

# Guía de medidas para Prevenir Riesgos Psicosociales Laborales en microempresas con perspectiva de género



## **Autores/ras**

**Marcela Quiñones H.**

Investigadora responsable  
Universidad de Chile

**Luis Caroca M.**

Investigador alterno  
Instituto de Salud Pública de Chile

**Magdalena Ahumada**

Coinvestigadora  
Instituto de Salud Pública de Chile

**Florencia Díaz**

Coinvestigadora  
Instituto de Salud Pública de Chile

**Teresita Fuentealba**

Coinvestigadora

**Macarena Vargas**

Apoyo profesional

**Adrián Hernández A.**

Diseño y diagramación





**NADIE CUIDA MEJOR  
A LOS TRABAJADORES  
DE CHILE**

---

# INVITACIÓN a las microempresas

El desarrollo de esta guía implicó un arduo trabajo e intensa participación de microempresas, trabajadores/as e investigadores, con el propósito de obtener una metodología adaptada y validada por quienes harán uso de este documento. Tenemos en cuenta que las microempresas son heterogéneas, desarrollan sus actividades en todos los ámbitos productivos, en todo el territorio nacional y se componen de una fuerza laboral diversa y compleja. En este contexto, las mujeres están muy presentes y experimentan una realidad emprendedora distinta, afectándolas económica y socialmente y, por ende, a su vida en general.

Esta guía, te ayuda a implementar estrategias eficientes y prácticas en el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales laborales, fomentando y facilitando que puedas tanto evaluar cómo gestionar estos en tu empresa. El conocimiento y gestión de estos riesgos es comparativamente más bajo que en las empresas más grandes debido, entre otras cosas, a la escasa disponibilidad de herramientas de gestión de riesgos específicamente diseñadas para las microempresas.

Esperamos que el uso de esta guía y de la metodología entregada tenga un impacto positivo en tu calidad de vida, la de tus trabajadores/as y un mejor desempeño productivo para tu microempresa, ya que ocuparse permanentemente de tus riesgos, forma parte de una gestión efectiva, siendo un proceso de mejora continua y sustentable, que será conveniente en todos los sentidos para la salud de tu negocio.

Ahora, te invitamos a que guardes esta guía como un recurso que podrás utilizar en cualquier momento que estimes conveniente. También, te invitamos a que compartas esta guía con otras microempresas y les invites a utilizarla, **¡porque si tú estás bien, tu negocio andará bien!**

---

# ÍNDICE

	Página
<b>Invitación a las microempresas</b>	<b>04</b>
<b>Presentación</b>	<b>07</b>
<b>Secciones</b>	
<b>SECCIÓN I:</b> Contextualizando los riesgos psicosociales laborales	<b>09</b>
<b>SECCIÓN II:</b> Riesgos psicosociales laborales que afectan a las microempresas	<b>12</b>
<b>SECCIÓN III:</b> Orientaciones para la gestión de los riesgos psicosociales laborales	<b>29</b>
<b>SECCIÓN IV:</b> Recursos para gestionar los riesgos psicosociales laborales	<b>46</b>
<b>Referencias</b>	<b>54</b>



---

# PRESENTACIÓN

**La presente guía fue elaborada por un equipo de investigadoras e investigadores de la Universidad de Chile y el Instituto de Salud Pública de Chile (ISP), en el marco de un proyecto de evaluación e intervención para microempresas. Este trabajo fue seleccionado en la Convocatoria de Proyectos de Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales 2020 de la Superintendencia de Seguridad Social (Chile), y fue financiado por ACHS con recursos del Seguro Social de la Ley N°16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.**

La guía surge en el contexto de alta vulnerabilidad y desprotección en el cual se encuentran actualmente las microempresas en nuestro país, particularmente en torno a la salud en sus trabajos. Sabemos además que los recursos de las microempresas son escasos y la mayoría de estas no cuenta con profesionales de la salud ocupacional que puedan dedicarse de manera exclusiva a estas labores. Asimismo los instrumentos disponibles para apoyar a las empresas en la prevención de riesgos no se ajustan a la realidad particular del trabajo en las microempresas. Por esta razón, la guía fue diseñada con el fin de contribuir a una mejor salud para las microempresas de nuestro país, considerando sus características y necesidades específicas, además de reconocer la particular situación de desventaja en la que se encuentran las microempresarias y sus trabajadoras.

Esta guía es un aporte para tu microempresa y te invita a evaluar e intervenir sobre los Riesgos Psicosociales Laborales presentes en tu trabajo. En las siguientes secciones **te explicaremos qué son los Riesgos Psicosociales Laborales, por qué es importante gestionarlos y te entregamos algunas herramientas de evaluación y sugerencias de prevención e intervención de estos riesgos que puedes aplicar en tu microempresa.**

---

# SECCIÓN I

## Contextualizando los riesgos psicosociales laborales

Existen ciertos aspectos sobre cómo organizamos el trabajo que tienen el potencial de dañar nuestra salud y afectar nuestros negocios, a esto le llamamos Riesgos Psicosociales Laborales (en adelante RPSL). Los RPSL se encuentran presentes en todo tipo de organizaciones, independiente de su tamaño. Dichos riesgos tienen diferentes formas de manifestarse y son difíciles de observar a simple vista, como por ejemplo: no poder terminar las tareas a tiempo, tener que lidiar con clientes difíciles o no contar con apoyo y orientación de parte de empleadores/as.

Numerosa evidencia indica que la exposición prolongada a RPSL se asocia con mayores probabilidades de sufrir enfermedades, tales como enfermedades cardiovasculares (*Theorell et al. 2016; Dragano et al. 2017*), diabetes (*Ferrie et al. 2016*), problemas musculoesqueléticos (por ejemplo, tendinitis) y de salud mental como estrés, ansiedad, depresión, entre otros (*Harvey et al. 2017; Madsen et al. 2017*).

Por otra parte, hay RPSL que afectan en mayor proporción a las mujeres, como el acoso sexual, el acoso laboral y los conflictos entre la vida laboral y familiar/personal. Por una parte, las relaciones de poder en que el género femenino se ve disminuido frente al

masculino tienen como consecuencia que las mujeres se vean más vulnerables y las expone con mayor frecuencia a sufrir de formas de violencia en el trabajo, como el acoso laboral y sexual (Díaz et al. 2017). Por otra parte, las mujeres son más propensas a tener conflictos entre su vida laboral y su vida personal, pues en nuestra sociedad se les hace responsables de la mayoría de las tareas domésticas y de cuidado, tales como cocinar, lavar, vestir a los/as niños/as, cuidar a sus padres enfermos/as, entre otros (Cruz y Klinger, 2011), por lo tanto, terminan por encargarse de estas tareas que son esenciales para la vida y, al mismo tiempo, deben trabajar remuneradamente fuera de su hogar para generar ingresos propios.

Debido a las consecuencias que tienen los RPSL sobre la salud de las personas y las organizaciones, estos han sido incluidos en los marcos normativos y de vigilancia a la salud ocupacional en nuestro país. Así, la legislación incluye un Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales laborales (MINSAL, 2013), cuyo objetivo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de las organizaciones y de esta forma prevenir las enfermedades profesionales (aquellas ocasionadas producto del trabajo). A pesar de esto, hoy la aplicación de este protocolo es obligatorio sólo para empresas de 10 o más trabajadores, y en el caso de las microempresas, solo cuando existe una denuncia de investigación de enfermedad profesional.

Actualmente, las microempresas en Chile superan los 2 millones en total (INE, 2019), lo que incluye tanto a empleadores/as que trabajan solos/as y a empresas que cuentan con 1-9 trabajadores/as. Pese a que la vigilancia de los RPSL en microempresas no es habitual, estas también presentan riesgos que pueden afectar la salud de quienes trabajan en ellas. Las enfermedades aumentan el ausentismo laboral y las licencias por estrés, y pueden tener efectos nocivos para las microempresas, puesto que disminuyen la productividad de la empresa (Brunner et al., 2019; Jones et al. 2016). De acuerdo a estadísticas de la SUSESO (2020), se registraron 2.146 microempresas afectadas por enfermedades profesionales, lo que significó 97.243 días perdidos al año.

**Adicionalmente, las microempresas se encuentran en desventaja respecto de las grandes empresas, debido a que la mayoría de estas no cuenta con los recursos necesarios para atender sus RPSL de manera permanente. Esto es más complejo aún para el caso de las microempresas de personas que trabajan solas, en tanto son ellos mismos/as quienes tienen que hacerse cargo de todas las tareas del negocio. Lo anterior se vuelve más crítico para las microempresas de mujeres que trabajan solas, quienes además de ser dueñas de su negocio, deben hacerse cargo de las labores domésticas y de cuidado al interior de sus hogares (Zhou et al. 2018).**

Frente a este escenario, la presente guía propone contribuir en la evaluación e intervención de los RPSL en microempresas, considerando el panorama especialmente adverso para las mujeres. Así, la guía entrega definiciones sobre los riesgos que se encuentran más presentes en estas empresas, propuestas de soluciones y recursos para ayudar a intervenir sobre estos. Finalmente, presentamos un instrumento para evaluar los RPSL, pensado especialmente para las empresas unipersonales, es decir, las que están formadas por una sola persona natural.

En la siguiente sección, se explicará en detalle cada uno de los factores psicosociales del trabajo que afectan mayormente a las microempresas.

---

## SECCIÓN II

### Riesgos psicosociales laborales que afectan a las microempresas

Los riesgos psicosociales laborales que afectan a las microempresas son variados y se observan en distintos ámbitos. Sabemos que las microempresas son diversas en forma y naturaleza de su trabajo, por lo que hay riesgos que se encuentran presentes en algunos tipos de microempresas y no en otros. En particular, se observan grandes diferencias entre las microempresas que no cuentan con trabajadores/as o unipersonales y las que cuentan con 1-9 trabajadores/as.

Estas diferencias en las formas de asumir el trabajo día a día en las microempresas implican también una exposición diferente a los riesgos psicosociales laborales.

**Quienes trabajan solos/as deben asumir la totalidad de las responsabilidades y decisiones de su empresa, además de trabajar diariamente en soledad.**

**Por el contrario, en las empresas con 1-9 trabajadores/as, estas tareas y decisiones se reparten, involucrando a otros/as en el trabajo cotidiano.**

Para efectos de esta guía entonces, tanto para la definición como para la presentación de las matrices de intervención, hacemos la distinción entre los riesgos que afectan de manera más frecuente a microempresas unipersonales y los que afectan a microempresas de 1-9 trabajadores/as. En primer lugar, para poder prevenir los riesgos presentes en tu empresa, debes tener claridad qué significan y en qué afecta cada uno en el trabajo que realizas día a día.

A continuación, encontrarás la definición de estos riesgos y ejemplos de cada uno de ellos.

**Ten en cuenta que hay algunos riesgos que se presentan sólo en microempresas unipersonales y otros que se presentan con mayor frecuencia en microempresas que tienen de 1-9 trabajadores/as.**

## DIMENSIÓN 1: Exigencias Psicológicas



Corresponde a demandas que tenemos diariamente en nuestros trabajos que, si no se manejan bien, pueden estresarnos o agobiarnos.

### Ejemplos:

- Se me juntan muchas tareas y debo terminarlas en un tiempo muy próximo.
- Tengo que esconder o fingir emociones cuando me siento mal, mientras atiendo a un cliente.
- Tengo que escuchar constantemente los problemas de mis proveedores, clientes o personas cercanas al negocio.
- Se espera un trato más “amable” o “cálido” con clientes/proveedores solo por ser mujeres.

## DIMENSIÓN 2: Autonomía, Sentido y Desarrollo Personal



**Se refiere al grado de libertad** que se tiene para decidir cómo hacer las cosas, además de las oportunidades para desarrollarnos en el trabajo, aprender y encontrarle sentido a este para que sea saludable y productivo.

### **Ejemplos:**

- No tengo el control sobre en qué momento puedo descansar.
- No puedo decidir de qué forma realizar mis tareas.
- No tengo oportunidad de aplicar lo que sé en mi trabajo.
- No le encuentro sentido a mi trabajo, más allá del económico.

**En el caso de las mujeres, se puede dar cierta discriminación en torno a su desarrollo profesional cuando se asume que están menos capacitadas o tienen menos competencias que sus pares hombres. Esto podría impedir su óptimo desarrollo profesional y considerarse un riesgo para su salud.**

## DIMENSIÓN 3: Reconocimiento y Justicia

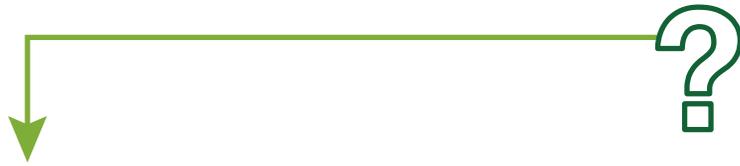


**Para el caso de las microempresas unipersonales,** esta dimensión se refiere al sentirse valorados/as, respetados/as y tratados/as en forma justa por el entorno externo del trabajo.

### Ejemplos:

- Mi familia o personas cercanas no reconocen mis logros.
- Mis clientes no reconocen mi trabajo.
- No tengo apoyo de las instituciones para seguir creciendo o mejorando mi negocio.

**En algunas ocasiones, ocurre una subvaloración de las mujeres en tanto dueñas de su microempresa, lo que se debe al sesgo de género que existe en nuestra sociedad que considera a las mujeres como altamente competentes en el ámbito doméstico, no así en el ámbito de los negocios. Esto puede afectar tanto la autoestima como la salud de las empresarias, convirtiéndose en un potencial riesgo.**



**En el caso de empresas con más trabajadores/as,** se refiere al reconocimiento por parte de sus empleadores al sentirse respetados/as y tratados/as en forma justa en múltiples ámbitos.

**Ejemplos:**

- Mi jefe o mi empresa no reconoce mi buen trabajo ni me premia.
- Mi jefe o mi empresa resuelve los conflictos de manera injusta.
- Las tareas no se reparten de manera equitativa.
- Se desconfía de mis capacidades para asumir responsabilidades.

**En el caso de las trabajadoras de microempresas, algunas veces las oportunidades que estas tienen de ascender y ocupar puestos de poder en la empresa son menores que las de sus pares hombres. Esto las hace percibir a la empresa como menos justa, haciendo que su compromiso laboral disminuya y termine por renunciar, lo que puede aumentar la rotación de la empresa y obligarla a invertir más recursos en la recuperación de ese puesto de trabajo.**

## DIMENSIÓN 4: Compañerismo o Apoyo Social



**En el caso de microempresas unipersonales,** se refiere a cómo percibimos que las redes cercanas y también las instituciones que nos pueden apoyar cuando lo necesitamos.

### Ejemplos:

- No cuento con cercanos cuando tengo un problema con mi negocio.
- No tengo la ayuda u orientación de mi municipalidad o de alguna institución para solucionarlo.



**En el caso de microempresas con más trabajadores/as,** se refiere a cómo percibimos que las personas más cercanas y compañeros/as de trabajo están dispuestos a ayudarnos por cosas que se relacionen con el trabajo o algún problema personal, ya sea con ayuda concreta o siendo escuchados.

### Ejemplos:

- No tengo ayuda de mis compañeros de trabajo para resolver los problemas de mi negocio.
- No hay buen ambiente o espíritu de cooperación en mi trabajo.

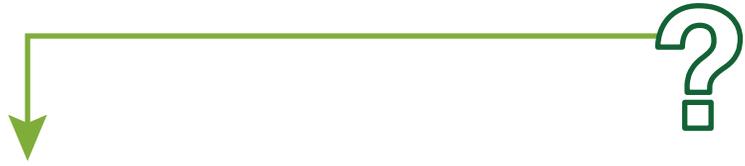
## DIMENSIÓN 5: Vulnerabilidad



**En el caso de microempresas unipersonales,** se refiere a la percepción que se tiene de inseguridad en torno al trabajo ya sea por miedo al desempleo o porque el entorno de mi empresa me hace sentir así. También se refiere al sentirse solo/a e indefenso/a en mi empresa y sentir que no puedo pedir ayuda a las instituciones públicas.

### Ejemplos:

- Tengo miedo a que mi microempresa no cumpla con mis expectativas financieras y deba terminar mi negocio.
- No dispongo de ayuda cuando soy víctima de robo, saqueo o alguna amenaza a mi negocio.
- No sé a quién acudir cuando los clientes me insultan o me violentan.



**En el caso de microempresas con más trabajadores/as,** se refiere a la percepción que se tiene de inseguridad, sentirse indefenso/a frente a las condiciones del trabajo o a las malas prácticas de la empresa. Se refiere también a los miedos relacionados que tienen trabajadores/as de quedarse sin ingresos o sin trabajo. Por último, se incluye el sentirse incapaz de ejercer sus derechos, o tener la posibilidad de obtener ayuda de parte de instituciones.

**Ejemplos:**

- Tengo miedo a que me bajen el salario o me despidan.
- No puedo manifestar mi disgusto...
- Prefiero no denunciar abusos o malos tratos en la empresa porque es "mal visto" por parte de las jefaturas y quedar como una persona "conflictiva".

**En el caso de las mujeres, la percepción de inseguridad e incapacidad de exigir mejores condiciones de trabajo puede ser mayor, especialmente cuando son las principales proveedoras de su hogar. Esto se debe a que temen ser despedidas por ello.**

## DIMENSIÓN 6: Violencia en el Trabajo

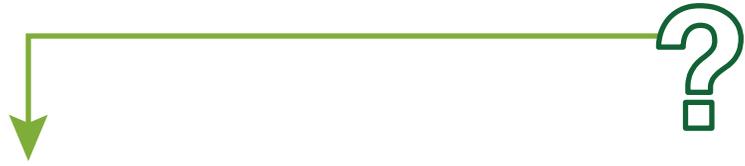


**Para el caso de microempresas unipersonales,** se refiere a las agresiones o insultos que pueden causar daño o molestias, físicas o psicológicas; ya sean intencionados o no. Dentro de estas podemos encontrar golpes, gritos, amenazas injustificadas, acoso sexual, entre otros. Estas conductas provienen del entorno de trabajo, ya sea clientes/as, proveedores del negocio o de personas de otras microempresas.

### Ejemplos:

- Los clientes me insultan o me gritan por no responder inmediatamente a sus mensajes o llamadas.
- Los clientes o proveedores me tocan o se acercan de manera innecesaria y sin mi consentimiento.
- Los clientes me tratan de incompetente por no responder a sus expectativas de servicio.

**Las mujeres en su trabajo se encuentran expuestas con mayor frecuencia al acoso laboral y sexual, dadas las diferencias de género en nuestra sociedad. La presencia de la violencia puede tener graves consecuencias para la salud física y mental de trabajadores/as, así como también para la reputación de la empresa. Por esto, se debe prestar especial atención para eliminar todo riesgo de violencia en la empresa y que afecte a las personas en general o a grupos en particular en razón de su género.**



**Para el caso de microempresas con más trabajado-  
res/as,** son las agresiones o insultos que pueden causar daño o molestias, físicas o psicológicas, ya sean intencionados o no. Dentro de estas podemos encontrar golpes, gritos, amenazas injustificadas de despido o sanción, cambios de funciones sin justificación, acoso sexual, entre otros. Estas conductas se dan generalmente al interior de la empresa, tanto por parte de compañeros/as, jefes/as, como desde el exterior a través de clientes/as.

### **Ejemplos:**

- Mis compañeros me ponen en ridículo por mi apariencia física o mi género.
- Mi empleador me reubica en otras áreas o actividades del negocio sin darme explicaciones.
- Mis jefaturas, compañeros o clientes me piden realizar realizar actos de connotación sexual que me incomodan.
- Los clientes me tratan de incompetente por no responder a sus expectativas de servicio.
- Mi empleador me insulta o maltrata por mi trabajo.

## DIMENSIÓN 7: Conflicto Vida Personal - Vida Laboral



**Se refiere a la incompatibilidad entre los aspectos laborales y los personales,** y a la intranquilidad y preocupación que genera el que además se deban cumplir las tareas domésticas, lo cual también afecta el desarrollo de las propias microempresas.

### **Ejemplos:**

- Debo cancelar planes o no puedo asistir a reuniones sociales por mi trabajo.
- Tengo problemas para concentrarme por preocupaciones del hogar.
- Tengo problemas para realizar mis actividades laborales por atender necesidades familiares.

**Este tipo de conflicto se presenta con mayor frecuencia en mujeres, debido a que históricamente se les ha atribuido la responsabilidad doméstica y de cuidado.**

# Riesgos que aplican sólo para microempresas unipersonales

## DIMENSIÓN 8: Roles y Conflictos



**Se refiere a exigencias contradictorias** que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando lo que hay que hacer difiere de las normas y valores personales. También se relaciona con las dificultades para definir metas y/o tareas en el negocio. También alude a potenciales problemas que surgen en la relación con otros/as en torno al trabajo.

### Ejemplos:

- La falta de planificación me trae problemas con otros.
- Aunque comparto mi preocupación por el cuidado del medioambiente, mi negocio utiliza materiales o genera desechos contaminantes.
- Me veo obligado/a a usar insumos de menor calidad para mantener precios.

## DIMENSIÓN 9: Bienestar Financiero



**Evalúa aspectos subjetivos y objetivos sobre la situación financiera del microempresario/a.** El aspecto subjetivo evalúa la satisfacción de la persona con su situación financiera y, el aspecto objetivo mide la capacidad de sustentar las necesidades económicas básicas de la persona.

### Ejemplos:

- Me siento intranquilo/a con respecto a mi situación financiera.
- Mis ingresos no me permiten cubrir todas mis necesidades básicas.
- No tengo capacidad de ahorro para mejorar mi calidad de vida.
- La situación financiera interfiere en el desarrollo de mi empresa.

# Riesgos que aplican sólo para microempresas de 1 a 9 trabajadores/as

## DIMENSIÓN 10: Confianza organizacional



**Grado de confianza por parte de los trabajadores/as** hacia su organización, hacia sus compañeros/as de trabajo y hacia la información que se recibe por parte de las jefaturas. Esta confianza permite expresar opiniones y sentimientos al interior de la empresa. En base a esta, los trabajadores/as de manera voluntaria cumplen con los compromisos de la organización.

### Ejemplos:

- Confío en el trabajo que hacen mis compañeros/as.
- Cuando los trabajadores/as confiamos en los objetivos de la empresa.
- Si la jefatura entrega información relevante que afecta mi trabajo, confío en lo que dice y no sospecho de ello.
- Me siento en libertad de expresar mi opinión o sentimientos sin sentirme juzgado/a.

## DIMENSIÓN 11: Conflicto y Claridad De Rol



**La claridad de rol se refiere a la libertad que existe para tomar decisiones** en cuanto a cómo se pueden hacer mejor las cosas en el trabajo. Por otra parte, el conflicto de rol se define como las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

### Ejemplos:

- Existe confusión con respecto a qué tiene que hacer cada trabajador/a.
- Recibo instrucciones contradictorias para realizar mis tareas.
- Sé que una tarea puede hacerse de mejor manera, pero no puedo variar la instrucción que recibo.

## DIMENSIÓN 12: Calidad De Liderazgo



**Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder.** Incluye la capacidad de mediar conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación. Esta dimensión está vinculada al apoyo social de jefaturas.

### Ejemplos:

- Mis jefaturas no reconocen la labor que realizo.
- Mis jefaturas no planifican bien las tareas y/o no proporciona ayuda frente a un problema o conflicto.
- Mis jefaturas no tienen los conocimientos y habilidades para liderar los equipos, o bien tienen dificultades en la comunicación con los trabajadores/as.
- Mis jefaturas no se comunican adecuadamente con los trabajadores/as.

---

## SECCIÓN III

### Orientaciones para la gestión de los riesgos psicosociales laborales

**La siguiente matriz integra acciones preventivas y posibles soluciones a los principales causantes de los RPSL evaluados con el fin de que puedas intervenir los riesgos más críticos en tu microempresa, además de prevenir otros que puedan surgir a futuro.**

Recuerda que esta matriz es una referencia para intervenir, por lo que si necesitas una mayor orientación sobre cómo gestionar los RPSL te recomendamos contactar a tu OAL (ACHS, Mutual de Seguridad, IST e ISL). Adicionalmente, en la Sección IV podrás encontrar más información sobre recursos e informaciones que te pueden ayudar a gestionar los RPSL.

## TABLA 1.

RIESGOS	POSIBLES CAUSAS	SOLUCIONES / ACCIONES PREVENTIVAS
<p><b>Exigencias Psicológicas</b></p>	<p>Tengo temor, o mis trabajadores/as temen, de enfrentarse al mercado digital y al comercio online.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitar o capacitarse en herramientas digitales y apartar el tiempo necesario para entender y manejar los nuevos conocimientos. Ver capacitaciones, ir a Sección IV apartado 1.</li> <li>➤ Considerar las redes sociales como una ayuda al negocio y no como amenaza, y fortalecerlas. Ver Sección IV, apartado 1H y 1I, y el apartado 5.</li> </ul>
	<p>Me siento abrumado/a por no contar con todos los conocimientos importantes para el buen funcionamiento de la microempresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizar la oferta de capacitaciones gratuitas de SERCOTEC (online) y sus centros de negocios (presenciales y online).</li> <li>➤ Estas capacitaciones abordan diferentes temáticas, tales como educación financiera, marketing, gestión de personas, gestión de clientes, entre otras. Ver capacitaciones, Sección IV, apartado 1.</li> </ul>
	<p>Las múltiples tareas de mi microempresa recaen principalmente en una o dos personas, lo que termina agobiándolos/as.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar los tiempos de trabajo necesarios para cada tarea, considerando tiempos de descanso adecuados para evitar sobreexigencias. Además, se sugiere considerar las demandas estacionales de acuerdo al rubro de tu empresa (navidad, marzo, etc.). Ver Sección IV, apartado 1A.</li> <li>➤ Evaluar si se pueden eliminar pasos o tareas innecesarias. Maximizar los tiempos, identificando los procesos que se pueden simplificar.</li> <li>➤ Identificar aquellas tareas rutinarias,</li> </ul>

## Exigencias Psicológicas

que pudiesen convertirse en un proceso claro y establecido, por ejemplo tener tiempo disponible para recibir productos que llegan periódicamente.

- Evaluar si se cuenta con los recursos adecuados para cada tarea y proceso.
- En caso de necesitarlo, actualizarse, ya sea a través de capacitaciones o por medio de la compra de equipos o programas. Ver Sección IV apartado 1 y 3.
- Aplicar herramientas de gestión del tiempo, como tomar un tiempo diario para organizar y concentrarse en pensar el negocio para planificarse en base a metas futuras. Ver Sección IV apartado 1A.
- Evaluar la posibilidad de contratar a otras personas, para disminuir el nivel de carga. Procurar alternativas de financiamiento. Ver Sección IV apartado 4.

Verse abrumado/a por no contar con todos los conocimientos importantes para el buen funcionamiento de la microempresa.

- Utilizar la oferta de capacitaciones gratuitas de SERCOTEC (online) y sus centros de negocios (presenciales y online).
- Estas capacitaciones abordan diferentes temáticas, tales como educación financiera, marketing, gestión de personas, gestión de clientes, entre otras. Ver capacitaciones, Sección IV, apartado 1.

Las múltiples tareas de una microempresa recaen principalmente en una o dos personas, lo que termina agobiándolos/as.

- Evaluar los tiempos de trabajo necesarios para cada tarea, considerando tiempos de descanso adecuados para evitar sobreexigencias. Además, se sugiere considerar las demandas estacionales de acuerdo al rubro de

## Exigencias Psicológicas

Como mi jornada de trabajo es flexible, no tengo tiempos de descanso o mayor control de mis tiempos.

tu empresa (navidad, marzo, etc.). Ver Sección IV, apartado 1A.

- Evaluar si se pueden eliminar pasos o tareas innecesarias. Maximizar los tiempos, identificando los procesos que se pueden simplificar.
- Identificar aquellas tareas rutinarias, que pudiesen convertirse en un proceso claro y establecido, por ejemplo tener tiempo disponible para recibir productos que llegan periódicamente.
- Evaluar si se cuenta con los recursos adecuados para cada tarea y proceso.
- En caso de necesitarlo, actualizarse, ya sea a través de capacitaciones o por medio de la compra de equipos o programas. Ver Sección IV apartado 1 y 3.
- Aplicar herramientas de gestión del tiempo, como tomar un tiempo diario para organizar y concentrarse en pensar el negocio para planificarse en base a metas futuras. Ver Sección IV apartado 1A.
- Evaluar la posibilidad de contratar a otras personas, para disminuir el nivel de carga. Procurar alternativas de financiamiento. Ver Sección IV apartado 4.
- Delimitar bloques de trabajo que, a pesar de ser flexibles, no sean tan extendidos para evitar la fatiga y el desgaste.
- Considerar pausas entre bloques de trabajo, que permitan la desconexión mental de las tareas de la microempresa.

## Exigencias Psicológicas

- De ser posible, no realizar las tareas domésticas y de cuidado de otros/as, durante las pausas de la jornada laboral. Esto debido a que, a pesar de no ser remuneradas, igualmente desgastan. Debido a lo anterior, se sugiere a las microempresas que trabajan desde sus hogares, principalmente a mujeres microempresarias, que puedan apoyarse en cercanos/as y/o personas con las que convivan, para realizar las tareas domésticas y de cuidado del hogar.
- Capacitación en gestión del tiempo, con los ejemplos mencionados anteriormente.

## Autonomía, Sentido y Desarrollo

No tengo control sobre mis tiempos de descanso o no tengo tiempo para hacer una pausa durante la jornada laboral.

- El contar con pausas durante la jornada laboral es esencial para tener un adecuado rendimiento. Es por esto que se recomienda integrar descansos programados (con horarios protegidos para que no sean interrumpidos) o tiempos de descanso a elección, para que los trabajadores/as puedan recuperarse adecuadamente y continuar trabajando de forma sana.
- Se sugiere socializar estos espacios con clientes y proveedores, para evitar que los espacios de descanso no sean respetados.

No poseo autonomía en mi trabajo, siendo que podría tenerla.

- Desde los empleadores, se puede realizar una consulta participativa junto con los/as trabajadores/as para evaluar la forma en que se desarrollan las tareas.

No tengo espacios para aplicar mis conocimientos a mi trabajo.

- La microempresa tiene que incentivar el aprendizaje continuo, y que este sea aplicado en el trabajo diario, fomentando el talento de sus trabajadores/as.

## Roles y Conflictos

No le encuentro sentido a mi trabajo, más allá del económico.

- Identificar la importancia que tiene su trabajo en la microempresa y/o la sociedad. Para ello hay que entender que el trabajo es un elemento esencial en cualquier sociedad, porque aporta a la economía, en el crecimiento y en su funcionamiento, y permite la cohesión y la justicia social.

No hay claridad en las tareas que debe realizar cada trabajador/a.

- Desarrollar perfiles de cargo, donde se describan las tareas que debe hacer cada trabajador/a en su puesto de trabajo y la coordinación con otros puestos de trabajo. Ver Sección IV apartado 7.

Recibir instrucciones contradictorias.

- Integrar en los perfiles de cargo los objetivos y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Asegurar que las tareas y procedimientos de cada puesto de trabajo no sean incompatibles entre sí o entren en conflicto con otros puestos de trabajo.
- Tanto las jefaturas como los trabajadores/as deben conocer sus funciones, tareas y objetivos a conseguir, con el fin de no dar instrucciones contradictorias. Ver Sección IV apartado 7.

He tenido que hacer cosas que van en contra de mis valores o creencias.

- Proponer de forma conjunta acciones y procedimientos que respeten las creencias, valores y ética de los trabajadores/as.

He tenido dificultades para definir las tareas y metas de mi microempresa unipersonal.

- Tomarse un tiempo para pensar en tu empresa, los objetivos que busca y las tareas que implica. En este proceso puedes pedir apoyo a los asesores/as de tu Centro de Negocios más cercano. Para obtener mayor información ir a la Sección IV apartado 1.

## Roles y Conflictos

He tenido conflictos con terceros/as en mi microempresa unipersonal (ejemplo: atrasos de pagos y entregas con clientes/as y/o proveedores/as).

➤ Buscar redes de apoyo en otras microempresas para así rescatar buenas prácticas y métodos para organizarse y definir metas y tareas. En Chile existen varias redes de microempresas, en la Sección IV apartado 8, encontrarás información sobre estas.

➤ Definir de forma clara obligaciones, plazos y canales de contacto con proveedores/as y clientes/as.

En el caso de clientes, se aconseja difundir continuamente y en distintas plataformas, los horarios de atención, condiciones y obligaciones de las compras. Ver Sección IV apartado 1H y 1I.

He tenido que realizar acciones que van en contra de mis valores o creencias en mi microempresa unipersonal.

➤ Buscar alternativas a las acciones que me conflictúan, para que se alineen con mis creencias y valores, por ejemplo, en el caso de tener problemas por el uso de insumos no reciclables, buscar proveedores o empresas que reciclen los materiales utilizados.

En caso de tener conflictos no hay indicaciones sobre cómo proceder para solucionarlos.

➤ En cualquier microempresas es importante identificar los principales conflictos que ocurren con clientes y/o proveedores y sus causas. A partir de la identificación de estos, se pueden elaborar procedimientos para abordar los distintos conflictos, de forma que tanto la empresa como sus clientes/proveedores queden conformes.

➤ Por ejemplo, es común que haya demoras en la entrega de productos o incluso extravíos. En estos casos, si no es posible cambiar la empresa de envíos, se sugiere contar con meca-

## Reconocimiento y justicia

No encuentro oportunidades justas para mi empresa, como créditos, beneficios tributarios o fondos concursables.

Mi trabajo no es conocido y valorado por mi empleador o compañeros/as de trabajo.

Mi trabajo no es reconocido o valorado por mi entorno.

Siento que mi trabajo es menos reconocido y valorado frente al trabajo de otros emprendimientos liderados por hombres.

Siento que mi trabajo es menos reconocido y valorado frente al trabajo de mis compañeros hombres.

nismos de compensación para clientes, seguros de extravío cuando los productos son costosos, y contemplar dentro de los plazos de entrega las posibles demoras por parte de la empresa de envío.

- Actualmente, existen varias fuentes de financiamiento y crecimiento para las microempresas. Entre ellas se encuentran: CORFO, SERCOTEC, INCUBA UC, SOCIAL LAB, entre otras. Puedes encontrar más información en el Anexo IV apartado 4.
- Y si eres microempresaria, puedes revisar Capital Abeja, The S Factory o Par Impulsa, que buscan entregar apoyo financiero a negocios liderados por mujeres. Ver sección IV, apartado 4.

### Para las empresas que cuentan con trabajadores/as se sugiere:

- Buscar opciones de capacitación para jefaturas y/o líderes sobre la relevancia del reconocimiento y justicia para la empresa y sus trabajadores.
- Integrar a las medidas de reconocimiento tanto el trabajo individual como el trabajo en equipo.
- Fomentar que se de reconocimiento al trabajador/a no sólo desde el empleador/a, sino también desde sus pares.
- Definir e integrar reconocimientos formales (bonos y/o premios) e informales (felicitaciones) al trabajo realizado.
- Utilizar criterios claros, justos y conocidos por los trabajadores/as para la asignación de bonos e incentivos.

## Reconoci- miento y justicia

Mi trabajo no es conocido y valorado por mi empleador o compañeros/as de trabajo.

Mi trabajo no es reconocido o valorado por mi entorno.

Siento que mi trabajo es menos reconocido y valorado frente al trabajo de otros emprendimientos liderados por hombres.

Siento que mi trabajo es menos reconocido y valorado frente al trabajo de mis compañeros hombres.

- Evaluar el desempeño de los trabajadores/as con criterios objetivos, justos y conocidos por el personal de la microempresa.
- Dar retroalimentación sobre las evaluaciones de desempeño, considerando aspectos positivos y aquellos por mejorar.
- Aplicar criterios de paridad en instancias de reconocimiento formal (reconocer y felicitar tanto a hombres como mujeres y personas no binarias por su trabajo, de igual manera).
- Promover que mujeres asuman más tareas de responsabilidad que las ayude a potenciar sus habilidades y competencias.

En el caso de las microempresas unipersonales, el reconocimiento y el trato justo viene desde su entorno cercano y de sus clientes/proveedores.

Para poder promover la valoración de tu trabajo se sugiere dar a conocer tu trabajo, las etapas y esfuerzos que conlleva. Esto puede hacerse a través de los medios de difusión que usas:

- Una sección en tu página web que explique y destaque tu trabajo.
- En redes sociales, como Instagram, Facebook, Tik-tok, se pueden subir videos cortos donde se muestran las diferentes etapas de tu trabajo y el producto final.
- En donde atiendes a tus clientes y proveedores pueden haber murales o fotos con muestras de tu trabajo.

También puedes pedir asesoría en los

## Reconoci- miento y justicia

Las tareas y responsabilidades no se reparten de manera equitativa.

Se pide con mayor frecuencia que hombres asuman responsabilidades importantes y técnicas (como liderar proyectos e iniciativas), mientras que a las mujeres se les entregan tareas administrativas y de baja demanda intelectual.

No se resuelven los conflictos o problemas entre trabajadores de forma justa.

Centros de Negocio de Sercotec sobre cómo hacer más conocido y valorado el trabajo de tu microempresa. Ver Sección IV apartado 1.

- Aplicar criterios claros, justos y conocidos por todos los trabajadores/as para asignar las tareas y jornadas.
- Revisar si existen diferencias entre las tareas que asumen hombres y mujeres dentro del negocio, y cuáles son estas diferencias.
- Considerar criterios de paridad en la repartición de las tareas del negocio, procurando que tanto hombres como mujeres puedan asumir tareas de igual responsabilidad.

En caso de microempresas **unipersonales**, cuando existe un entorno que tiende a valorar más las iniciativas de los hombres en las microempresas, una buena idea puede ser reunirse con otras microempresarias para generar redes que puedan potenciar y hacer más visibles sus negocios.

Para abordar los conflictos que surgen entre los trabajadores/as de la microempresa se recomienda establecer un plan de acción que incluya la mediación del conflicto por parte de un tercero.

<p><b>Confianza Organizacional</b> (Aplica sólo para microempresas de 1-9 trabajadores/as)</p>	<p>No puede confiar plenamente en el trabajo de sus compañeros.</p>	<p>Desde los empleadores aumentar la confianza dentro de la microempresa, por ejemplo, fomentar espacios de socialización y espacios de retroalimentación, fomentando la libre expresión de los trabajadores.</p>
	<p>Los trabajadores no confían entre sí.</p>	
	<p>No hay espacios para expresar opiniones y sentimientos en el trabajo.</p>	
	<p>Los trabajadores no confían en la información entregada por su empleador.</p>	<p>Desde los empleadores, se recomienda identificar el motivo de desconfianza, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La información no llegaba a tiempo o es incompleta: mejorar los canales de información.</li> </ul> <p>La información no se percibe como verídica: transparentar la información y los procesos. Fomentar espacios de evaluación mutua y retroalimentación.</p>
	<p>Me cuesta mucho delegar y termina sobre cargándose.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Articular redes que puedan apoyar en temas específicos, por ejemplo, compañeros u otras microempresas. Identificación de tareas que pueden ser delegadas en otros.</li> <li>➤ Evaluar el desempeño en caso de que se haya delegado tareas. Armar equipos y mantenerlos en el tiempo.</li> <li>➤ Identificar las fortalezas propias y las del equipo.</li> </ul>
	<p>Incorporar a nuevas personas produce desconfianza dentro del equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar actividades de inducción en donde se relacionan las personas nuevas con las antiguas.</li> <li>➤ Conocer a tu equipo y mostrar empatía logra que las personas se sientan parte de la empresa y se comprometan con ella. Un ejemplo de esto es fomentar espacios de socialización durante la jornada.</li> </ul>

## Compañerismo o Apoyo Social

Al momento de necesitar ayuda no hay apoyo de compañeros/as.

Entre compañeros no hay espacios de escucha.

No hay un buen ambiente de trabajo entre compañeros.

No hay sentido de pertenencia en el equipo.

En microempresas unipersonales, no tengo redes de apoyo que me escuchen o guíen cuando lo necesito.

- Realizar una inducción a nuevos/as trabajadores/as que faciliten su integración.
- Distribuir los espacios físicos de trabajo de forma que favorezcan el contacto personal: espacios abiertos, zonas comunes de trabajo y descanso.
- Diseñar los procesos de trabajo y planificar las tareas y horarios de forma que se favorezca el contacto personal (promover los tiempos de descanso, el trabajo en equipo, instalar al menos un espacio de descanso compartido por todos/as los trabajadores/as).
- Evitar trabajos en condiciones de aislamiento.

Existen instituciones que prestan apoyo a microempresas, como los municipios a través de las áreas de desarrollo comunitario o programas que ofrecen, o SERCOTEC que brinda asesorías online y presencial. Como también facilitan el contacto con otros microempresarios/as.

Puedes revisar algunas redes de microempresas en la Sección IV apartado 8.

## Vulnerabilidad

No sé cómo acceder a canales para realizar denuncias y encontrar apoyo.

Desde empleadores, se sugiere:

- Difundir periódicamente información sobre canales de denuncia enviándolo por correo, whatsapp, facebook o el medio que más utilicen para comunicarse en la empresa. Estos pueden ser encontrados en la Sección IV apartado 6.

En el caso de **microempresas unipersonales**, puede identificar canales de denuncia institucionales que puedan ayudarle, como los OAL (Mutual de seguridad C.ch.C, ACHS, IST, ISL), Dirección del Trabajo, entre otros. Esta información la puede encontrar en la sección IV apartado 7.

Tengo miedo a perder mi trabajo producto de las nuevas tecnologías.

Desde los **empleadores**, fomentar la reconversión laboral capacitando a los/as trabajadores/as en el uso de herramientas tecnológicas. Para esto puede revisar la sección IV apartado 1H y 1I.

Informar oportunamente a los trabajadores/as sobre la incorporación de nuevas tecnologías en la empresa e integrarlos en la planificación de este proceso.

En el caso de la microempresa **unipersonal**, capacitarse en herramientas digitales y tomarse el tiempo para aprender. Para esto puede revisar el punto 1 de la sección IV de la guía.

## Violencia en el Trabajo

Hay exposición a discriminación, agresión u hostigamiento en el espacio de trabajo.

El humor dentro de la microempresa es de burlas, bromas pesadas, comentarios despectivos.

Los clientes o terceros se comportan de forma violenta, agresiva, discriminatoria o burlesca.

Desde **empleadores**, se sugiere:

- Crear campañas de cero tolerancia a la violencia de todo tipo en la empresa, a través de afiches, charlas y correos al menos 2 veces al año. Para obtener ayuda con estos materiales, puedes acudir a tu mutualidad para que te los faciliten.
- Mostrarse abierto/a y receptivo/a con los/as trabajadores/as, señalándoles explícitamente que pueden contar con su apoyo en caso de cualquier evento.
- Intervenir cada vez que se realice algún comentario y/o broma que pueda ser pesada, sexista o discriminatoria, manifestando que esos comentarios atentan contra la buena convivencia en la empresa.
- Contar con un procedimiento y/o protocolo de actuación frente a una denuncia de violencia. Para ver un ejemplo de esto, revisa la sección IV apartado 6.
- Garantizar la asistencia sanitaria y psicológica en caso de agresiones. Para informarte sobre esto, revisa la sección IV apartado 6.

En la microempresa **unipersonal**, se sugiere informarse de los canales o mecanismos de denuncia frente a episodios de violencia. Para esto puedes solicitar asistencia a tu mutualidad y/o revisar la sección IV apartado 6.

## Conflicto Vida Personal -Vida Laboral

La microempresa de las mujeres tiende a verse menos relevante y se minimiza por sus parejas o familiares.

Para las microempresarias, dada la cultura machista en que nos desenvolvemos, es muy difícil separar la vida familiar y su labor empresarial.

La doble presencia, dada la tarea en los roles de cuidado y crianza me sobrecarga.

El trabajo interfiere en mi vida familiar, no hay posibilidad de separar ambos ámbitos.

Por parte de **empleadores/as**, se sugiere:

- Hacer un catastro de trabajadores/as que tengan responsabilidades de cuidado, especialmente de niños/as pequeños/as, adultos/as mayores y personas en situación de discapacidad, para generar iniciativas de flexibilidad adaptadas a esas realidades.
- Establecer un sistema de flexibilidad horaria en que trabajadores/as puedan disponer de un par de horas al día para sus tareas de cuidado (llegando más tarde o retirándose más temprano en el trabajo, pudiendo hacer trámites durante su jornada de trabajo con previo aviso, etc).
- Promover una cultura de responsabilidad y autocuidado de trabajadores/as que permita que no se trabaje después de sus jornadas laborales.
- Promover la desconexión del trabajo durante las tardes y fines de semanas y no contactar a trabajadores/as fuera de sus horarios laborales.

En el caso de **microempresa unipersonal**, se sugiere:

- Buscar e informarse sobre redes de apoyo en otras microempresarias, dada la posible conexión emocional y empatía ante las situaciones vividas. Ver Sección IV apartado 8.
- Separar los espacios de trabajo de los espacios para compartir con otros/as y recrearse. Esto implica crear límites tanto físicos (habilitar una pieza o rincón solo para trabajar en el negocio) como simbólicos (vestirse para trabajar aunque se esté en la casa, establecer horarios de trabajo definidos dedicados exclusivamente para el negocio). Esto puede ayudar a fortalecer el espíritu que les

## Conflicto Vida Personal -Vida Laboral

La microempresa de las mujeres tiende a verse menos relevante y se minimiza por sus parejas o familiares.

llevó a emprender.

- Hablar con la familia o personas que vivan con usted y pedirles no ser interrumpida/o (o, ser lo menos interrumpida/o posible) por tareas domésticas o de cuidado mientras está trabajando.
- Aprender a poner límites tanto para el trabajo propio (horarios) como para los clientes.

## Calidad del Liderazgo (Aplica sólo para microempresa)

No tengo espacio para acudir a mi jefatura si surgen problemas o que me ayude realmente.

Para **empleadores/as**, se sugiere:

- Tener reuniones semanales, bisemanales o mensuales con cada uno/a de sus trabajadores para saber si están cómodos/as con su trabajo y si hay aspectos que pudieran mejorar de la empresa para lograr esto.
- Capacitarse y educarse en formas de liderazgo que sean saludables para su empresa. Para esto, puede revisar la Sección IV apartado 1 y 2.
- Practicar una escucha activa con los/as trabajadores/as cuando se plantean problemas o cuestiones relevantes para ellos/as.

Mi jefatura no respeta, valora o reconoce a sus trabajadores.

- Establecer jornadas semestrales de evaluación y felicitación del trabajo realizado por todos/as los/as trabajadores/as dentro de la empresa.
- Crear formas creativas de recompensas para los trabajadores/as por sus logros laborales, a través de dinero, gift cards o días/horas libres.

Mi jefatura desconfía del trabajo de sus trabajadores.

- Fijar metas de desempeño individual y colectivo que sean evaluadas con trabajadores/as cada cierto tiempo.
- Entregar retroalimentación constante del trabajo a trabajadores/as.

<p><b>Calidad del Liderazgo</b> (Aplica sólo para microempresa)</p>	<p>Mi jefatura no planifica de forma adecuada el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitarse en gestión del tiempo: realizar listado de pendientes, ordenarlos por prioridad, automatizar procesos, fijar una agenda flexible, delegar e ir cambiando de tareas cada cierto tiempo. Para apoyarse en esto, revise la sección IV apartado 1.</li> </ul>
	<p>Mi jefatura no resuelve de forma adecuada los conflictos del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar las fuentes de conflicto.</li> <li>➤ Conversar y recopilar información con las partes involucradas en los conflictos.</li> <li>➤ Decidir un curso de acción e informar oportunamente de la resolución a todas las partes involucradas.</li> <li>➤ Demostrar una actitud de apertura y diálogo durante la ocurrencia de los conflictos.</li> </ul>
<p><b>Bienestar Financiero</b> (Aplica sólo para microempresas unipersonales)</p>	<p>Cuando pienso en mi situación económica, me siento pesimista sobre mi futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buscar formación de educación financiera en instituciones que apoyen a la microempresa, tales como SERCOTEC. Para esto, revisar la sección IV apartado 1.</li> <li>➤ Tener una planilla de gastos, definir una cantidad de ahorro en aquellos meses que se gana más.</li> </ul>
	<p>He tenido problemas para vivir de mis ingresos.</p>	
	<p>Mi situación financiera interfiere con mi desempeño cotidiano en el trabajo.</p>	

---

# SECCIÓN IV

## Recursos para gestionar los riesgos psicosociales laborales

### 1. ¿Necesitas capacitarte?

Existen **programas de apoyo** a la microempresa que abarcan desde el apoyo económico, asesorías, capacitaciones, digitalización y financiamiento, que puedes encontrar en SERCOTEC <https://www.sercotec.cl/>, y si buscas programas enfocados en **mujeres** microempresarias puedes encontrar en Mujeres del Pacífico <https://home.mujeresdelpacifico.org/>

Para **capacitaciones presenciales** de asesoría para tu microempresa, puedes consultar los Centros de negocios SERCOTEC. <https://www.sercotec.cl/centros-de-negocios/> y sus oficinas a lo largo de Chile <https://www.sercotec.cl/mapa-de-oficinas/>

Para **capacitaciones online** puedes consultar el portal de capacitación SERCOTEC <https://capacitacion.sercotec.cl/portal/>, donde encontrarás cursos sobre gestión financiera, sustentabilidad, leyes laborales, entre otros. Algunos de los cursos que destacamos son:

- a.** Cómo planificar tu negocio
- b.** Procesos internos y entorno de la empresa
- c.** Formulación de planes de negocios y acceso a financiamiento

miento (también puedes ver el apartado 4 de esta sección)

- d.** Cómo acceder a financiamiento (también puedes ver el apartado 4 de esta sección)
- e.** Introducción a la digitalización de tu empresa (también puedes ver el apartado 5 de esta sección)
- f.** Técnicas de servicio orientadas al cliente
- g.** Legislación laboral 1 y 2
- h.** TIC's, tecnologías de la información y comunicación
- i.** Integración de TIC's en la gestión empresarial
- j.** Gestión de personas
- k.** Gestión financiera
- l.** Seguro social: Ley n 16.744

## 2. ¿Necesitas asesorías?

SERCOTEC cuenta con asesorías para fortalecer capacidades y desarrollo de actividades empresariales, asesoría de insolvencia y reemprendimiento, apoyo a re-enfocar el negocio <https://www.sercotec.cl/centros-de-negocios/>, servicio de apoyo legal <https://asesoriavirtual.sercotec.cl/Usuario/Autenticar?ReturnUrl=%2f>, apoyo para la unión del emprendedor con su potencial consumidor, y apoyo a pymes <https://www.todosxlaspyemes.cl/>, y redes entre ferias y barrios comerciales <https://www.sercotec.cl/barrios-comerciales/>

## 3. ¿Necesitas apoyo económico?

SERCOTEC <https://www.sercotec.cl/> cuenta con cuatro grandes áreas de apoyo económico, para cuando uno comienza con la mi-

croempresa, cursos de fortalecimiento y crecimiento, asociaciones y cómo trabajar en situaciones de emergencia, como es la actual pandemia.

- **Para comenzar:** Ayuda a emprendedores/as que buscan iniciar un negocio y cómo formalizarse en primera categoría.
- **Para fortalecer y crecer:** Entrega recursos para potenciar el crecimiento y acceder a nuevas oportunidades de negocio, apoya el aumento de la productividad y calidad de los productos y proporciona herramientas de digitalización de los productos (para más detalles revisar Anexo IV, apartado 3).
- **Asociatividad:** Busca fortalecer espacios mutuos de negocio como barrios comerciales o ferias libres, agrupar empresas para desarrollar nuevos negocios, y contribuir al fortalecimiento gremial.
- **De emergencia:** Subsidios para implementos de sanitización por COVID-19 y reactivación de organizaciones regionales, pymes, industria de la belleza y suplementeros.

## 4. ¿Necesitas financiamiento?

A continuación, encontrarás diversas fuentes de financiamiento que se pueden adaptar a las características de tu **microempresa**:

- **Capital Semilla de CORFO:** financiamiento inicial para la creación de una microempresa.
- **Brain Chile:** apoyo a proyectos científicos tecnológicos de instituciones de educación superior.
- **Programa Yo Emprendo:** apoyo a emprendimientos para hacer crecer su negocio y aumentar los ingresos.
- **Semilla CORFO:** apoyo financiero a emprendimientos dinámicos.
- **Youth Action Net Chile:** financiamiento a emprendedores entre 18 y 29 años.

- **Inversionistas Ángeles:** red de inversionistas que apoyan a emprendedores de alto impacto.
- **PRAE:** apoyo financiero a emprendimientos de la región.

Y enfocados en el **apoyo a mujeres** puedes encontrar:

- **Capital Abeja:** apoyo financiero a nuevos negocios liderados por mujeres.
- **The S Factory:** para ideas innovadoras en negocios, liderado por mujeres.
- **Par Impulsa:** incentivo a emprendimientos liderados por mujeres.

## 5. ¿Quieres digitalizar tu microempresa?

- **Digitaliza tu pyme:** acompañamiento y guía en el proceso de transformación digital. <https://www.digitalizatupyme.cl/>
- **Ruta digital SERCOTEC:** entrega de herramientas a microempresas para facilitar la incorporación y uso de tecnologías en el negocio. <https://www.rutadigital.cl/>
- **Pymes en línea:** cursos de capacitación en comercio digital. <https://pymesenlinea.cl/>
- **Pymes de barrio:** apoyo en la difusión digital de la microempresa. <https://pymesdebarrio.cl/>
- **Digitaliza tu almacén:** financiamiento para la digitalización <https://www.sercotec.cl/digitaliza-tu-almacen/>

## 6. Dónde realizar denuncias

Desde Chile Atiende hay acceso a **guías del proceso de denuncia** de diversas situaciones, mencionamos algunas importantes:

- **Denuncia a empleador que no cumpla normas laborales, previsionales, ni de seguridad y salud en el trabajo:** <https://www.dt.gob.cl/difusion/Manual-Ingreso-Denuncia-Laboral.pdf>
- **Denuncia por vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores:** <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/1405-ingresar-una-denuncia-por-vulneracion-de-derechos-fundamentales-de-los-trabajadores>
- **Guía de procedimiento para la investigación de hechos de Acoso Laboral:** <https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/Acoso%20Laboral%20-%2001%20Procedimiento%20investigacion%20denuncias.pdf>
- **Guía de Protocolo de prevención, acogida, denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual:** [https://www.ssmc.cl/wrdprss\\_minsal/wp-content/uploads/2020/02/Protocolo-Maltrato-Acoso-Laboral-y-Sexual-SSMC.pdf](https://www.ssmc.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2020/02/Protocolo-Maltrato-Acoso-Laboral-y-Sexual-SSMC.pdf)
- **Guía para la detección y prevención del acoso laboral:** <https://www.ispch.cl/wp-content/uploads/2021/02/Guia-para-la-Detecci%C3%B3n-y-Prevenci%C3%B3n-del-Acoso-Laboral-v1.pdf>
- **Guía de Violencia laboral: Aportes para el reconocimiento, prevención e intervención:** [https://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2021/01/guia\\_violencia\\_laboralv2.pdf](https://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2021/01/guia_violencia_laboralv2.pdf)

También se sugiere tener presente que existen **centros de apoyo psicológico** a los cuales acudir:

- **Salud Responde (Teléfono 600 360 7777)**, responde a necesidades de información en salud mental, entregando orientación profesional o ayuda en situación de crisis.
- **Fono Drogas y Alcohol (Teléfono 1412)**: es un servicio gratuito, anónimo y confidencial, disponible 24 horas al día para personas afectadas por el consumo de alcohol o drogas.
- **Fono Orientación y Ayuda Violencia contra la mujer (Teléfono 1455)**, entrega apoyo a mujeres que sufren maltrato físico o psicológico, orientando en la solicitud de ayuda y denuncia.
- **Psicólogos por Chile (teléfono +569 75592366)** ofrece contención emocional, primera ayuda psicológica y terapia a bajos costos.

## 7. ¿Cómo creo un perfil de cargo?

ACHS tiene a disposición una guía orientada a guiar el diseño o actualización de un perfil de cargo para clarificar el rol de ese puesto en la empresa: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/Acoso%20Laboral%20-%202004%20Manual%20Actualizacion%20perfil%20de%20cargo%20general.pdf>

Adicionalmente, ACHS posee servicios de apoyo en la selección de personas y creación de perfiles de cargo <https://www.achs.cl/portal/Empresas/productos-y-servicios/articulos-productos-y-servicios/Paginas/Selecci%C3%B3n-de-Personal.aspx>

## 8. Redes de apoyo entre microempresas

- **Barrios comerciales:** apoya proyectos asociativos de barrios comerciales, conectándolos con otros actores y fomentar la economía y cultura del barrio. <https://www.sercotec.cl/barrios-comerciales/>
- **Redes de oportunidades de negocio:** apoya la generación de redes a través de encuentros empresariales <https://www.sercotec.cl/redes-de-oportunidades-de-negocios/>
- **Corfo Conecta:** conecta a las microempresas con partners, incentivando espacios de encuentro, academia y descuentos especiales para los socios. <https://www.corfoconecta.cl/>



---

# REFERENCIAS

**Díaz B.**, X., Mauro C., A., Ansoleaga M., E., y Toro C., J. P. (2017). Violencia de Género en el Trabajo en Chile. Un Campo de Estudio Ignorado. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 42-48  
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100042>

**Dragano**, N., Siegrist, J., Nyberg, S. T., Lunau, T., Fransson, E. I., Alfredsson, L., Bjorner, J. B., Borritz, M., Burr, H., Erbel, R., Fahlén, G., Goldberg, M., Hamer, M., Heikkilä, K., Jöckel, K. H., Knutsson, A., Madsen, I., Nielsen, M. L., Nordin, M., Oksanen, T., ... IPD-Work consortium (2017). Effort-Reward Imbalance at Work and Incident Coronary Heart Disease: A Multicohort Study of 90,164 Individuals. *Epidemiology (Cambridge, Mass.)*, 28(4), 619–626.  
<https://doi.org/10.1097/EDE.0000000000000666>

**Theorell**, T., Jood, K., Järholm, L. S., Vingård, E., Perk, J., Östergren, P. O., & Hall, C. (2016). A systematic review of studies in the contributions of the work environment to ischaemic heart disease development. *European journal of public health*, 26(3), 470–477.  
<https://doi.org/10.1093/eurpub/ckw025>

**Ferrie**, J. E., Virtanen, M., Jokela, M., Madsen, I., Heikkilä, K., Alfredsson, L., Batty, G. D., Bjorner, J. B., Borritz, M., Burr, H., Dragano, N., Elovainio, M., Fransson, E. I., Knutsson, A., Koskenvuo, M., Koskinen, A., Kouvonen, A., Kumari, M., Nielsen, M. L., Nordin, M., ... IPD-Work Consortium (2016). Job insecurity and risk of diabetes: a meta-analysis of individual participant data. *Canadian Medical Association journal*, 188(17-18), E447–E455.  
<https://doi.org/10.1503/cmaj.150942>

**Madsen**, I., Nyberg, S. T., Magnusson Hanson, L. L., Ferrie, J. E., Ahola, K., Alfredsson, L., Batty, G. D., Bjorner, J. B., Borritz, M., Burr, H., Chastang, J. F., de Graaf, R., Dragano, N., Hamer, M., Jokela, M., Knutsson, A., Koskenvuo, M., Koskinen, A., Leineweber, C., Niedhammer, I., ... IPD-Work Consortium (2017). Job strain as a risk factor for clinical depression: systematic review and meta-analysis with additional individual participant data. *Psychological medicine*, 47(8), 1342–1356.

<https://doi.org/10.1017/S003329171600355X>

**Harvey**, S. B., Modini, M., Joyce, S., Milligan-Saville, J. S., Tan, L., Mykletun, A., Bryant, R. A., Christensen, H., & Mitchell, P. B. (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occupational and environmental medicine*, 74(4), 301–310.

<https://doi.org/10.1136/oemed-2016-104015>

**Brunner**, B., Igic, I., Keller, A. C., & Wieser, S. (2019). Who gains the most from improving working conditions? Health-related absenteeism and presenteeism due to stress at work. *The European Journal of Health Economics*, 20(8), 1165-1180.

**Jones**, M. K., Latreille, P. L., & Sloane, P. J. (2016). Job anxiety, work-related psychological illness and workplace performance. *British Journal of Industrial Relations*, 54(4), 742-767.



**NADIE CUIDA MEJOR  
A LOS TRABAJADORES  
DE CHILE**