

Experiencia del Programa de  
Acompañamiento Online en la  
Subsecretaría de Transportes: **Análisis y  
desafíos en su implementación**

# Nuestra institución

  
Subsecretaría  
de Transportes



Junta Aeronáutica Civil



Subsecretaría de  
Transportes



Subsecretaría de  
Telecomunicaciones



MINISTRO



SUBSECRETARIO



## Contexto marzo 2020

Ingreso de  
Virus  
Covid - 19  
al país

Inicio  
cuarentenas  
obligatorias

Implementación  
express trabajo a  
distancia



# Respuesta del Equipo de Coordinación de Personas



Generar estrategias que permitan apoyar a los equipos en torno a la nueva modalidad de trabajo y el escenario nacional actual.



Mirada integral de los funcionarios/as y servidores/as públicos, considerando las necesidades personales que podrían surgir durante este periodo.



Aplicación Encuesta Interna COVID-19, la cual entregó información sobre la realidad del personal a nivel nacional.



Se crea:  
Programa Acompañamiento Online.

## Presentación del Programa

Coordinación de Personas, a través de su área de Desarrollo Organizacional, creó el **Programa de Acompañamiento Online** con el objetivo de brindar apoyo al personal de los diferentes equipos de acuerdo a sus necesidades, dificultades personales y desafíos laborales durante la cuarentena provocada por la pandemia COVID-19.



# Ficha técnica



## Objetivo

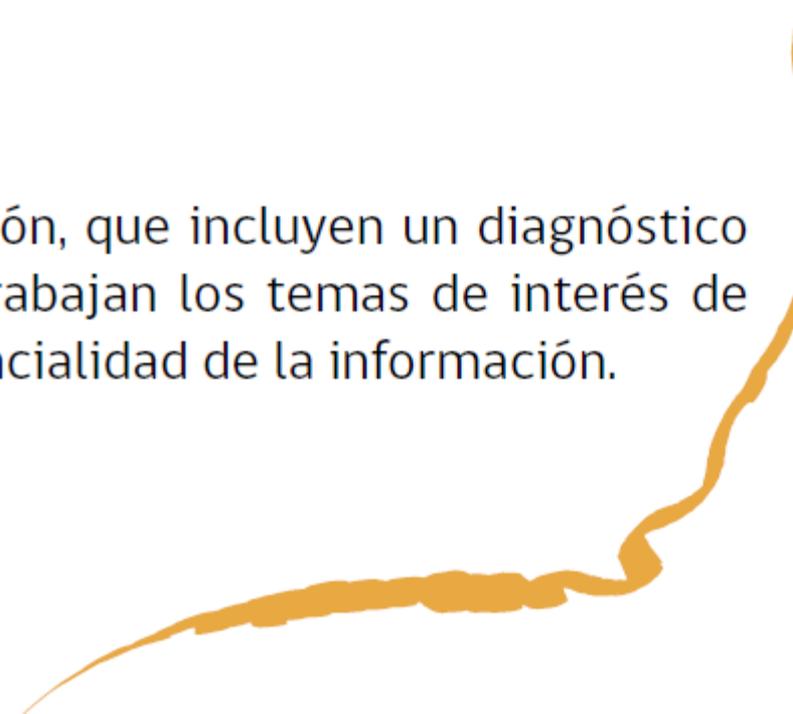
Brindar apoyo y orientación psicológica al personal a través de sesiones individuales online, que permitan afrontar las demandas y desafíos laborales durante el periodo de trabajo a distancia.

## Alcance

Todo el personal de la Subsecretaría de Transportes, sus Programas dependientes y Seremitts a nivel nacional que, de manera voluntaria, solicite el servicio de acompañamiento online.

## Descripción general

Sesiones individuales de 40 minutos de duración, que incluyen un diagnóstico y sesiones de acompañamiento. En ellas se trabajan los temas de interés de la persona en un marco de confianza y confidencialidad de la información.



# Principales dimensiones abordadas



**Síntomas  
de ansiedad**



**Autocuidado**



**Atención  
y concentración**



**Conciliación  
trabajo - familia**

# Principales dimensiones abordadas



## Síntomas de ansiedad

El estrés generado por el aislamiento prolongado y el miedo al contagio, ha gatillado elevados niveles de ansiedad en las personas, derivando en conductas o situaciones que afectan su bienestar.

Entendemos por ansiedad el "estado emocional desagradable asociado a cambios psicofisiológicos; preocupación, taquicardia y/o tensión muscular a raíz de un conflicto intrapsíquico" (Capponi, 1987).

### Principales hallazgos de esta dimensión:

- Cambios en estado de ánimo.
- Aumento en consumo de tabaco y/o alcohol.
- Problemas de insomnio o calidad de sueño, entre otros.



# Principales dimensiones abordadas



## Autocuidado

Considerando el distanciamiento físico impuesto por el escenario actual, se hace necesario impulsar actividades para sobrellevar los efectos del confinamiento.

Entendemos por autocuidado a las "acciones que asumen las personas en beneficio de su propia salud física y mental"(Drago, 2020).

### Principales hallazgos de esta dimensión:

- Reforzamiento del contacto social virtual.
- Realización de actividades físicas o recreativas en el hogar.
- Relevancia del estado de salud, alimentación y otros.
- Regulación de la extensión de actividades laborales.



# Principales dimensiones abordadas



## Atención y concentración

La nueva modalidad de trabajo y las exigencias psicológicas que ha generado este periodo, impactan de manera directa en la capacidad de atención y concentración, por ende también podría incidir en el rendimiento asociado al trabajo.

Atención se define como "la capacidad de seleccionar la información sensorial y dirigir los procesos mentales" y concentración como "el aumento de la atención sobre un estímulo en un espacio de tiempo determinado" (Gallegos & Gorostegui, 1990 citado por Caamaño 2018).

### Principales hallazgos de esta dimensión:

- Distribución de tiempo y actividades laborales.
- Planificación y organización de tareas.
- Identificación de factores que pueden afectar la capacidad de atención y concentración.



# Principales dimensiones abordadas



## Conciliación trabajo – familia

La ejecución de las actividades formales e informales exigidas durante este periodo, ha evidenciado una multiplicidad de roles en las personas: actividades laborales, cuidado de los/as hijos/as, tareas domésticas y espacio personal conviven de manera simultánea durante la cuarentena.

Entendemos por Conciliación trabajo – familia a “la búsqueda del equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, mediante medidas y acciones que buscan introducir la igualdad de oportunidades en estos ámbitos” (DNSC, 2018).

### Principales hallazgos de esta dimensión:

- Desarrollo de pautas de convivencia familiar.
- Contención y vinculación con hijos/as durante la pandemia.
- Fortalecimiento de la corresponsabilidad en el cuidado de hijos/as y actividades domésticas.
- Análisis de carga doméstica y laboral.

# Análisis del Programa

## Consideraciones en la elaboración del programa

- Establecer modelo trabajo y objetivos específicos para el desarrollo del programa.
- Patrocinio y apoyo de figuras estratégicas dentro de la institución.
- Preparar material en torno atención psicológica en crisis.

## Principales obstaculizadores en la implementación

- No todos/as los/as participantes manejaban el uso de plataformas online.
- Única profesional desarrollando la actividad, idealmente se sugeriría tener una dupla, con el objetivo de hacer análisis de casos.

## Elementos clave para la ejecución

- Apoyo Comunicacional constante para difusión del programa.
- Inscripción y participación voluntaria.
- No confundir con psicoterapia.
- Derivación interna de casos, (Bienestar, Jefaturas).



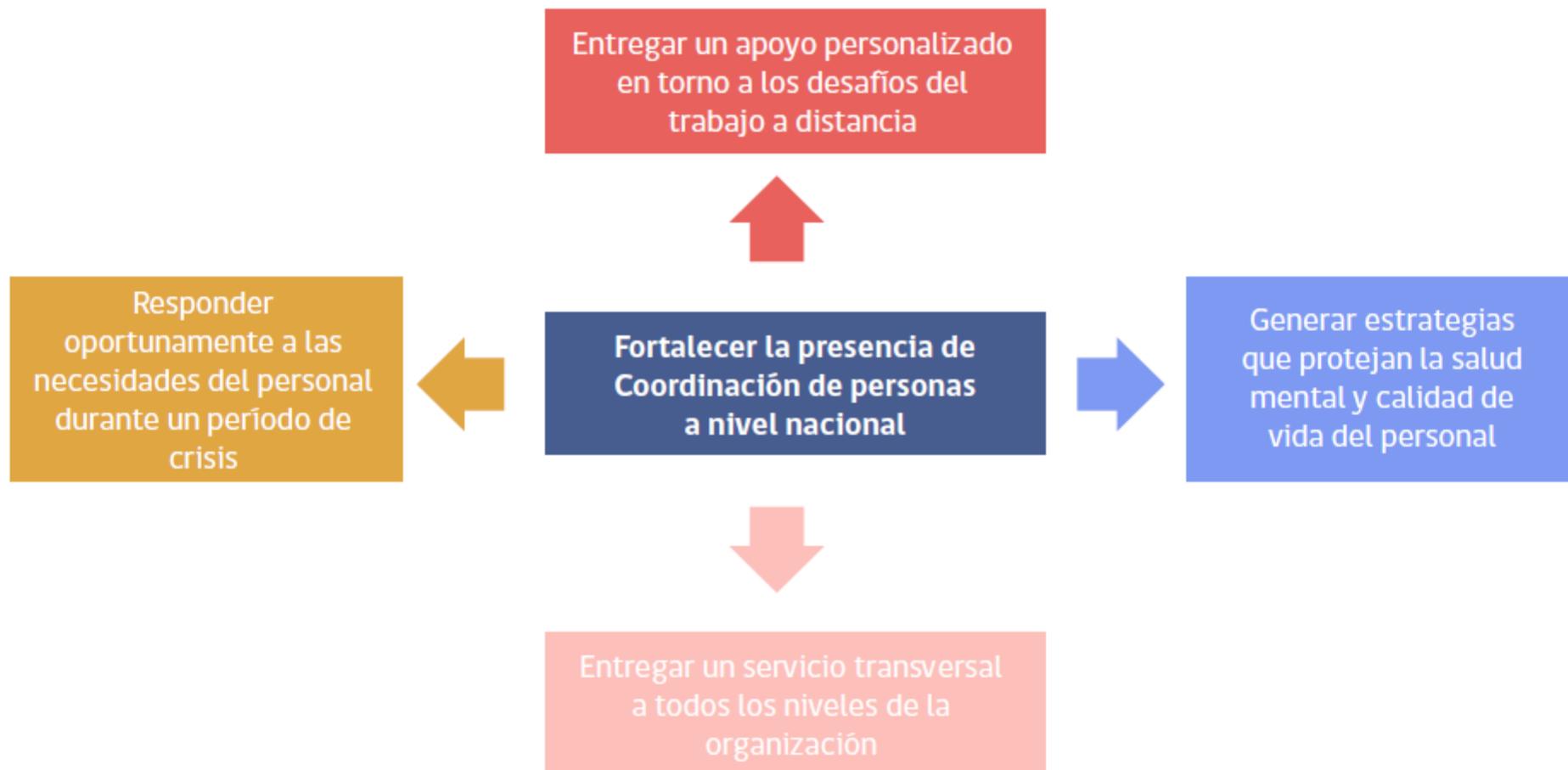
# Análisis del Programa

## Desafíos para el equipo ejecutor

- Mantener mirada integral en el manejo de la temáticas tratadas durante las sesiones (Conciliación Trabajo- Vida Personal- Familiar).
- Casos de mayor complejidad deben ser derivados a los organismos correspondientes.
- Preparación de las sesiones en torno a las necesidades que puedan surgir caso a caso.
  - Encuesta y derivación de los casos.



# Logros Alcanzados.



# Avances a la fecha

Inicio del Programa

26 de marzo

Inscripciones a la fecha

34 personas

Programas de pertenencia

Sectra,  
UOCT,  
Seremitt Regionales,  
DTPM,  
CONASET,  
SUBTRANS

Regiones participantes

Tarapacá,  
Coquimbo,  
Valparaíso,  
RM,  
O'Higgins,  
Biobío,  
Los Lagos,  
Los Ríos

Sesiones de atención realizadas a la fecha

296

Promedio sesiones por participante

7  
-1 vez por semana  
-cada 2 semanas



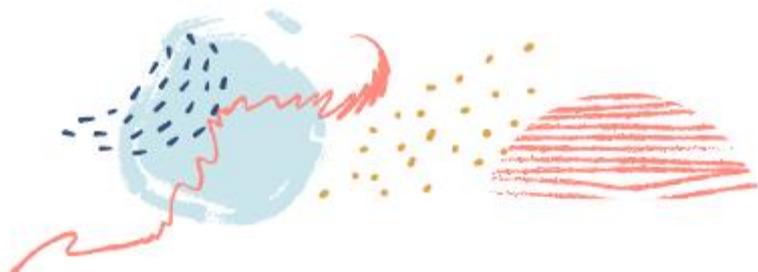
# Algunas experiencias de participantes

El programa ha sido fundamental para poder entender mis reacciones en pandemia y cómo se han visto afectadas por la exacerbación de emociones al estar encerrado. (S.D RM)

Para mí este acompañamiento me ayudó a llevar con creces el tiempo de confinamiento, creo que fue un gran acierto el hecho que hayan creado esta instancia que para quienes de alguna manera sentíamos un miedo a lo desconocido, a la pérdida y a tantas cosas que nos tocó vivir y que aún seguimos viviendo. (S.H. RM)

**Personalmente las orientaciones que más me ayudaron fueron:**

- Organizar mi espacio de trabajo.
- Organizar mi horario de trabajo.
- Generar nuevos itinerarios para realizar las tareas del hogar.
- Incorporar actividades de recreación para la familia que permitan liberar la sensación de "encierro" (películas, deporte, juegos, etc.).
- Acompañamiento y disponibilidad de apoyo permanente. (C. I . Biobío)



# Otros proyectos ejecutados por Coordinación de Personas



- Bienestar a tu Servicio
- Conversatorios grupales online
- Capacitaciones a personal online



# Anexos



# Segunda Etapa : Conversatorios Online



## ¡Cuéntanos tu experiencia!

**Estimado/a,**  
Coordinación de Personas, a través de su área de Desarrollo Organizacional y en el marco de la pandemia por Covid - 19 y la implementación del teletrabajo en nuestra institución, te invita a participar del **conversatorio "Desafíos en Conciliación Trabajo- Familia"**, donde compartiremos en un espacio de confianza, nuestras experiencias en torno al trabajo a distancia.

**¿Cuándo?**  
Miércoles 11 de noviembre de 11:30 a 12:30 hrs. a través de la plataforma Google Meets.

**¿Cómo participar?**  
Inscribiéndote hasta el lunes 9 de noviembre al correo [dgozalezni@mtt.gob.cl](mailto:dgozalezni@mtt.gob.cl) / Anexo 3720.

¡Te esperamos!



Agradecemos la instancia para compartir esta gran experiencia.

Coordinación de Personas SUBTRANS

## Queremos acompañarte

*¿Necesitas orientación psicológica para afrontar de mejor manera el trabajo vía remota y el aislamiento preventivo?*



Coordinación de Personas, a través de su área de Desarrollo Organizacional, ofrece a todo el personal SUBTRANS a nivel nacional, un nuevo servicio de apoyo psicológico online. Cuenta con nosotros/as para conversar acerca del actual escenario país, cómo nos afecta como individuos, trabajadores/as y en nuestra vida familiar. Atrévete y generemos juntos/as, un espacio de reflexión y contención totalmente confidencial.



### ¿Cómo puedo acceder a este servicio?

1. Envía un correo electrónico a la psicóloga Daniela González, [dgonzalez@mit.gob.cl](mailto:dgonzalez@mit.gob.cl), quien coordinará la consulta online.
2. Cada atención tendrá una duración máxima de 40 minutos. Se realizará de manera personalizada y totalmente confidencial.
3. Los horarios de atención se distribuirán entre las 9:00 y las 13:00 hrs y las 14:00 y las 18:00 hrs.
4. **Importante:** Las sesiones son solo para el personal Subtrans.

**(Cuidémonos entre todos)**



Experiencia del Programa de  
Acompañamiento Online en la  
Subsecretaría de Transportes: **Análisis y  
desafíos en su implementación**