

NEGOCIOS CON AUTOCUIDADO

MANUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES PARA LA MICROEMPRESA



Patrocinan:



Colabora:





Documento elaborado en el marco del proyecto *Promoción de la salud mental laboral en microemprendimientos*, financiado por el Fondo Valentín Letelier (2018) de la Vicerrectoría de Extensión y Comunicaciones de la Universidad de Chile.

Autoría: Marcela Quiñones, Florencia Díaz, Mónica San Martín, Magdalena Ahumada, Luis Caroca y Catalina Ganga.

Edición y diagramación: Constanza Pérez Verdugo.

Ilustraciones: Danae Álvarez.

© Negocios con autocuidado

Diciembre 2020, Santiago de Chile.

ÍNDICE

Presentación

Parte I: ¿Qué es la salud laboral?

Salud y productividad de los negocios

Riesgos psicosociales del trabajo

Exigencias psicológicas

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Apoyo social y calidad del liderazgo

Compensaciones

Doble presencia

Acoso laboral y sexual en el trabajo

Parte II: Proyecto Promoción de la salud mental laboral
en microemprendimientos

Vídeo: Riesgos psicosociales en la microempresa

Equipo

Referencias

Agradecimientos

PRESENTACIÓN

Hoy, las microempresas y emprendimientos chilenos enfrentan condiciones y desafíos que son diferentes de las empresas de mayor tamaño. Dentro de estos, se encuentran las condiciones en que se trabaja y sus efectos en la salud y el bienestar de las personas en sus negocios.

Actualmente, existe numerosa evidencia que revela la importancia de encontrarse bien para poder lograr los objetivos en el trabajo. En Chile, las microempresas pierden 24.731 días al año debido a enfermedades causadas por el trabajo (1), lo cual afecta de manera más profunda la productividad de sus negocios, comparado con empresas de mayor tamaño.

El **“Manual de riesgos psicosociales laborales para la microempresa”** busca ayudarte a conocer y detectar las condiciones de tu negocio, así como también, sus formas de trabajo que pudiesen estar afectando tu bienestar y, a la larga, la productividad de tu negocio.

Este documento se divide en dos partes. En la primera, explicamos conceptos y antecedentes de la salud laboral y de los riesgos psicosociales laborales en la microempresa; mientras

que en la segunda, presentamos testimonios que recopilan experiencias, conocimientos y necesidades respecto a la salud mental en la microempresa, y que fueron identificados por las y los participantes del proyecto.

Agradecemos a los distintos emprendimientos y microempresas de los Centros de Negocios de SERCOTEC de las comunas de Estación Central, Las Condes, Maipú y San Bernardo, asociados a la [Corporación Construyendo Mis Sueños \(CMS\)](#); y que fueron parte del proyecto “Promoción de la salud mental en microemprendimientos” (Negocios con Autocuidado).

La elaboración de este manual estuvo a cargo de un equipo multidisciplinario compuesto por quince profesionales formados en Psicología, Sociología, Medicina, Pedagogía, entre otras disciplinas, con experiencia y compromiso en emprendimientos, salud laboral, autocuidado y género.

El proyecto “Promoción de la salud mental en microemprendimientos” contó con el patrocinio del [Fondo Valentín Letelier](#) de la Vicerrectoría de Extensión y Comunicaciones (VEXCOM) de la Universidad de Chile y del [Instituto de Salud Pública \(ISP\)](#) del Ministerio de Salud; y con la colaboración de la [Corporación Construyendo Mis Sueños \(CMS\)](#).

¡Te invitamos a sumarte a la prevención de los riesgos psicosociales laborales!

PARTE 1

¿QUÉ ES LA SALUD LABORAL?

La salud laboral es una disciplina multidisciplinaria que promueve y protege la salud de las y los trabajadores. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2) esta refiere a "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo".

Tu salud laboral se puede ver afectada por distintos aspectos del trabajo, los que podrían causar **daños físicos, psicológicos y sociales** y, por ende, afectar el éxito de un negocio.

Los aspectos o características del trabajo que **pueden afectar de manera negativa nuestra salud** se llaman **riesgos del trabajo**. Estos pueden causar **serios daños** (como los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales) **y tener una larga duración**, por lo que deben ser siempre detectados con la finalidad de eliminarlos o reducirlos. Es más, sus consecuencias no se limitan solo al ámbito individual del trabajador/a, sino que también al funcionamiento y a la sostenibilidad de la empresa.



Ejemplos de los riesgos del trabajo son: tener ruidos altos, mucha luminosidad, exceso de humedad, trabajar en altura, manejar cargas pesadas, estar largas horas sentado/a o en una postura forzada, entre otros. Por esto, existen varias formas de prevenir los daños que causan dichos riesgos, como disponer de audífonos, máscaras o lentes, entre otros.

Dentro de los riesgos del trabajo, están los “**riesgos psicosociales del trabajo**”, los que refieren a las condiciones y la forma de trabajar (cómo está organizado nuestro trabajo, las formas en que realizamos las tareas, las relaciones que establecemos con otros/as en el trabajo y el ambiente en donde se desarrolla nuestro negocio.). Estos tienen un impacto negativo en la salud y en el bienestar de los trabajadores/as. Ejemplos de riesgos psicosociales del trabajo son: dificultades para conciliar la vida laboral con la vida personal, largas horas de trabajo, acoso

laboral, malos tratos entre compañeros/as, falta de reconocimiento y poco apoyo de las jefaturas.

Diversos estudios evidencian la importancia de considerar estos potenciales riesgos para la salud y bienestar de los/as trabajadores/as y para el desarrollo de sus negocios. A continuación, describiremos en mayor detalle la relación entre salud laboral, riesgos psicosociales del trabajo y productividad de los negocios.

SALUD Y PRODUCTIVIDAD DE LOS NEGOCIOS

Nuestra salud es importante para el desarrollo de nuestros negocios o microempresas. En efecto, estudios demuestran que los trabajadores/as saludables son más productivos que los trabajadores/as que se encuentran enfermos/as ([1](#), [2](#) y [3](#)).

Por una parte, existen estudios que demuestran que trabajar en presencia de riesgos psicosociales laborales, y por tanto, el estrés asociado, tiene como consecuencia la tendencia al desarrollo de múltiples enfermedades, como las enfermedades cardiovasculares ([6](#), [7](#)), el resfrío común ([8](#)), y mayor riesgo a

desarrollar problemas de salud mental (9).

Al mismo tiempo, los efectos de los riesgos no se limitan a las personas, sino que también afectan a las empresas. Por ejemplo, la evidencia señala que la exposición prolongada a riesgos psicosociales laborales está relacionada a mayor ausentismo, mayor presentismo (7), mayor probabilidad de sufrir accidentes (10, 11, 12, 13), y menor productividad (3, 4 y 5).

Tal como se muestra en la Tabla 1, las **microempresas** (entre 1 y 10 trabajadores/as) tienen un total de días perdidos por enfermedad profesional, es decir, enfermedades causadas directamente por el trabajo, muy superior al que presentan las empresas de 11 a 25 trabajadores

Ahora bien, es cierto que el número de días perdidos por enfermedades profesionales es mayor en empresas que cuentan con más de 1.000 trabajadores/as, pero cabe considerar que estas cuentan con mayor dotación y recursos para asumir las pérdidas. En cambio, en las empresas de menor tamaño, los días no trabajados por enfermedad profesional impactan profundamente en la productividad del negocio.

Tabla 1. Número de días perdidos durante el año 2019 debido a enfermedades profesionales

Tamaño de la entidad	Enfermedades profesionales			Total de días perdidos
	ACHS	MUSEG	IST	
01 a 10	16.800	12.947	459	30.206
11 - 25	5.144	9.308	622	15.074
26 - 100	12.072	21.701	2.400	36.173
101 - 499	19.464	30.821	3.502	53.787
500 - 999	13.791	11.435	1.911	27.137
1.000 y más	45.588	38.907	9.716	94.211
Total	112.859	125.119	18.610	256.588

Fuente: Estadísticas elaboradas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) (1).

Además, un tercio de las enfermedades profesionales más comunes refieren a **enfermedades profesionales de salud mental** (por ejemplo, trastornos depresivos y trastornos ansiosos) (1). Es importante considerar que este tipo de enfermedades son a **causa del trabajo** y no por características personales del trabajador o trabajadora.



EJERCICIO 1:

Las microempresas pierden más de 20.000 días al año a consecuencia de enfermedades profesionales (1), las que son evitables y prevenibles.

A modo de ejercicio, te invitamos a calcular cuánto cuesta un día no trabajado en tu empresa, y luego a multiplicar esta cifra por 30.

___ Valor día de trabajo

___ Valor 30 días de trabajo

Este ejercicio sirve para dimensionar la importancia de prevenir las enfermedades profesionales, que además de afectar tu salud y la de tus trabajadores/as, también puede tener costos importantes para tu negocio. Por ello es importante detectar sus **causas** y aprender a **prevenir**las. A continuación, explicaremos en mayor detalle algunos de los riesgos psicosociales del trabajo contemplados por la normativa chilena.

Las principales causas de las enfermedades profesionales son los **riesgos laborales**. Dentro de estos, están los **riesgos psicosociales laborales**, que además de afectar nuestro bienestar, impactan de forma negativa en nuestro negocio.

RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO

La legislación chilena, a través del [Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales laborales](#), evalúa cinco tipos de riesgos psicosociales laborales:

1. Exigencias psicológicas
2. Influencia y posibilidades de desarrollo
3. Apoyo social y calidad del liderazgo
4. Compensaciones
5. Doble presencia

Adicionalmente, este documento integra dos riesgos psicosociales laborales que han adquirido relevancia en los últimos años:

6. Acoso laboral
7. Acoso sexual en el trabajo

1. EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Las exigencias psicológicas pueden manifestarse de cuatro formas:

- **Exigencias psicológicas cuantitativas:** refieren a la cantidad de trabajo que tenemos y el tiempo que disponemos para realizarlo. Por ejemplo, microempresarias/os que trabajan solas/os, tienen que hacerse cargo de múltiples tareas en poco tiempo, teniendo que alargar su jornada de trabajo.
- **Exigencias psicológicas cognitivas (relativas al pensamiento):** refieren a la toma de decisiones, a memorizar cosas, tener nuevas ideas o soluciones, manejar datos y números o estar controlando varias cosas a la vez. Por ejemplo, tener mucha información sobre pedidos y/o clientes y no poder gestionarlos adecuadamente, o en el caso de empresas con poca dotación, tener que hacerse cargo de procesos distintos al mismo tiempo, como contabilidad y marketing, entre otros.
- **Exigencias psicológicas emocionales y la necesidad de esconder las emociones:** refieren al manejo de nuestras emociones en el trabajo (especialmente cuando se trabaja con clientes), ya sea regulándolas o escondiéndolas. Por ejemplo, en el caso de las microempresas que atienden público, donde se prioriza la atención al clien-

te, es común que empresarios/as o trabajadores/as oculten sus emociones de enojo o tristeza para no afectar la reputación de la empresa.

- **Exigencias psicológicas sensoriales:** ocurren cuando se deben utilizar los sentidos en el trabajo, en especial en cuanto al uso de atención y visión. Por ejemplo, en microempresas que crean sus propios productos de forma manual (artesanías, diseño de ropa o joyas), donde se necesite mucha concentración y uso de la vista por largas horas.

Cuando las exigencias psicológicas son muy altas (dejan de ser manejables), pueden dañar la salud de los trabajadores/as y el



funcionamiento del negocio, por esto es tan importante regular los niveles de exposición de los trabajadores/as a dichas exigencias.

¿Qué puede causar que en nuestro negocio tengamos altas exigencias psicológicas?

- En el caso de las exigencias cuantitativas (cantidad de trabajo), estas pueden referir a tener poco personal o un cálculo inadecuado de los tiempos, planificaciones incorrectas para cada tarea. También se pueden producir por el uso de materiales, herramientas o programas (*softwares*) poco apropiados para la tarea. Una vez detectadas sus causas, se recomienda modificarlas e incluso eliminar el exceso de trabajo y poco tiempo para realizarlo.
- Las exigencias emocionales son parte de muchos trabajos y difíciles de eliminar, pero existen alternativas para regularlas; por ejemplo, capacitar para aprender a manejarlas mejor, rotar los puestos que están más expuestos (como, atención al cliente, servicio de postventa), entre otras.
- A diferencia de las anteriores, exponerse a altas exigencias cognitivas en el trabajo no necesariamente es algo negativo. Mientras estas se puedan manejar, pueden ser

desafiantes y generar motivación en el trabajo. Mientras estas se puedan manejar, pueden ser desafiantes y motivar en el trabajo. Cuando las exigencias cognitivas nos estresan, es importante detectar sus causas, como el uso de nuevas tecnologías o la falta de formación (capacitación) para realizar ciertos procesos o tareas.

- A pesar de que todos los trabajos nos exponen a cierto nivel de exigencias psicológicas sensoriales, estas pueden ser más altas cuando las condiciones ambientales son poco adecuadas. Por ejemplo, tener exceso o falta de luz, ruido y vibraciones, cuando se usan por tiempos prolongados. Por lo anterior, es importante se que se revisen las condiciones ambientales, materiales y tiempos de trabajo para prevenir desgastarnos.

2. TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Para que un trabajo sea saludable y productivo, debe permitir que la persona tenga cierto grado de autonomía, brindar oportunidades para aprender, desarrollarse y proporcionar sentido. Se manifiesta de cuatro formas:

- **Influencia:** refiere al control o autonomía que se tiene sobre el trabajo cotidiano, lo que permitiría a los/las trabajadores tomar decisiones sobre sus labores, como el tipo de tareas a realizar, el orden en que se hacen, los métodos utilizados, etc.
- **Posibilidades de desarrollo:** consiste en las oportunidades que brinda el trabajo para aplicar los conocimientos, experiencias y habilidades personales.
- **Control sobre los tiempos de trabajo:** refiere a la posibilidad de decidir cuándo realizar pausas o interrupciones durante la jornada laboral, ya sea para descansar u ocuparse de temas personales. Controlar el tiempo de trabajo nos permite regular la cantidad de trabajo
- **Sentido del trabajo:** dice relación con el valor que tiene el trabajo para nosotros/as, más allá del salario y de los beneficios materiales que tiene. El negocio puede aportarnos en aprendizaje, identidad, conexión con los otros/as y con nuestras proyecciones de vida.



A diferencia de las exigencias psicológicas, el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo se transforman en un riesgo para la salud y el propio negocio cuando están presentes en bajos niveles en el trabajo. De esta forma, es importante que nuestro trabajo nos permita tener cierto grado de flexibilidad en relación a cómo realizar las tareas, los tiempos para descansar, las instancias para aprender y desarrollarnos, además de aplicar los conocimientos y habilidades que nos permiten relacionar nuestro trabajo con nuestros valores y sentido de vida.

¿Qué factores pueden causar que en nuestro negocio tengamos bajos niveles de trabajo activo y de posibilidades de desarrollo?

- La influencia o autonomía, puede estar en niveles bajos debido a que los trabajadores/as tienen poca participación en decisiones laborales que les afectan, especialmente, en relación con la cantidad de trabajo, las formas o métodos para realizar las tareas, los equipos en los que participan o los ritmos de trabajo.
- Las posibilidades de desarrollo pueden ser bajas, debido a la realización de tareas o trabajos de características repetitivas o monótonas y/o de baja complejidad o exigencia. Por ejemplo: trabajos que no permiten un desarrollo cognitivo ni acumular nuevas experiencias, como en las microempresas textiles donde se dividen las labores y cada trabajador/a realiza una única función (cortar patrones de ropa, coser).
- Entre los factores que influyen en el poco control sobre los tiempos de trabajo, destacan: trabajos en donde la organización del trabajo, el diseño de éste o la naturaleza de la tarea no permiten tomar pausas. Por ejemplo, en microempresas que usan máquinas de funcionamiento continuo, o servicios de atención al cliente que no integran pausas.

- La falta de sentido del trabajo surge cuando no se percibe que el trabajo tiene una finalidad o un aporte, más allá de lo monetario. Por ejemplo, cuando la tarea o actividad desarrollada no es valorada como un aporte para la vida del trabajador/a, para la sociedad, o bien el trabajador/a no la considera relevante para el desarrollo del negocio.

3. APOYO SOCIAL Y CALIDAD DEL LIDERAZGO

El apoyo social y la calidad del liderazgo pueden manifestarse de cinco formas:

- **Claridad de rol** se refiere a qué tan definidos están: las tareas, los objetivos, los recursos y la libertad de acción que tiene cada trabajador/a para realizar su trabajo. Por ejemplo, si cada trabajador/a sabe cuáles son sus tareas, cómo y cuándo debe hacerlas.
- El **conflicto de rol** surge cuando existen órdenes o exigencias contradictorias en el trabajo, por ejemplo, cuando hay problemas con clientes relacionados con la post-venta, en donde los protocolos de la empresa (manuales, o sitios web) difieren de las soluciones que ordenan las jefaturas a los trabajadores/as. Otra fuente de conflicto de rol es cuando se debe realizar tareas o procedimien-

tos que causan dilemas éticos (no se está de acuerdo con lo que se debe hacer por creencias personales o valores). Por ejemplo, en las microempresas de cobranza cuando los trabajadores/as exigen el pago de las deudas, aún cuando los motivos del retraso sean comprensibles y generen empatía en los trabajadores/as (como el padecer enfermedades crónicas de alto costo o estar cesante).

- La **calidad del liderazgo** corresponde a la forma en que el jefe/a conduce su negocio, lo cual incluye su capacidad para planificar y distribuir las tareas, para manejar los conflictos y comunicarse, y para velar por el bienestar y motivación de sus trabajadores/as.
- La **calidad de la relación con superiores** dice relación con el tipo de información y apoyo que las jefaturas brindan a los trabajadores/as. Por ejemplo, en caso de que un trabajador/a tenga algún problema laboral, se espera que tanto la ayuda como la información dadas por las jefaturas sean las necesarias, suficientes y oportunas para abordar situaciones o resolver problemas.
- La calidad de la relación con compañeros/as, al igual que con los superiores, se refiere a poder recibir apoyo e información adecuada y oportuna por parte de los compañeros/as. Por ejemplo, al no saber cómo llevar a cabo una tarea, poder contar con la ayuda necesaria. Asimismo, integra el sentido de ser parte de un grupo en el trabajo.



📌 ¿Qué puede causar que en nuestro negocio tengamos bajos niveles de apoyo social y calidad del liderazgo?

- La claridad de rol y el conflicto de rol pueden surgir cuando en el negocio no existen definiciones de los puestos de trabajo, sus responsabilidades asociadas y los procedimientos a seguir (ej. perfiles de cargo, organigrama y manual de procedimientos), o bien, cuando estas definiciones no son conocidas y compartidas tanto

por las jefaturas como por los trabajadores/as. El conflicto de rol también se puede presentar cuando algunas tareas o procedimientos del negocio son contrarios a los valores de los trabajadores/as o supervisores/as.

- Niveles bajos de la calidad del liderazgo pueden ser causados por jefaturas con pocos conocimientos y habilidades para liderar equipos, los cuales tienen dificultades de comunicación con sus trabajadores/as, no planifican el trabajo o tienen tipos de liderazgo autoritarios o ausentes (que no se involucran).

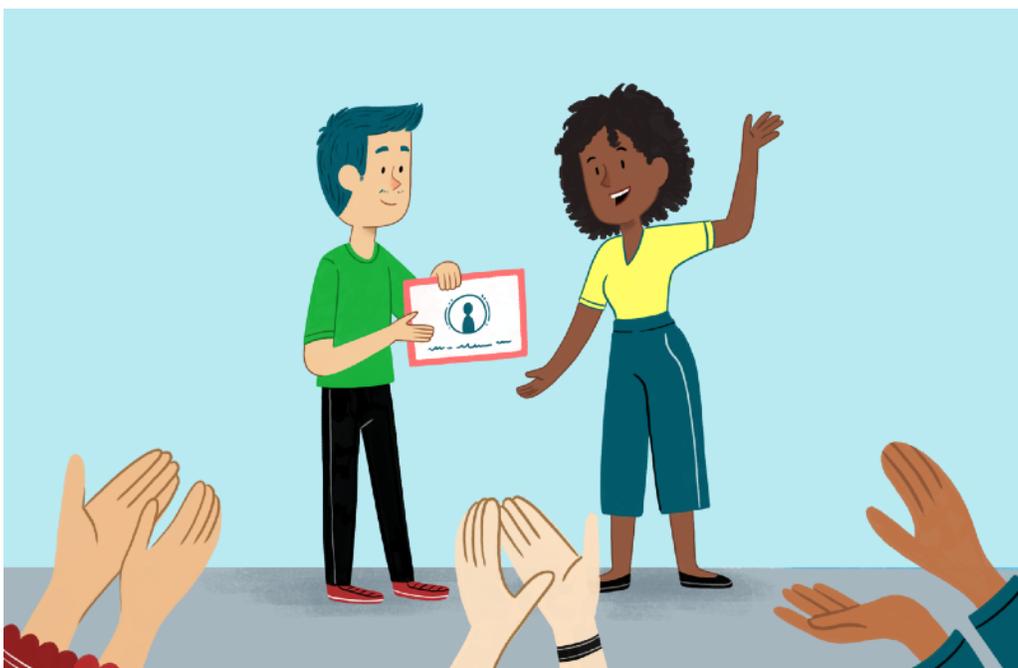
4. COMPENSACIONES

Las compensaciones se refieren a las retribuciones, monetarias y de otros tipos, que se reciben producto del trabajo realizado. Dentro de estas se destacan dos:

- La **estima**, que consiste en el respeto y valoración que se les da a los trabajadores/as en la empresa. La estima en las microempresas se puede expresar de diversas formas. Por ejemplo, que la distribución de tareas sea equitativa, o se haga en base a criterios claros y conocidos por todos/as. Otro ejemplo se refiere a las expresiones verbales o escritas de agradecimiento y valoración por el trabajo realizado, como también actividades en que se reconozca la trayectoria y aportes de los trabajadores/as a la microempresa.
- La **seguridad** se puede dar respecto de las condiciones de trabajo, tales como, el lugar de trabajo u horarios variables o la certeza de mantener el trabajo en el futuro. Por ejemplo, en el caso de las microempresas que entregan servicios online, la seguridad en el horario de trabajo se puede establecer definiendo y respetando horarios de atención al cliente. De esta forma, el trabajador/a tendrá mayor certeza sobre la duración de su jornada de trabajo.

📌 ¿Qué puede causar que en nuestro negocio tengamos bajas compensaciones?

- En las microempresas que cuentan con más de un trabajador/a, las compensaciones pueden estar bajas debido a la forma en que se gestionan los trabajadores/as. Es importante integrar métodos para dar reconocimientos (monetarios y de otros tipos), además de distribuir las tareas y jornadas de trabajo, considerando criterios equitativos, claros y conocidos por todos/as.
- En el caso de las microempresas unipersonales (E.I.R.L.) o que sólo cuentan con su propio dueño/a para trabajar, las compensaciones también pueden verse afectadas, principalmente, por la sobrecarga y falta de reconocimiento y retroalimentación de su trabajo y esfuerzos. Por ende, el énfasis está en fomentar la creación de medidas e iniciativas en la empresa que promuevan el reconoci-



miento y logros por parte del entorno (clientes, proveedores, entre otros). Por ejemplo, en microempresas que venden sus productos online, dedican secciones a contar sobre sus procesos de trabajo y los esfuerzos requeridos para lograrlo (videos, relatos en páginas web, o historias en Instagram).

5. DOBLE PRESENCIA

La doble presencia se refiere al estado de intranquilidad y preocupación por cumplir las tareas domésticas, el cual afecta el trabajo en la microempresa.



¿Qué puede causar que en nuestro negocio tengamos alta doble presencia?

- Generalmente, la doble presencia se manifiesta ante la necesidad de responder a las demandas domésticas y familiares, además de las tareas propias del trabajo. En algunos casos, se origina por el aumento de la carga de trabajo y por la dificultad de responder a ambas demandas, cuando se producen de manera simultánea. Es posible que ocurra en situaciones donde gran parte del trabajo doméstico y familiar sea organizado y realizado por una persona del hogar, en este caso, por el/la trabajador/a o el/la dueño/a de la microempresa.
- La doble presencia, tanto a nivel nacional como internacional, afecta principalmente a mujeres debido a los roles de género y la división sexual del trabajo que se encuentra presente en nuestra sociedad.
- La doble presencia puede exponernos a que nuestra salud se dañe, cuando se presenta en niveles altos. Puede generar estrés en tanto los recursos de tiempo y energía gastados en compatibilizar los roles son limitados. Por lo que es importante detectar la doble presencia y velar por un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.

6. ACOSO LABORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO

Para desarrollar entornos de trabajo saludables y productivos, es necesario combatir las situaciones de violencia que ocurren en el trabajo, las cuales pueden tener graves consecuencias en la salud psicológica de las personas. Ejemplo de esto son el acoso laboral y el acoso sexual laboral.

6.1. ACOSO LABORAL

El acoso laboral es toda conducta de agresión u hostigamiento, realizada por empleadores/as o trabajadores/as, por cualquier medio, y que tenga como resultado para la persona afectada menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Estas conductas se consideran acoso laboral siempre que se practiquen en forma reiterada.

Algunos ejemplos de estas conductas son:

- 👉 Hostigamiento verbal, como insultos o frases discriminatorias o denigrantes
- 👉 Ser excluido/a de los beneficios de una empresa de forma arbitraria

- 👉 No ser tomado/a en cuenta o ser aislado/a del grupo de trabajo
- 👉 Amenazas injustificadas de despido o sanción
- 👉 Cambio de funciones sin justificación



📌 ¿Qué puede causar que en nuestro negocio existan situaciones de acoso laboral?

- Algunos aspectos de la organización del trabajo, como una definición ambigua de tareas o funciones, pueden propiciar el cambio de funciones que se puedan cambiar

funciones de manera arbitraria y reiterada, generando situaciones de acoso laboral.

- Contar en nuestro negocio con un estilo de liderazgo autoritario o ausente está relacionado con el abuso de poder en el trabajo (malos tratos o asignación de funciones arbitrarias), lo cual puede ocasionar prácticas de acoso laboral.
- En trabajos altamente competitivos (por ejemplo, cuando se desarrollan prácticas de competencia entre trabajadores/as, olvidando la colaboración y el trabajo en equipo), el ambiente de trabajo fomenta las rivalidades, los malos tratos y las prácticas de violencia, como el hostigamiento verbal, afectando psicológicamente a los trabajadores/as.

6.2. ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO

El acoso sexual es definido como una(s) conducta(s) de naturaleza sexual, no deseada por la persona que la recibe, que atenta contra su dignidad e integridad al resultar ofensiva, hostil o amenazador.

En el contexto laboral, el acoso sexual adopta las siguientes características:

- 👉 Es de connotación sexual
- 👉 No es consentido
- 👉 Provoca malestar
- 👉 Limita el derecho al trabajo o perjudica las oportunidades y el desempeño de la persona afectada
- 👉 Ocurre en el trabajo
- 👉 Puede ser realizado por un compañero/a de trabajo o jefaturas
- 👉 Afecta desproporcionadamente a las mujeres

Típicamente, el acoso sexual puede tener múltiples expresiones, tales como:

- 👉 Contactos físicos no deseados
- 👉 Insinuaciones o proposiciones de carácter sexual no deseadas
- 👉 Utilización de términos humillantes y/o de connotación sexual
- 👉 Amenazas para llevar a cabo conductas sexuales no deseadas

👉 Trato preferente o ventajas en el trabajo a quienes acceden o consienten en participar de actividades sexuales



¿Qué puede causar que en nuestro negocio existan prácticas de acoso sexual laboral?

- El acoso sexual es una forma de violencia que responde a las desigualdades de género que existen en la sociedad, las que afectan mayoritariamente a mujeres y personas de las disidencias sexuales y de género. Este fenómeno puede tener graves consecuencias para la salud física y mental, por lo que es necesario prevenirlo y eliminarlo en todas las dimensiones de la vida.
- En este contexto, existen ciertas formas de relacionarse en nuestro negocio que se encuentran normalizadas e invisibilizadas, que incentivan y/o toleran la ocurrencia del acoso sexual en el trabajo. Por ejemplo: normalizar bromas, hacer chistes o comentarios de connotación sexual en relación al cuerpo y la orientación sexual de las personas.
- Algunos aspectos de nuestro negocio que pueden influir en que se produzcan situaciones de acoso sexual son: no informarse ni hacer prevención de las prácticas de violencia de género en el trabajo, no contar con protocolos de actuación frente a denuncias de acoso sexual en el trabajo, entre otros.

EJERCICIO 2:

Lee los siguientes enunciados contenidos en la Tabla 2 sobre distintas situaciones que podrían estar ocurriendo en tu negocio, y selecciona , si estás de acuerdo, o , si estás en desacuerdo.

Estos enunciados te ayudarán a detectar aspectos de tu trabajo que podrían convertirse en riesgos psicosociales del trabajo.

En la Tabla 3, señalamos a qué dimensión corresponde cada uno de los enunciados. Presta atención a las casillas que hayas marcado **de acuerdo** con , para analizar las posibles causas y trabajar en ellas. Para esto, te recomendamos revisar nuevamente las secciones de riesgo psicosocial laboral explicadas en las secciones anteriores.

Tabla 2. Evaluación de riesgos psicosociales en tu trabajo

✓	✗	Enunciados
		1. No tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo con tranquilidad y tenerlo al día.
		2. No puedo aplicar lo que sé y aprender cosas nuevas.
		3. Tengo que dar una imagen de estar contento/a y de buen humor, independiente de cómo se sienta.
		4. No le encuentro sentido, más allá de lo monetario.
		5. Tengo dificultades para definir las tareas y metas.
		6. No puedo decidir mis horarios y/o mi carga de trabajo.
		7. El trabajo que realizo no es reconocido ni valorado por mi entorno.
		8. Mi trabajo afecta mi vida personal o familiar.
		9. He sido objeto de situaciones de discriminación, agresión u hostigamiento.
		10. Me he incomodado por gestos, comentarios o acercamientos de carácter sexual por parte de otros/as (proveedores, clientes).

Tabla 3. Dimensiones de la evaluación de riesgos psicosociales en tu trabajo

Riesgos psicosociales laborales	Enunciados
 <u>Exigencias psicológicas (cuantitativas)</u>	1. No tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo con tranquilidad y tenerlo al día.
 <u>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</u>	2. No puedo aplicar lo que sé y aprender cosas nuevas.
 <u>Exigencias psicológicas (emocionales)</u>	3. Tengo que dar una imagen de estar contento/a y de buen humor, independiente de cómo se sienta.
 <u>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</u>	4. No le encuentro sentido, más allá de lo monetario.
 <u>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</u>	5. Tengo dificultades para definir las tareas y metas.
 <u>Apoyo social y calidad de liderazgo</u>	6. No puedo decidir mis horarios y/o mi carga de trabajo.
 <u>Compensaciones (estima)</u>	7. El trabajo que realizo no es reconocido ni valorado por mi entorno.
 <u>Doble presencia</u>	8. Mi trabajo afecta mi vida personal o familiar.
 <u>Acoso laboral</u>	9. He sido objeto de situaciones de discriminación, agresión u hostigamiento.
 <u>Acoso sexual en el trabajo</u>	10. Me he incomodado por gestos, comentarios o acercamientos de carácter sexual por parte de otros/as (proveedores, clientes).

PARTE 2

PROYECTO PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL LABORAL EN MICROEMPRESARIOS

El proyecto **“Promoción de la salud mental en microempresarios”**, se inició el año 2018 con el financiamiento y patrocinio del [Fondo Valentín Letelier](#) de la Vicerrectoría de Extensión y Comunicaciones (VEXCOM) de la Universidad de Chile y del [Instituto de Salud Pública \(ISP\)](#) del Ministerio de Salud, y con la colaboración de la Corporación [Construyendo Mis Sueños \(CMS\)](#).

Este consistió en la creación, implementación, evaluación y sistematización de talleres de formación en salud mental laboral y riesgos psicosociales del trabajo para microempresarios/as y asesores/as de Centros de Desarrollo de Negocios de SERCOTEC (Servicio de Cooperación Técnica) del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, presentes en la Región Metropolitana y asociados a la Corporación [Construyendo Mis Sueños \(CMS\)](#).

Para esto se conformó un equipo multidisciplinario, con experiencia en temas de salud ocupacional (Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Chile e Instituto de Salud Pública), género (Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad

de Chile), trabajo con microemprendimientos (Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Chile), e innovación, en donde están presentes estudiantes, académicos/as, funcionarias y profesionales externos/as.

El proyecto concibe a la salud como un proceso social, el cual puede verse afectado y perderse por diferentes factores, entre ellos los riesgos laborales. De acuerdo a esto, parte de los principios guías del proyecto es seguir esta concepción de la salud y que las personas y grupos recuperen el control sobre sus cuerpos/entornos y logren empoderarse a través de diferentes medios, tales como la formación. Desde esta perspectiva, consideramos a los emprendedores/as y asesores/as como participantes activos/as en sus procesos de salud. Por ende, el proyecto los/as integró en las fases de diseño, implementación y evaluación.

En el siguiente [vídeo](http://bit.ly/riesgos-psico-sociales-microempresa) (disponible en <http://bit.ly/riesgos-psico-sociales-microempresa>), podrás ver las experiencias y opiniones de microempresarias sobre los riesgos psicosociales en el trabajo. Estos testimonios fueron recabados como parte del proyecto.



EQUIPO

Marcela Quiñones Herrera – Responsable

Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Florencia Díaz Pérez – Co-responsable

Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Mónica San Martín Arriagada

Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Luis Caroca Marchant

Departamento de Salud Ocupacional, Instituto de Salud Pública.

Magdalena Ahumada Muñoz

Departamento de Salud Ocupacional, Instituto de Salud Pública.

Marcia Ramos Fuentes

Departamento de Salud Ocupacional, Instituto de Salud Pública.

Verónica Ávila Rojas

Saberes Docentes, Centro de Estudios y Desarrollo de Educación Continua para el Magisterio, Filosofía y Humanidades,
Universidad de Chile.

Catalina Ganga León

Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Giorgio Boccardo Bosoni

Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Daniela Olivares Collio

Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Lidia Yáñez

Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Camila Fara Belmar

Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Constanza Pérez Verdugo

Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Katherine Aedo Ramírez

Corporación Construyendo Mis Sueños.

Gabriela Prado Becerra

Thechangelab.

REFERENCIAS

1. SUSESO. [Estadísticas de la Seguridad Social 2019](#). [Internet]. Santiago; 2020 [citado 2020 Nov 25].
2. OPS/OMS. [Salud de los Trabajadores](#). [Internet]. S.f. [citado 2020 Nov 25].
3. Brunner B, Igic I, Keller AC, Wieser S. [Who gains the most from improving working conditions?](#) Health-related absenteeism and presenteeism due to stress at work. Eur J Heal Econ [Internet]. 2019 Nov 1 [Citado 2020 Nov 25];20(8):1165–80.
4. Holden L, Scuffham PA, Hilton MF, Vecchio NN, Whiteford HA. [Work performance decrements are associated with australian working conditions, particularly the demand to work longer hours](#). J Occup Environ Med [Internet]. 2010 [Citado 2020 Nov 25];52(3):281–90.
5. Jones MK, Latreille PL, Sloane PJ. [Job Anxiety, Work-Related Psychological Illness and Workplace Performance](#). Br J Ind Relations [Internet]. 2016 Dec 1 [Citado 2020 Nov 25];54(4):742–67.
6. Kivimäki M, Kawachi I. [Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease](#). [Internet]. Vol. 17, Current Cardiology Reports. Current Medicine Group LLC 1; 2015 [Citado 2020 Nov 25].
7. Nieuwenhuijsen K, Bruinvels D, Frings-Dresen M. [Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review](#). [Internet]. Vol. 60, Occupational medicine (Oxford, England). Occup Med (Lond); 2010 [Citado 2020 Nov 25]. p. 277–86.

8. Cox T, Griffiths A, Rial-González E. [Work-related Stress](#). [Internet]. Luxembourg; [Citado 2020 Nov 25].
9. Harvey SB, Modini M, Joyce S, Milligan-Saville JS, Tan L, Mykletun A, et al. [Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems](#). [Internet]. Vol. 74, Occupational and Environmental Medicine. BMJ Publishing Group; 2017 [Citado 2020 Nov 25]. p. 301–10.
10. Julià M, Catalina-Romero C, Calvo-Bonacho E, Benavides FG. [The impact of job stress due to the lack of organisational support on occupational injury](#). *Occup Environ Med*. [Internet]. 2013 Sep 1 [Citado 2020 Nov 25];70(9):623–9.
11. Johannessen HA, Gravseth HM, Sterud T. [Psychosocial factors at work and occupational injuries: A prospective study of the general working population in Norway](#). *Am J Ind Med* [Internet]. 2015 May 1 [Citado 2020 Nov 25];58(5):561–7.
12. Kim HC, Min JY, Min KB, Park SG. [Job strain and the risk for occupational injury in small- to medium-sized manufacturing enterprises: A prospective study of 1,209 Korean employees](#). *Am J Ind Med* [Internet]. 2009 Apr [Citado 2020 Nov 25];52(4):322–30.
13. Lesuffleur T, Chastang JF, Sandret N, Niedhammer I. [Psychosocial factors at work and occupational injury: Results from the French National SUMER Survey](#). *J Occup Environ Med* [Internet]. 2015 Mar 1 [Citado 2020 Nov 25];57(3):262–9.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos y dedicamos este documento a todas las microempresas y emprendimientos quienes con su interés y participación hicieron posible este proyecto.



¡Esperamos que este trabajo pueda ser un aporte para prevenir los riesgos psicosociales laborales en la microempresa y promover la salud mental!

