



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE MAGÍSTER EN INTERVENCIÓN FAMILIAR

**El apoyo del supervisor en la relación entre el conflicto trabajo–familia y el
estrés laboral en trabajadores chilenos**

Proyecto de Tesis para optar al Grado de Magíster en Intervención Familiar

Por: Valeria Constanza Del Canto Parra.

Docente Guía: Magdalena Pilar Calderón Orellana.

ÍNDICE

Resumen	4
Introducción	5
I. Problema de Investigación	
1.1. Planteamiento del problema.....	7
1.2. Justificación de la investigación.....	9
 II. Marco Referencial	
2.1. El conflicto trabajo–familia como riesgo psicosocial.....	13
2.2. Factores de riesgo psicosocial y salud laboral.....	14
2.3. Ley N.º 21.645: Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.....	19
2.4. Estrés laboral como consecuencia del conflicto trabajo–familia.....	24
2.5. Diferencias entre hombres y mujeres en el conflicto trabajo–familia.....	26
 III. Objetivos e Hipótesis de Investigación	
3.1. Objetivo general.....	28
3.2. Objetivos específicos.....	28
3.3. Hipótesis de investigación.....	28
3.4. Pregunta de investigación.....	29
 IV. Metodología	
4.1. Diseño metodológico.....	34
4.2. Diseño muestral.....	35
4.3. Instrumentos de medición.....	36
4.3.1. Conductas de Apoyo Familiar de los Supervisores (FSSB).....	36
4.3.2. CEAL-SM SUSESO.....	37
4.3.3. Oldenburg Burnout Inventory (OLBI).....	38
4.4. Procedimiento de recolección de datos.....	39
4.5. Aspectos éticos.....	40

V. Resultados.....	42
5.1. Análisis de confiabilidad.....	42
5.1.1. Confiabilidad de los instrumentos de medición.....	42
VI. Discusión.....	65
VII. Conclusiones.....	73
VIII.Recomendaciones y Limitaciones.....	76
XI.Relevancia al Trabajo Social.....	77
Referencias Bibliográficas.....	79
Anexos.....	83
Anexo A. Instrumento de encuesta.....	83
Anexo B. Consentimiento informado.....	90
Anexo C. Libro de códigos.....	92

RESUMEN

La investigación examinó la influencia del respaldo del supervisor en la conexión entre el conflicto entre trabajo y familia y el estrés en el entorno laboral de los empleados de la Municipalidad de Los Álamos, empleando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional basado en la Teoría de Demandas y Recursos Laborales. Los hallazgos mostraron que la mayor parte de los empleados siente que recibe un alto nivel de respaldo por parte de sus supervisores, particularmente en las áreas de apoyo emocional y práctico, lo cual se relaciona con niveles predominantemente bajos de estrés laboral. No obstante, una proporción considerable de los participantes sigue experimentando conflicto entre trabajo y familia, lo que indica que este fenómeno también está condicionado por aspectos estructurales, como la carga de trabajo, la organización empresarial y las obligaciones familiares. Asimismo, se comprobó que el conflicto trabajo-familia eleva el estrés, mientras que el respaldo del supervisor funciona como un recurso protector que puede mitigar sus efectos adversos sobre el bienestar mental de los empleados.

En conclusión, el estudio reafirma que el respaldo del supervisor es un elemento organizativo esencial para promover un balance entre la vida laboral y la familiar, así como para disminuir los riesgos psicosociales. Además, no se identificaron diferencias estadísticamente relevantes entre hombres y mujeres en las variables estudiadas, lo que señala la necesidad de establecer estrategias de bienestar que abarquen a toda la fuerza laboral. Finalmente, se resalta la relevancia de fortalecer políticas organizacionales continuas, formar a los líderes en habilidades de liderazgo y conciliación, fomentar prácticas laborales flexibles y crear entornos laborales saludables, en alineación con la Ley N. ° 21. 645, contribuyendo así al bienestar de los trabajadores y al avance de futuras investigaciones sobre el papel de los supervisores en la salud mental en el trabajo

INTRODUCCIÓN

El trabajo representa una parte esencial de la existencia humana, no solo porque ayuda a cubrir necesidades económicas, sino también porque impulsa el crecimiento personal, la cohesión social y el bienestar general. No obstante, las crecientes demandas del ámbito profesional y el aumento de mujeres en el ámbito laboral han traído nuevas dificultades para equilibrar ambas áreas. En este sentido, el conflicto entre el trabajo y la familia se ha consolidado como uno de los principales peligros psicosociales en las empresas, dado los efectos que puede tener sobre la salud física y psicológica de los empleados.

Varios estudios han evidenciado que los obstáculos para conciliar las exigencias laborales y familiares están relacionados con niveles elevados de estrés, agotamiento, descontento laboral y un deterioro en el bienestar mental. Además, estas repercusiones no solo afectan a los empleados y sus familias, sino también a las organizaciones, influyendo en aspectos como el compromiso laboral, la productividad, el ambiente organizacional y la retención de los trabajadores en sus posiciones. En Chile, esta situación ha cobrado mayor importancia en los años recientes, particularmente tras la introducción de normativas destinadas a fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, como la Ley N. ° 21. 645.

Ante este panorama, la investigación científica ha subrayado la relevancia de los recursos organizacionales para afrontar las exigencias del trabajo. Entre ellos, el respaldo del supervisor se ha identificado como un elemento protector que puede facilitar la armonización entre el trabajo y la familia, reducir la percepción del estrés y mejorar el bienestar de los empleados. Sin embargo, a pesar del aumento en la producción científica a nivel internacional, en el contexto chileno aún hay poca evidencia que examine de manera integral la conexión entre el conflicto trabajo-familia, el apoyo del supervisor y el estrés en el trabajo.

En este contexto, la investigación actual se basa en la Teoría de Demandas y Recursos Laborales, que postula que las exigencias inherentes al trabajo pueden perjudicar el bienestar cuando los recursos para enfrentarlas son insuficientes. Desde esta perspectiva, el apoyo de los supervisores puede convertirse en un recurso organizacional clave para mitigar los efectos adversos que resultan del conflicto entre las obligaciones laborales y aquellas familiares.

Es por ello, que el objetivo de este estudio es Analizar el rol predictivo del Conflicto Trabajo – Familia y el Apoyo del Supervisor sobre el estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Los Álamos, Región del Bio Bio. utilizando un diseño cuantitativo correlacional. Además, busca aportar información que ayude a fortalecer las estrategias organizacionales dirigidas a la prevención de riesgos psicosociales, la promoción de la salud mental y el desarrollo de entornos laborales más saludables, beneficiando tanto el ámbito académico como la práctica en Trabajo Social y gestión de recursos humanos.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A lo largo de la historia, ha existido un conflicto en el equilibrio entre las tareas laborales y domésticas, conocido como Conflicto Trabajo–Familia (CTF), ya que son estos los ámbitos donde las personas se desenvuelven la mayor parte del tiempo. Este conflicto se entiende como una forma de incompatibilidad entre roles, en la que las demandas del trabajo y de la familia interfieren entre sí, dificultando la participación plena en ambos espacios (Allen, French, Braun & Fletcher, 2019; Greenhaus & Beutell, 1985).

La relevancia del CTF radica en los efectos y consecuencias que tiene sobre los individuos, sus familias y las organizaciones. En el ámbito laboral, se ha asociado con una disminución en la satisfacción, mayor ausentismo, niveles elevados de estrés, ansiedad y agotamiento (McGinnity & Russell, 2013; Armijo, Román & Arredondo, 2023). En el ámbito familiar, repercute negativamente en la productividad del hogar, la eficacia personal, las relaciones de pareja y las relaciones con los hijos e hijas (Gornick & Meyers, 2003, citado en Hegewisch & Gornick, 2011).

En efecto, a nivel familiar, el CTF se manifiesta en la llamada doble presencia, definida como la preocupación constante por cumplir simultáneamente con las demandas laborales y domésticas, sin lograr una separación clara entre ambas (SUSESO, 2020). Esto genera tensiones adicionales en la vida familiar y confirma la relación entre el estrés laboral y los conflictos familiares (Domínguez, Lozano & Ramírez, 2020).

Además, los conflictos familiares derivados del tiempo excesivo dedicado al trabajo perjudican las conductas y responsabilidades dentro del hogar. El estrés, el agotamiento y la presión laboral pueden generar que los trabajadores se ausenten de actividades familiares, disminuyendo su productividad tanto en el ámbito personal como familiar (Cordones & Muñoz, 2014).

La mirada sobre el CTF y sus efectos se ha centrado principalmente en sus consecuencias sobre la salud mental, ya que, según el Ministerio de Salud (2022), los trabajadores afectados presentan altos niveles de estrés, sintomatología ansiosa, depresiva y otros trastornos relacionados. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) define el estrés como un estado de preocupación o tensión mental que, aunque puede ser adaptativo en ciertos niveles, cuando se mantiene de forma prolongada puede convertirse en un trastorno grave.

En esta línea y enfocado en el área de investigación, observamos el estrés laboral, tanto en su dimensión fisiológica como psicológica, como una de las manifestaciones más evidentes del conflicto trabajo-familia (Torres, Gravia, Ferrer & Campos, 2019). Entenderemos como estrés laboral como: La tensión laboral se ve influenciada por la forma en que se organiza el trabajo, su diseño y la dinámica entre colegas. Se produce cuando las demandas laborales no se alinean o sobrepasan las habilidades, recursos o requerimientos del empleado. Esto también se da cuando el saber y las competencias de un empleado o un equipo no se ajustan a lo que la cultura de la empresa espera (OIT, 2016).

De esta manera, considerando los efectos del CTF sobre la salud mental, en el contexto chileno respecto a la salud en el trabajo éste es considerado como un factor laboral que impacta directamente en el bienestar de los trabajadores, y cuando se da de forma negativa, se clasifica como un riesgo psicosocial.

Según la OIT (2025), los riesgos psicosociales están relacionados con la forma en que se gestiona, organiza y diseña el trabajo, y con el entorno social en el que se desarrolla. En este sentido, abordar las condiciones laborales que inciden en la salud mental de los trabajadores resulta fundamental para reducir los efectos negativos de estos riesgos. Una de las dimensiones más relevantes es la interrelación trabajo-familia, siendo el CTF uno de los riesgos psicosociales más reportados por los trabajadores (SUSESO, 2023).

Esta situación cobra especial relevancia, ya que en Chile el CTF es el tercer factor de mayor riesgo en la población trabajadora, según datos del Cuestionario de

Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO, 2023), aplicado a nivel nacional a 741.255 trabajadoras y trabajadores en el año 2023. En primer lugar, se ubicó la carga de trabajo (24,4%), seguida por las exigencias emocionales (22,2%) y, en tercer lugar, el equilibrio trabajo–vida privada (14,4%). Además, el 75% de los centros evaluados presentaron un nivel de riesgo no óptimo en salud mental. Se observó también una desigualdad de género significativa, donde las mujeres presentaron un mayor nivel de riesgo que los hombres en casi todas las dimensiones evaluadas.

En la dimensión de salud mental, las mujeres obtuvieron un puntaje de riesgo de 28,55, frente a 22,84 en los hombres. En cuanto al equilibrio trabajo–vida privada, las mujeres alcanzaron un riesgo de 34,71%, frente a 31,26% en los hombres.

Estos datos reflejan una desigualdad de género, ya que, si bien el CTF afecta tanto a hombres como a mujeres, son las mujeres quienes enfrentan una mayor carga debido a su rol simultáneo como proveedoras y cuidadoras (González, Fuentes & Aguirre, 2020).

En este contexto, se hace evidente la necesidad de identificar recursos que favorezcan el bienestar de los trabajadores y reduzcan el estrés, promoviendo estrategias que impulsen la conciliación entre el trabajo y la familia, como programas de flexibilidad y bienestar laboral (Domínguez, Lozano & Ramírez, 2020).

En este proceso, el apoyo del supervisor, entendido como la persona encargada de liderar, coordinar y controlar el trabajo de otros empleados, adquiere una importancia fundamental, ya que es el responsable de establecer y aplicar estrategias que promuevan la conciliación trabajo-familia, en beneficio del bienestar personal y organizacional. Además, el supervisor tiene un papel clave en la gestión interna de la organización, ejerciendo funciones de mando y toma de decisiones (SUSESO, 2025). Su rol es esencial para garantizar la calidad del desempeño profesional y los servicios entregados (OMS, 2025).

Por otro lado, desde la perspectiva legal, la ley 21.645 indica que son los empleadores los responsables de generar estrategias que disminuyan factores de riesgos psicosociales, sin embargo, en empresas los supervisores son la primera interacción de los trabajadores para dar cumplimiento con lo solicitado (Superintendencia de Seguridad Social, 2023).

La evidencia empírica internacional respalda que el apoyo del supervisor constituye un recurso valioso para disminuir los niveles de CTF y favorecer el bienestar general de los trabajadores (Zapata & Valenzuela, 2025). Asimismo, quienes ocupan cargos de liderazgo o gerencia juegan un papel clave en la promoción de cambios significativos en los entornos laborales, por lo que se requiere una colaboración activa entre empleadores y trabajadores para lograr una conciliación efectiva entre trabajo y familia (Brito, 2022). Por otro lado, una investigación en la población china, cuyos resultados revelaron que el supervisor con apoyo familiar redujo el conflicto entre el trabajo y la familia (WFC) y el conflicto entre la familia y el trabajo (FWC), lo que a su vez predijo la intención de rotación (Wang, Zheng & Li, 2020). Sin embargo, desde el contexto chileno, no se encuentran investigaciones relacionadas con el apoyo del supervisor en el contexto de CTF y su efecto en el estrés.

Así, reconociendo que en Chile el rol que posee el supervisor en el conflicto trabajo–familia y el estrés aún no resultan del todo claros se hace necesario avanzar en estudios que analicen el apoyo del supervisor respecto a la relación de CTF, y estrés. De esta manera, este estudio pretende responder a la pregunta ¿En qué medida el Conflicto Trabajo Familia y el Apoyo del Supervisor predicen el Estrés Laboral y cómo varían estas variables según el género de los trabajadores de la Municipalidad de Los Álamos, Región del Bio Bio? Es por ello, que este estudio busca analizar la relación del apoyo del supervisor, conflicto trabajo-familia, y estrés

Avanzar en la comprensión del apoyo del supervisor en el CTF y sus efectos es relevante por diferentes motivos. Históricamente el trabajo ha sido un riesgo para la salud, en nuestros días las condiciones presentes en la situación laboral, tales como la forma en que se organiza el trabajo y el contenido de la tarea son factores que

afectan la salud del trabajador (Castro, 2018). factores de riesgo en el trabajo los cuales perjudican a los y las trabajadoras dentro de las empresas, en donde se reconoce que deben existir acciones y estrategias enfocadas a mitigar o disminuir los factores de riesgo, para así promover una buena salud mental y el bienestar de la población trabajadora. El riesgo de CTF debe ser abordado por temas legales y éticos

Por otro lado, reconociendo lo que genera este problema, las organizaciones empleadoras han generado estrategias que buscan un equilibrio entre el trabajo y las familias de las y los empleados de una organización. En este sentido, las organizaciones también han generado estrategias colaboradoras para la flexibilidad de las demandas que tienen los y las trabajadoras en la vida familiar, además de una necesidad por promover nuevos diseños y programas favorables a la familia (Domínguez, Lozano & Ramírez, 2020).

El apoyo organizacional y familiar es un factor predictor clave del bienestar laboral, las variables como la percepción de apoyo, la coherencia entre logros y expectativas y las oportunidades de ascenso impactan directamente en la salud mental. el apoyo del supervisor es crucial puede facilitar o dificultar la conciliación trabajo familia influyendo en el nivel de CTF (Jiménez, Busto & Orellana, 2023).

Del mismo modo, avanzar en esta investigación se hace relevante por motivos legales. el Código del Trabajo, artículo 194, en donde se indican los principios de parentalidad positiva, corresponsabilidad social y protección a la maternidad y paternidad, cuyas acciones preventivas y evaluativas frente a los riesgos psicosociales son responsabilidad del empleador bajo la supervisión del OAL y la SUSESO con procesos estandarizados participativos y de carácter obligatorio.

Lo anterior, refleja la importancia de analizar la relación entre las variables conflicto trabajo-familia y estrés, y como estas se ven influenciadas por la percepción de apoyo por parte del supervisor en el contexto chileno.

Finalmente, estudiar esta cuestión es relevante desde el trabajo social pues se reconoce la importancia de promover factores protectores en pro del bienestar de las personas, principalmente en dos ámbitos; laboral y familiar. En relación con esto, las intervenciones sociales deben estar enmarcadas por la creación de estrategias que posibiliten realizar acciones específicas para el mejoramiento de la calidad de vida (López, Blanco & Miquel, 2024).

Es decir que, en este caso al conocer la relación entre las variables conflicto trabajo-familia y estrés, y como estas se ven influenciadas por la percepción de apoyo por parte del supervisor, aporta en la creación de nuevas consideraciones para la intervención social, como lo puede ser el trabajo en colaboración con los empleadores o supervisores del mundo laboral, cuya intervención pueda reducir el CTF y el estrés, para así promover el bienestar individual, familiar y laboral.

MARCO REFERENCIAL

EL CTF UN RIESGO PSICOSOCIAL

El CTF ha sido definido como un factor de riesgo psicosocial. Los factores psicosociales son condiciones y circunstancias propias del individuo en diferentes contextos donde la persona se pueda desenvolver, ya sea en lo laboral, personal, ambiental o familiar, estos factores actúan en la actitud de los seres humanos afectando en sus emociones y estado psicológico, por lo tanto, influye en el bienestar de los individuos (Galindo & Avila,2023).

Cuando se habla de factores de riesgos psicosociales, en el marco de la organización laboral, primero hay que entender la configuración de la palabra *psicosocial* la cual se desglosa como una afectación mental (psico) con un origen social (social), cuyas características, en este caso, estarán determinadas por la organización del trabajo. Así, los factores de riesgo psicosociales, se relacionan al entorno y al puesto de trabajo de las personas (Organización Internacional del Trabajo, 2025) y son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.

Si bien cualquier situación relacionada a un aumento del riesgo de estrés laboral puede considerarse como un riesgo psicosocial, podemos encontrar riesgos psicosociales más comunes, de los cuales se encuentran: Contenido del trabajo/diseño de tareas, Carga de trabajo y ritmo de trabajo, Medio ambiente y equipamiento, Cultura organizacional, Relaciones interpersonales en el trabajo, Rol en la organización, Desarrollo profesional e Interfaz de trabajo desde casa, Exigencias conflictivas entre el hogar y el trabajo; estar fuera de casa por trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2025).

A su vez, Fernández & Solari (2017) en materia de salud y seguridad en el trabajo identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales: Exceso de exigencias psicológicas del trabajo, falta de control e influencia y desarrollo en el trabajo, falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, las escasas compensaciones del trabajo, doble jornada o presencia (compatibilidad del trabajo y familia).

Según lo planteado, se pueden observar diversos factores de riesgo, sin embargo, tal como se menciona al inicio, los ámbitos con mayor demanda de tiempo de las personas es el aspecto familiar y laboral, por lo que se puede relacionar directamente con dos factores de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2025):

- 1) Factores organizativos: indica la supervisión y estilos de dirección inadecuados, estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo, Falta de apoyo social, Clima y cultura organizativa, Ausencia de cultura de prevención de riesgos, Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo, Discriminación.
- 2) Carga total de trabajo: relacionada a la interacción de demandas familiares y laborales y descanso insuficiente.

FACTORES DE RIESGO Y SALUD:

Los factores de riesgo psicosociales afectan en la salud del trabajador de forma negativa, por lo que puede contribuir al desarrollo de enfermedades y estrés en el entorno laboral de organizaciones, empresas y gobiernos (Zapata & Riera ,2024). En el mundo, casi tres millones de personas mueren al año por accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de quinientos sufren enfermedades ocupacionales o lesiones. En 2019, el estrés laboral causó el 30% de las bajas en España, con un alto coste y reducción de la productividad (Martínez, 2020).

En Chile, dentro de las licencias por enfermedades mentales, 36,3% son producto de episodios depresivos, 28,2% son por otros trastornos de ansiedad y 25,5% por reacción al estrés grave y trastornos de adaptación (Superintendencia de Salud, 2021).

Un estudio realizado en México demuestra que el estrés laboral puede aparecer como resultado de la relación entre el individuo, el clima laboral y la percepción individual de factores amenazantes derivados del trabajo, que pone en peligro el bienestar físico, psicológico y social y aumenta la probabilidad del consumo de alcohol (Cruz., et al, 2022). Es decir, el factor de riesgo psicosocial en este caso de estrés laboral, traería consigo más factores de riesgo asociados para la población trabajadora.

A su vez, una investigación documental en Chile señala que la calidad de vida laboral cuando es negativa traerá consigo manifestaciones o enfermedades, como estrés, depresión, ansiedad, síndrome de burnout, conflicto trabajo familia, entre otras. Reconociendo que el ámbito laboral es una parte fundamental y puede generar efectos positivos o negativos en las personas, positivos relacionados con una realización personal, satisfacción, calidad de vida e inclusive salud y negativos respecto de la salud física y mental, dependiendo del trabajo, el entorno, las condiciones laborales y la organización del trabajo (Osorio & Ponce, 2022)

Lo anterior indica los factores psicosociales de riesgo que producen estrés, lo cual es de interés mundial, puesto que se pueden producir variadas consecuencias, las cuales se asocian a un alto costo económico y una disminución en la participación laboral. A su vez, puede traer consigo enfermedades mentales graves, incluyendo nuevos factores de riesgo asociados. Es por ello, que varios organismos validan la importancia de la salud y el bienestar de los trabajadores en aspectos físicos, mentales y sociales, por lo que deben detectar factores psicosociales de riesgo que van a afectar a la salud en el ámbito laboral, creando planes de prevención eficaces y adaptados según la situación (Martínez, 2020).

A su vez se puede contemplar excesivas demandas laborales, las cuales tendrán una serie de consecuencias negativas en el bienestar de la persona que trabaja y en su familia, impactando en el desempeño de estos roles, puesto que el rol laboral se puede expandir y sobreponer al rol familiar, originando frustración e insatisfacción en el desempeño de ambos roles (Delgado et al., 2021).

La evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados indica que existe un alto riesgo en las exigencias emocionales y el conflicto trabajo familia, el cual afecta la salud mental de los empleados indicando que el factor psicosocial de más alto riesgo es el Conflicto Trabajo Familia y demandas emocionales (Orozco et al., 2024).

Distintas investigaciones nos permiten comprender el contexto a nivel mundial del fenómeno a investigar, ya que demuestra que dentro de los factores psicosociales el conflicto trabajo familia es de interés para generar estrategias que disminuyan este factor de riesgo en particular ya que puede ocasionar consecuencias graves.

Este conflicto trabajo-familia aumentó su relevancia, durante la pandemia COVID-19, la cual afectó a nivel mundial las relaciones humanas, ya que, para reducir el riesgo de contagio, se implementaron una serie de medidas restrictivas vinculadas al aislamiento y distanciamiento social. El aislamiento es una estrategia de salud que imposibilita salir del hogar por un periodo de cuarentena establecido por las autoridades de Chile, para evitar un contagio en cadena del virus. Por otro lado, el distanciamiento social es la separación de las personas infectadas con las personas sanas, a fin de evitar que contagien a los no enfermos (Sedano-Chiroque, Rojas-Miliano, & Vela-Ruiz, 2020).

En el ámbito laboral, trajo consigo una nueva forma de trabajo denominado teletrabajo o trabajo en modalidad virtual cuya forma de trabajo fue incrementada por las indicaciones de salud que impedían lo máximo posible el contacto entre personas para evitar el contagio, incorporando una modalidad virtual que podemos observar en algunos trabajos hasta el día de hoy (Benitez, 2025). Es decir, los

trabajadores en su mayoría debían trabajar desde sus casas y no asistir físicamente a sus lugares de trabajo.

Tras las nuevas formas de responder al ámbito laboral en un entorno con nuevas exigencias y los cambios en la jornada laboral, debido a la pandemia del COVID-19, se denominó “estrés de Pandemia”, a una mayor interferencia entre la relación entre familia y trabajo. Asimismo, asocian un mayor estrés de pandemia con las dificultades para conciliar lo laboral y familiar, provocando sentimientos de angustia, incertidumbre, insomnio, tristeza y ansiedad asociadas al estrés (Caccia et al., 2023).

Por otro lado, la desconexión laboral se volvió muy difícil, incrementando el agotamiento y enfermedades laborales. Dentro de la preocupación, la constante disponibilidad y la sobrecarga de trabajo, junto con la expectativa de gestionar exitosa y simultáneamente las responsabilidades familiares y profesionales, disminuyeron la productividad de los empleados. Esto, sumado al aislamiento, dado que el teletrabajo limita la interacción social, trayendo como consecuencia una sensación de frustración que puede ocasionar problemas emocionales, afectando la calidad de vida y el rendimiento laboral (Benitez, 2025).

En este ámbito las organizaciones tenían el desafío de adoptar prácticas de apoyo y formación en el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con la finalidad de mitigar el estrés tecnológico y fomentar un ambiente laboral más saludable para quienes operaban en modalidad virtual (Benitez, 2025). Donde el factor de riesgo psicosocial dado por la conciliación trabajo familia tras la pandemia a nivel mundial, se vieron más afectadas, ya que debían adecuarse los roles dentro del mismo espacio familiar.

Otras de las consecuencias graves que trajo esta pandemia, es reflejada en una investigación cualitativa realizada en México donde se observa la conciliación trabajo-familia en personas cuidadoras en casas hogar en Querétaro. En este caso, una de las entrevistadas señaló que al tener que hacer frente al cuidado de su madre enferma, así como de una sobrina que dio a luz a su bebé, decidió dejar el trabajo

en la institución por varios meses. Finalmente, su madre falleció y se reincorporó al trabajo nuevamente. En otro caso, una cuidadora sin apoyo (familiar) señaló que su hija se enfermó de COVID-19. En la casa hogar la presionaron para que se reincorporará lo antes posible, pero ella se rebeló y dejó de asistir una semana para cuidar de su hija. Unos meses después, dejó el trabajo por sentir poca comprensión ante esta situación (Meza et al., 2024). Este estudio demuestra, que las decisiones que se ejecutan en esta materia son de gran relevancia y afectación para la población trabajadora, en estos casos de personas trabajadoras que también tienen el rol de cuidadoras, que en ocasiones se ven tan perjudiciales que deben abandonar sus trabajos o estar obligados a contar con una red que logre equilibrar el CTF.

Por otro lado, se hace referencia al apoyo que perciben las personas respecto a la conciliación trabajo familia, ya que en el caso concreto de las personas cuidadoras en casas que tienen responsabilidades familiares de cuidados sin redes de apoyo, se puede observar que existe intermitencia en el trabajo y suelen renunciar abruptamente o dejar el empleo por temporadas prolongadas (Meza et al., 2024). Es decir, el apoyo que perciben las personas para conciliar el CTF se convierte en un factor protector, mientras que la falta de redes puede ser un factor de riesgo.

De acuerdo con lo anterior, en el mundo respecto a los riesgos psicosociales se puede visualizar la relación trabajo familia como uno de los factores psicosociales más relevantes, los cuales se agudizaron tras la pandemia COVID-19, respecto a las nuevas formas de trabajo incrementadas que contribuyeron un nivel de riesgo mayor en el Conflicto Trabajo Familia.

Para avanzar en la prevención de los riesgos, y particularmente el CTF es importante promover medidas colectivas por parte de los empleadores/organizaciones para el cuidado de la salud mental, fortalece el sentido de pertenencia, la responsabilidad por el cuidado colectivo y el entramado social al interior de los lugares de trabajo (DIPRECE, 2024).

Estas medidas deben ir en lineamiento con lo indicado por la OMS, para fortalecer la conciencia, habilidades y oportunidades para actuar oportunamente ante problemas de salud mental. En donde es fundamental la capacitación de supervisores en este ámbito para ayudarles a reconocer y responder a las dificultades de las personas con problemas de salud mental, para desarrollar competencias de comunicación abierta y escucha activa, comprendiendo de mejor manera los factores de riesgo en el trabajo y como pueden gestionarlos (DIPRECE, 2024).

Dentro de las medidas para promover medidas colectivas enfocadas en el cuidado de los trabajadores, según DIPRECE (2024) Ley Karin 21.643 enfocada en ambientes libres de violencia, Ley de 40 horas para mayor tiempo libre de los trabajadores y encontramos la ley 21.645 la cual enmarca las condiciones que se deben realizar para la disminución del conflicto trabajo familia, a través de la conciliación de estos, señalando como factor protector el reconocimiento de los empleadores por generar estrategias en pro del CTF.

LEY 21.645

En Chile dentro del marco legal por la preocupación del bienestar de los y las trabajadoras, se modifica y actualiza el código del trabajo, que busca garantizar mejores condiciones laborales para quienes tienen responsabilidades de cuidado (Subsecretaría del trabajo, 2025).

Es así como en el año 2023 se promulga la ley 21.645 denominada Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral, entrando en vigor en enero de 2024, la cual pueden utilizar personas trabajadoras que tengan el cuidado personal de un niño o niña menor de catorce años o que tenga a su cuidado una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, llevando a cabo tres principales estrategias:

A) Derecho a solicitar trabajo a distancia o teletrabajo.

B) Solicitud de modificaciones en la jornada de trabajo en periodo de vacaciones escolares.

C) Derecho preferente a vacaciones en periodo de vacaciones escolares.

Todo lo anterior para promover la protección a la maternidad y la paternidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023).

Siguiendo esta línea, se crea una guía de conciliación de vida personal, familiar y laboral con tres principios fundamentales:

- a) Parentalidad positiva
- b) Corresponsabilidad Social
- c) Protección a la maternidad y paternidad.

La ley 21.645 establece que los y las empleadores cumplen un rol clave en favorecer la construcción de acuerdos para poner en práctica el sentido y alcance de esta ley (Fundación Ronda, 2025). En este punto, los empleadores, teniendo en consideración, en cada caso, la naturaleza de la relación laboral y los servicios prestados, deberán promover el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, realizando acciones destinadas a informar, educar y sensibilizar sobre la importancia de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral (Dirección del Trabajo, 2025).

Por otro lado, se reconoce que los empleadores/ organizaciones pueden crear arreglos de bienestar para la población trabajadora, donde podemos encontrar que los arreglos laborales flexibles son herramientas de la organización que, diseñadas, adaptadas y bien implementadas pueden favorecer el bienestar, disminuir el estrés y promover entornos laborales saludables y equitativos en momentos de crisis. Sin embargo, esto requiere tener en mente que la organización debe proveer mayores y mejores recursos organizacionales para hacer frente a un cambio drástico en la

cantidad y calidad de la demanda laboral que puede mermar la salud y bienestar de los y las trabajadoras (Yeves, Bargsted, Orlandini & Ureta, 2024).

El apoyo de los empleadores indicado anteriormente, también se respalda en varias investigaciones que incorporan el apoyo de la organización como un factor protector principalmente al factor de riesgo del desequilibrio del CTF realizadas en el ámbito nacional:

En un estudio sobre el efecto moderador de las características de edad y género sobre la auto eficacia y el apoyo organizacional percibido entre docentes de educación superior (Roy et al., 2025).

Confirmando que existe una correlación positiva moderada entre autoeficacia y apoyo organizacional, si bien se trabajó con una muestra en docentes de educación superior en Chile, no se encontraron diferencias de género o edad, reflejando que el apoyo organizacional es relevante pese a diferentes características de las personas.

Además, se entiende el apoyo organizacional como la percepción del respaldo institucional y los recursos proporcionados por la universidad para el desempeño docente. Concluyendo que para promover el bienestar en los docentes es necesario generar estrategias institucionales dirigidas en este ámbito, señalando la autoeficacia como un predictor confiable del apoyo organizacional (Roy et al., 2025). Reconociendo que las acciones realizadas por las organizaciones para apoyar a los y las trabajadoras son de utilidad para promover el bienestar.

De acuerdo a otro estudio de carácter cuantitativo y descriptivo denominado Teletrabajo y Conciliación Trabajo-Familia en el Sector Público: Impacto del Género y la Familia, la cual se realiza en un contexto post pandémico COVID-19 señala:

Que la percepción general de las condiciones de teletrabajo es positiva con apoyo institucional, equilibrio trabajo familia y adecuadas condiciones ambientales. A su vez, indica la diferencia de otros estudios que la orientación del conflicto entre

trabajo y familia se genera levemente mayor en la dirección de la familia en el trabajo que del trabajo en la familia, lo que se puede relacionar con la situación de teletrabajo desde el hogar que experimentan los participantes. Además, el aspecto de conflicto que presenta mayor valoración es el de comportamiento, relacionado con la dificultad para equilibrar roles esperados entre el hogar y el entorno familiar

Sumado a la anterior, la percepción del teletrabajo y factores ambientales, familiares y laborales, desde el apoyo organizacional, que incluye protocolos, normas y sistemas de comunicación dentro de las organizaciones, recibe una valoración promedio más alta. Destacando la relación entre las condiciones del teletrabajo y el equilibrio trabajo-familia, lo que subraya la necesidad de políticas organizacionales que fomenten prácticas laborales flexibles, las cuales deben estar orientadas a crear un ambiente que permita armonizar de manera efectiva las responsabilidades laborales y familiares.

Lo anterior, demuestra que si bien el teletrabajo según esta investigación trae consigo una tendencia de relación mayor desde la familia al trabajo, esto se da en un contexto post pandémico, donde se incrementa el teletrabajo, sin embargo, evidencia que existe una percepción positiva de la población trabajadora respecto a estrategias organizacionales que concilien la vida laboral y familiar.

Otra lección de la pandemia: Apoyo social de superiores para la protección de la salud mental en trabajadores de la salud, Chile (González, Ansoleaga & Vargas, 2024).

Dentro de los hallazgos Un 44,5% (IC95% 35,6-53,8) [porcentaje crudo: 46%] y 41,4% (IC95% 34,5-48,6) [36%] de los participantes reportaron puntajes indicativos de sintomatología ansiosa y depresiva, respectivamente. Mayor apoyo de superiores se asoció a menores chances de sintomatología ansiosa (aOR[Odds ratio ajustado]= 0,87 IC95% 0,79-0,96) y depresiva (aOR= 0,86 IC95% 0,78-0,94). Además, mujeres presentaron el doble de chances de sintomatología ansiosa (aOR= 2,00 IC95% 1,28-3,19) y quienes desconfiaron en la gestión gubernamental mostraron el doble de chances de sintomatología depresiva (aOR= 1,98 IC95%

1,34-2,94) (González, Ansoleaga & Vargas, 2024). Es decir, los que presentaban estas dos condiciones de salud mental principalmente, se observaba más perjudicados aquellos que no contaban con un mayor apoyo de los superiores, doblando el factor de riesgo en la desconfianza de la gestión gubernamental.

Sugiriendo priorizar el rol protector del apoyo organizacional y social sobre el psicológico-individual en contextos similares, demostrando que el apoyo de jefaturas emerge como un factor clave en la salud mental del personal en emergencias sanitarias, por lo que urgen medidas para prevenir inclusive reconociendo la diferencia de género, ya que las mujeres presentan con mayor frecuencia la sintomatología ansiosa (González, Ansoleaga & Vargas, 2024).

En un análisis comparativo de los niveles de estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas, que tiene por objetivo analizar el efecto de la conciliación trabajo-familia sobre la satisfacción y el estrés laboral en funcionarios públicos (Vega, Cabeza, Cerda, 2024).

Indica que la conciliación trabajo-familia 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. Por otro lado, indican que en los funcionarios de universidad la flexibilidad laboral con las 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, señala que estos funcionarios requieren de mayor gestión para la realización de distintas actividades vinculadas a la familia y a la distracción.

Por último, señala que 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 (Vega, Cabeza, Cerda, 2024).

Es así como se reconoce la importancia de adaptar nuevas estrategias que permitan a los y las trabajadoras del país afrontar principalmente el conflicto trabajo y familia, mediante el reconocimiento del accionar de los empleadores como un apoyo al CTF.

Estrés una consecuencia del conflicto trabajo familia

Para comprender el estrés y su relación con el conflicto trabajo familia se utilizará el marco de la teoría de demandas y recursos laborales (TDRL), debido a que la TDRL hace posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados y el rendimiento laboral (Bakker & Demerouti, 2013).

Según Bakker y Demerouti (2013), la TDRL supone la existencia de demandas y recursos en el trabajo. Las demandas, hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan efectos en la salud de las personas. Por otro lado, los recursos se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que permiten reducir las exigencias en el trabajo, conseguir los objetivos y/o estimular el desarrollo personal (Bakker y Demerouti, 2007). Del mismo modo, los recursos y las demandas poseen efectos sobre el desempeño. Los primeros a través del involucramiento, y las segundas a través del estrés (Bakker y Demerouti, 2017).

Por otro lado, teoría considera que trabajadoras(es) motivados buscan obtener maneras de mejorar la situación, accediendo a más recursos, mientras que las(os) trabajadoras(es) presionados, a través de su desempeño, generan obstáculos creando más demandas (Bakker y Demerouti, 2017). A su vez este modelo se ha utilizado para predecir el burnout en los trabajadores (Bakker, Demerouti y Euwema, 2005, 2008; Demerouti et al., 2001).

En este marco, es posible suponer que el conflicto trabajo familia, adquiere formas conflictivas, en el cual el sujeto realizará esfuerzos adicionales para mantener de

forma equilibrada el CTF, lo que supondría una demanda desde la perspectiva de Bakker y Demerouti (2013). Este CTF supondrá una nueva situación demandante y estresante para el sujeto. Esta demanda puede generar un desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, afectando la salud física y mental de los trabajadores (Flores, 2024).

De esta manera, el estrés va a estar vinculado al Conflicto Trabajo Familia, pues las demandas propias del CTF supondrán nuevas demandas y nuevos recursos, para mantener de forma equilibrado el CTF. Debido a que en algún momento las demandas y recursos de estos dos ámbitos serán incompatibles o traerán conflictos en el individuo, generando estrés en la persona. Por último, dentro de este conflicto, podemos observar como un recurso el apoyo del supervisor, el cual estará vinculado a fomentar la motivación de los trabajadores, para disminuir el estrés generado por las demandas del CTF y así el individuo pueda sobrellevar estas demandas (ACHS, 2011).

DIFERENCIA ENTRE HOMBRES Y MUJERES:

A nivel mundial y en Chile ha existido predominante una cultura machista, en la que se observa una percepción de las mujeres ligadas al trabajo en el hogar y/o las

responsables de los cuidados, mientras que el hombre era el principal proveedor, por lo tanto, era quien estaba ligado al trabajo remunerado. Es por ello que se debe comprender que existe una diferencia entre hombres y mujeres respecto al conflicto trabajo familia, ya que son las mujeres a quienes les perjudica de mayor manera el conflicto laboral y vida privada.

Al paso del tiempo esta visión ha ido cambiando, con la incorporación de la mujer en el ámbito laboral. En el período 2016-2021 se observaba una tasa de ocupación de los hombres, la cual era mayor que el indicador de las mujeres. Para el período 2016-2019 antes de pandemia, la brecha promedio fue -25,0 pp. en desmedro de las mujeres. Sin embargo, durante los años 2020 – 2021, en condiciones de pandemia mundial, la brecha promedio aumentó 0,9 pp. estimándose en -25,9 pp. Además, se produjo una disminución de la ocupación tanto en hombres como en mujeres (Instituto Nacional de Estadísticas, 2021).

A nivel nacional, en el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en 2023 hubo una variación positiva en la fuerza de trabajo de 4,3 % en doce meses, representada por un aumento de 2,6 % para los hombres y de 6,5 % para las mujeres en el mismo periodo. Por su parte, la tasa de participación laboral en el trimestre noviembre 2022 - enero 2023 se situó en 60,6 % incrementándose en 3,3 puntos porcentuales (pp.) en comparación al mismo trimestre del 2021. Este incremento se desglosa en un aumento de 1,6 pp. para los hombres y de 5,5 pp. para las mujeres, lo cual implicó una disminución de -1,5 pp. en la brecha entre ambos géneros en la tasa de participación laboral, llegando a -19,7 % en el presente trimestre noviembre 2022 - enero 2023. En conjunto, estas estimaciones ofrecen un panorama alentador respecto a la recuperación de la participación laboral femenina, sumándose a una tendencia notada con anterioridad tanto en Chile como en América Latina, aunque aún con persistentes brechas de género en detrimento de las mujeres (Superintendencia de seguridad social, 2024).

Si bien ha existido una disminución en la brecha de participación en el ámbito laboral, sigue existiendo una diferencia discriminativa en desmedro de las mujeres.

En el ámbito nacional en Chile en el período 2016-2021 se observaba una tasa de ocupación de los hombres, la cual era mayor que el indicador de las mujeres. Para el período 2016-2019 antes de pandemia, la brecha promedio fue -25,0 pp. en desmedro de las mujeres. Sin embargo, durante los años 2020 – 2021, en condiciones de pandemia mundial, la brecha promedio aumentó 0,9 pp. estimándose en -25,9 pp. Además, se produjo una disminución de la ocupación tanto en hombres como en mujeres (Instituto Nacional de Estadísticas, 2021).

En cuanto al año 2020, periodo en que ocurrió la pandemia del COVID-19, Chile y México fueron los países que sufrieron mayor caída en la tasa de participación de las mujeres. Esto coincide con la crisis de los cuidados que advirtió CEPAL (2020) durante la pandemia, donde la excesiva carga de cuidados de las mujeres podría tener impactos en su participación laboral (Subsecretaría del trabajo, 2024).

Lo anterior, indica que, en el contexto nacional, si bien ha existido un aumento la participación de las mujeres en el ámbito laboral y la brecha entre hombres y mujeres ha ido disminuyendo, aún existen diferencias entre estos dos géneros, siendo además las mujeres a quien se le atribuye el principal rol de cuidadoras.

Por último, en Chile podemos encontrar la norma NCh 3262:2021: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, la cual busca de forma voluntaria generar acciones que vayan dirigidas a la igualdad de género con relación a la conciliación de trabajo y familia en las organizaciones (SERNAMEG, 2021). Es decir, se reconoce que existe una desigualdad en la conciliación trabajo-familia, en el cual se debe realizar un diagnóstico para implementar nuevas estrategias de trabajo en esta área.

OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar el rol predictivo del Conflicto Trabajo – Familia y el Apoyo del Supervisor sobre el estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Los Álamos, Región del Bio Bio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir los niveles de Conflicto Trabajo – Familia, apoyo del supervisor y estrés laboral presentes en los trabajadores estudiados.
- Determinar las correlaciones bivariadas entre el Conflicto Trabajo-Familia, el Apoyo del Supervisor y el Estrés Laboral.
- Comparar los niveles de Conflicto Trabajo Familia, apoyo del supervisor y estrés laboral en función del género de los trabajadores.
- Analizar el efecto predictivo del conflicto trabajo familia y el apoyo del supervisor sobre las variaciones del estrés laboral.

HIPÓTESIS:

- 1) El Conflicto Trabajo Familia y el Apoyo del Supervisor se relacionan de forma significativa con el estrés laboral.
- 2) Existen diferencias significativas en las variables de estudio según género de los trabajadores.
- 3) El Conflicto Trabajo Familia (como predictor positivo) y el apoyo del supervisor (como proyector negativo) explican un porcentaje significativo de la varianza estrés laboral.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿En qué medida el Conflicto Trabajo Familia y el Apoyo del Supervisor predicen el Estrés Laboral y como varían estas variables según el género de los trabajadores de la Municipalidad de Los Álamos, Región del Bio Bio?

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Dependiente:

- Estrés Laboral.

Variables Independientes:

- Conflicto Trabajo- Familia
- Apoyo del Supervisor

Variables de Control:

- Sociodemográficas: Sexo/genero, edad, estado civil, nivel educacional, composición familiar, tipo de contrato, jornada laboral, nivel socioeconómico, años de antigüedad laboral.

DEFINICIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Nominal	Definición Operacional
Estrés Laboral.	La tensión laboral se ve influenciada por la forma en que se organiza el trabajo, su diseño y la dinámica entre colegas. Se produce cuando las demandas laborales no se alinean o sobrepasan las habilidades, recursos o requerimientos del empleado. Esto también se da cuando el saber y las competencias de un empleado o un equipo no se ajustan a lo que la	La medición fue creada por Demeroutti et.al. (2010) denominada Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) y busca medir estres laboral.

	cultura de la empresa espera (OIT, 2016).	
Conflicto Trabajo- Familia	Entendido como una forma de incompatibilidad entre roles, en la que las demandas del trabajo y de la familia interfieren entre sí, dificultando la participación plena en ambos espacios (Allen, French, Braun & Fletcher, 2019; Greenhaus & Beutell, 1985).	El nivel de conflicto trabajo familia, será evaluado de acuerdo con el instrumento de la CEAL – SM SUSESO (2022). Cuestionario de evaluación del ambiente laboral – salud mental, evaluando sólo una dimensión relacionada directamente al conflicto trabajo familia, la cual consta de tres preguntas.
Apoyo del Supervisor	la persona encargada de liderar, coordinar y controlar el trabajo de otros empleados, adquiere una importancia fundamental, ya que es el responsable de establecer y aplicar estrategias que promuevan la conciliación trabajo-familia, en beneficio del bienestar	Conductas de Apoyo Familiar de los Supervisores (FSSB) por Hammer (2013) El FSSB está compuesto por 14 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones que representan distintos tipos de apoyo del supervisor: Apoyo emocional, Apoyo instrumental, modelado

	personal y organizacional. Además, el supervisor tiene un papel clave en la gestión interna de la organización, ejerciendo funciones de mando y toma de decisiones (SUSESO, 2025). Su rol es esencial para garantizar la calidad del desempeño profesional y los servicios entregados (OMS, 2025).	de roles y gestión creativa trabajo-familia.
Sociodemográficas: a) Sexo/genero b) Edad c) Estado civil d) Nivel educacional e) Composición familiar f) Tipo de contrato g) Jornada laboral h) Nivel socioeconómico i) Años de antigüedad laboral.	a) Condición orgánica de un ser vivo por la cual este es masculino o femenino (RAE, 2026). b) Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales. Cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana (RAE, 2026). c) Es la calidad o posición permanente, en la mayoría de los casos, que ocupa un individuo dentro de la sociedad, en relación a sus relaciones de familia y que le otorga ciertos derechos, deberes y obligaciones civiles (USS, s/f).	Medición se realiza a través de preguntas directas elaboradas por la investigadora

	d) Se refiere a las distintas etapas del aprendizaje formal que las personas alcanzan a lo largo de su trayectoria académica. Estos niveles suelen incluir la educación primaria, la secundaria y la superior, cada una de las cuales representa una fase distinta del desarrollo educativo (UNESCO, 2026). e) Conjunto de personas que forman un hogar y los lazos que los unen por sangre, matrimonio, adopción o convivencia (Sharma, 2013). f) Categoría específica de acuerdo legal que se define según la forma en que se crea, las obligaciones de las partes o su ámbito de aplicación (DT, 2026). g) Tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato (DT, 2026). h) medida que clasifica a las personas o familias sus ingresos, educación y ocupación. Por lo general, se divide en tres grupos principales: alto, medio y bajo (INH, 2026).	
--	--	--

	i) Es el tiempo total que una persona pasa trabajando para una misma empresa (Addeco, 2026).	
--	--	--

METODOLOGÍA

Es un estudio de carácter cuantitativo, no experimental, correlacional, ya que tiene como finalidad asociar tres variables en un contexto en particular, para posteriormente evaluar el nivel de asociación entre estas variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). En este caso evaluar la relación entre la percepción del apoyo del supervisor y los niveles de conflicto trabajo familia.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. La correlación puede ser positiva o negativa (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

En esta investigación será positiva si los valores obtenidos en una variable tienden a mostrar valores elevados también en la otra variable. Siguiendo esta línea, la correlación positiva se dará si los trabajadores que presenten una mejor percepción del apoyo del supervisor tendrán un mayor nivel de equilibrio entre Conflicto Trabajo Familia. Mientras si es negativa significa que si hay una mayor percepción del apoyo del supervisor tendrán un menor nivel de equilibrio en Conflicto trabajo familia.

DISEÑO MUESTRAL

El diseño muestral es por conveniencia y no probabilística (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Debido a que el tamaño de la población trabajadora es demasiado grande, por lo que la elección de los elementos, será a causa relacionada con las características propias de quien realiza la investigación, donde la investigadora indica la muestra por conveniencia del lugar geográfico y el acceso a la muestra, no perdiendo los criterios centrales de la investigación, al ser una organización que presente características jerárquicas, donde se encuentren trabajadores de menor rango y supervisores o personas encargados.

Es por ello, que se seleccionarán los trabajadores de la municipalidad de Los Álamos, en el cual puedan contestar un instrumento con tres medidas que indiquen

su percepción con el apoyo del supervisor correspondiente con el conflicto trabajo familia, y estrés laboral además se utilizarán criterios éticos donde la participación es de carácter voluntaria, entregando un consentimiento para la aplicación de este, donde explique el objetivo de la investigación. Además, se indicará el anonimato de las respuestas y posteriormente se enviará vía correo electrónico los resultados de la investigación.

El tamaño de la muestra, al ser una muestra no probabilística, no dependerá de la probabilidad, sino de un criterio externo dado por el acceso y la voluntad de participar en la investigación. En este sentido, la población total es de 277 trabajadores, sin embargo, la muestra estará conformada por 100 funcionarios municipales de la comuna de Los Álamos, perteneciente a la Octava Región.

La unidad de análisis corresponde a Estrés laboral, Conflicto Trabajo - Familia y Apoyo del Supervisor, mientras que la unidad de observación la constituyen los profesionales vinculados a la Municipalidad de Los Alamos.

Por último, el tipo de fuente es directa y los criterios de inclusión son todos aquellos trabajadores que tengan un contrato (Honorario, Contrata o Planta) con la Municipalidad de Los Álamos, por lo tanto se excluyen aquellas personas que no tengan un contrato con la Municipalidad de Los Álamos.

Escalas de medición :

1) Apoyo del Supervisor

Conductas de Apoyo Familiar de los Supervisores (FSSB) por Hammer (2013)

El FSSB está compuesto por 14 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones que representan distintos tipos de apoyo supervisor :

- a) **Apoyo emocional:** Evalúa la disposición del supervisor para escuchar, comprender y mostrar empatía frente a los conflictos trabajo-familia (por ejemplo, “Mi supervisor está dispuesto a escucharme cuando tengo problemas personales o familiares”).
- b) **Apoyo instrumental:** Mide la ayuda práctica o tangible que el supervisor ofrece para manejar las demandas laborales y familiares (por ejemplo, permitir flexibilidad o reorganizar tareas).
- c) **Modelado de roles:** Evalúa si el supervisor actúa como ejemplo de equilibrio entre trabajo y vida personal, mostrando conductas saludables y coherentes.
- d) **Gestión creativa trabajo-familia:** Analiza la capacidad del supervisor para buscar soluciones creativas o colectivas que beneficien tanto al equipo como a la organización en materia de conciliación.

Forma de medición

- Escala de respuesta: tipo Likert de 5 puntos, donde 1 indica “*totalmente en desacuerdo*” y 5 “*totalmente de acuerdo*”.
- Puntuación total: Se obtiene sumando o promediando las respuestas.

Puntuaciones más altas reflejan mayor percepción de apoyo familiar por parte del supervisor.

2) Conflicto Trabajo-Familia

CEAL-SM de SUSESO (2022)

El nivel de conflicto trabajo familia, será evaluado de acuerdo con el instrumento de la CEAL – SM SUSESO (2022). Cuestionario de evaluación del ambiente laboral – salud mental, evaluando sólo una dimensión relacionada directamente al conflicto trabajo la cual consta de tres preguntas:

Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca
<i>¿Siente que su trabajo le consume demasiada energía teniendo un efecto negativo en su vida privada?</i>	4	3	2	1	0
<i>¿Siente que su trabajo le consume demasiado tiempo teniendo un efecto negativo en su vida privada?</i>	4	3	2	1	0
<i>¿Las exigencias de su trabajo, interfieren con su vida privada y familiar?</i>	4	3	2	1	0

Forma de medición

- Escala de respuesta: tipo Likert de 4 puntos, donde 0 indica “*Nunca/casi nunca*” y 4 “*siempre*”.
- Puntuación total: Se obtiene sumando o promediando las respuestas.

Puntuaciones más altas reflejan mayor conflicto trabajo familia.

3) Estrés laboral

Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) por Demerouti et. al. (2010)

El nivel de estrés laboral será evaluado mediante el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), elaborado por Demerouti y colaboradores (2010). Este cuestionario tiene como propósito identificar el grado de estrés laboral que experimentan los trabajadores, considerando dos dimensiones fundamentales:

1. Agotamiento: se refiere a la sensación de cansancio físico, emocional y mental derivada de una exposición constante a las exigencias del trabajo.
2. Desvinculación del trabajo: hace alusión al distanciamiento afectivo y actitudinal hacia la labor desempeñada, evidenciado en la pérdida de interés o compromiso con las tareas y el entorno laboral.

El instrumento consta de 16 ítems, distribuidos equitativamente entre ambas dimensiones. Las respuestas se recogen a través de una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 5 significa muy de acuerdo y 1 muy en desacuerdo. A partir de los puntajes obtenidos, es posible determinar el nivel de agotamiento y desvinculación del trabajador.

d) Cuestionario de preguntas Sociodemográficas

Instrumento realizado por la investigadora para recolectar la información de las características sociodemográficas de los funcionarios como: Sexo/genero, edad, estado civil, nivel educacional, composición familiar, tipo de contrato, jornada laboral, nivel socioeconómico, años de antigüedad laboral.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se accedió a la muestra de forma estratégica con la encargada de Recursos Humanos de la Municipalidad de Los Álamos Doña Paola Fernández, donde se realizó una reunión en la cual se entregó información respecto a la investigación y la relevancia de participar en el estudio. Accediendo de buena manera a la participación de la investigación, a su vez, solicitó un correo informativo de forma general de la investigación, para compartir con todos los trabajadores y trabajadoras, asegurando que los funcionarios estuvieran en conocimiento previo antes de la aplicación en sí del instrumento.

A su vez, facilitó el permiso con el Administrador Municipal, para posteriormente invitar a los trabajadores y trabajadoras de la Municipalidad de Los Álamos a

participar de forma voluntaria en la investigación, facilitando también la impresión de los consentimientos y cuestionarios, para su aplicación.

Se realizó la aplicación de forma paulatina por cada uno de los pisos de la infraestructura del edificio Municipal, comenzando con el primer piso, luego el segundo y finalizando con el tercero, esta aplicación se realizó de esta manera con el fin de dar un orden a la aplicación y que de esta forma no se repitieran los funcionarios que ya habían sido encuestados. Logrando así la participación de solo 100 trabajadores de los 277 que trabajan en dicha Municipalidad.

Posteriormente se ingresan cada una de las encuestas en Google forms para ingresar las respuestas una por una y así generar la base de datos en formato excel.

ASPECTOS ÉTICOS

La investigación se desarrollará conforme a los principios éticos planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes destacan la importancia de la **integridad científica**, el **respeto a los participantes** y la **responsabilidad social del investigador**.

1. **Consentimiento informado:** Se informará a los participantes sobre los objetivos, propósitos, procedimientos y posibles implicancias del estudio. Su participación será totalmente voluntaria, previa firma del consentimiento informado, asegurando su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.
2. **Confidencialidad y anonimato:** De acuerdo con los principios éticos mencionados por los autores, la información personal y las respuestas de los participantes serán tratadas de forma confidencial. Los datos se codificarán y presentarán de manera agrupada, sin revelar identidades individuales.
3. **No maleficencia:** La investigación no implicará riesgo físico, psicológico o social para los participantes. El instrumento será aplicado en un ambiente seguro y respetuoso, procurando minimizar cualquier posible incomodidad o molestia.

4. **Beneficencia:** Los resultados del estudio buscarán generar aportes al ámbito organizacional y académico, contribuyendo a mejorar la comprensión de la relación entre el apoyo del supervisor, el conflicto trabajo–familia y el estrés laboral, beneficiando a las instituciones y a los trabajadores.
5. **Honestidad científica:** Se mantendrá la veracidad en la recolección, análisis e interpretación de los datos, evitando la manipulación o falsificación de resultados. Los hallazgos se presentarán con objetividad y rigor metodológico.
6. **Uso responsable de la información:** Los datos recolectados serán utilizados exclusivamente para fines académicos y científicos, respetando las normas de protección de información y los derechos de los participantes.

PLAN DE ANÁLISIS

El análisis de las variables se hace en función de los objetivos e hipótesis formulados en la investigación, llevando a cabo un análisis tanto univariado como bivariado conforme a lo que estos proponían. Para la caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio, se utilizaron medidas descriptivas univariadas, tales como frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar.

El procedimiento para obtener los datos fue mediante una entrevista personalizada de forma presencial, en el cual las alternativas fueron seleccionadas de acuerdo con las respuestas de los y las participantes del estudio, para posteriormente realizar el análisis estadístico mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 25.

V. RESULTADOS

1. ANALISIS DE CONFIABILIDAD

Previo a la contrastación de los objetivos e hipótesis de la investigación, se desarrollaron los análisis psicométricos correspondientes. Se evaluó la consistencia interna de las escalas y dimensiones mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (α).

1.1 Confiabilidad de los Instrumentos de Medición

Para determinar la fiabilidad de las escalas aplicadas, se calcularon los coeficientes Alfa de Cronbach para las variables globales y sus respectivas dimensiones. De acuerdo con los criterios metodológicos convencionales, valores superiores a 0.70 indican una consistencia interna aceptable, mientras que registros sobre 0.80 y 0.90 denotan niveles buenos y excelentes de fiabilidad, respectivamente. Los resultados obtenidos se presentan detalladamente en la siguiente tabla.

Tabla 1

Coefficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach para los instrumentos y dimensiones de estudio

Instrumento/Dimensión	Número de Ítems	Alfa de Cronbach (α)	Criterio de valoración
Conductas de Apoyo Familiar de los Supervisores (FSSB)	14	0.98	Excelente confiabilidad

Dimensión Apoyo Emocional (AE)	4	0.95	Excelente confiabilidad
Dimensión Apoyo Instrumental (AI)	3	0.89	Buena confiabilidad
Dimensión Modelado de roles (MR)	3	0.95	Excelente confiabilidad
Dimensión Gestión Creativa (GC)	4	0.95	Excelente confiabilidad
Escala Conflicto Trabajo Familia (CEAL-SM SUSESO)	3	0.89	Buena confiabilidad
Estrés Laboral - Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)	16	0.87	Buena confiabilidad
Dimensión distanciamiento	8	0.70	Aceptable confiabilidad
Dimensión Agotamiento	8	0.83	Buena confiabilidad

Fuente: Elaboración propia¹

Nota: N = 100. Los coeficientes se presentan aproximados a dos decimales.

Como se constata en la tabla, todas las escalas y subescalas alcanzaron los criterios psicométricos óptimos exigidos por la literatura metodológica convencional ($\alpha \geq 0.70$). Destaca de manera particular la escala FSSB, la cual exhibió una consistencia interna global excelente ($\alpha = 0.98$), comportamiento que se replicó de forma robusta en sus dimensiones de apoyo emocional ($\alpha = 0.95$), modelado de roles ($\alpha = 0.95$) y gestión creativa ($\alpha = 0.95$).

Por su parte, se observó una buena confiabilidad en la dimensión de apoyo instrumental ($\alpha = 0.89$), además de en la escala de conflicto trabajo-familia ($\alpha = 0.89$) y en el inventario global de estrés laboral OLBI ($\alpha = 0.87$), cuya dimensión específica de agotamiento también se situó en este rango ($\alpha = 0.83$). Finalmente, la dimensión de distanciamiento laboral reportó una confiabilidad aceptable ($\alpha = 0.70$), validando así el uso de todas las escalas para los análisis estadísticos.

2. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

¹ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

La población de estudio estuvo constituida por 277 trabajadores y trabajadoras de la Municipalidad de Los Álamos. La muestra quedó conformada por 100 participantes, lo que representa el 36,1% del universo de estudio.

Las características sociodemográficas y laborales de los participantes se presentan en las Tablas 2, 3 y 4.

Tabla 2

Características individuales de la muestra de trabajadores de la Municipalidad de los Álamos (n = 100)

Género	fi	%
Femenino	75	75%
Masculino	25	25%
Edad	fi	%
22-26	11	11%
27-31	16	16%
32-36	15	15%
37-41	15	15%
42-46	13	13%
47-51	5	5%
52-56	5	5%
57-61	4	4%
62-66	3	3%
No Contesta	13	13%
Estado Civil	fi	%
Soltero/a	55	55%
Conviviente	8	8%
Casado/a	23	23%
Separado/a	12	12%
Viudo/a	2	2%
Nivel Educativo	fi	%
Media	24	24%

Técnico	37	37%
Universitario	33	33%
Postgrado	6	6%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaboración propia²

En relación con las características sociodemográficas de los participantes, la muestra estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres, quienes representaron el 75% de los casos, mientras que los hombres correspondieron al 25%.

Respecto de la edad, los participantes se distribuyeron en distintos rangos etarios, observándose una mayor concentración entre los 27 y 31 años (16%). Los rangos de 32 a 36 años y de 37 a 41 años representaron cada uno el 15% de la muestra, seguido por el grupo de 42 a 46 años con un 13%. Asimismo, un 13% de los participantes no informó su edad. Los restantes rangos etarios presentaron frecuencias inferiores al 11%.

En cuanto al estado civil, predominó la condición de soltero/a, correspondiente al 55% de los participantes. Le siguieron las personas casadas, con un 23%, los participantes separados/as, con un 12%, los convivientes, con un 8% y finalmente los viudos/as que representaron el 2% de la muestra.

En lo referente al nivel educacional, el 37% de los participantes declaró poseer estudios técnicos, constituyendo la categoría más frecuente, el 33% señaló contar con formación universitaria, mientras que el 24% indicó haber completado la enseñanza media. Finalmente, un 6% de la muestra reportó estudios de postgrado.

Tabla 3

Características contractuales de la muestra de trabajadores de la Municipalidad de los Álamos (n = 100)

Tipo de Contrato	fi	%
Planta	8	8%
Contrata	35	35%
Honorarios	57	57%
Tipo de Jornada	fi	%
Completa	91	91%
Parcial	8	8%
Turnos	1	1%

² Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Años de Antigüedad	fi	%
<1	9	9%
1-5	37	37%
6-10	19	19%
11-15	18	18%
16-20	6	6%
21-25	4	4%
26-30	1	1%
31-35	0	0%
36-40	3	3%
No responde	3	3%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaboración propia³

Respecto del tipo de contrato, predominó la modalidad de honorarios, correspondiente al 57% de los participantes, seguida de los trabajadores contratados bajo la modalidad de contrata (35%) y en menor proporción, aquellos pertenecientes a la planta municipal (8%).

En relación con el tipo de jornada laboral, la gran mayoría de los participantes desempeñaba una jornada completa (91%), mientras que el 8% declaró tener una jornada parcial y el 1% trabajar bajo un sistema de turnos.

En cuanto a la antigüedad laboral, el grupo más frecuente correspondió a trabajadores/as con entre 1 y 5 años de servicio (37%). Le siguieron quienes

registraban entre 6 y 10 años de antigüedad (19%) y aquellos con entre 11 y 15 años (18%). Los participantes con menos de un año de permanencia representaron el 9% de la muestra. Los demás tramos de antigüedad presentaron frecuencias inferiores al 6%, mientras que un 3% no proporcionó esta información.

Tabla 4

Características familiares de la muestra de trabajadores de la Municipalidad de los Álamos (n = 100)

Personas a su Cargo	fi	%
0	45	45%
1	35	35%
2	15	15%
3	3	3%
4	1	1%
5	1	1%

³ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Nivel Socioeconómico	fi	%
Alto	3	3%
Medio Alto	35	35%
Medio Bajo	49	49%
Bajo	13	13%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaboración propia⁴

En relación con las características familiares de los participantes, el 45% señaló no tener personas a su cargo. Por su parte el 35% indicó tener una persona a cargo, mientras que el 15% reportó tener dos personas dependientes. Los participantes con tres o más personas a cargo representaron el 5% de la muestra.

Respecto del nivel socioeconómico predominó el nivel medio bajo correspondiente al 49% de los participantes, seguido por el nivel medio alto con un 35%. En menor proporción, el 13% se ubicó en el nivel bajo y el 3% en el nivel alto.

En términos generales, la muestra se caracterizó por una predominancia de participantes de género femenino, con una distribución etaria concentrada principalmente entre los 27 y 41 años. Desde el punto de vista laboral, destacó una mayor proporción de trabajadores contratados bajo la modalidad de honorarios, con jornada laboral completa y una antigüedad institucional de hasta cinco años. En el ámbito familiar, predominó la ausencia de personas a cargo, mientras que, en relación con el nivel socioeconómico, los participantes se concentraron mayoritariamente en los estratos medio bajo y medio alto. Estas características permiten contextualizar el perfil sociodemográfico, familiar y laboral de la muestra estudiada.

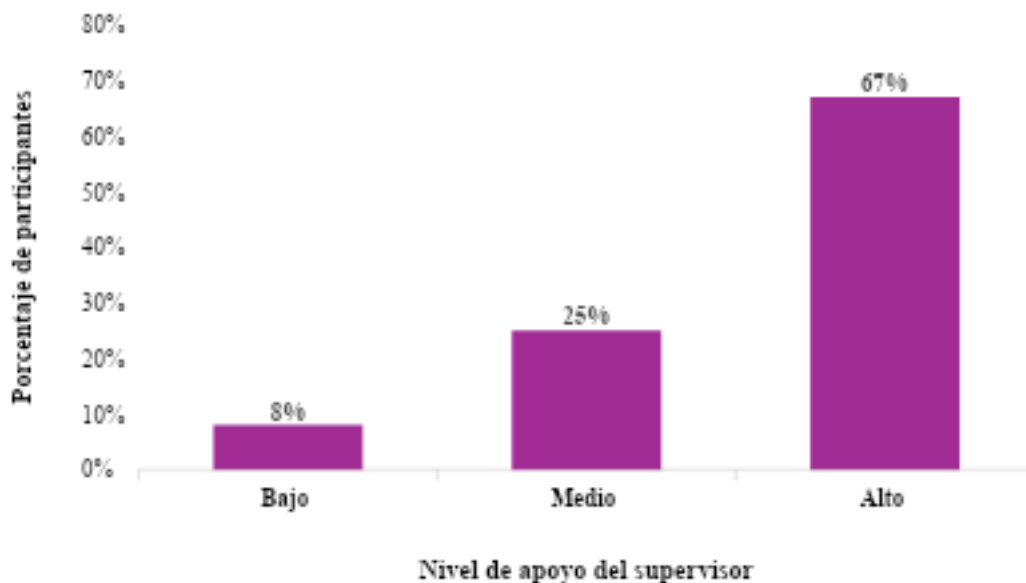
3. APOYO DEL SUPERVISOR

3.1 Descripción del Nivel de Apoyo del Supervisor – global

Figura 1

Distribución del nivel global de apoyo del supervisor según trabajadores de la Municipalidad de los Álamos (n = 100)

⁴ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.



Fuente: Elaboración propia⁵

En relación con la percepción del apoyo del supervisor, los resultados evidencian una distribución claramente concentrada en los niveles superiores de la escala. Como se aprecia en la Figura 1, la categoría “alto” concentra la mayor proporción de respuestas, alcanzando un 67% de los participantes, seguido por un 25% que lo percibe como medio, mientras que solo un 8% lo clasifica en un nivel bajo. Estos resultados evidencian una valoración positiva del apoyo recibido por parte de los supervisores, lo que sugiere un entorno laboral percibido como favorable en esta dimensión.

3.2 Descripción del Nivel de Apoyo del Supervisor por Dimensiones

a) Dimensión Apoyo Emocional

Tabla 5

Distribución porcentual y medias del nivel de acuerdo por cada indicador de la dimensión apoyo emocional (n=100)

Indicador/Afirmaciones	TD	ED	NA/ND	DA	TA	TOTAL	$\bar{X}$	DS
Dimensión Apoyo emocional	% fi	% fi	% fi	% fi	% fi			
1. Mi supervisor está dispuesto a escucharme cuando tengo problemas para compatibilizar el trabajo y la vida fuera del trabajo.	4 (4)	2 (2)	14 (14)	35 (35)	45 (45)	100	4.15	1.01

⁵ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

2. Mi supervisor se toma el tiempo para conocer mis necesidades personales.	7 (7)	7 (7)	17 (17)	36 (36)	33 (33)	100	3.81	1.18
3. Mi supervisor me hace sentir cómodo (a) al hablar con él o ella sobre mis conflictos entre el trabajo y la vida fuera del trabajo.	7 (7)	5 (5)	17 (17)	36 (36)	35 (35)	100	3.87	1.16
4. Mi supervisor y yo podemos hablar eficazmente para resolver conflictos entre temas laborales y no laborales.	5 (5)	2 (2)	16 (16)	39 (39)	38 (38)	100	4.03	1.04

Fuente: Elaboración propia⁶

Nota: TD = totalmente en desacuerdo; ED = en desacuerdo; NA/ND = ni de acuerdo/ni en desacuerdo; DA = de acuerdo; TA = totalmente de acuerdo

Los resultados descriptivos de los ítems que conforman la dimensión de “*Apoyo Emocional*” evidencian una tendencia general hacia percepciones favorables en la muestra analizada. En el primer ítem, referido a la disposición del supervisor para escuchar problemas de conciliación trabajo–vida personal, se observa una media de 4.15 ($DS = 1.01$), con un 80% de respuestas concentradas en las categorías de acuerdo (DA = 35%) y totalmente de acuerdo (TA = 45%), lo que indica una valoración predominantemente positiva de esta conducta de apoyo. En el segundo ítem, relativo al tiempo que el supervisor dedica a conocer las necesidades personales de los trabajadores, la media obtenida fue de 3.81 ($DS = 1.18$), observándose una mayor dispersión de respuestas, aunque con predominio de las categorías de acuerdo (36%) y totalmente de acuerdo (33%), lo que sugiere una percepción favorable, aunque relativamente menos homogénea en comparación con otros ítems de la dimensión.

Respecto al tercer ítem, asociado a la comodidad percibida para comunicar conflictos entre el trabajo y la vida personal, se obtuvo una media de 3.87 ($DS = 1.16$), con una concentración relevante en las categorías de acuerdo (36%) y totalmente de acuerdo (35%), evidenciando nuevamente una tendencia positiva en la percepción del apoyo interpersonal del supervisor. Finalmente, el cuarto ítem, referido a la eficacia de la comunicación para resolver conflictos entre ámbitos laborales y no laborales, presentó una media de 4.03 ($DS = 1.04$), con predominio de respuestas en acuerdo (39%) y totalmente de acuerdo (38%), lo que refleja una evaluación consistentemente favorable de la capacidad del supervisor para facilitar la resolución de conflictos trabajo–vida personal.

En conjunto, los resultados descriptivos de la dimensión muestran medias superiores al punto medio de la escala en todos los ítems, junto con una concentración de respuestas en las categorías de acuerdo.

⁶ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

b) Dimensión Apoyo Instrumental

Tabla 6

Distribución porcentual y medias del nivel de acuerdo por cada indicador de la dimensión apoyo instrumental (n=100)

Indicador/Afirmaciones	TD	ED	NA/N D	DA	TA	TOTAL	$\bar{X}$	DS
Dimensión Apoyo Instrumental	% fi	% fi	% fi	% fi	% fi			
5. Puedo depender de mi supervisor para que me ayude con conflictos de horario cuando lo necesito.	4 (4)	2 (2)	7 (7)	36 (36)	51 (51)	100	4.28	0.98
6. Puedo confiar en que mi supervisor se asegurará de que mis responsabilidades laborales se atiendan cuando tengo demandas personales imprevistas.	5 (5)	6 (6)	18 (18)	36 (36)	35 (35)	100	3.90	1.11
7. Mi supervisor trabaja eficazmente con los trabajadores para resolver de forma creativa los conflictos entre el trabajo y la vida fuera del trabajo.	8 (8)	8 (8)	17 (17)	32 (32)	35 (35)	100	3.78	1.24

Fuente: Elaboración propia⁷

Nota: TD = totalmente en desacuerdo; ED = en desacuerdo; NA/ND = ni de acuerdo/ni en desacuerdo; DA = de acuerdo; TA = totalmente de acuerdo

Los resultados descriptivos de los ítems que conforman la dimensión de “*Apoyo Instrumental*” del supervisor evidencian una tendencia generalizada hacia la percepción positiva del apoyo recibido por parte de las jefaturas directas, con medias de los indicadores que la componen con valores entre los 3.78 y 4.28,

⁷ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

concentrándose la mayoría de las respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El indicador que registró el nivel de acuerdo más alto y homogéneo fue el ítem 5, relativo a la posibilidad de depender del supervisor ante conflictos de horario ($\bar{x} = 4.28$; $DS = 0.98$), donde el 87% de los participantes manifestó una postura favorable en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo (DA/TA). Por el contrario, el ítem 7, asociado a la capacidad del supervisor para resolver de forma creativa los conflictos entre el trabajo y la vida familiar, obtuvo la valoración media más baja de la dimensión ($\bar{x} = 3.78$; $DS = 1.24$). Asimismo, este indicador presentó la mayor dispersión en las respuestas, reflejada en una desviación estándar más elevada. Lo anterior devela que, si bien predomina una percepción favorable (67%), existe una mayor heterogeneidad y variabilidad en las experiencias de los trabajadores respecto a las competencias resolutivas y creativas de sus superiores frente a la conciliación.

c) Dimensión Modelado de roles

Tabla 7

Distribución porcentual y medias del nivel de acuerdo por cada indicador de la dimensión modelado de roles (n=100)

Indicador/Afirmaciones	TD	ED	NA/ND	DA	TA			
Dimensión Modelado de roles	% fi	% fi	% fi	% fi	% fi	TOTAL	$\bar{X}$	DS
8. Mi supervisor es un buen modelo de equilibrio entre trabajo y vida personal.	7 (7)	10 (10)	18 (18)	32 (32)	33 (33)	100	3.74	1.22
9. Mi supervisor demuestra conductas eficaces para compatibilizar el trabajo y la vida personal.	6 (6)	6 (6)	24 (24)	33 (33)	31 (31)	100	3.77	1.14
10. Mi supervisor demuestra cómo una persona puede tener éxito tanto dentro como fuera del trabajo.	6 (6)	5 (5)	25 (25)	31 (31)	33 (33)	100	3.78	1.14

Fuente: Elaboración propia⁸

Nota: TD = totalmente en desacuerdo; ED = en desacuerdo; NA/ND = ni de acuerdo/ni en desacuerdo; DA = de acuerdo; TA = totalmente de acuerdo

⁸ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Respecto a la dimensión “*Modelado de roles*”, al observar las puntuaciones medias, se aprecia que los tres indicadores muestran valoraciones muy similares entre sí, ubicándose en un rango aprobatorio que va desde $\bar{x} = 3.74$ hasta $\bar{x} = 3.78$.

El indicador con la puntuación más alta de la dimensión fue el ítem 10, referido a si el supervisor demuestra cómo tener éxito dentro y fuera del trabajo ($\bar{x} = 3.78$; $DS = 1.14$), acumulando un 64% de respuestas entre las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo. Le sigue estrechamente el ítem 9, sobre la demostración de conductas eficaces para compatibilizar la vida laboral y personal, el cual alcanzó una media de 3.77 y una desviación estándar de 1.14.

Por último, el ítem 8, que evalúa si el supervisor es un buen modelo de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, obtuvo la media discretamente más baja ($\bar{x} = 3.74$), registrando además la mayor dispersión en las respuestas de los participantes ($DS = 1.22$). En términos porcentuales, este indicador concentró el mayor nivel de desacuerdo de la dimensión, sumando un 17% entre las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

d) Dimensión Gestión Creativa

Tabla 8

Distribución porcentual y medias del nivel de acuerdo por cada indicador de la dimensión Gestión creativa del trabajo y la familia (n=100)

Indicador/Afirmaciones	TD	ED	NA/N D	DA	TA	TOTAL	$\bar{X}$	DS
Dimensión Gestión Creativa	% fi	% fi	% fi	% fi	% fi			
11. Mi supervisor piensa en cómo el trabajo de mi departamento puede organizarse para beneficiar conjuntamente a los empleados y a la empresa.	6 (6)	5 (5)	17 (17)	36 (36)	36 (36)	100	3.9 1	1.13
12. Mi supervisor solicita sugerencias para facilitar que los empleados equilibren demandas laborales.	7 (7)	7 (7)	18 (18)	39 (39)	29 (29)	100	3.7 6	1.16
13. Mi supervisor es creativo (a) al redistribuir las tareas para ayudar a que mi departamento	7 (7)	8 (8)	17 (17)	36 (36)	32 (32)	100	3.7 8	1.19

funcione mejor como equipo.										
14. Mi supervisor es capaz de gestionar el departamento como un equipo para que se satisfagan las necesidades de todos.	6	8	15	38	33	100	3.8	1.15		
	(6)	(8)	(15)	(38)	(33)		4			

Fuente: Elaboración propia⁹

Nota: TD = totalmente en desacuerdo; ED = en desacuerdo; NA/ND = ni de acuerdo/ni en desacuerdo; DA = de acuerdo; TA = totalmente de acuerdo

Con respecto a la dimensión “*Gestión Creativa*”, se observa que las puntuaciones medias se sitúan de manera consistente en un rango favorable, oscilando entre $\bar{x} = 3.76$ y $\bar{x} = 3.91$, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la capacidad de los supervisores para flexibilizar y organizar el trabajo en beneficio de la conciliación.

El indicador mejor evaluado de esta dimensión fue el ítem 11, concerniente a si el supervisor piensa en cómo organizar el departamento para beneficiar conjuntamente a los empleados y a la empresa, el cual alcanzó la media más alta ($\bar{x} = 3.91$; $DS = 1.13$) y acumuló un notable 72% de respuestas entre las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo. Le sigue el ítem 14 sobre la capacidad del supervisor para gestionar el departamento como un equipo que satisfaga las necesidades de todos, registrando una media de 3.84 y una desviación estándar de 1.15.

En una posición intermedia se ubica el ítem 13, enfocado en la creatividad del supervisor al redistribuir las tareas para el funcionamiento del equipo ($\bar{x} = 3.78$; $DS = 1.17$). Por último, el ítem 12 que evalúa si el supervisor solicita sugerencias para facilitar el equilibrio de las demandas laborales, obtuvo la puntuación media discretamente más baja de la dimensión ($\bar{x} = 3.76$), presentando además un 14% de desacuerdo acumulado entre las categorías en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

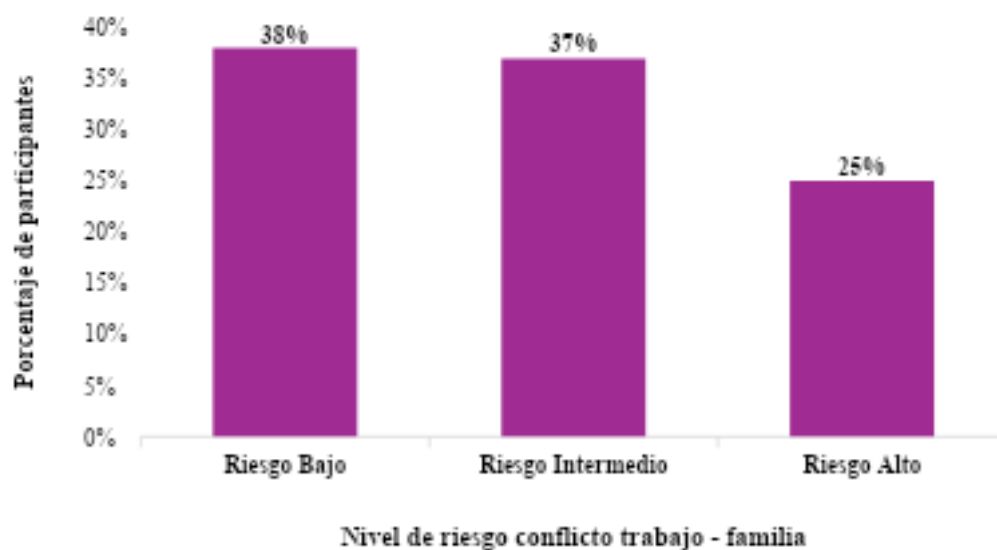
⁹ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

4. CONFLICTO TRABAJO - FAMILIA

4.1 Descripción del Nivel de Conflicto Trabajo – Familia – global

Figura 2

Distribución del nivel global de riesgo conflicto trabajo – familia



Fuente: Elaboración propia¹⁰

En la Figura 2 se expone la distribución porcentual del nivel global de riesgo de *Conflicto Trabajo-Familia* identificado en la muestra analizada. Los resultados muestran una distribución concentrada principalmente en los niveles de menor gravedad, aunque con una presencia significativa en la categoría crítica.

El porcentaje más alto de participantes se ubicó en el nivel de Riesgo Bajo, alcanzando un 38% de la muestra total. De manera muy cercana, el nivel de Riesgo Intermedio registró un 37%, consolidando a estos dos niveles como las tendencias predominantes del estudio al agrupar conjuntamente al 75% de los trabajadores encuestados.

Por último, el nivel de Riesgo Alto presentó una cuarta parte de la muestra, acumulando un 25% de los participantes. Este último grupo evidencia la existencia de un segmento considerable de trabajadores que experimenta tensiones severas

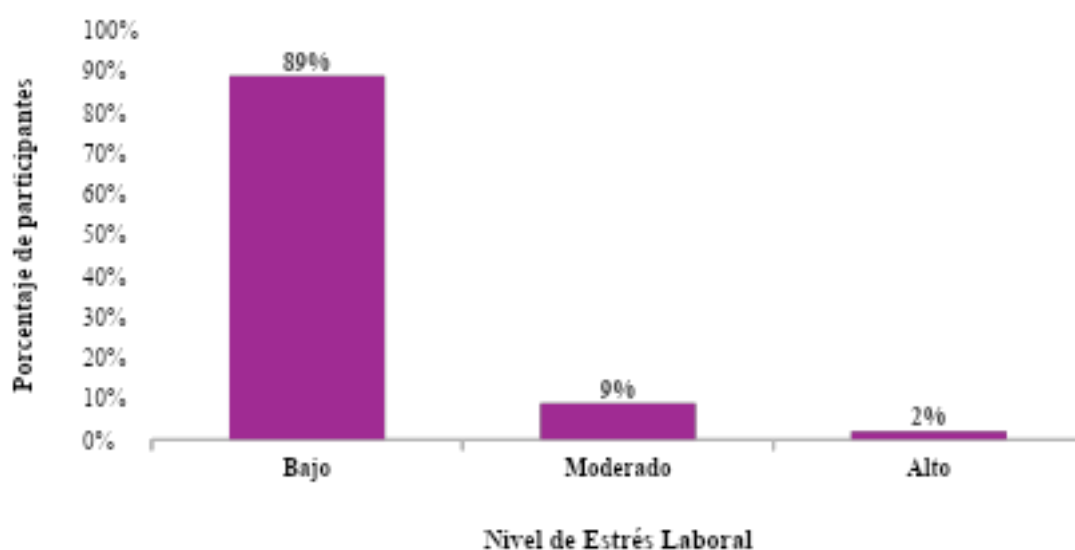
¹⁰ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

y dificultades manifiestas para conciliar sus responsabilidades laborales con las demandas del entorno familiar

5. ESTRÉS LABORAL

5.1 Descripción del Nivel de Estrés Laboral- global

Figura 3



Distribución del nivel global de Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia¹¹

En la Figura 3 se presenta la distribución porcentual correspondiente al nivel global de *Estrés Laboral* de los participantes del estudio. Los datos demuestran una marcada concentración de la muestra en la categoría de menor intensidad.

El nivel “*Bajo*” representa la tendencia mayoritaria y predominante de la investigación, agrupando al 89% de los trabajadores encuestados. Este resultado indica que la gran mayoría de la muestra percibe niveles mínimos o controlados de agotamiento en su contexto laboral actual.

¹¹ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Por otra parte, las categorías restantes muestran una presencia considerablemente menor. El nivel “*Moderado*” agrupo un 9% de los participantes, mientras que el nivel “*Alto*” reunió únicamente al 2% de la muestra. A pesar de ser porcentajes reducidos, estos últimos dos grupos acumulan un 11% transversal de trabajadores que presentan algún grado de manifestación de sintomatología asociada al estrés crónico. En conjunto, los datos reflejan un panorama favorable respecto al bienestar laboral de los trabajadores.

5.2 Descripción del Nivel de Estrés Laboral por Dimensiones

a) Dimensión Agotamiento

Tabla 9

Distribución porcentual y medias del nivel de acuerdo por cada indicador de la dimensión agotamiento (n=100)

Indicador/Afirmaciones	TD	ED	DA	TA	TOTAL	$\bar{X}$	D.S
Dimensión Agotamiento	% fi	% fi	% fi	% fi			
2. Hay días en que me siento cansado (a) antes de llegar al trabajo.	12 (12)	59 (59)	21 (21)	8 (8)	100	2.75	0.77
4. Después del trabajo, necesito más tiempo para relajarme y sentirme mejor.	22 (22)	45 (45)	23 (23)	10 (10)	100	2.79	0.77
5. Tolero muy bien la presión de mi trabajo.	3 (3)	11 (11)	61 (61)	25 (25)	100	1.92	0.69
8. Durante mi trabajo, a menudo me siento emocionalmente agotado (a)	12 (12)	20 (20)	48 (48)	20 (20)	100	2.24	0.91
10. Después del trabajo, tengo suficiente energía para mis actividades de ocio.	9 (9)	30 (30)	48 (48)	13 (13)	100	2.35	0.82
12. Después del trabajo, generalmente me siento agotado(a) y exhausto (a).	10 (10)	28 (28)	45 (45)	17 (17)	100	2.31	0.87
14. Normalmente, puedo manejar bien la cantidad de trabajo que tengo.	1 (1)	10 (10)	62 (62)	27 (27)	100	1.85	0.62
16. Cuando trabajo, generalmente me siento con energía.	4 (4)	19 (19)	53 (53)	24 (24)	100	2.03	0.77

Fuente: Elaboración propia¹²

Nota: TD = totalmente en desacuerdo; ED = en desacuerdo; DA = de acuerdo; TA = totalmente de acuerdo

Con respecto a la dimensión “*Agotamiento*”, se observa que las puntuaciones medias de los indicadores presentan variaciones importantes, oscilando en un rango que va desde $\bar{x} = 1.85$ hasta $\bar{x} = 2.79$, reflejando diferencias notables en la frecuencia con que los trabajadores experimentan cansancio o desgaste laboral.

El indicador que registró la puntuación media más alta de la dimensión fue el ítem 4, relativo a la necesidad de más tiempo para relajarse y sentirse mejor después del trabajo ($\bar{x} = 2.79$; $DS = 0.77$), donde un 33% de los participantes manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo (DA/TA). Le sigue estrechamente el ítem 2, sobre sentirse cansado antes de llegar al trabajo, el cual alcanzó una media de 2.75 y una desviación estándar de 0.77.

En una posición intermedia se ubican indicadores vinculados a la energía post-laboral, como el ítem 10, referido a tener suficiente energía para actividades de ocio ($\bar{x} = 2.35$; $DS = 0.82$) y el ítem 12, sobre sentirse generalmente agotado tras la jornada ($\bar{x} = 2.31$; $DS = 0.87$).

Por último, los ítems redactados de forma inversa (donde un puntaje menor indica menor agotamiento o mayor afrontamiento positivo) obtuvieron las medias más bajas. Destaca el ítem 14, relacionado con la capacidad para manejar bien la cantidad de trabajo, el cual registró el promedio más bajo de la dimensión ($\bar{x} = 1.85$; $DS = 0.63$), acumulando un notable 89% de respuestas favorables (DA/TA). Asimismo, el ítem 5, sobre tolerar bien la presión del trabajo, presentó una media baja de 1.92 y una desviación estándar de 0.69.

b) Dimensión Distanciamiento

Tabla 10

Distribución porcentual y medias del nivel de acuerdo por cada indicador de la dimensión distanciamiento (n=100)

Indicador/Afirmaciones	TD	ED	DA	TA	TOTAL	$\bar{X}$	D.S
Dimensión Distanciamiento	% fi	% fi	% fi	% fi			

¹² Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

1. Siempre encuentro aspectos nuevos e interesantes en mi trabajo.	2 (2)	12 (12)	61 (61)	25 (25)	100	1.91	0.67
3. Cada vez con mayor frecuencia hablo de mi trabajo de manera negativa.	4 (4)	10 (10)	50 (50)	36 (36)	100	1.82	0.77
6. Últimamente, teniendo a pensar menos en el trabajo y realizo mis tareas casi de manera mecánica.	9 (9)	43 (43)	35 (35)	13 (13)	100	2.48	0.84
7. Considero que mi trabajo es un desafío positivo.	1 (1)	5 (5)	57 (57)	37 (37)	100	1.70	0.61
9. Con el tiempo, he perdido la conexión interna con mi trabajo.	5 (5)	17 (17)	52 (52)	26 (26)	100	2.01	0.80
11. A veces me siento hastiado(a) o cansado(a) de mis tareas laborales.	5 (5)	25 (25)	46 (46)	24 (24)	100	2.11	0.82
13. Este es el único tipo de trabajo que me imagino haciendo.	44 (44)	34 (34)	13 (13)	9 (9)	100	3.13	0.96
15. Me siento cada vez más comprometido (a) con mi trabajo.	1 (1)	9 (9)	51 (51)	39 (39)	100	1.72	0.67

Fuente: Elaboración propia¹³

Nota: TD = totalmente en desacuerdo; ED = en desacuerdo; DA = de acuerdo; TA = totalmente de acuerdo

En lo referente a la dimensión “*Distanciamiento*”, las puntuaciones medias de los indicadores exhiben una dispersión considerable, distribuyéndose en un rango amplio que va desde $\bar{x} = 1.70$ hasta $\bar{x} = 3.13$, lo que devela matices importantes en la forma en que los encuestados se vinculan psicológicamente con sus labores.

El indicador que alcanzó la puntuación media más alta fue el ítem 13, referido a si este es el único tipo de trabajo que el participante se imagina haciendo ($\bar{x} = 3.13$; $DS = 0.96$), donde se observa un comportamiento inverso con un 78% de respuestas acumuladas en las categorías de desacuerdo (ED/TD). Le sigue el ítem 6, sobre la tendencia a pensar menos en el trabajo y realizar las tareas de manera mecánica, el cual registró una media de 2.48 y una desviación estándar de 0.84.

¹³ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

En una posición intermedia se ubican el ítem 11, asociado a sentirse ocasionalmente hastiado o cansado de las tareas laborales ($\bar{x} = 2.11$; $DS = 0.83$), y el ítem 9, vinculado a la pérdida de conexión interna con el trabajo a lo largo del tiempo ($\bar{x} = 2.01$; $DS = 0.80$).

Por último, los indicadores que reflejan un fuerte enganche y valor positivo hacia la labor obtuvieron las medias más bajas de la dimensión. Destaca el ítem 7, que evalúa si el trabajo es considerado un desafío positivo, registrando la media más baja ($\bar{x} = 1.70$; $DS = 0.61$) con un contundente 94% de respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo (DA/TA). En esta misma línea favorable se situaron el ítem 15, sobre sentirse cada vez más comprometido con el trabajo ($\bar{x} = 1.72$; $DS = 0.67$), y el ítem 1, relativo a encontrar aspectos nuevos e interesantes en las tareas ($\bar{x} = 1.91$; $DS = 0.67$).

5. COMPARACIÓN DE MEDIAS DE VARIABLES DE ESTUDIO POR GÉNERO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS

Tabla 11

Comparación de los niveles de las variables de estudio en función del género mediante la prueba U de Mann-Whitney (n=100)

Variable	Género	N	Rango Promedio	Suma de Rangos	U	Z	p
Apoyo del Supervisor	Femenino	75	49.51	3713.50	863.50	-0.71	0.476
	Masculino	25	53.46	1336.50			
Conflicto Trabajo - Familia	Femenino	75	48.61	3646.00	796.00	-1.20	0.230
	Masculino	25	56.16	1404.00			
Estrés Laboral (OLBI)	Femenino	75	49.65	3723.50	873.50	-0.94	0.348
	Masculino	25	53.06	1326.50			

Fuente: Elaboración propia¹⁴

Nota: N = Tamaño de la muestra; U = Estadístico de la prueba U de Mann-Whitney; Z = Puntuación típica estandarizada; p = valores de significancia.

¹⁴ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Con el propósito de dar cumplimiento al tercer objetivo específico y contrastar la segunda hipótesis de la investigación, se evaluó si existían diferencias significativas en las distribuciones de los niveles (bajo, medio y alto) de las variables según el género de los funcionarios. Debido a la naturaleza ordinal de las variables recodificadas, se aplicó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para muestras independientes.

Los análisis estadísticos sintetizados en la tabla demostraron la ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la percepción de apoyo del supervisor ($U = 863.50$, $p = 0.476$), en el conflicto trabajo-familia ($U = 796.00$, $p = 0.230$), y en la manifestación del estrés laboral ($U = 873.50$, $p = 0.348$). A pesar de que el grupo masculino exhibió rangos promedios sutilmente superiores en las tres dimensiones, estas fluctuaciones no alcanzaron los umbrales de significancia crítica estipulados ($p < 0.05$).

En consecuencia, se rechaza la segunda hipótesis de trabajo, concluyendo que las dinámicas de interferencia de roles, el soporte de las jefaturas y la presión psicológica se experimentan de manera transversal y homogénea entre el personal de la Municipalidad de Los Álamos, prescindiendo del género como un factor diferenciador.

6. CONFLICTO TRABAJO –FAMILIA Y SU RELACIÓN CON EL APOYO DEL SUPERVISOR Y EL NIVEL DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS

Tabla 12

Correlaciones bivariadas r de Pearson entre conflicto trabajo – familia, apoyo del supervisor y estrés laboral

Variable	$\bar{X}$	DS	Conflicto Trabajo - Familia	Apoyo del Supervisor	Estrés Laboral
<i>r de Pearson</i>			<i>r</i>	<i>r</i>	<i>r</i>
Conflicto Trabajo - Familia	1.87	0.79	-		
Apoyo del Supervisor	2.59	0.64	-0.309**	-	
Estrés Laboral	1.13	0.39	0.382**	-0.430**	-

Fuente: Elaboración propia¹⁵

Nota: N=100. M= Media; DE= Desviación Estándar.

¹⁵ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la Tabla 10, el análisis con la prueba r de Pearson evidenció la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre la totalidad de los constructos evaluados.

En primer lugar, se identificó una correlación positiva, de magnitud moderada y altamente significativa entre el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral ($r = 0.382$, $p = 0.000$). Este hallazgo empírico indica de manera directa que a mayores niveles de conflicto trabajo-familia reportados por los participantes, se presentan mayores niveles de estrés.

En segundo lugar, los datos revelaron una correlación negativa, de magnitud moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el apoyo recibido por parte del supervisor ($r = -0.430$, $p = 0.000$). Esta vinculación inversa constata que a medida que los participantes perciben un mayor apoyo por parte de su supervisor, sus niveles de estrés disminuyen de manera significativa.

Finalmente, se constató una correlación negativa, de intensidad baja-moderada pero estadísticamente significativa, entre el apoyo del supervisor y el conflicto trabajo-familia ($r = -0.309$, $p = 0.002$). El sentido inverso de este coeficiente refleja que un incremento en el apoyo percibido por parte del supervisor se asocia con una disminución en los niveles de conflicto entre la vida laboral y familiar de los trabajadores.

7. REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE

Tabla 13

Análisis de regresión lineal múltiple para la predicción del estrés laboral

Variable	<i>B</i>	<i>EE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Constante	1.43	0.20	-	7.29	<0.001
Apoyo del Supervisor	-0.21	0.06	-0.35	-3.74	<0.001
Conflicto Trabajo - Familia	0.14	0.05	0.28	2.98	0.004

Fuente: Elaboración propia¹⁶

¹⁶ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Nota: $R^2 = 0.253$ ($R^2_{ajustado} = 0.238$); $F(2,97) = 16.462$, $p < 0.001$.

B = coeficiente no estandarizado; EE = error estándar; β = coeficiente estandarizado.

Para dar cumplimiento al cuarto objetivo específico y evaluar el impacto predictivo conjunto de las variables independientes sobre el puntaje continuo de estrés, se ejecutó un análisis de regresión lineal múltiple.

Los resultados indicaron que el apoyo del supervisor y el conflicto trabajo-familia predicen significativamente las variaciones del estrés laboral ($F(2, 97) = 16.462$, $p < 0.001$), logrando explicar el 25.3% de la varianza total ($R^2 = 0.253$).

Al examinar la tabla, se evidencia que el apoyo del supervisor se posicionó como el predictor de mayor peso relativo e inverso ($\beta = -0.35$, $t = -3.74$, $p < 0.001$), demostrando que un mayor soporte de parte de los supervisores disminuye el estrés de forma lineal.

Por su parte, el conflicto trabajo-familia operó como un predictor directo significativo ($\beta = 0.28$, $t = 2.98$, $p = 0.004$), lo que sugiere que un mayor conflicto entre las demandas laborales y familiares se relaciona con mayores niveles de estrés físico elevando la presión laboral psicológica.

8. ANÁLISIS EXPLORATORIO COMPLEMENTARIO

Con el propósito de profundizar en el perfil de la muestra y proveer hallazgos específicos de valor institucional, se ejecutó un análisis multivariado complementario para evaluar el comportamiento de los constructos principales en función de las características sociodemográficas, familiares y laborales de los funcionarios de la Municipalidad de Los Álamos.

Tabla 14

Análisis de varianza (ANOVA) para las variables de estudio en función del Estado Civil de los funcionarios de la Municipalidad de los Álamos

Variable	gl	F	p	Hallazgo clave de las comparaciones múltiples (Tukey)
Apoyo del Supervisor	4	1.264	0.290	No existen diferencias significativas entre los grupos
Conflicto Trabajo - Familia	4	4.299	0.003	El grupo separados registra los niveles más elevados ($p = 0.006$)
Estrés Laboral (OLBI)	4	2.938	0.024	El grupo separados muestra una tendencia a mayor nivel de estrés ($p = 0.053$)

Fuente: Elaboración propia¹⁷

Nota: *gl* = grados de libertad entre grupos; *F* = Estadístico de contraste del ANOVA.

Se aplicó un análisis de varianza (ANOVA) de un factor tomando como variable de agrupación el estado civil. Los resultados demostraron que el estado civil no ejerce una influencia estadísticamente significativa sobre el apoyo del supervisor ($F = 1.264$, $p = 0.290$). No obstante, se identificaron variaciones altamente significativas en el conflicto trabajo-familia ($F = 4.299$, $p = 0.003$) y en el estrés laboral ($F = 2.938$, $p = 0.024$). Las comparaciones múltiples post hoc de Tukey revelaron que los funcionarios separados experimentan niveles de conflicto significativamente superiores que los solteros ($p = 0.006$) y una marcada tendencia a un mayor estrés general ($p = 0.053$), posicionándose como el segmento con mayor vulnerabilidad psicológica."

Tabla 15

Coeficiente de correlación Rho de Spearman para variables sociodemográficas y familiares.

Variable			Correlación con Edad	<i>p</i>	Correlación con personas a cargo	<i>p</i>
Apoyo del Supervisor			0.226*	0.036	0.084	0.405
Conflicto Familia	Trabajo	-	-0.234*	0.029	-0.121	0.229
Estrés Laboral (OLBI)			-0.337**	0.001	-0.239	0.017

¹⁷ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Fuente: Elaboración propia¹⁸

Nota: Muestra efectiva para edad $N = 87$ debido a 13 casos perdidos; para personas a cargo $N = 100$.

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Se evaluaron los factores de rango etario y estructura del hogar mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los datos evidenciaron que la edad cronológica se asocia significativamente con mayor soporte de las jefaturas ($Rho = 0.226$, $p = 0.036$), un menor conflicto de roles ($Rho = -0.234$, $p = 0.029$) y una disminución directa del estrés laboral ($Rho = -0.337$, $p = 0.001$).

Por su parte, la composición familiar (número de personas a cargo) no evidenció nexos con el apoyo ($p = 0.405$) ni con el conflicto ($p = 0.229$); sin embargo, reportó una correlación inversa y significativa con el estrés laboral ($Rho = -0.239$, $p = 0.017$). Este hallazgo contrario a lo esperado, sugiere de manera exploratoria que la presencia de dependientes en el hogar podría operar como un espacio de soporte afectivo, descompresión o distracción psicológica frente a las demandas y tensiones del entorno administrativo municipal.

Finalmente, se examinó el impacto de las condiciones laborales remanentes mediante análisis ANOVA de un factor. Los resultados constataron de forma consistente que ni el tipo de contrato (Planta, Contrata u Honorarios; $p = 0.340$) ni la modalidad de la jornada laboral (Completa, Parcial o Turnos; $p = 0.122$) ni los años de antigüedad institucional ($p = 0.817$) generan oscilaciones estadísticamente significativas en ninguno de los tres constructos principales. Estos hallazgos corroboran el carácter transversal de los fenómenos estudiados, demostrando que la fricción de roles, la presión laboral psicológica y la necesidad de liderazgos de apoyo permean de manera idéntica a la organización, independientemente de la estabilidad contractual o el tiempo de servicio de los colaboradores municipales.

VI. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación fue analizar el apoyo del supervisor en la relación entre el conflicto trabajo-familia y el estrés laboral en trabajadores de la

¹⁸ Resultados a partir de la encuesta aplicada en el estudio, 2026.

Municipalidad de Los Álamos. A través de un diseño cuantitativo de alcance correlacional, se lograron contrastar las hipótesis planteadas a la luz de la Teoría de demandas y recursos laborales y la evidencia empírica en el ámbito de la salud mental ocupacional. En términos generales, los resultados obtenidos permiten sostener que la percepción de apoyo del supervisor constituye un recurso organizacional relevante para comprender la dinámica entre ambas variables en concordancia con los planteamientos del modelo de apoyo organizacional y con la literatura sobre riesgos psicosociales.

En primer lugar, los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores percibe un alto nivel de apoyo por parte de sus supervisores (67%), observándose además evaluaciones favorables en las cuatro dimensiones del instrumento FSSB: apoyo emocional, apoyo instrumental, modelado de roles y gestión creativa. Estos hallazgos son consistentes con los planteamientos de Hammer et al. (2009), quienes sostienen que el apoyo familiar del supervisor constituye un recurso laboral capaz de facilitar la conciliación entre las responsabilidades laborales y familiares. Asimismo, coinciden con investigaciones desarrolladas en Chile por González, Ansoleaga y Vargas (2024), las cuales evidencian que el apoyo proveniente de las jefaturas actúa como un factor protector para la salud mental de los trabajadores.

No obstante, al analizar las dimensiones del apoyo del supervisor se observa que el modelo de roles presentó las puntuaciones más bajas en comparación con las demás dimensiones. Este resultado podría indicar que, aunque los supervisores brindan apoyo emocional e instrumental a sus trabajadores, no siempre constituyen modelos observables de conciliación entre el trabajo y la vida familiar. Esta situación resulta coherente con lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo, la cual plantea que los estilos de liderazgo representan un componente central dentro de los factores de riesgo psicosocial, siendo necesario que las jefaturas no solo entreguen apoyo directo, sino que además promuevan prácticas organizacionales que favorezcan el equilibrio trabajo-familia.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a describir el nivel de conflicto trabajo-familia, los resultados muestran que, si bien el 38% de los participantes presenta un nivel de riesgo bajo y un 37% un nivel intermedio, un 25% manifiesta un riesgo alto. Este hallazgo evidencia que una proporción importante de trabajadores continúa enfrentando dificultades para compatibilizar las exigencias laborales y familiares, situación que coincide con los antecedentes nacionales reportados por SUSESO (2023), donde el conflicto trabajo-familia aparece como uno de los principales riesgos psicosociales presentes en las organizaciones chilenas.

En este sentido, aun cuando la percepción de apoyo del supervisor resulta elevada, ello no elimina completamente las tensiones derivadas de la interacción entre ambos ámbitos, lo que sugiere que el conflicto trabajo-familia responde también a factores estructurales como la carga laboral, la organización del trabajo y las responsabilidades familiares. Esta situación cobra especial relevancia, ya que permite observar que sigue siendo un factor de riesgo importante en la población trabajadora, lo que se respalda a su vez con los resultados del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO, 2023), aplicado a nivel nacional a 741.255 trabajadoras y trabajadores en el año 2023, el cual indica que es el tercer factor de riesgo más presentados en los trabajadores/as en Chile.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados muestran que la mayoría de los participantes presenta niveles bajos de estrés laboral (89%), mientras que solo un porcentaje reducido alcanza niveles moderados (9%) y altos (2%).

Los resultados obtenidos difieren parcialmente de la evidencia nacional e internacional. Si bien en la presente investigación se observaron niveles predominantemente bajos de estrés laboral, la literatura reporta una alta prevalencia de este fenómeno, especialmente cuando se encuentra asociado al conflicto trabajo-familia y a la exposición a riesgos psicosociales en el entorno laboral como

lo descrito por González, Ansoleaga y Vargas (2024). Una posible explicación para esta diferencia es que la percepción favorable del apoyo brindado por el supervisor, evidenciada por los participantes de este estudio, estaría actuando como un recurso protector frente al desarrollo del estrés laboral. A su vez, refuerza la similitud con la teoría de demandas y recursos laborales donde se indica que el apoyo del supervisor actúa como un recurso que amortigua el estrés. En este sentido, el apoyo del supervisor podría amortiguar el impacto de las demandas laborales y familiares, favoreciendo una mejor adaptación de los trabajadores y disminuyendo la probabilidad de experimentar niveles elevados de estrés.

Lo anterior, si bien refleja niveles predominantemente bajos de estrés laboral, evidencia de manera inversamente proporcional un alto nivel de apoyo percibido por parte de los supervisores. Este hallazgo refuerza lo planteado por González, Ansoleaga y Vargas (2024), quienes señalan que la salud mental de los trabajadores se ve más afectada en contextos donde el apoyo organizacional es insuficiente. En este sentido, los resultados de la presente investigación sugieren que el elevado apoyo brindado por los supervisores podría estar actuando como un factor protector frente al estrés laboral, respaldando la importancia de fortalecer el apoyo organizacional como una estrategia clave para promover la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

Con relación al tercer objetivo la existencia de diferencias significativas en las variables de estudio en función del género debido a la vigencia de los roles tradicionales de cuidado los resultados empíricos forzaron el rechazo de dicha hipótesis. La aplicación de la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney demostró de forma inequívoca la ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres respecto al apoyo del supervisor.

Este hallazgo es inesperado, ya que contradice de manera directa la literatura epidemiológica y social a nivel nacional e internacional. Los datos del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales (CEAL-SM/SUSESO, 2023) a gran escala en Chile ubican sistemáticamente a las mujeres en un nivel de riesgo

significativamente superior en la dimensión de equilibrio trabajo-vida privada (riesgo del 34.71% en mujeres versus 31.26% en hombres). Asimismo, este resultado discrepa de lo planteado por González, Fuentes y Aguirre (2020) y por González, Ansoleaga y Vargas (2024), cuyos estudios postulan que las mujeres experimentan el doble de probabilidades de desarrollar sintomatología ansiosa y tensión psicosocial debido al fenómeno de la "doble presencia" y a su rol estructural como proveedoras y cuidadoras principales.

Desde el trabajo y la intervención familiar existen dos posibles explicaciones, por un lado se encuentra la homogeneización por rigidez burocrática, donde el entorno de la administración pública municipal somete a sus trabajadores a demandas de gestión, plazos legales y atención usuaria que son transversales e independientes del sexo biológico. Las condiciones organizacionales del entorno público diluyen las diferencias de género en la vivencia del estrés y el conflicto ocupacional. Y por otro lado, se encuentra la emergencia de la corresponsabilidad activa, donde los resultados sugieren un cambio en las dinámicas domésticas, donde los hombres de la muestra estarían asumiendo responsabilidades de cuidado familiar de manera más equitativa, o bien, se encuentran igualmente desprovistos de estrategias de conciliación en comparación con sus compañeras de trabajo. Este hallazgo fundamenta la necesidad de aplicar la norma NCh 3262:2021 sobre igualdad de género de manera integral, reconociendo que la tensión psicosocial ya no es un asunto exclusivo de la población femenina, sino una problemática institucional generalizada.

En cuanto al rol predictivo del conflicto trabajo-familia y el apoyo del supervisor sobre el estrés laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Los Álamos, Región del Biobío, uno de los hallazgos de mayor relevancia teórica de este estudio fue la confirmación empírica del cuarto objetivo específico y la tercera hipótesis de trabajo. El análisis de regresión lineal múltiple demostró de manera contundente que el apoyo familiar del supervisor y el conflicto trabajo-familia operan como predictores estadísticamente significativos de las variaciones del estrés laboral, logrando explicar en conjunto el 25.3% de su varianza total.

Este resultado proporciona un respaldo empírico robusto a la Teoría de demandas y recursos laborales (TDRL) formulada por Bakker y Demerouti (2013). Desde este marco conceptual, el conflicto trabajo-familia actúa explícitamente como una demanda laboral u organizacional de carácter transversal. Al requerir un esfuerzo psicológico y físico sostenido para equilibrar roles incompatibles, el Conflicto trabajo-familia desencadena un proceso de deterioro de la salud mental que eleva significativamente el estrés de los funcionarios. Por el contrario, las conductas de apoyo de los supervisores se consolidan formalmente como el recurso laboral clave dentro de la organización. El apoyo del supervisor se posicionó como el predictor de mayor peso relativo y en sentido inverso dentro del modelo, demostrando que la presencia de liderazgos sensibles a la interfaz familia-trabajo mitiga de forma lineal la experiencia del estrés crónico.

Este comportamiento dual confirma lo postulado por Bakker y Demerouti (2017) respecto a que los recursos laborales activan un proceso motivacional y de protección que reduce las exigencias del entorno, mientras que las demandas excesivas saturan los mecanismos de afrontamiento del individuo. En el contexto de los funcionarios públicos de la Municipalidad de Los Álamos, un supervisor que escucha (apoyo emocional), flexibiliza horarios (apoyo instrumental), modela conductas saludables y gestiona de manera creativa el equipo, actúa como un escudo institucional de contención frente a la fricción de roles.

En relación al análisis multivariado complementario, este aporta antecedentes de alto valor analítico para el campo de la Intervención Familiar y el Trabajo Social. El análisis ANOVA reveló diferencias altamente significativas en el conflicto trabajo-familia y en el estrés laboral en función del Estado Civil de los funcionarios. Específicamente, las pruebas post hoc de Tukey identificaron que el segmento de trabajadores separados/as registra los niveles más altos de conflicto y una marcada tendencia a un mayor estrés general.

Desde una perspectiva sistémica familiar, este resultado se interpreta como una consecuencia directa de la disolución de la red de apoyo primaria y la pérdida del

capital social de co-cuidado dentro del hogar. Los funcionarios separados deben monopolizar las demandas domésticas y de cuidado sin la presencia de un coproveedor o cuidador secundario, lo que agudiza la vivencia de la "doble presencia" en el marco de una estructura monoparental. Este grupo emerge como un foco prioritario para el diseño de políticas de bienestar social interno y la aplicación de los principios de parentalidad positiva y corresponsabilidad social consagrados en el artículo 194 del Código del Trabajo chileno

El segundo hallazgo exploratorio de gran impacto fue la correlación de Rho de Spearman, la cual demostró una relación inversa y significativa entre el número de personas a cargo y el estrés laboral. Este resultado contradice la lógica intuitiva inicial que asume que a mayor número de dependientes, mayor es la sobrecarga y la saturación del rol.

Lejos de constituir un factor de riesgo, los datos sugieren que en la población estudiada, la presencia de dependientes e hijos/as en el hogar opera como un factor protector y un espacio de descompresión psicológica. La esfera familiar se redefine no como un origen de demandas problemáticas, sino como un espacio que fomenta la satisfacción emocional, ofrece apoyo psicológico y proporciona un propósito en la vida, posibilitando al trabajador alejarse de manera saludable de las presiones del contexto administrativo de la municipalidad. Este fenómeno valida la necesidad de que el Trabajo Social promueva medidas colectivas y colectivos de cuidado que protejan estos espacios familiares como activos de salud mental pública.

Finalmente, la correlación positiva de la edad con el apoyo del supervisor y su asociación inversa con el conflicto trabajo-familia y el estrés revela una evidente curva de aprendizaje institucional. Los funcionarios más jóvenes y con menor trayectoria se presentan como un segmento vulnerable, carente de las estrategias de afrontamiento y de la legitimidad relacional con sus jefaturas que los trabajadores de mayor edad han consolidado a lo largo del tiempo, lo que evidencia la urgencia de establecer programas de inducción y mentoría socio-laboral basados en las directrices de la actual Ley de Conciliación 21.645.

Desde una perspectiva general los resultados respaldan el supuesto teórico de que el apoyo del supervisor constituye un recurso organizacional relevante para enfrentar las demandas derivadas del conflicto trabajo-familia. El apoyo emocional, la flexibilidad frente a situaciones familiares, la comunicación abierta y la búsqueda conjunta de soluciones representan estrategias que favorecen la conciliación y pueden disminuir el impacto negativo que las exigencias laborales generan sobre el bienestar psicológico de los trabajadores. Estos resultados son coherentes con investigaciones internacionales desarrolladas por Wang, Zheng y Li (2020), quienes demostraron que el apoyo familiar del supervisor reduce significativamente el conflicto trabajo-familia y mejora diversos indicadores de bienestar laboral.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, estos hallazgos adquieren especial relevancia, ya que permiten comprender que la prevención de los riesgos psicosociales no depende exclusivamente de intervenciones individuales dirigidas a los trabajadores, sino también del fortalecimiento de factores protectores presentes en la organización. En este sentido, el supervisor emerge como un actor estratégico para implementar acciones de conciliación, promover ambientes laborales saludables y favorecer el cumplimiento de la Ley N.º 21.645 sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Asimismo, los resultados aportan evidencia nacional sobre un fenómeno escasamente estudiado en Chile, contribuyendo al desarrollo de futuras investigaciones orientadas a profundizar el efecto moderador del apoyo del supervisor sobre la relación entre conflicto trabajo-familia y estrés laboral.

Finalmente, si bien los resultados muestran una percepción favorable del apoyo del supervisor y bajos niveles generales de estrés laboral, la presencia de un grupo importante de trabajadores con riesgo alto de conflicto trabajo-familia evidencia la necesidad de fortalecer políticas organizacionales permanentes orientadas a la conciliación entre la vida laboral y familiar. Esto implica avanzar en programas de capacitación para supervisores, estrategias de flexibilidad laboral, comunicación efectiva y promoción del bienestar organizacional, con el propósito de reducir los riesgos psicosociales y mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras, en

concordancia con los principios promovidos por la legislación chilena y la evidencia científica actual.

VII. CONCLUSIONES

El análisis realizado ha facilitado una mayor comprensión sobre la importancia que tiene el respaldo del supervisor en la interacción entre el conflicto entre el trabajo y la familia y el estrés laboral entre los empleados de la Municipalidad de Los Álamos. Esta investigación proporciona evidencia empírica desde un enfoque cuantitativo correlacional, enmarcado en la Teoría de demandas y recursos laborales (TDRL). Los hallazgos respaldan que el apoyo que los trabajadores perciben de sus supervisores actúa como un recurso organizacional esencial, atenuando los efectos negativos de las exigencias laborales y familiares sobre la salud mental de los empleados. Esto valida y amplía los postulados de esta teoría en el ámbito de la administración pública en Chile.

En detalle, se observó que una gran parte de los trabajadores siente que recibe un alto nivel de apoyo en términos emocionales y instrumentales, lo que facilita la conciliación entre las obligaciones laborales y familiares, a la vez que contribuye a mantener bajo control el estrés laboral. Sin embargo, la dimensión de modelado de roles como parte del apoyo del supervisor resultó ser el elemento menos fortalecido, lo que indica que, aunque los supervisores proporcionan apoyo directo, no siempre son ejemplos claros de la responsabilidad activa en equilibrar el trabajo con la vida familiar. Este hallazgo resalta la importancia de fomentar estilos de liderazgo que vayan más allá del apoyo ocasional y que den lugar a culturas organizacionales que incorporen prácticas sostenibles de conciliación entre la vida y el trabajo, un aspecto que la Organización Internacional del Trabajo considera fundamental para prevenir riesgos psicosociales.

En relación con el conflicto entre trabajo y familia, a pesar del elevado nivel de apoyo recibido por parte de los supervisores, un porcentaje considerable de los trabajadores sigue enfrentando niveles medios y altos de estrés, lo que indica que existen factores estructurales adicionales, tales como la carga laboral, la organización del trabajo y las responsabilidades familiares, que contribuyen a esta situación. Este aspecto es relevante en el contexto nacional, ya que refleja la

persistencia de riesgos psicosociales relacionados con la interacción entre el trabajo y la familia que deben ser abordados a través de políticas públicas y organizacionales integrales.

Un aporte significativo de esta investigación es la falta de diferencias estadísticamente significativas en la percepción del apoyo y el estrés laboral según género, un hallazgo que contrasta con estudios previos tanto a nivel nacional como internacional y que podría interpretarse en el contexto de una homogeneización burocrática de las demandas laborales en el sector público, así como la posible aparición de prácticas de corresponsabilidad familiar equitativas. Este resultado requiere una reevaluación de las intervenciones desde una perspectiva que considere a toda la población laboral sin divisiones estrictas, reconociendo las particularidades y los cambios sociales actuales.

Desde un enfoque multivariado, la validación del papel predictivo tanto del conflicto trabajo-familia como demanda y el respaldo del supervisor como recurso, en la interpretación del estrés laboral subraya la relevancia de desarrollar estrategias organizacionales que integren estas dimensiones. Además, se ha observado que variables como el estado civil, el número de personas a cargo y la edad de los trabajadores influyen en estas relaciones, proporcionando evidencia para implementar políticas más focalizadas que consideren la diversidad de contextos laborales y familiares.

En particular, el descubrimiento de que los funcionarios desvinculados presentan los niveles más altos de estrés y conflicto laboral destaca la fragilidad de este grupo y la inmediata necesidad de desarrollar programas de apoyo psicosocial y de crianza positiva. Al mismo tiempo, la relación inversa entre la cantidad de dependientes y el estrés laboral redefine la concepción tradicional de las exigencias familiares, sugiriendo que el entorno familiar puede ser una fuente de recursos emocionales y motivacionales. Esto debe tenerse en cuenta al fomentar redes de apoyo y grupos de cuidado dentro de la institución.

En conclusión, la investigación ofrece un sólido marco para el Trabajo Social y la Intervención Familiar, situando al supervisor no solo en un rol administrativo, sino también como un agente estratégico en la prevención de riesgos psicosociales y en la promoción de ambientes laborales saludables. Su papel es fundamental en la aplicación de la Ley N° 21.645 y otras normativas que favorecen la conciliación entre la vida laboral y personal. Esto implica que las acciones preventivas deben ir más allá de los enfoques individuales y promover transformaciones organizativas y culturales que institucionalicen un apoyo efectivo a la variedad de situaciones familiares.

En resumen, este estudio aporta un valor considerable al conocimiento científico en el campo de la salud ocupacional y la gestión de recursos humanos desde una perspectiva nacional. Favorece el desarrollo de programas de formación especializados para supervisores, impulsa políticas de flexibilidad laboral y fomenta estrategias comunicativas inclusivas. Además, plantea futuras áreas de estudio que analicen el impacto moderador del apoyo de los supervisores y otros recursos organizacionales en la relación entre trabajo y familia, así como el fortalecimiento de liderazgos empáticos y comprometidos que promuevan el bienestar integral de los empleados públicos.

Este estudio invita a reflexionar sobre cómo el bienestar en el trabajo y la salud mental son responsabilidades compartidas que requieren un enfoque sistémico. El fortalecimiento de redes de apoyo tanto en el entorno laboral como en el personal debe ser la base para crear organizaciones resilientes, efectivas y socialmente responsables.

VIII. RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

Pese a las contribuciones relevantes de esta investigación, es fundamental señalar ciertas limitaciones que restringen tanto la generalización como la profundidad del análisis. En primer lugar, el diseño correlacional del estudio impide la posibilidad de establecer relaciones causales concluyentes entre las variables de conflicto trabajo-familia, apoyo por parte de los supervisores y estrés laboral. La naturaleza transversal de los datos no permite la observación de dinámicas temporales o cambios a través del tiempo, un aspecto crucial para entender los procesos de adaptación en entornos organizacionales.

En segundo lugar, la muestra se limita a los empleados de la Municipalidad de Los Álamos, lo que significa que los hallazgos reflejan características organizacionales, culturales y regionales que no necesariamente son transferibles a otros sectores, ya sean públicos o privados, ni a diferentes regiones del país o contextos internacionales. Además, la alta percepción de apoyo por parte de los supervisores detectada podría ser específica de esta organización, influenciada por determinadas prácticas de liderazgo o políticas internas.

Otra limitación significativa es el uso exclusivo de instrumentos de autoevaluación, que, aunque son válidos y confiables, pueden dar lugar a sesgos derivados de la deseabilidad social o a percepciones subjetivas que no siempre reflejan con exactitud los niveles reales de apoyo o de estrés experimentados.

Por último, la ausencia de diferencias significativas según género, aunque se justifica teóricamente, requiere un análisis cualitativo adicional que investigue percepciones, narrativas y experiencias, enriqueciendo y validando empíricamente este hallazgo inusual en relación con la literatura existente.

En vista de los resultados y de las limitaciones mencionadas, se sugieren las siguientes recomendaciones orientadas a optimizar la gestión del estrés laboral y la conciliación entre trabajo y familia en el ámbito municipal y organizaciones similares.

En primer lugar, se sugiere establecer programas de capacitación para supervisores que se concentren en el desarrollo de competencias emocionales, habilidades de liderazgo sensibles a la conciliación trabajo-familia, y fomento de prácticas inclusivas de corresponsabilidad, fortaleciendo no solo el apoyo directo, sino también el modelado activo de comportamientos conciliadores. En segundo lugar, se recomienda crear e institucionalizar políticas estructurales de flexibilidad laboral, tales como horarios adaptables, teletrabajo y permisos parentales flexibles, que faciliten a los trabajadores el manejo de sus responsabilidades familiares sin sacrificar sus obligaciones laborales, atacando así los factores estructurales que aumentan el conflicto trabajo-familia. En tercer lugar, se propone implementar espacios de diálogo y participación entre empleados y supervisores para identificar obstáculos y oportunidades en la gestión del estrés y la conciliación, promoviendo una cultura organizacional que valore el bienestar integral y la salud mental como elementos estratégicos del rendimiento. En cuarto lugar, resulta necesario diseñar intervenciones específicas para grupos vulnerables, especialmente para aquellos trabajadores que están separados o que tienen una alta carga familiar, mediante el establecimiento de redes de apoyo psicosocial internas y recursos externos, alineados con los principios de parentalidad positiva y corresponsabilidad social reconocidos en la normativa nacional.

Por otro lado, se fomenta la realización de investigaciones longitudinales y de enfoques mixtos que integren los resultados cuantitativos con análisis cualitativos exhaustivos, examinando las dinámicas de género, adaptaciones sostenidas en el tiempo y la influencia de variables contextuales adicionales, con el objetivo de profundizar en la comprensión de la relación entre los conflictos laborales y familiares, el apoyo brindado por los supervisores y el estrés en el trabajo.

De igual forma, se sugiere reforzar la rigurosidad en la cuantificación de variables psicosociales y organizativas, incorporando estudios con múltiples métodos y diversas fuentes (informes autogenerados, observaciones directas, reportes de terceros), para reducir sesgos y elevar la validez externa de los hallazgos obtenidos.

Por último, promover, desde el ámbito del Trabajo Social y la intervención organizacional, el desarrollo de redes colaborativas de cuidado, las cuales reconozcan y fortalezcan la familia como un entorno de protección y fuente de recursos emocionales, integrando estas redes dentro de las políticas de bienestar laboral.

Estas recomendaciones tienen como objetivo no solo reducir los riesgos psicosociales identificados, sino también transformar la cultura laboral en direcciones más humanas, resilientes y equitativas, donde el papel de los supervisores y las políticas organizacionales contribuyan efectivamente a la salud mental y la calidad de vida de los empleados.

IX. RELEVANCIA AL TRABAJO SOCIAL

En el ámbito del Trabajo Social, la familia constituye uno de los principales espacios de intervención, debido a que en ella se pueden identificar factores de riesgo y factores protectores que influyen directamente en el bienestar de las personas. Desde sus orígenes, el Trabajo Social se ha caracterizado por acompañar a personas y familias que enfrentan diversas situaciones de vulnerabilidad, promoviendo estrategias orientadas al fortalecimiento de sus recursos y capacidades (Romero, 2025).

Sin embargo, el bienestar de las personas no depende únicamente de su realidad familiar, sino también de su experiencia en el ámbito laboral, ya que ambos espacios ocupan gran parte de la vida cotidiana y se encuentran estrechamente relacionados, por lo que las dificultades familiares pueden repercutir en el desempeño laboral y, de igual manera, los conflictos o situaciones de estrés laboral pueden afectar la dinámica familiar.

En este sentido, resulta necesario que el Trabajo Social tenga una mayor participación en el ámbito laboral, incorporando estrategias propias de la intervención familiar, como el acompañamiento psicosocial, la orientación, la mediación, la resolución de conflictos y el fortalecimiento de redes de apoyo (Zambrano,2025). Estas herramientas permiten abordar al trabajador desde una perspectiva integral, reconociéndolo no solo como parte de una organización, sino también como integrante de una familia y de un entorno social.

Por ello, intervenir desde el Trabajo Social en el ámbito laboral con una perspectiva familiar permite prevenir riesgos psicosociales, favorecer la conciliación entre la vida laboral y familiar y fortalecer las relaciones interpersonales. De esta manera, la profesión puede contribuir al bienestar integral de los trabajadores y sus familias, promoviendo espacios laborales más saludables y protectores.

BIBLIOGRAFÍA

Agudelo Gil, L. M., Zuluaga Guerra, L. F., & Saldarriaga Rivera, D. (2021). Reflexiones acerca de la especificidad del Trabajo Social con familias, un asunto de permanente debate. *EHQUIDAD. Revista Internacional De Políticas De Bienestar Y Trabajo Social*, (16), 103–140. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2021.0016> (Original work published 5 de julio de 2021)

Apoyo a los sistemas de salud. (2025). Organización Mundial de la Salud - Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental. Recuperado el 30 de junio de 2025, en <https://www.emro.who.int/child-health/health-systems/health-systems/Supervision.html>

Armijo Garrido, Lorena, Román Alonso, Helena, & Arredondo González, Emanuel. (2023).

Asociación Chilena de Seguridad. (2011). Ciencia y Trabajo. Recuperado el 27 de octubre de 2025, en <https://cienciasdelasalud.udd.cl/files/2011/10/Dolor-M%C3%BAsculo-Esquel%C3%A9tico-en-Alumnos-de-Postgrado-en-Rehabilitaci%C3%B3n-Oral-de-la-Facultad-de-Odontolog%C3%ADa-de-la-Universidad-del-Desarrollo-Concepci%C3%B3n.-Estudio-Piloto.pdf#page=35>.

Factores laborales, actitudes de género y bienestar asociados al conflicto trabajo y familia en Chile. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 41(2), 1-17. Epub August 04, 2023. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.11766>

Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelia. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). Historia de la Ley N.º 21.645. <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/8256/> Sociales.

Cacuango Untuña, M. P. ., & Burgaleta Pérez, E. . (2025). Estrategias de Intervención del Trabajo Social para la Prevención del Estrés Laboral en Manufacturas Americanas Cia. Ltda, en la ciudad de Quito . *Reincisol.*, 4(7), 4520–4540. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)4520-4540](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)4520-4540)

Castro Méndez, Nelson P.. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en

Centros de Salud. Ciencia & trabajo, 20(63), 155-159.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300155>

Cordones Cordones, Adriana Rocío y Gorozabel Muñoz, Sindi Yenifer (2024); Equilibrio entre vida laboral y vida familiar de los colaboradores en la empresa de capacitaciones profesionales "CASCEP". UTC. Latacunga. 91 p.

Cruz-Zuñiga, N., Magdalena, A. C. M., Armendáriz-García, N. A., & Salvador, L. R. J. (2022, 23 septiembre). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática.
<https://www.scielo.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/#>

Dirección del Trabajo. (2025). Código del Trabajo. Dirección del Trabajo. Recuperado de https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/articles-95516_recurso_1.pdf

Escobar, F. R. (03 de enero de 2024). LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA SALUD FÍSICA Y PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR AGROPECUARIO. Redalyc.org. Recuperado el 1 de octubre de 2025, de <https://www.redalyc.org/journal/141/14179345006/14179345006.pdf>

Fabricio, T. G. F., Loreley, C. D. J., Ingrid, A. C. M., & Guissel, J. R. R. (2022). El horario flexible y el apoyo del supervisor como moderadores en la relación del teletrabajo y el conflicto trabajo-familia.
<https://repositorio.esan.edu.pe/items/92a5fcf0-5d80-4cb9-b29f-6396460f7b50>

Fernández Espejo, Hernán Alejandro, & Solari Montenegro, Guido Clemente. (2017). Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos. Ciencia & trabajo , 19 (60), 194-199. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000300194>

Flores M. V., Mendoza A. S. (2024). Evaluación de la sobrecarga laboral, el desequilibrio trabajo-familia y el bienestar de los colaboradores en un corporativo transnacional [Tesis de Licenciatura, Universidad ESAN. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales]. Repositorio Institucional Universidad ESAN.
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/4391>.

Fundación Ronda. (2025). Guía visual Ley 21.645. Subsecretaría del Trabajo.

<https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2025/02/Guia-visual-Ley-21.645-Fundacion-Ronda-4.pdf>

Gestión D E Factores D E Riesgo Psicosociales Laborales Y Promoción D E L A Salud Mental E N Los Lugares D E Trabajo D E Los Países, de L. A. del P. (s/f). LINEAMIENTOS COMUNES PARA EL DISEÑO DE UNA POLÍTICA DE. Suseso.cl. Recuperado el 20 de octubre de 2025, de https://www.suseso.cl/607/articles-715584_archivo_01.pdf

Hammer, LB, Kossek, EE, Yragui, NL, Bodner, TE y Hanson, GC (2009). Desarrollo y validación de una medida multidimensional de las conductas de apoyo familiar del supervisor (FSSB). *Journal of Management* , 35 (4), 837–856. <https://doi.org/10.1177/0149206308328510>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. McGraw Hill. Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2021). Enfoque estadístico: Género y empleo 2021. https://regiones.ine.cl/documentos/default-source/region-xvi/estadisticas/indicadores-de-genero-y-metodologias-ine/publicaciones-y-anuarios/enfoque-genero-y-empleo/enfoque-estad%c3%adstico-g%c3%a9nero-y-empleo-2021.pdf?sfvrsn=5742b95a_4

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2025, 15 de abril). Nacimientos y matrimonios disminuyeron interanualmente en enero de 2025. <https://www.ine.gob.cl/sala-de-prensa/prensa/general/noticia/2025/04/15/nacimientos-y-matrimonios-disminuyeron-interanualmente-en-enero-de-2025>

Jiménez-Figueroa, Andrés, Busto-Ramírez, Ana, & Orellana-Cornejo, Michelle. (2023). Conflicto trabajo-familia, percepción de equidad de género y bienestar subjetivo en funcionarios de la salud en la región del Maule. *Ciencias Psicológicas*, 17(1), e2904. Epub 01 de junio de 2023. <https://doi.org/10.22235/cp.v17i1.2904> Ley 18.018, artículo 13 .(2025). SUSESO: Normativa y jurisprudencia. Recuperado el 30 de junio de 2025, de <https://www.suseso.cl/612/w3-propertyvalue-95144.html>

Liu, B., Wang, Q., Wu, G., Zheng, J. y Li, L. (2020). Cómo un supervisor que apoya a la familia afecta el conflicto entre el trabajo y la familia y la intención de rotación de los trabajadores de la construcción chinos: investigación del papel moderador de la relevancia de la identidad laboral y familiar. *Gestión y Economía de la Construcción* , 38 (9), 807–823. <https://doi.org/10.1080/01446193.2020.1748892>

López-Bermúdez, A., Caro Blanco, F., & Mestre Miquel, J. M. (2024). Impacto de los programas de inserción sociolaboral en la calidad de vida de las personas usuarias: estudio transversal del caso de Fundación Deixalles. *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social*, 31(1), 51–74. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.24297>

Murcia, J. G. (2019). La legislación laboral internacional: mandato y función de la Organización Internacional del Trabajo. 9–16. [https://www.aedtss.com/wp-content/uploads/dl/N116/02%20La%20legislaci%C3%B3n%20laboral%20internacional%20mandato%20y%20funci%C3%B3n%20de%20la%20OIT%20\(Garc%C3%ADa%20Murcia\).pdf](https://www.aedtss.com/wp-content/uploads/dl/N116/02%20La%20legislaci%C3%B3n%20laboral%20internacional%20mandato%20y%20funci%C3%B3n%20de%20la%20OIT%20(Garc%C3%ADa%20Murcia).pdf)

Organizacion Internacional del Trabajo. (2023). La conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el marco normativo de la OIT. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40ro-lima/%40sro-santiago/documents/publication/wcms_888481.pdf

Organizacion Internacional del Trabajo. (2025). Acerca de la OIT. Recuperado el 1 de julio de 2025, de <https://www.ilo.org/es/acerca-de-la-oit>.
RIVAS ÁLAVA, J. G., & GUILLÉN DE ROMERO, J. C. (2021). Conflictividad familiar desde la mirada de la mediación en la intervención social. *Perspectivas*, 9(18), 72–88. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5164631>

Romero-Plana, Virginia. (2025). Las familias en América Latina desde la mirada del Trabajo Social. *Prospectiva*, (39), e21514377. Epub March 08, 2025. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i39.14377>

Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p. ISBN: 978-92-2-330641-0 (print) ISBN: 978-92-2-330642-7 (web pdf)

Subsecretaría del Trabajo. (2024). Informe de género en el mercado laboral: Noviembre 2024 [PDF]. Gobierno de Chile. <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/12/Informe-Genero-en-el-Mercado-Laboral-noviembre-2024-VF.pdf>

Subsecretaría del Trabajo. (2025). Brochure Conciliación 2025. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2025/04/Brochure-conciliacion-2025-1.pdf>

Super Intendencia de Salud. 2021. Analisis de las licencias medicas segun diagnosticos sistema isapres.

https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2022/01/articles-20671_recurso_1.pdf

Superintendencia de Seguridad Social. (2023). Compendio de normas del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Recuperado de https://www.suseso.cl/607/articles-715584_archivo_01.pdf

Superintendencia de Seguridad Social. (2024). Riesgo psicosocial laboral en Chile: Resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en 2023 (Documento de Trabajo N°25). https://www.suseso.cl/607/articles-740672_archivo_01.pdf

Superintendencia de Seguridad Social.(2024). Código del trabajo, artículo 194. Texto. Recuperado el 29 de junio de 2025, de <https://www.suseso.cl/612/w3-propertyvalue-69952.html>.

Supervisión. (2025, 14 julio). International Labour Organization. <https://www.ilo.org/es/temas/administracion-e-inspeccion-del-trabajo/biblioteca-de-recursos/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-guia-para-inspectores-del-trabajo-y/como-gestionar-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/supervision>

Tammy D. Allena, Kimberly A. Frenchb, Michael T. Brauna, Keaton Fletcher. (2019). The passage of time in work-family research: Toward a more dynamic perspective. Journal of vocation Behavior. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879118301507>

Varas Karla, Caamaño Eduardo. (2023). Estudio y análisis en derecho del proyecto de ley sobre conciliación [Informe]. Subsecretaría del Trabajo. https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/09/3_Estudio-Analisis-en-Derecho_PDL-Conciliacion_PUCV_2023-.pdf

Vega-Piñeiro, B. (2023). Natalidad e instituciones: Un estudio de los determinantes institucionales de la fecundidad en España. Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/32089>

Zapata, A., Rosario, E., & Valenzuela, E. (2025). The The Effects of COVID-19 Work Demands on Mental Health and Work-Family Conflict: The Moderating Role of Supervisor Support. Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE ENCUESTA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE LA INVESTIGACIÓN “EL ROL DEL SUPERVISOR EN LA RELACION ENTRE EL CONFLICTO TRABAJO – FAMILIA Y EL ESTRÉS LABORAL

Investigadora responsable:

Valeria Constanza Del Canto Parra
Programa Magister en Intervención Familiar
Trabajadora Social
Universidad de Concepción
Vdelcanto2018@udec.cl

Propósito del estudio

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación el rol del apoyo del supervisor en la relación entre conflicto trabajo y familia y el estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Los Álamos – Región del Bio-Bio.

Procedimiento

La participación consiste en responder tres cuestionarios relacionados con apoyo del supervisor, conflicto trabajo–familia y estrés laboral. El tiempo estimado de participación es de aproximadamente 15 minutos. La participación en este estudio no implica riesgos físicos. Algunas preguntas podrían generar leve incomodidad emocional al reflexionar sobre experiencias personales o laborales. Usted puede omitir cualquier pregunta que no desee responder y retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias.

Beneficios

No existen beneficios directos por participar en este estudio. Sin embargo, su participación contribuirá al desarrollo de conocimiento científico que puede favorecer futuras acciones orientadas al bienestar laboral.

Confidencialidad

La información recolectada será tratada de manera confidencial y anónima. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación, y se presentarán de forma agregada, sin posibilidad de identificación individual.

Participación voluntaria

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique sanción o perjuicio alguno. Para cualquier consulta o información adicional sobre este estudio, puede comunicarse a través del número +56932075014.

Declaración de consentimiento

He leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio. He tenido la oportunidad de realizar preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Al firmar este documento, otorgo mi consentimiento para participar en esta investigación.

Nombre del/de la participante: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

1) Parte 1: CONDUCTAS DE APOYO DE SU JEFATURA DIRECTA

- A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con las que usted puede estar o no de acuerdo.
- Indique el grado en que cada afirmación se aplica a usted, marcando una de las siguientes opciones:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi jefatura directa está dispuesto(a) a escucharme cuando tengo problemas para compatibilizar el trabajo y la vida fuera del trabajo.					
2	Mi jefatura directa se toma el tiempo para conocer mis necesidades personales.					
3	Mi jefatura directa me hace sentir cómodo(a) al hablar con él o ella sobre mis conflictos entre el trabajo y la vida fuera del trabajo.					
4	Mi jefatura directa y yo podemos hablar eficazmente para resolver conflictos entre temas laborales y no laborales					
5	Puedo depender de mi jefatura directa para que me ayude con conflictos de horario cuando lo necesito.					
6	Puedo confiar en que mi jefatura directa se asegurará de que mis responsabilidades laborales se atiendan cuando tengo demandas personales imprevistas.					
7	Mi jefatura directa trabaja eficazmente con los trabajadores para resolver de forma creativa los conflictos entre el trabajo y la vida fuera del trabajo.					
8	Mi jefatura directa es un buen modelo de equilibrio entre trabajo y vida personal.					
9						
10						

11	Mi jefatura directa demuestra conductas eficaces para compatibilizar el trabajo y la vida personal.				
12	Mi jefatura directa demuestra cómo una persona puede tener éxito tanto dentro como fuera del trabajo.				
13	Mi jefatura directa piensa en cómo el trabajo de mi departamento puede organizarse para beneficiar conjuntamente a los empleados y a la empresa.				
14	Mi jefatura directa solicita sugerencias para facilitar que los empleados equilibren las demandas laborales y personales.				
	Mi jefatura directa es creativo(a) al redistribuir las tareas para ayudar a que mi departamento funcione mejor como equipo.				
	Mi jefatura directa es capaz de gestionar el departamento como un equipo para que se satisfagan las necesidades de todos.				

2) Parte 2: CONFLICTO TRABAJO FAMILIA CEAL-SM SUSESO (2022).

- A continuación, se presentan tres preguntas donde usted debe indicar con

Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca
¿Siente que su trabajo le consume demasiada energía teniendo un efecto negativo en su vida privada?					
¿Siente que su trabajo le consume demasiado tiempo teniendo un efecto negativo en su vida privada?					
¿Las exigencias de su trabajo, interfieren con su vida privada y familiar?					

qué frecuencia ocurren:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siempre encuentro aspectos nuevos e interesantes en mi trabajo.				
2	Hay días en que me siento cansado(a) antes de llegar al trabajo.				
3	Cada vez con mayor frecuencia hablo de mi trabajo de manera negativa.				
4	Después del trabajo, necesito más tiempo para relajarme y sentirme mejor				
5	Tolero muy bien la presión de mi trabajo.				
6	Últimamente, tiendo a pensar menos en el trabajo y realizo mis tareas casi de manera mecánica.				
7	Considero que mi trabajo es un desafío positivo.				
8	Durante mi trabajo, a menudo me siento emocionalmente agotado(a).				
9	Con el tiempo, he perdido la conexión interna con mi trabajo				
10	Después del trabajo, tengo suficiente energía para mis actividades de ocio.				
11	A veces me siento hastiado(a) o cansado(a) de mis tareas laborales.				
12	Después del trabajo, generalmente me siento agotado(a) y exhausto(a).				
13	Este es el único tipo de trabajo que me imagino haciendo				
14	Normalmente, puedo manejar bien la cantidad de trabajo que tengo				

15				
	Me siento cada vez más comprometido(a) con mi trabajo.			
16	Cuando trabajo, generalmente me siento con energía.			

3) Parte 3: CUESTIONARIO OLDENBURG BURNOUT INVENTORY

4) Parte 4: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Dimensión	Pregunta	Respuesta
Sexo / Género	¿Con qué sexo o género se identifica?	☐ Femenino ☐ Masculino ☐ No binario ☐ Prefiere no responder
Edad	¿Cuál es su edad?	_____
Estado civil	¿Cuál es su estado civil?	☐ Soltero/a ☐ Casado/a ☐ Conviviente ☐ Separado/a ☐ Viudo/a
Nivel educacional	Nivel educacional más alto alcanzado	☐ Media ☐ Técnico ☐ Universitario ☐ Postgrado
Composición familiar	¿Tiene personas a su cargo?	☐ Sí ☐ No ¿Cuántas? _____
Tipo de contrato	Tipo de contrato	☐ Planta ☐ Contrata ☐ Honorarios ☐ Otro
Jornada laboral	Tipo de jornada	☐ Completa ☐ Parcial ☐ Turnos
Nivel socioeconómico	Percepción de su nivel socioeconómico	☐ Alto ☐ Medio alto ☐ Medio Bajo ☐ Otro Bajo
Años de Antigüedad	¿Cuanto tiempo lleva en su trabajo?	_____

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE LA INVESTIGACIÓN “EL ROL DEL SUPERVISOR EN LA RELACION ENTRE EL CONFLICTO TRABAJO – FAMILIA Y EL ESTRÉS LABORAL.

Investigadora responsable:

Valeria Constanza Del Canto Parra (vdelcanto2018@udec.cl).

Trabajadora Social, Programa Magister en Intervención Familiar, Universidad de Concepción.

Propósito del estudio

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación el rol del apoyo del supervisor en la relación entre conflicto trabajo y familia y el estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Los Álamos – Región del Biobío.

Procedimiento

La participación consiste en responder tres cuestionarios relacionados con apoyo del supervisor, conflicto trabajo–familia y estrés laboral. El tiempo estimado de participación es de aproximadamente 15 minutos. La participación en este estudio no implica riesgos físicos. Algunas preguntas podrían generar leve incomodidad emocional al reflexionar sobre experiencias personales o laborales. Usted puede omitir cualquier pregunta que no desee responder y retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias.

Beneficios

No existen beneficios directos por participar en este estudio. Sin embargo, su participación contribuirá al desarrollo de conocimiento científico que puede favorecer futuras acciones orientadas al bienestar laboral.

Confidencialidad

La información recolectada será tratada de manera confidencial y anónima. Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación, y se presentarán de forma agregada, sin posibilidad de identificación individual.

Participación voluntaria

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique sanción o perjuicio alguno. Para cualquier consulta o información adicional sobre este estudio, puede comunicarse a través del número +56932075014.

Declaración de consentimiento

He leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio. He tenido la oportunidad de realizar preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Al firmar este documento, otorgo mi consentimiento para participar en esta investigación.

Nombre del/de la participante: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

ANEXO 3: LIBRO DE CÓDIGOS ENCUESTA

FOLIO: N° (01-70)

(Folio) (Columna: B)

I. Parte 1: CONDUCTAS DE APOYO DE SU JEFATURA DIRECTA (FSSB) (CAJeDi) (Columnas: C - P)

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con las que usted puede estar o no de acuerdo. Indique el grado en que cada afirmación se aplica a usted, marcando una de las siguientes opciones:

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No contesta
1. Mi jefatura directa está dispuesto(a) a escucharme cuando tengo problemas para compatibilizar el trabajo y la vida fuera del trabajo. (CAJeDi1)	1	2	3	4	5	0
2. Mi jefatura directa se toma el tiempo para conocer mis necesidades personales. (CAJeDi2)	1	2	3	4	5	0
3. Mi jefatura directa me hace sentir cómodo(a) al hablar con él o ella sobre mis conflictos entre el trabajo y la vida fuera del trabajo. (CAJeDi3)	1	2	3	4	5	0
4. Mi jefatura directa y yo podemos hablar eficazmente para resolver conflictos entre temas laborales y no laborales. (CAJeDi4)	1	2	3	4	5	0
5. Puedo depender de mi jefatura directa para que me ayude con conflictos de horario cuando lo necesito. (CAJeDi5)	1	2	3	4	5	0
6. Puedo confiar en que mi jefatura directa se asegurará de que mis responsabilidades laborales se atiendan cuando tengo demandas personales imprevistas. (CAJeDi6)	1	2	3	4	5	0
7. Mi jefatura directa trabaja eficazmente con los trabajadores para resolver de forma creativa los conflictos entre el trabajo y la vida fuera del trabajo. (CAJeDi7)	1	2	3	4	5	0
8. Mi jefatura directa es un buen modelo de equilibrio entre trabajo y vida personal. (CAJeDi8)	1	2	3	4	5	0
9. Mi jefatura directa demuestra conductas eficaces para compatibilizar el trabajo y la vida personal. (CAJeDi9)	1	2	3	4	5	0

10. Mi jefatura directa demuestra cómo una persona puede tener éxito tanto dentro como fuera del trabajo. (CAJeDi10)	1	2	3	4	5	0
11. Mi jefatura directa piensa en cómo el trabajo de mi departamento puede organizarse para beneficiar conjuntamente a los empleados y a la empresa. (CAJeDi11)	1	2	3	4	5	0
12. Mi jefatura directa solicita sugerencias para facilitar que los empleados equilibren las demandas laborales y personales. (CAJeDi12)	1	2	3	4	5	0
13. Mi jefatura directa es creativo(a) al redistribuir las tareas para ayudar a que mi departamento funcione mejor como equipo. (CAJeDi13)	1	2	3	4	5	0
14. Mi jefatura directa es capaz de gestionar el departamento como un equipo para que se satisfagan las necesidades de todos. (CAJeDi14)	1	2	3	4	5	0

II. Parte 2: CONFLICTO TRABAJO FAMILIA CEAL-SM SUSESO (2022) (CTF)

(Columnas: Q - S)

A continuación, se presentan tres preguntas donde usted debe indicar con qué frecuencia ocurren:

PREGUNTAS	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca	No contesta
1. ¿Siente que su trabajo le consume demasiada energía teniendo un efecto negativo en su vida privada? (CTF1)	4	3	2	1	0	9
2. ¿Siente que su trabajo le consume demasiado tiempo teniendo un efecto negativo en su vida privada? (CTF2)	4	3	2	1	0	9
3. ¿Las exigencias de su trabajo, interfieren con su vida privada y familiar? (CTF3)	4	3	2	1	0	9

III. Parte 3: CUESTIONARIO OLDENBURG BURNOUT INVENTORY (OLBI)

(Columnas: T - AI)

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No contesta
1. Siempre encuentro aspectos nuevos e interesantes en mi trabajo. (OLBI1)	4	3	2	1	0

2. Hay días en que me siento cansado(a) antes de llegar al trabajo. (OLBI2)	1	2	3	4	0
3. Cada vez con mayor frecuencia hablo de mi trabajo de manera negativa. (OLBI3)	1	2	3	4	0
4. Después del trabajo, necesito más tiempo para relajarme y sentirme mejor. (OLBI4)	1	2	3	4	0
5. Tolero muy bien la presión de mi trabajo. (OLBI5)	4	3	2	1	0
6. Últimamente, tiendo a pensar menos en el trabajo y realizo mis tareas casi de manera mecánica. (OLBI6)	1	2	3	4	0
7. Considero que mi trabajo es un desafío positivo. (OLBI7)	4	3	2	1	0
8. Durante mi trabajo, a menudo me siento emocionalmente agotado(a). (OLBI8)	1	2	3	4	0
9. Con el tiempo, he perdido la conexión interna con mi trabajo. (OLBI9)	1	2	3	4	0
10. Después del trabajo, tengo suficiente energía para mis actividades de ocio. (OLBI10)	4	3	2	1	0
11. A veces me siento hastiado(a) o cansado(a) de mis tareas laborales. (OLBI11)	1	2	3	4	0
12. Después del trabajo, generalmente me siento agotado(a) y exhausto(a). (OLBI12)	1	2	3	4	0
13. Este es el único tipo de trabajo que me imagino haciendo. (OLBI13)	4	3	2	1	0
14. Normalmente, puedo manejar bien la cantidad de trabajo que tengo. (OLBI14)	4	3	2	1	0
15. Me siento cada vez más comprometido(a) con mi trabajo. (OLBI15)	4	3	2	1	0
16. 4Cuando trabajo, generalmente me siento con energía. (OLBI16)	4	3	2	1	0

IV. Parte 4: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS (DSoc) (Columnas: AJ - AR)

1. Sexo/Género (SexGen) (Columna: AJ)

PREGUNTA	Femenino	Masculino	No binario	Prefiere no decirlo	No Contesta
1. ¿Con qué sexo o género se identifica? (SexGen1)	1	2	3	4	0

2. Edad (Edad) (Columna: AK)

PREGUNTA	Años	No Contesta
2. ¿Cuál es su edad? (Edad2)		0

3. Estado civil (EC) (Columna: AL)

PREGUNTA	Soltero/a	Casado/a	Conviviente	Separado/a	Viudo/a	No Contesta
3. ¿Cuál es su estado civil? (EC3)	1	2	3	4	5	0

4. Nivel educacional (NE) (Columna: AM)

PREGUNTA	Media	Técnico	Universitario	Postgrado	No Contesta
4. Nivel educacional más alto alcanzado (NE4)	1	2	3	4	0

5. Composición familiar (CF) (Columna: AN)

PREGUNTA	Ninguna	Si 1	Si 2	Si 3	Si 4	Si 5	No Contesta
5. ¿Cuántas personas tiene a su cargo? (CF5)	0	1	1	1	1	1	99

6. Tipo de contrato (TC) (Columna: AO)

PREGUNTA	Planta	Contrata	Honorarios	Otro	No Contesta
6. Tipo de contrato (TC6)	1	2	3	4	0

7. Jornada laboral (TJL) (Columna: AP)

PREGUNTA	Completa	Parcial	Turnos	No Contesta
7. Tipo de jornada (TJL7)	1	2	3	0

8. Nivel socioeconómico (NS) (Columna: AQ)

PREGUNTA	Alto	Medio Alto	Medio Bajo	Bajo	No Contesta
8. Percepción de su nivel socioeconómico (NS8)	1	2	3	4	0

9. Años de antigüedad (AA) (Columna: AR)

PREGUNTA	< de 1 año	1-5 años	6-10 años	11-15 años	16-20 años	21-25 años	26-30 años	31-35 años	36 años o más	No Contesta
9. ¿Cuánto tiempo lleva en su trabajo? (AA9)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

