



**DESAFÍOS ASOCIADOS AL ROL DE  
ASESOR/A PSICOSOCIAL CON CLIENTES  
DE INSTITUCIONES PÚBLICAS EN MUTUAL  
ASESORÍAS PARA MUTUAL DE SEGURIDAD**

**Parte I**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS Y DINÁMICA ORGANIZACIONAL**

**Alumno/a: Cristian Obreque**

**Profesor Guía: Francisco Valenzuela**

**Santiago, 2023**

## RESUMEN

Diversos pueden ser los desafíos que enfrenta un/a asesor/a dentro del marco de la consultoría interna o externa, en el cual en ocasiones pudiera darse como principal característica, mediar entre los lineamientos técnicos que son importantes de transmitir, y accionar, y por otro lado las dificultades o resistencias que pudiera presentar el cliente, este último ha sido el más destacado, acorde a la información obtenida durante el proceso de este proyecto, en el cual se podrán visualizar algunas limitantes o barreras con que los asesores y las asesoras del equipo de Mutual Asesorías, han lidiado durante el desarrollo de su trabajo.

Otro punto interesante que se presenta en este escrito es la idea base de cómo se manejan las instituciones públicas, y algunas de sus diferencias con las empresas privadas, lo cual se recalca bastante durante el proyecto, y que parte de la base con un lenguaje y códigos de comunicación diferentes, y pertenecientes al mundo público, que deben ser validados e incorporados en las competencias de estos/as asesores/as.

En este documento se analizó a cinco asesores técnicos que son parte de la consultora interna de Mutual de Seguridad, denominada Mutual Asesorías, los cuales solo trabajan con los adherentes de las instituciones públicas, y a su vez, se especializan en el ámbito psicosocial, regido y normado por SUSESO. Para ello se ocupó una metodología cualitativa, y entrevistas semi estructuradas como herramienta para recopilar los datos que posteriormente nos entregaran información sobre los resultados en categorías a los desafíos más importantes que deben responder este equipo.

## INTRODUCCION

Este trabajo está motivado por la necesidad de poder desarrollar un sustento formal respecto de Asesorías Psicosociales, que se realizan en Instituciones Públicas por parte del equipo asesor de Mutual Asesorías. Para ello recurriremos a algunas entrevistas que nos permitirá identificar desafíos y recopilar información importante para analizar procedimientos, características generales y formas de abordar temas de asesoramiento psicosocial en organismos públicos.

En el marco de esta investigación, se presentan los diferentes desafíos que asesores/as de clientes de instituciones públicas, recorren durante el desempeño de las asesorías técnicas psicosociales. Este equipo realiza tareas específicas relacionadas al mundo preventivo, el cual se encuentra normado y establecido en la ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social perteneciente a la Subsecretaría de Previsión Social.

En este trabajo presentamos una propuesta metodológica que aspira a optimizar los procesos de acompañamiento a los comités de aplicación de cada institución asesorada, iniciando previamente una revisión teórica a partir de entrevistas personales, para concluir con un análisis y discusión que permitirá visualizar y comprender el sentido de la asesoría psicosocial, desde el punto de vista de los desafíos que se presentan para el/la asesor/a. A través del uso de métodos socio analíticos, con enfoque psicosociales, realizamos una investigación del tipo exploratoria- descriptiva, usamos instrumentos como la entrevista semiestructurada, esto para profundizar en la experiencia de los Asesores Psicosociales de Mutual Asesoría, con la intención de indagar en los valores y factores que son percibidos elementos prioritarios al momento de realizar un acompañamiento a otras instituciones. Las entrevistas se realizaron a 5 profesionales de la organización, con distinta antigüedad, los que participan desde más de 3 años de la organización, hasta profesionales que se unieron al equipo en los últimos meses.

Nuestra problemática de investigación es consecuencia de los cambios sufridos por la sociedad en estos últimos años, lo que ha venido a generar formas distintas de abordar la salud mental en todas organizaciones del mundo. Actualmente, entendiendo que nos encontramos en la parte final de la crisis sanitaria a raíz de la pandemia mundial del Covid19, que nos implantó cambios, restricciones y donde la dinámica de la vida cotidiana se vio alterada sustancialmente, provocando

sentimientos de frustración, incertidumbre, ansiedad, insomnio, pesimismo, negación, ira y miedo, entre otras emociones, en las personas que temían el contagio e incluso la muerte, tanto de ellos como de sus familiares y amigos (Trujillo, 2020; Jiménez Puig et al., 2022; Vidal Chica et al., 2022).

En efecto, el problema se centra en definir una estructura que evidencie el estado y las formas de trabajo en el acompañamiento del asesor/a, teniendo como principal objetivo, entregar herramientas adecuadas que permitan optimizar el desempeño profesional del asesor, fomentando el desarrollo del bienestar psicosocial y mental de los funcionarios que desempeñan funciones en las Instituciones Públicas.

Las temáticas que abordará esta investigación se encuentran descritas en el marco teórico de este documento, focalizándose principalmente en los riesgos psicosociales, la salud ocupacional, el rol de asesores, la atención al cliente – gestión administrativa, las regulaciones generales del estatuto administrativo, las metodologías de trabajo en el sector público/sector privado, el teletrabajo vs presencialidad, las ventajas/desventajas del Teletrabajo y el logro de metas y objetivos mediante teletrabajo.

#### Pregunta de investigación

¿Cuáles son los desafíos de acompañamiento y supervisión que se asocian al rol de asesor/a psicosocial, en la atención con clientes de instituciones públicas?,

#### Objetivos General

Determinar y conocer los desafíos que se presentan en el ejercicio del rol de asesor/a psicosocial, en la atención con clientes de instituciones públicas. Esta investigación será de carácter exploratoria- descriptiva, de forma que a medida que se tengan los análisis y resultados finales, se mostrarán posibles propuestas de intervención, oportunidades de implementación y mejoras, para fortalecer los procesos de asesoramiento, acompañamiento y aplicación de métodos formales que permitan mejorar el bienestar psicosocial de la organización pública.

#### Objetivos Específicos

- Recopilar información sobre la percepción que tienen los asesores psicosociales sobre el trabajo que realizan y de qué forma enfrentan la actual situación considerando el contexto post pandemia.

- Identificar y analizar los desafíos que se presentan al trabajar con Instituciones Públicas, centrándose en las formas específicas de trabajo que tienen estas entidades.
- Indagar y concluir cómo afecta la forma de acompañamiento en el desarrollo del mejoramiento permanente de bienestar psicosocial de organizaciones públicas.

## II. DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN

### Historia

Mutual Asesorías y Capacitación S.A. (MASC) es una empresa filial de Mutual de Seguridad C.Ch.C; de apoyo a su giro, y que comparte su misma conducta empresarial y valórica.

Mutual de Seguridad C.CH.C. fue fundada en 1966, con el propósito de prevenir los accidentes en el trabajo y dar asistencia a los trabajadores que habían sufrido un infortunio. En ese entonces, los accidentes laborales bordeaban el 40% anual, lo cual significaba que, de cada cinco trabajadores, dos sufrían algún tipo de desgracia. Con el tiempo, el objetivo de Mutual fue adoptando otras perspectivas y mediante la Ley N°16.744 que establece el seguro social contra Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, se institucionalizó el carácter de obligatorio de este seguro y sus beneficios quedaron estipulados claramente, a raíz de esto, se desarrolló una amplia experiencia y especialización en el tratamiento del trauma y la rehabilitación de los trabajadores accidentados, que les permitiera recuperar su salud, la capacidad de trabajo y reinsertarse en el ámbito socio laboral.

MASC es una empresa autónoma y sustentable, que se focaliza en asesorías de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Comunidad (HSEC), con un alcance complementario al de los organismos administradores de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Desarrolla servicios de asesoría y capacitación en gestión de riesgos asociados a la protección de la vida, la salud y el bienestar laboral, en búsqueda de alcanzar el cero daño en las personas, con una cobertura integral, sean éstas nacionales o multinacionales.

MASC en la búsqueda de agregar valor a sus clientes, basan su actuar en la agilidad, flexibilidad y oportunidad, en un entorno cambiante, aprovechando las tecnologías y los enfoques no tradicionales, desarrollando una oferta de valor

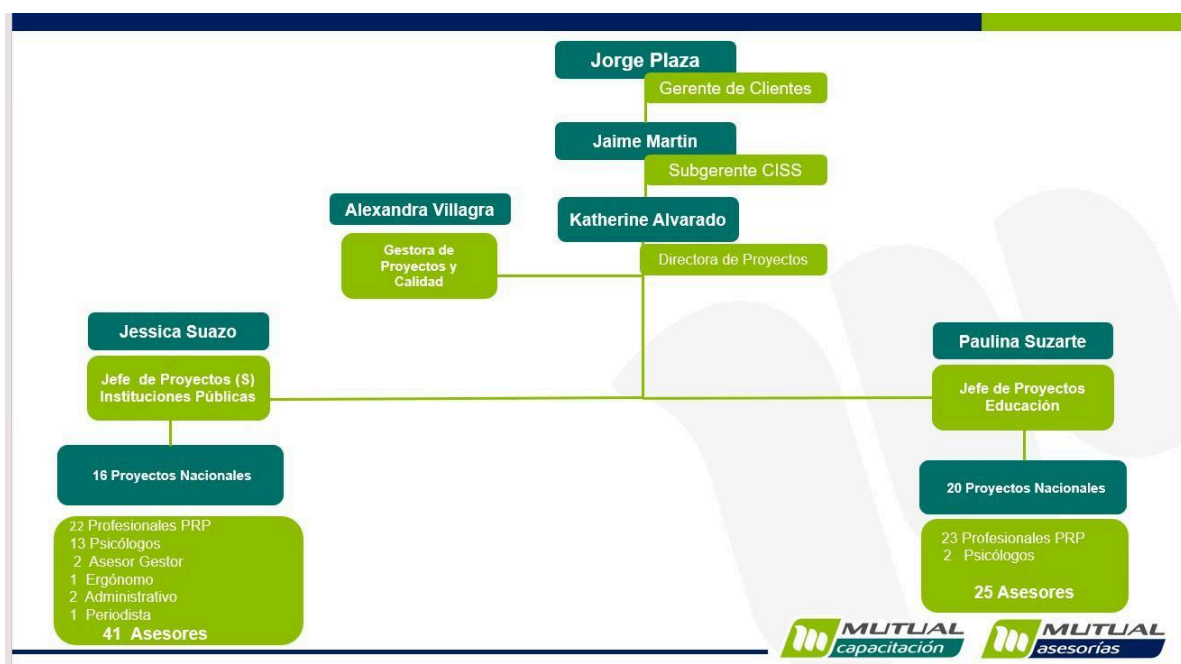
innovadora con un equipo de colaboradores en ambiente seguro y de alta calidad de vida laboral.

Misión: Mutual Asesorías y Capacitación S.A. quiere ser la mejor empresa de asesorías y capacitación en gestión de riesgos para la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores.

Visión: Mutual Asesorías y Capacitación S.A. aspira a ser líderes en seguridad y salud ocupacional en Latinoamérica y referentes en servicio y agilidad.

Propósito: Mutual Asesorías y Capacitación S.A. Ayuda a resolver los problemas de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de manera innovadora.

## Organigrama

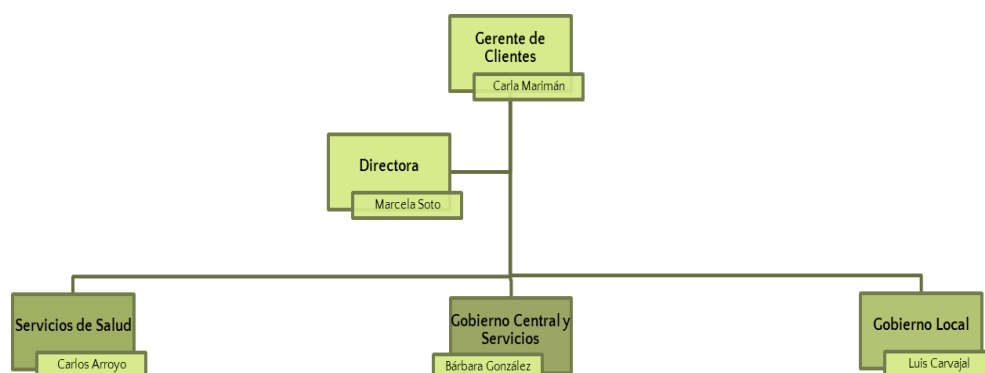


El presente organigrama muestra los proyectos de instituciones públicas y educación a los cuales se entrega servicio de asesorías, a nivel nacional. Los proyectos en MASC, son las áreas específicas de atención que presentan, y en este caso, se denominan de esa manera, ya que cada cierto tiempo, se evalúan para avanzar en su nivel de efectividad y resultados que entrega a la asesoría al cliente.

Como se indicó anteriormente MASC, es una empresa que presta los servicios de asesorías a Mutual de Seguridad, siendo este su principal y único cliente interno, del cual también se desprenden los lineamientos a seguir, y además representar correctamente al OAL.

El equipo que en este estudio se revisara, es parte del proyecto de instituciones públicas, lo cual atiende a las 3 carteras que Mutual de Seguridad tiene como adherentes dentro de sus prestaciones médicas y preventivas, en particular la labor de estos asesores será apoyar operativamente en gestiones psicosociales y de post calificación ante las enfermedades profesionales.

Aquí un desglose específico del organigrama de los clientes de instituciones públicas que atiende Mutual de Seguridad:



Los/as Asesores/as, distribuidos en las 3 diferentes carteras allí señaladas (Servicios de Salud, Gobierno Central y Gobierno Local), desarrollaran sus competencias, considerando que cada una de ellas, trae sus propias características y desafíos a la base.

### **Problemática**

Los cambios organizacionales presentes, que nacen a raíz de la crisis sanitaria, han sido evidente, demostrando que las organizaciones y sus jerarquías superiores, han modificado su sistemas de trabajo interno, estructuras y metodologías específicas de trabajo, los/las colaboradores/as de diferentes instituciones, no tan solo transformaron sus espacios físicos de desarrollo profesional, sino que también hubo un impacto en la visión del trabajo, la atención y desempeño de objetivos que hasta principios del año 2020, se mantenía.

Las ventajas y desventajas de actual contexto dan indicio de una nueva era en la forma de trabajo y relacionamiento dentro de la organización, estas comienzan a tener un tinte de mayor flexibilidad, y por tanto se hace necesario adaptarse a las diferentes modalidades que se presentan, “Las organizaciones se hacen más ágiles y flexibles, para poder realizar nuevas tareas o mejorar las actuales” (Osio, 2010). A raíz de lo anterior, la tecnología y digitalización, ha ido tomándose el centro de atención, facilitando la alta conectividad, y como medio principal de información actual.

Es así como, las industrias ocuparon más de su porcentaje en generar recursos tecnológicos, que por obvias razones lograba dar resultados y continuar con el proceso de productividad, innovando en la forma de trabajo, haciendo que esta sea desde cualquier lugar del mundo. Los colaboradores, hoy en día instalaron sus espacios laborales en su hogar, y de esta manera responder de manera pronta a sus objetivos y planificaciones anuales y estratégicas, sin embargo, esto ha traído consigo algunas secuelas “negativas”, consideran que lo que, hasta ese entonces, permitía límites, actualmente ha sido de cuestionamiento y dificultad para algunas organizaciones.

En Chile, la situación ha sido de debate, ya que en un principio no se contaban con las normas legales, mucho menos el ejemplo de un teletrabajo, el cual fue de impacto para las organizaciones, quien hasta ahora sienten necesidades no cubiertas al instaurar lo que se denomina “home office”. Los cambios traen consigo la innovación, y por su parte, llamar a la creatividad, respecto de reencantarse en lo profesional, debido a esta nueva visión de trabajo a distancia, que impide en ocasiones generar un mayor compromiso y responsabilidad frente a los objetivos y quehaceres básicos de un rol organizacional.

Lo anteriormente mencionado, ha sido uno de los tantos desafíos con los cuales el equipo de asesores psicosociales de MASC ha tenido que enfrentar, y generar nuevas competencias, que faciliten la comunicación, la fidelización y supervisión técnica sobre las temáticas principales que despliegan en el desarrollo de las asesorías, y por lo tanto viene a mostrar una nueva realidad que anteriormente no era cuestionada, o bien conocida por los clientes de esta Mutual.

### **Relevancia**

El actual estudio, posee la importancia de ser revisado, a fin de comprender cuales son las nuevas estrategias que se precisan para la realización del trabajo orientativo aplicado por los asesores de las instituciones públicas, y a su vez,



reconocer las diferencias que produce el desarrollo digital dentro de ciertos protocolos y normas que se exponen a los clientes externos.

### **III. MARCO TEÓRICO**

Los conceptos que se revisarán en este proyecto tienen directa relación con el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, y el desarrollo de las asesorías que ejecutan el equipo psicosocial de la empresa Mutual Asesorías, para el cual será necesario conocer el significado de las palabras claves que describen las tareas críticas que componen el perfil de trabajo de los/las profesionales.

- Rol de asesores

Partiendo de la base que la tarea principal de los profesionales destacados en la asesoría, precisan validarse de manera técnica frente a un otro, y entregar de forma asertiva y clara en su comunicación, la información que es precisa de accionar, y a su vez, motivar al ejercicio de cambiar y modificar aquello que esté deficiente, e incluso en ocasiones solventar algunas necesidades a través de sugerencias basadas en su expertiz o conocimientos teóricos y prácticos, “el asesoramiento se trata básicamente de resolver problemas, despejar dudas y temores respecto a materias que se encuentren en proceso de activación en los lugares de trabajo” (Figuroa, Herrera, Tello, Valiente, 2006), por lo que quien se ajuste y desempeñe este rol, debe validarse desde sus experiencias técnicas, y posicionarse como un referente ante situaciones críticas se requieran.

Asimismo, sucede en las organizaciones de forma interna, destacando que existen asesores internos o externos, que aportan, orientan, acompañan a los equipos de trabajo, hacia mejoras continuas, revisión y supervisión de proceso, y todo aquello que potencie la vida estable de una institución, el asesor laboral deberá “construir alianza estratégica de forma interna con quienes la componen, a fin de conocer la cultura organizacional, los valores y sello que la representan” (Figuroa, Herrera, Tello, Valiente, 2006).

Muchas veces las asesorías van acompañadas de educar respecto a alguna temática en particular, ese es el propósito base, no solo entregar el conocimiento, sino también acompañar a que ello se pueda efectuar con los recursos que la misma organización tenga. Un ejemplo, son los asesores y las asesoras enfocadas en el ámbito de la salud ocupacional, quienes se preocupan que en las instituciones o empresas, se pueda conocer todas aquellas normas establecidas para el ámbito preventivo, generando un aprendizaje en el ámbito de la salud mental en el trabajo, estas materias son relevantes de estudiarlas, de comprenderlas y de ejecutarlas, y el rol del/a asesor/a en ello será

clave, el despliegue adecuado de sus competencias técnicas y habilidades blandas, guiará a las personas hacia la mejora continua del cuidado y seguridad.

Sin duda que el rol de asesor psicosocial lleva consigo una “etiqueta” de apoyo de acuerdo con la temática en la que deberá aportar, en algunos estudios este rol muestra que el solo hecho de escuchar las diferentes problemáticas de las organizaciones, generan un vínculo entre ambos, lo cual se atribuye a un “apoyo moral” (Daher, Jaramillo, Rosati, 2018), donde se reflejan los dolores internos, expuestos por los propios colaboradores/as. Es así como la atención a otro requiere muchas veces de una escucha activa, y más cuando se abordan temáticas incómodas, como la mejora en los riesgos que están afectando psicosocialmente a la organización.

- Riesgos Psicosociales – Salud Ocupacional

Actualmente las organizaciones visualizan los diferentes factores que influyen en el trabajo, por el cual existen diversos protocolos y maneras de evaluar el clima y cultura organizacional. A raíz de la pandemia esto también ha sido uno de los focos principales en las instituciones, tomando consciencia sobre los eventuales riesgos que podrían afectar a sus colaboradores/as, y de esa forma activar mejoras en el entorno laboral, uno de ellos es la evaluación de los factores psicosociales, estos hacen referencia a “condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (Gil Monte, 2012), por el cual se hace presente revisar qué diagnóstico nos entrega la herramienta psicosocial, bajo el proceso normativo que lo ampara.

El trabajo para las personas dejó de ser tan solo un aspecto productivo, consigné la importancia que merece dentro de la vida, pero además se convierte en un espacio de relacionamiento y vínculo con los demás, ya no solo existe la visión de cumplir con los objetivos estratégicos que estas presentan, sino también, de desarrollarse y crecer profesionalmente, de aprender y crear. Es por ello que atender y entender el contexto laboral en el cual me integro, ha ido creciendo con el tiempo, y con los variados estudios que informan sobre la relevancia de promover el buen clima laboral dentro de las instituciones, de esa manera se comienza a introducir en este contexto la “salud ocupacional”, considerando que en la época industrial, la salud en el trabajo, no era un aspecto importante, y con el tiempo se ha ido promoviendo, bajo la lógica que esto también entrega bienestar y satisfacción en los/las trabajadores/as, y por ende motivación interna para generar la producción

que la misma empresa requiere, es así que “la salud ocupacional es la disciplina conformada por un conjunto de actividades interdisciplinarias que propende por el diagnóstico, análisis y evaluación del cuidado, la promoción, la conservación, y el mejoramiento de la salud, así como la prevención de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales” (Marín Blandón, Pico Merchan, 2004), y este último aspecto actúa como protagonista hoy en día, la prevención, y evitar que los/las trabajadores/as enfermen dentro de su trabajo, con apoyo e influencia de los OA e información en materiales de salud que se despliegan a través de las redes sociales y canales de comunicación externos a las empresas, además de las diversas leyes y compendios que resguardan los derechos y cuidados que se deben gestionar dentro de las empresas e instituciones públicas.

Profundizando el tema de la salud en el trabajo, SUSESO en conjunto con el organismo administrador ACHS, definieron 3 aspectos relevantes para la promoción de la salud, entre los cuales se encuentran la protección, prevención y educación, entendiéndose que la protección hace referencia a las leyes que regulan el cuidado, la prevención como la anticipación de la ocurrencia de problemas de salud, y la educación, como proceso comunicativo e influenciado hacia conductas y actitudes de mejora en la salud (Madrid, 2017), lo cual en este tiempo en ocasiones también se ha visto obstaculizado por la gestión de quienes lideran y administran ciertas instituciones o empresas, en este sentido, también se destacan algunos inconvenientes o lo que ocurre en el desconocimiento o poca cultura preventiva, “En términos de los factores obstaculizadores, se observan ciertas

tendencias. Lo primero que destaca es la falta de sensibilización acerca de lo que son los riesgos psicosociales y su importancia en trabajo” (Madrid,2017), y por esto mismo los organismos administradores de la ley que resguardan la salud y seguridad en el trabajo, han considerado la importancia de tener promotores de salud, asesores que revisen, regulen y aporten al crecimiento de una organización más saludable.

- Seguridad laboral en Chile

En nuestro país, el resguardo de los/las trabajadores/as se encuentra en manos de algunas entidades que son relevantes de conocer, una de ellas es SUSESO, quien regula las normativas enfocadas al ámbito preventivo, y además fiscaliza a las mutualidades especializadas en dichas temáticas. Las mutuales actuales en Chile son 3 de carácter privado, y una de ellas (ISL) de carácter público, ellas adhirieron a las empresas e instituciones públicas de Chile, con el fin de asegurar el cuidado de sus colaboradores/as.

La SUSESO a la base presenta cuatro líneas de acción como propósito de ayuda en estas materias preventivas, entre ellas está regular, fiscalizar, capacitar y resolver, dando favor y promoción al cumplimiento de las normas que construyan una visión de trabajo saludable y responsable.

También la Subsecretaría de Previsión Social en Chile, indica que “Hasta ahora la Seguridad Laboral se ha centrado en prevenir y proteger a los trabajadores/as de los accidentes o enfermedades del trabajo, para esto se han generado distintos mecanismos legales imprescindibles para su protección, como el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, la Certificación de calidad de elementos de protección personal contra riesgos ocupacionales y el Seguro Social Obligatorio contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Ley 16.744, vigente hasta hoy” (Subsecretaría de Previsión Social).

Estos y otros estamentos dedicados al ámbito del cuidado contra las enfermedades profesionales, accidentes de trabajo, son parte activa de la activación de protocolos, e instruir sobre el percibir a las personas no como meras maquinarias de trabajo, sino también de resguardar su integridad física y psicosocial en las organizaciones.

- Instituciones Públicas

La Ley de Estatuto Administrativo es un decreto con fuerza de ley emitido en 2004 por el Ministerio de Hacienda. Publicado por primera vez en el Diario Oficial del 16 de marzo de 2005. Este texto legal establece cómo deben funcionar las relaciones entre el Estado y los trabajadores del sector público.

Por ello, abarca a los empleados que conforman la nómina fija y bajo contrato en los Ministerios, Intendencias y Gobernaciones. También incluye a los empleados de servicios públicos centralizados y descentralizados.

La jornada laboral para el Sector Público, se encuentra establecida en el Art. N° 65 del Estatuto Administrativo, y señala que la jornada ordinaria de trabajo de los funcionarios será de 44 horas semanales distribuidas de lunes a viernes, no pudiendo exceder de nueve horas diarias

El Estatuto Administrativo reconoce a los funcionarios públicos derechos derivados de su calidad de tal, pero también establece a su respecto obligaciones correlativas.

Los derechos se pueden agrupar en los siguientes:

- Derechos derivados de la Carrera funcionaria.
- Derechos de naturaleza Social o de la Familia.
- Derechos de naturaleza Económica.
- Derechos de Seguridad Social.
- Derechos Gremiales.

Trabajar en Chile para estamentos del estado o servicios públicos, entrega estabilidad laboral, algunos beneficios laborales, que incluyen seguro de salud, jubilación, vacaciones, etc. Rotación de puesto, es decir, cambiar de área, pero manteniendo los mismos beneficios. Horarios fijos, o sea, los horarios son respetados a cabalidad, aunque en algunos casos se trabaja mayor tiempo como por ejemplo el sector salud y educación.

- Gestión al cliente

Uno de los focos de trabajo que son relevantes en el rol de las consultorías y asesorías técnicas, tiene que ver con la entrega al servicio al cliente, y como quién desarrolla estas tareas, genera las competencias necesarias para la fidelización, y acompañamiento adecuado de construcción de procesos que se requieran en las necesidades de la contraparte. Asimismo se puede visualizar dentro de las organizaciones, cuando en el rol de cliente se posiciona una empresa o institución,

para ello también desplegar habilidades que sean facilitadoras para cumplir a las expectativas que se presentan a la hora de generar una alianza estratégica entre asesor-cliente, “Se deben construir relaciones entre clientes y empresa que permitan comprender las necesidades y preferencias de cada individuo para añadir valor a productos y servicio” (Lopez, De la Hoz, Perez, 2017).

En cuanto a la gestión al cliente organizacional, se destaca como un proceso estratégico, que delimita cuáles serán las aptitudes que deberá tener el asesor o la asesora, y a su vez, las receptividad y responsabilidad del cliente, para ello desarrollar el concepto de calidad desde el inicio de un proyecto elaborado hacia los clientes, deberá ser crucial y respetarse durante y en los resultados que se acuerden entre ambas partes, para esto será relevante destacar el relacionamiento y tal como lo describe Alcaide, “los clientes rechazan la comunicación relacional, pues están cansados de comunicación vendedora. Quieren comunicación clara y detallada, personalizada y que genere vinculación por la vía emocional y con información práctica y útil” (Alcaide, 2015), es decir aquí entramos un nuevo concepto que hoy en día es principal, y es el de vincularse a través del lenguaje verbal y no verbal que se encuentra a la base de la contratación de un servicio.

A lo largo de la lectura de esta investigación, daremos cuenta de que el área de estudio al cual se observó y recolectó información, también destacan como competencia base en la experiencia y sentido del rol de las asesorías, la comunicación, e importancia de respetar e integrarse al estilo y códigos que las organizaciones a las cuales entregan su servicio y apoyo técnico tienen. Además de contemplar un correcto desempeño laboral, según Sánchez (2016), mencionó que el desempeño laboral es muy importante para las empresas o instituciones, que implica principalmente un enfoque en el trabajo con el rendimiento de sus tareas y/o actividades laborales, que comprenden previamente la evaluación del desempeño laboral, mediante la solución de conflictos, efectividad, objetivos, capacidad en cooperación laboral, habilidades comunicativas y relaciones laborales, por lo cual el trabajador debe comprometerse durante un proceso evaluativo, para conocer las falencias y sobre todo tomar acciones de mejora en base al entrenamiento o retroalimentación laboral, priorizando un desarrollo y logro de las metas durante cada jornada trabajo.

#### **IV. PROPUESTA METODOLÓGICA**

##### **Enfoque Metodológico**

El diseño metodológico del presente estudio se enmarcará en un enfoque cualitativo de investigación, con el fin de comprender los diferentes contextos y características del objeto de estudio, la metodología cualitativa, “se centran en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción y vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna (subjetiva)” (Quintana,2006). Es decir, que lo que aquí se revisará serán aspectos de observación, comprensión y análisis de los discursos e información obtenida en el proceso de investigación.

Con el pasar de los años, la investigación, las metodologías y las técnicas cualitativas no eran consideradas en muchos procesos de investigación, incluso eran rechazadas o minimizadas por parte de la comunidad científica, no importando su adscripción teórica, temática o disciplinaria, sin embargo, en la actualidad este panorama ha cambiado radicalmente y para el análisis del rol que tiene el asesor/a psicosocial en Mutual Asesorías, será relevante su consideración.

Parte de las técnicas que acompañan a una metodología cualitativa, es la observación y entrevista en profundidad, con el fin de abordar de manera interpretativa los discursos y las relaciones comunicacionales entre dos o más participantes, por tanto, tratará de “describir, decodificar y traducir un fenómeno que ocurre de forma más o menos natural en el mundo social y que, por lo demás, están más orientadas hacia el significado del fenómeno en cuestión” (Navas,2009). La adopción de un enfoque cualitativo de investigación se hace pertinente por su potencial, para alcanzar el discurso de los sujetos y la posibilidad que otorga conocer cómo es que las personas interpretan fenómenos sociales (Navas,2009).

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conductas. (Jiménez-Domínguez, 2000)

Varios autores plantean diversas tipologías de los diseños cualitativos, particularmente en el presente estudio nos basaremos en la que proponen Hernández, Fernández & Baptista (2006), que, aunque no abarca todos los marcos interpretativos, si comprende los principales. Para esta revisión, nos centraremos en el de teoría fundamentada. Los diseños etnográficos, diseños

narrativos, diseños de investigación-acción y diseños fenomenológicos, no son parte de las temáticas que nos guiarán en el presente trabajo.

Según Glaser & Strauss (1967), la teoría fundamentada se basa en el interaccionismo simbólico. Su planteamiento básico es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos. Es el procedimiento que genera el entendimiento de un fenómeno educativo, psicológico, comunicativo o cualquier otro que sea concreto.

La teoría fundamentada va más allá de los estudios previos y los marcos conceptuales preconcebidos, en búsqueda de nuevas formas de entender los procesos sociales que tienen lugar en ambientes naturales. Este tipo de diseños se pueden clasificar en diseños sistemáticos y diseños emergentes.

El diseño sistemático, es un procedimiento de análisis circular en el que se parte de la “codificación abierta” en la que la persona que investiga identifica y define las categorías, y recoge también la “codificación en vivo” que acopia expresiones literales de las unidades muestrales. Posteriormente se seleccionan entre todas las categorías la “categoría axial”, lo que permitirá crear las conexiones entre las distintas categorías y realizar una “codificación selectiva” que será el núcleo teórico. Durante esta fase del análisis “se construye un modelo del fenómeno estudiado, que incluye: las condiciones en que ocurre o no ocurre, el contexto en que sucede, las acciones que lo describen y sus consecuencias” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 494). Una vez establecidas las categorías y sus relaciones se comparan con los datos obtenidos en otros casos, de ahí que sea un método basado en la comparación constante, lo que daría paso a la teoría emergente y al planteamiento de la hipótesis, que se explica a partir de un estudio de caso o historia biográfica que refleje esta teoría.

El diseño emergente surge posteriormente, y es un procedimiento de análisis menos sujeto a las categorías predefinidas, de hecho, tiene una concepción diferente, ya que se considera que la teoría surge de los datos empíricos, más que de un sistema de categorías prefijadas como ocurre en la codificación axial. De ahí que la codificación en los diseños emergentes sea abierta y a partir de esta emerjan las distintas categorías que explican el objeto de estudio, pero sin codificación axial. De manera que la teoría surge de la conexión de las distintas categorías emergentes.

### Unidades de información

Se realizará una etapa de entrevistas a 5 asesores/as pertenecientes a la institución, lo cual nos permitirá obtener materia prima para analizar y estudiar los



efectos que puede producir los cambios de escenarios en el rol que tiene el asesor/a psicosocial en Mutual Asesorías y de qué forma afecta en el asesoramiento de algunas entidades públicas.

Nuestras unidades de información serán profesionales Psicólogos del equipo psicosocial, quienes desarrollan actualmente labores de asesoramiento a clientes de la organización, a fin de entregar no solo las directrices normativas del proceso SST, si no también, de manejar las necesidades que el cliente mismo va presentando durante el relacionamiento y vínculo generado en el transcurso de su trabajo.

### Recolección de información

Se define realizar entrevistas semi estructuradas para producción de información, a fin de lograr recabar los detalles que describan el objetivo de estudio, y de esta forma, conocer y comprender el trabajo que se realiza, y las demanda que los clientes exponen a diario en el quehacer del profesional SST. Las entrevistas semi estructuradas, permiten que el investigador, pueda adaptarse al entrevistado, pudiendo flexibilizar el análisis de otros temas que van apareciendo en el contexto de un diálogo cercano (Lopezosa, 2020).

### Análisis de los datos

Según Amescua & Gálvez (2002), la fase de análisis de los datos representa probablemente el lado oscuro de la investigación cualitativa. Tanto los defensores teóricos del método como los productores de investigaciones cualitativas adolecen de proporcionar escasa información sobre los modos en que transforman los datos en interpretaciones que puedan sustentar científicamente.

Estos autores consideran que cualquiera que sea el estilo analítico adoptado, hay un momento en el que el investigador se encierra a solas con los datos y es entonces cuando comienzan verdaderamente las dificultades, pues tiene que responder a preguntas, tales como: ¿Cómo realizar técnicamente las seductoras propuestas de la teoría?, ¿Qué hacer con una información tan heterogénea?, ¿Cómo debe ser el manejo para hacer emerger ese torrente de conceptos y proposiciones que sugiere el análisis cualitativo?. Al respecto, Taylor & Bogdan (1990) proponen un enfoque de análisis en progreso en investigación cualitativa

basado en tres momentos (Descubrimiento, Codificación y Relativización) los cuales están dirigidos a buscar el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian:

Fase de descubrimiento: Consiste en buscar temas examinando los datos de todos los modos posibles, lo cual involucra las siguientes acciones:

- Leer repetidamente los datos.
- Seguir la pista de temas, intuiciones, interpretaciones e ideas.
- Buscar los temas emergentes.
- Elaborar las tipologías.
- Desarrollar conceptos y proposiciones teóricas.
- Leer el material bibliográfico.
- Desarrollar una guía de la historia.

Fase de codificación: Es la reunión y análisis de todos los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones, cuyas acciones son:

- Desarrollar categorías de codificación.
- Codificar todos los datos.
- Separar los datos pertenecientes a las diversas categorías de codificación.
- Examinar los datos que no se han considerado.
- Refinar el análisis.

Fase de relativización de los datos: Consiste en interpretar los datos en el contexto en el que fueron recogidos, cuyas acciones son:

- Datos solicitados o no solicitados.
- Influencia del observador sobre el escenario.
- ¿Quién estaba allí? (Diferencias entre lo que la gente dice y hace cuando está sola y cuando hay otros en el lugar).
- Datos directos e indirectos.
- Fuentes (Distinguir entre la perspectiva de una sola persona y las de un grupo más amplio).
- Los propios supuestos (autorreflexión crítica).

## Presentación de datos

La presentación de datos, orientada a facilitar la mirada reflexiva del investigador a través de presentaciones concentradas, como pueden ser resúmenes estructurados, sinopsis, croquis, diagramas, entre otros.

La elaboración y verificación de conclusiones, en la que se utilizan una serie de tácticas para extraer significados de los datos, como pueden ser la comparación/contraste, el señalamiento de patrones y temas, la triangulación, la búsqueda de casos negativos, etc.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Alcaide, J. (2010). A vueltas con la fidelización de Clientes, LINK:  
[https://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788473566803\\_Clienting&Management\\_01-05-10.pdf](https://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788473566803_Clienting&Management_01-05-10.pdf)
- Alianza para el Gobierno Abierto. (2022). Recuperado 13 de septiembre de 2022, de Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe website:  
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/ministerios-de-chile>
- Amescua, M. & Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: Perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. Revista Española de Salud Pública. Vol.76. No.5. Recuperado 01 de febrero del 2023 de:

[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113557272002000500005](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113557272002000500005)

- Blanch J. Trabajar en la modernidad industrial. En J. Blanch, M. Espuny, C. Gala y A. Artilles (Eds). Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos (pp. 19-148). Barcelona, España: Editorial UOC; 2003. [https://books.google.com.co/books?id=te\\_-jmaDDagC&pg=PA99&dq=Josep+blanch+fundamentos.+teor%C3%ADas+de+las+relaciones+laborales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTt8uHqo3yAhXaRjABHVUWDNsQ6AEwAXoECAUQA#g#v=onepage&q=Josep%20blanch%2](https://books.google.com.co/books?id=te_-jmaDDagC&pg=PA99&dq=Josep+blanch+fundamentos.+teor%C3%ADas+de+las+relaciones+laborales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTt8uHqo3yAhXaRjABHVUWDNsQ6AEwAXoECAUQA#g#v=onepage&q=Josep%20blanch%2)
- Carta Iberoamericana de la Función Pública, Aprobada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 26 y 27 de junio de 2003.
- De la hoz, E. Lopez, L. Perez. L. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría.
- Espinoza, A. M. (2013). Seguridad basada en el liderazgo y comportamiento.
- Fabio Bertranou. (2022). Reflexiones sobre el trabajo Visiones durante la pandemia desde el Cono Sur de América Latina. 12/06/2022, de Organización Internacional del Trabajo Sitio web: Chrome - extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\_836800.pdf
- Fernando Villanueva y Sergio Espinoza. (2021). Empleo en Chile: antes, durante y después de la pandemia. 03/05/2022, de CiperChile Sitio web:

<https://www.ciperchile.cl/2021/11/12/empleo-en-chile-antes-durante-y-despues-de-la-pandemia/>

- Gallart, M. A. (1998). La articulación entre el sector público y la empresa privada en la formación profesional de América Latina (pp. 15–17). Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de

[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/31106/S9800643\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/31106/S9800643_es.pdf)

- GilMonte, Pedro. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional Fuente:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci\\_ar  
ttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_ar<br/>ttext)
- Giniger, N. 2020. "Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia". Fuente:  
[https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/  
view/5451](https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/<br/>view/5451)
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. Chicago: Aldine.
- Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña.  
LINK: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/pa00n1qh.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pa00n1qh.pdf)
- Havriluk Osio, L. 2010. "El Teletrabajo: Una opción en la era digital". Fuente:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Huberman, A. & Miles, M. (2000). Métodos para el manejo y el análisis de datos. En: Denman, C., Haro, J. (Comp.). Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. Hermosillo: El Colegio de Sonora. pp. 253-300.
- Jiménez-Domínguez, B. (2000). Investigación cualitativa y psicología social crítica. Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza. Investigación cualitativa en Salud.
- LEY 18.834, APRUEBA ESTATUTO ADMINISTRATIVO. (2005).  
Recuperado 9 de  
septiembre de 2022, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN website:  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30210>
- Lopezosa, C. 2020. Entrevistas semiestructuradas con Nvivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Fuente:  
[https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa\\_Methodos\\_08.p  
df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa_Methodos_08.p<br/>df?sequence=1&isAllowed=y)
- Maria Marin Blandon y Maria Eugenia Pico Merchan. (2004). Fundamentos de Salud Ocupacional. Fuente:  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mnwHhEGtba4C&oi=fnd&pg=PA9&d  
q=SALUD+OCUPACIONAL&ots=QAEtAsq7h3&sig=hoy2kQmSO2-  
a4\\_xKqsLm20p2dNA#v=onepage&q=SALUD%20OCUPACIONAL&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mnwHhEGtba4C&oi=fnd&pg=PA9&d<br/>q=SALUD+OCUPACIONAL&ots=QAEtAsq7h3&sig=hoy2kQmSO2-<br/>a4_xKqsLm20p2dNA#v=onepage&q=SALUD%20OCUPACIONAL&f=false)

- Pagani, Ma. Laura (2010). Introducción a las organizaciones públicas: marco conceptual y dimensiones de análisis. VI Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata.
- Peña Quinana, A. 2006. "Metodología de Investigación Científica Cualitativa". Fuente:  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>
- Revista de Seguridad Minera , Edición N° 41.LINK:  
<https://www.revistaseguridadminera.com/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional.  
[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Sánchez, D. (2016). Gestión de recursos humanos. España: CEP S.L.
- Subsecretaria de Prevision Social, LINK: Seguridad y Salud en el Trabajo - Subsecretaría de Previsión Social ([previsionsocial.gob.cl](http://previsionsocial.gob.cl))
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1990). Introducción a los métodos cualitativos de investigación.  
Barcelona: Paidós.
- Un empleado público versus un empleado privado. (2021). Recuperado 9 de septiembre de 2022, de OBS Business School website:  
<https://www.obsbusiness.school/blog/un-empleado-publico-versus-un-empleado-privado>
- Zapata, F. Rondan V. (2016). LA INVESTIGACIÓN - ACCIÓN PARTICIPATIVA