



# **Serie Proyectos de Investigación e Innovación**

Superintendencia de Seguridad Social  
Santiago - Chile

## **INFORME FINAL**

Riesgo psicosocial en las empresas de menos de 10 trabajadores (microempresas): adaptación del protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial en un grupo de microempresarios de la región metropolitana

Orielle Solar

2020





## **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**

### **SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY**

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: [investigaciones@suseso.cl](mailto:investigaciones@suseso.cl).

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: [investigaciones@suseso.cl](mailto:investigaciones@suseso.cl).

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

Superintendencia de Seguridad Social  
Huérfanos 1376  
Santiago, Chile.

**“RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS  
EMPRESAS DE MENOS DE 10  
TRABAJADORES  
(MICROEMPRESAS):  
ADAPTACIÓN DEL  
PROTOCOLO DE VIGILANCIA  
DE RIESGO PSICOSOCIAL EN  
UN GRUPO DE  
MICROEMPRESARIOS DE LA  
REGIÓN METROPOLITANA”**

**FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA SOCIALES  
FLACSO –CHILE  
INFORME FINAL 2019**



## EQUIPO INVESTIGADOR

El equipo investigador estuvo a cargo de la Investigadora Responsable del estudio, Dra. Orielle Solar, Coordinadora del Programa de Trabajo, Empleo, Equidad y Salud (TEES) de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

Los investigadores a cargo de la redacción del presente informe y análisis desarrollados fueron:

- Orielle Solar
- Manuel Valenzuela
- Sebastián Segura
- Ismael Bravo
- Claudia Chávez

Contribuyeron en los análisis y/o levantamiento de información

- Fernanda Gutiérrez
- Nicolás Selamé
- María José González

Además contribuyeron en los análisis cualitativos de los empleadores Claudia Bustos & Cristobal Olavarria

Además, el desarrollo inicial de los instrumentos de levantamiento de información utilizados en el estudio y el apoyo en trabajo en terreno contó con la presencia de:

Vicente Álamos  
Jaime Romani  
Natalia Sánchez

## Índice

<b>ANTECEDENTES</b> .....	9
<b>OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO</b> .....	10
<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO</b> .....	10
<b>METODOLOGIA</b>	
1.1.- Revisión Bibliográfica .....	12
1.2.- Entrevistas Cognitivas .....	15
Estructura de la muestra para las entrevistas cognitivas.....	16
1.3.- Método cuantitativo: Selección y contacto con empresas.....	18
Selección de empresas en la realización del terreno y características de ellas .....	20
Método de contacto a empresas .....	21
Problemas encontrados en el primer contacto y primera aplicación a empresas.....	22
Contacto a empresas en segunda aplicación del instrumento .....	22
1.4.- Método cualitativo.....	22
Entrevistas semiestructurada.....	23
Selección de la muestra y contacto con empleadores.....	24
Focus group .....	24
Selección de la muestra y contacto con trabajadores .....	25
1.5.- Construcción y análisis de clúster en la microempresa .....	27
1.6.- Metodología para el análisis psicométrico de los instrumentos .....	28
1.7.- Comité de ética .....	30
<b>RESULTADOS</b>	
2.1.- Marco teórico y síntesis bibliográfica	
2.1.1.- Área de Caracterización General de la Microempresa .....	31
2.1.2.- Área de Riesgos Laborales en la Microempresa .....	34
2.1.3.- Área de Riesgos Psicosociales en las Empresas en General .....	37
2.1.4.- Área de Riesgos Psicosociales en la Microempresa en Particular .....	39
2.1.5.- Área de Estrategias de Prevención en la Microempresa .....	42
2.1.6.- Área de Instrumentos de Riesgos Psicosocial Utilizados en Microempresas .....	44
2.1.7.- Heterogeneidad de la microempresa: Aproximación a Clúster Microempresa .....	46
2.1.8.- Riesgo psicosocial de empleadores de la microempresa.....	48
2.2.- Percepción de riesgos psicosociales de los trabajadores/as : Análisis de focus group y entrevistas semi-estructuradas.	

Exigencias psicológicas.....	50
a.1.- Exigencias psicosociales cuantitativas.....	50
a.2.- Exigencias psicosociales cognitivas .....	56
a.3.- Exigencias psicosociales emocionales.....	59
a.4.- Exigencias psicológicas de esconder emociones.....	61
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades .....	62
b.1.- Influencia.....	62
b.2.- Posibilidades de desarrollo en el trabajo.....	65
b.3.- Control sobre los tiempos de trabajo. ....	67
b.4.- Sentido del trabajo.....	68
b.5.- Integración o compromiso con el lugar de trabajo (empresa) .....	69
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo .....	72
c.1.- Claridad de rol .....	72
c.2.- Conflicto de rol .....	75
c.3.- Calidad de liderazgo .....	76
c.4.- Calidad de la relación con superiores.....	78
c.4.1.- Previsibilidad .....	80
c.4.2 Apoyo social superiores.....	81
c.5.-Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo.....	83
c.5.1.- Apoyo social de compañeros/as de trabajo .....	83
c.5.2.- Sentimiento de grupo.....	84
c.5.3.- Posibilidad de relación social .....	85
Compensaciones .....	86
d.1.- Estima.....	86
d.2.- Inseguridades respecto a las condiciones generales del contrato (IC).....	91
d.3.- Inseguridades respecto a las características específicas del trabajo (IT).....	95
Doble Presencia: Exigencias Laborales y Vida Familiar. ....	97
Justicia Organizacional, Confianza Vertical y Horizontal.....	98
f.1.- Justicia distributiva .....	98
f.2.-Justicia procedimental .....	100
f.3.- Justicia relacional.....	101
f.4.- Confianza vertical.....	102
f.5.- Confianza horizontal .....	104
Otras Dimensiones que Emergen de los Análisis Cualitativos .....	106

g.1.- Exigencias psicológicas producidas por la inseguridad personal presente o relacionada a los espacios de trabajo .....	106
g.2.- Exigencias psicológicas producidas por la “incertidumbre de espera” .....	108
g.3.- Exigencias psicológicas asociadas a la falta de condiciones materiales.....	113
2.3.- Percepción de riesgo Psicosociales de los empleadores de la micro-empresa: Análisis de entrevistas semi-estructuradas.	
Autonomía en la toma de decisiones: La relación con los clientes y proveedores.....	116
Función del empleador en la organización: Incapacidad de delegar trabajo .....	120
Función del empleador en la organización: Trayectorias laborales asociadas .....	121
Conciliación trabajo-familia del empleador .....	122
La cultura organizativa y el sentido social del micro emprendimiento .....	124
Relaciones interpersonales en el trabajo: La duplicidad de empleador y trabajador (la “familia laboral”) .....	125
Perfil o rubro productivo de la microempresa asociado a patrones de riesgo psicosocial... ..	128
Otra fuente de preocupación: La falta de apoyo institucional a la microempresa.....	129
2.4.- Análisis de Clúster existentes en la micro-empresa .....	<b>130</b>
Caracterización Clúster 1.....	133
Caracterización Clúster 2.....	134
Caracterización Clúster 3.....	134
Caracterización Clúster 4.....	135
Caracterización Clúster 5.....	135
2.5.- Etapa: Aplicación del instrumento original.....	<b>136</b>
<b>2.5.1.- Análisis descriptivos de la muestra de trabajadores y trabajadoras de empresas visitadas.</b> .....	136
<b>2.5.2.- Análisis psicométrico del cuestionario original (Encuesta ampliada)</b> .....	141
Dimensión exigencias psicológicas.....	143
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	146
Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....	150
Dimensión Compensaciones .....	153
Dimensión doble presencia .....	155
Dimensión justicia organizacional y confianza vertical .....	157
<b>2.5.3.- Resultados preliminares de riesgo psicosocial para la encuesta breve y encuesta ampliada.</b> .....	159
Resultados de escalas según puntajes ponderados ISTAS 21 .....	159

Resultados de Niveles de Riesgos Psicosocial según escala Suseso- ISTAS 21 ampliada y breve. ....	162
2.5.4.- Análisis resultados versión completa y breve según Clúster de microempresas en base a Histogramas.	
Análisis comparado de las dimensiones ISTAS 21 en su versión completa y breve.....	167
Análisis comparado de las dimensiones ISTAS 21 en su versión completa por clúster de microempresas.....	169
Exigencias Psicológicas .....	169
Trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	170
Apoyo social en la empresa.....	171
Compensaciones .....	172
Doble presencia.....	174
Justicia Organizacional .....	175
<b>2.6.- Etapa: Reformulación del instrumento .....</b>	<b>176</b>
2.6.1.- Triangulación de métodos .....	176
2.6.2.- Dimensión exigencias psicológicas .....	177
2.6.3.- Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades .....	181
2.6.4.- Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo .....	185
2.6.5.- Dimensión: Compensaciones .....	189
2.6.6.- Dimensión: Doble presencia .....	192
2.6.7.- Dimensión: Justicia Organizacional y confianza vertical.....	193
2.6.8.- Síntesis de las decisiones sobre preguntas y sub-dimensiones presentes en SUSESO-ISTAS original y/o COPSOQ versión III. ....	194
2.6.9.- Propuestas de nuevas Sub- dimensiones y preguntas para los riesgos psicosociales de la microempresa emergentes del estudio .....	198
<b>2.7.- Etapa: Aplicación Instrumento modificado.....</b>	<b>200</b>
2.7.1.- Análisis descriptivos de Instrumento modificado .....	201
Descripción de empresas visitadas en la segunda aplicación según clúster.....	201
Descripción de los trabajadores encuestados.....	202
2.7.2.- Niveles de riesgos psicosocial de la microempresa en base a puntajes ponderados comparados de primera y segunda ronda de aplicación del cuestionario según cada una de las dimensiones psicosociales. ....	204
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>206</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>210</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>211</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>214</b>

## Índice Diagramas

Diagrama 1. Diseño metodológico inicial.....	11
Diagrama 2. Método de revisión de cuestionario para propuesta de cambios.....	176

## Índice Tablas

Tabla 1. Empresas participantes de la entrevistas cognitivas.....	17
Tabla 2. Características entrevistados en las entrevistas cognitivas .....	17
Tabla 3. Distribución de variables de caracterización de microempresas .....	130
Tabla 4. Distribución de clúster para 5 grupos.....	133
Tabla 5. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori).....	143
Tabla 6. Análisis factorial exploratorio con 5 factores definidos .....	143
Tabla 7 Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 5 factores.....	144
Tabla 8. Correlación ítem test, Spearman.....	145
Tabla 9. Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	145
Tabla 10. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori).....	146
Tabla 11. Análisis factorial exploratorio con 5 factores retenidos.....	146
Tabla 12. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 5 factores.....	147
Tabla 13. Correlación ítem test, Spearman.....	148
Tabla 14. Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	149
Tabla 15. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori).....	150
Tabla 16. Análisis factorial exploratorio con 3 factores retenidos.....	150
Tabla 17. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.....	151
Tabla 18. Correlación ítem test, Spearman.....	152
Tabla 19. Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	152
Tabla 20. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori).....	153
Tabla 21. Análisis factorial exploratorio con 3 factores retenidos.....	153
Tabla 22. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.....	154
Tabla 23. Correlación ítem test, Spearman.....	154
Tabla 24. Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	155
Tabla 25. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori.....	155
Tabla 26. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de libre. ....	156
Tabla 27. Correlación ítem test, Spearman.....	156
Tabla 28. Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	156
Tabla 29. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori).....	157
Tabla 30. Análisis factorial exploratorio con 3 factores retenidos.....	157
Tabla 31. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.....	158
Tabla 32. Correlación ítem test, Spearman.....	158
Tabla 33. Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	158
Tabla 34. Construcción de categorías de niveles de riesgo en escala ampliada ISTAS 21 según dimensiones. ....	162

Tabla 35. Construcción de categorías de niveles de riesgo en escala reducida ISTAS 21 según dimensiones. ....	162
Tabla 36. Propuesta de modificaciones, eliminaciones y reorganización de preguntas .....	178
Tabla 37. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas .....	179
Tabla 38. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 4 factores.....	180
Tabla 39. Propuesta de modificaciones de preguntas .....	182
Tabla 40. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas .....	183
Tabla 41. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 6 factores.....	184
Tabla 42. Propuesta de modificaciones y reorganización de preguntas.....	186
Tabla 43. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas .....	187
Tabla 44. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 5 factores.....	188
Tabla 45. Propuesta de modificaciones, eliminaciones y reorganización de preguntas .....	189
Tabla 46. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas .....	190
Tabla 47. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.....	191
Tabla 48. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 2 factores.....	192
Tabla 49. Propuesta de modificaciones y reorganización de preguntas.....	193
Tabla 50. Síntesis de Preguntas ELIMINADAS del cuestionario completo de SUSESO-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos del estudio .....	194
Tabla 51. Síntesis de MODIFICACIONES EN LA REDACCIÓN de las preguntas originales de SUSESO-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos del estudio .....	196
Tabla 52. Síntesis de PREGUNTAS NUEVAS proveniente de COPSOQ III y otras Y OTRAS de SUSESO-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos del estudio .....	197
Tabla 53. Síntesis de PREGUNTAS NUEVAS proveniente de COPSOQ III vinculada a sintomatología y malestares asociados a los riesgos psicosociales.....	198
Tabla 54. Síntesis de PREGUNTAS NUEVAS proveniente de COPSOQ III y otras Y OTRAS de SUSESO-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos del estudio .....	199
Tabla 55. Distribución de empresas caracterizadas según clúster para la primera y segunda ronda de aplicación del instrumento .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Índice Gráficos

Gráfico 1. Cantidad de empresas visitadas por comuna 2019.....	21
Gráfico 2. Dendrograma análisis de cluster de microempresas .....	131
Gráfico 3. Dendrograma análisis de cluster de microempresas – 5 cluster.....	132
Gráfico 4. Distribución de los trabajadores encuestados según sexo (%) .....	136
Gráfico 5. Distribución de los trabajadores encuestados según grupos etarios (%).....	137
Gráfico 6. Distribución de los trabajadores encuestados según nivel de ingresos (%).....	137
Gráfico 7. Distribución de los trabajadores encuestados según tipo de salario (%).....	138
Gráfico 8. Distribución de los trabajadores encuestados según si ha trabajado en dos o más puestos de trabajo el último mes (%) .....	138
Gráfico 9. Distribución de los trabajadores encuestados según si ha tenido dos o más jefes o supervisores el último año (%) .....	138
Gráfico 10. Distribución de los trabajadores encuestados según tipo de jornada (%) .....	139
Gráfico 11. Distribución de los trabajadores encuestados según jornada laboral (%) .....	139
Gráfico 12. Distribución de los trabajadores encuestados según horario de trabajo (%) .....	140

Gráfico 13. Distribución de los trabajadores encuestados según relación laboral con la empresa (%) .....	140
Gráfico 14. Resultados de puntajes ponderados escala ISTAS 21, ampliada y reducida, según dimensiones (%). .....	160
Gráfico 15. Resultados de puntajes ponderados escala ISTAS 21, ampliada y reducida, según dimensiones y sexo (%). .....	160
Gráfico 16. Resultados de puntajes ponderados escala ISTAS 21, ampliada y reducida, según dimensiones y grupos etarios (%). .....	161
Gráfico 17. Resultados niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones. Versión ampliada SUSESO-ISTAS 21 .....	163
Gráfico 18. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones. Versión Breve SUSESO ISTAS 21 .....	164
Gráfico 19. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y sexo Versión ampliada SUSESO ISTA 21 .....	164
Gráfico 20. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y sexo. Versión reducida SUSESO ISTAS 21 .....	165
Gráfico 21. Resultados niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y grupos etarios. Versión ampliada SUSESO ISTAS 21 .....	166
Gráfico 22. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y grupos etarios. Versión reducida SUSESO ISTAS 21 .....	166
Gráfico 23. Análisis comparado de histograma versión completa y abreviada de cuestionario ISTA 21 para cada una de las dimensiones. ....	168
Gráfico 24. Histograma de Dimensión Exigencias Psicológicas versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa. ....	170
Gráfico 25. Histograma de la Dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa. ....	171
Gráfico 26. Histograma de la Dimensión Apoyo social en la empresa versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa. ....	172
Gráfico 27. Histograma Dimensión Compensación versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa. ....	173
Gráfico 28. Histograma Dimensión Doble presencia versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa. ....	174
Gráfico 29. Histograma Dimensión Justicia Organizacional versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa. ....	175
Grafica 30. Distribución de trabajadores encuestador según sexo para la primera y segunda ronda de aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial.....	203
Gráfico 31. Comparación de distribución de trabajadores encuestador por grupo etario en primera y segunda aplicación.....	204
Gráfico 32. Distribución de trabajadores según nivel educativo – 2da aplicación.....	205
Gráfico 33. Distribución de puntajes ponderados escala SUSESO- ISTAS original y modificada FLACSO-ISL en versión ampliada según dimensiones.....	206

## ANTECEDENTES

En general los instrumentos existentes para la medición de riesgos psicosociales en el trabajo no han sido pensados en su gran mayoría para la realidad de las microempresas y menos aún validados para esta población en particular.

Desde esta realidad surge la necesidad de revisar los instrumentos existentes, pero no solo pensando en la adaptación de ellos para la microempresa, como por ejemplo ISTAS. Sino que sobre todo plantearse si hay otros aspectos del ámbito psicosocial que no están siendo considerados o no son visibilizados para la realidad de la microempresas en Chile, al predominar la perspectiva de la mediana o gran empresa.

Es así, que junto a considerar una adecuada evaluación de los riesgos psicosociales en la microempresa, estos deben ser analizados en el contexto de las capacidades organizativas de los empleadores y trabajadores para hacer frente a dichos riesgos. Eventuales riesgos psicosociales similares entre diversos tamaños de empresa podría tener un mayor impacto en la microempresa dada sus características, dicha afirmación requiere su comprobación empírica.

Al mismo tiempo sigue estando pendiente el desafío de identificar las formas de prevención y reducción del riesgo de ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales de etiología psicosocial (Ferrer y Guàrdia, 1993).

Desde esta perspectiva es necesario destacar que la intervenciones deben diseñarse específicamente para la micro empresa considerando (Hasle, Kvorning, Rasmussen, Smith, y Flyholm, 2012):

- i. el propietario-gerente como el punto de la organización;
- ii. las estrechas relaciones sociales entre los empleados, incluyendo a la familia, amigos y el propietario-gerente; y
- iii. la corta distancia entre la decisión y la acción
- iv. los recursos limitados

Desde esta perspectiva las preguntas de investigación son:

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales laborales (RPSL) y las medidas de intervención preventivas presentes en la microempresa? ¿cuáles son las particularidades de dichos riesgos en comparación a los presentes en las empresas de mayor tamaño?
- ¿Qué adaptaciones requieren los instrumentos de medición de RPSL y de intervención de medidas preventivas para ser aplicables a la realidad de la microempresa en Chile?

## OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Adaptar para las microempresas chilenas el instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosocial del trabajo contemplado en el protocolo de vigilancia para riesgo psicosocial, a partir de la aplicación del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y de estudios cualitativos complementarios.

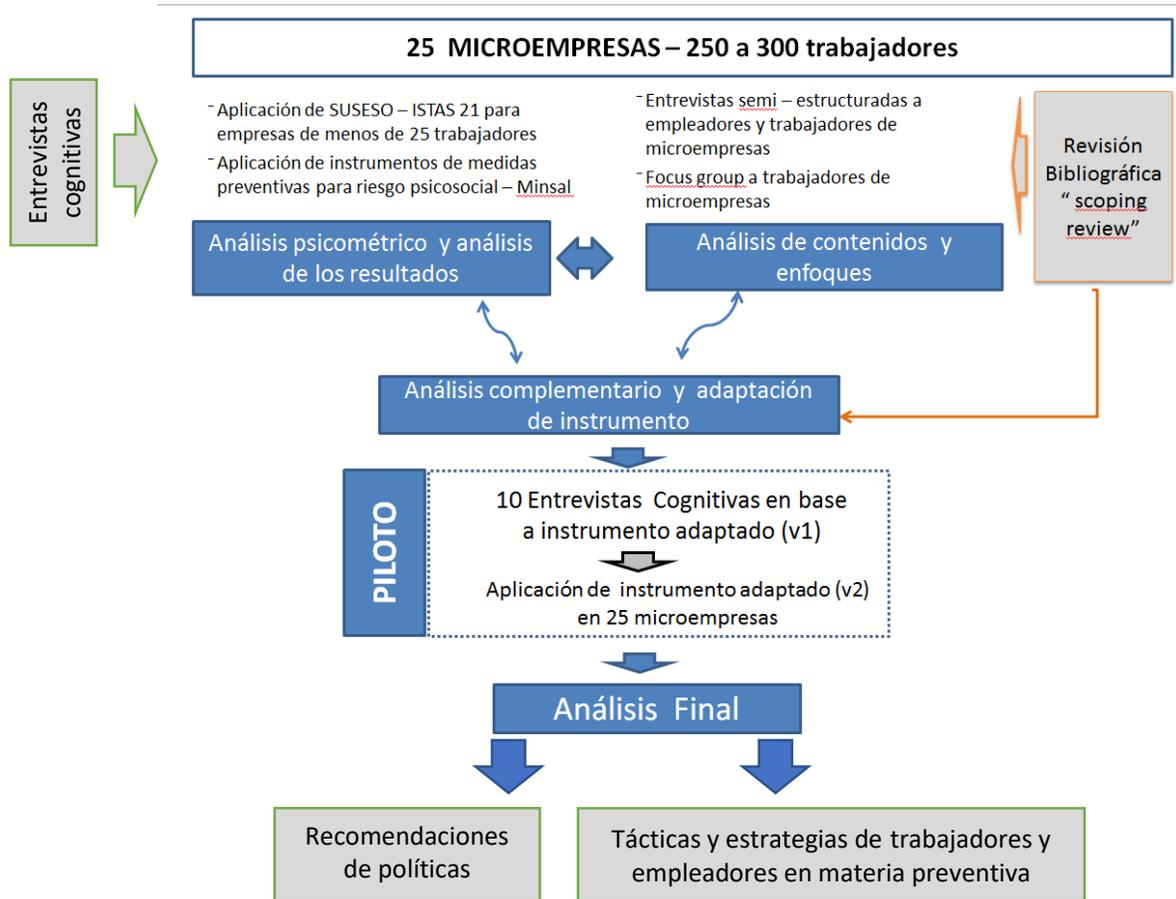
## OBJETIVO ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO

1. Identificar la existencia, aplicación y validación de instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial y de medidas preventivas para la microempresas.
2. Conocer los niveles de riesgo psicosocial y medidas preventivas existentes en un grupo de microempresas a través de SUSESO –ISTAS 21 y otros instrumentos elaborados para la microempresa.
3. Caracterizar las diferencias de exposición a los riesgos psicosociales, así como, las medidas para la prevención utilizadas según actividad económica y tipo de microempresa.
4. Conocer la percepción de riesgo psicosocial, así como las tácticas y estrategias de los empleadores y trabajadores de un grupo de microempresas seleccionadas.
5. Identificar condiciones contextuales que operan como facilitadoras u obstaculizadoras para la implementación de medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo en las microempresas seleccionadas.
6. Elaborar una propuesta de instrumento de evaluación e intervención del riesgo psicosocial adaptado para la microempresa.
7. Realizar un piloto para la aplicación del instrumento de evaluación y medidas preventivas de riesgo psicosocial propuestos para la microempresa.
8. En base a la evidencia levantada, elaborar recomendaciones de política pública para la intervención en materia de riesgos psicosociales en la microempresa.

## METODOLOGIA

El diseño inicial de la metodología del estudio contempló las siguientes etapas: 1. Revisión bibliográfica, 2. Entrevistas cognitivas, 3. Componente cuantitativo, 4. Componente cualitativo, 5. Análisis final, cuya relación puede verse en el siguiente diagrama:

**Diagrama 1. Diseño metodológico inicial**



Fuente: elaboración propia FLACSO -CHILE

Adicionalmente, se agregó un análisis de clúster como una manera de caracterizar las microempresas visitadas y apoyar el análisis de la información, tanto cuantitativa como cualitativa, con los grupos formados.

Todos pasos metodológicos anteriores serán explicados a continuación de manera detallada, haciendo énfasis en el método utilizado en la realización efectiva del estudio:

## 1.1.- Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica es una metodología de revisión de literatura de distintos tipos para un tema específico, atendiendo a un objetivo de investigación. La técnica utilizada en este caso fue la de *scoping review*, consistente en una “síntesis de la evidencia sobre un tema relacionado con la salud que describe el conocimiento existente sobre el mismo. Sirven para generar hipótesis, establecer líneas de investigación, o como base para la elaboración de informes técnicos” (Manchado et al. Revisiones sistemáticas exploratorias Med Segur Trab (Internet) 2009; 55 (216): 12-19).

En el caso de este estudio, se focalizó en las experiencias de aplicación de instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial, así como de instrumentos de aplicación de medidas preventivas en empresa de menos de 10 trabajadores, excluyendo servicio doméstico.

En esta búsqueda se mapeó e integró la información proveniente de la literatura científica y de la literatura gris, de manera de contar con una mayor amplitud de información independientemente de su indexación en bases de datos científicas. Los pasos para realizar esto se detallan a continuación:

### *a. Preguntas que responder con la búsqueda y revisión bibliográfica*

Una serie de preguntas fue utilizada para guiar el procedimiento de búsqueda y revisión bibliográfica, divididas en las siguientes áreas:

- Caracterización de las microempresas.
- Caracterización de las medidas de seguridad utilizadas en la microempresas.
- Describir los riesgos psicosociales identificados en la microempresa
- Estrategias de prevención para el abordaje de los riesgos psicosociales para la microempresa.
- Identificación de instrumentos utilizados para la evaluación de riesgo psicosocial y de medidas preventivas para la microempresa.

Puede revisarse el detalle de las preguntas en el Anexo 5.

### *b. Palabras claves, combinaciones y filtros de búsqueda*

Se utilizó un conjunto de palabras claves y se definieron criterios temporales con respecto a la publicación de los artículos y de idiomas. Estas palabras y criterios fueron utilizados tanto para la literatura en bases de datos científicas como para literatura gris, revisada a través de Google, las que serán explicadas más adelante. No fueron utilizadas para la búsqueda en páginas webs de instituciones, en donde se realizó una búsqueda en cada uno de los sitios webs. El listado y detalle de las palabras clave y las combinaciones utilizadas se encuentra disponible en el Anexo 6.

Respecto a los filtros utilizados, correspondieron a:

- Extensión temporal: no hubo criterio de exclusión de fecha.
- Extensión geográfica: Norte América, América Latina y el Caribe, y Europa.
- Idioma: español e inglés.

#### *c. Búsqueda de literatura científica*

La literatura científica fue identificada a través de la revisión de bases de datos, utilizando palabras clave preestablecidas sin rango temporal de exclusión. Se revisaron las siguientes bases de datos:

- SciELO - Scientific Electronic Library Online
- Redalyc - Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
- JSTOR- Journal Storage – LABORDOC – PROQUEST
- Pubmed
- ILO
- Biblioteca Cochrane

#### *d. Búsqueda de literatura gris*

La literatura gris fue identificada a través del buscador de internet “Google” y consideró la revisión de los 20 primeros resultados arrojados por el buscador en cada una de las combinaciones de palabras de búsqueda.

#### *e. Registro Inicial de los resultados de búsqueda.*

Se registró el número total de artículos y documentos encontrados en base al procedimiento de búsqueda recién mencionado, debiendo hacer una distinción de los resultados obtenidos con cada combinación de conceptos en cada una de las bases de datos, buscador Google y páginas web institucionales. Los resultados se encuentran resumidos en tablas de síntesis tanto para la búsqueda de literatura científica como para búsqueda de literatura gris, disponibles en Anexo 7.

#### *f. Aplicación de criterios de inclusión y exclusión*

Una vez realizadas las búsquedas, tanto de literatura científica como de literatura gris, se procedió a una primera revisión contemplando la lectura de los títulos y resúmenes de los documentos recopilados, o del texto completo en los casos en que los resúmenes no se encontraban disponibles. La selección de los artículos, documentos y/o información online para ser revisada y sistematizada utilizó los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

##### **Criterios de inclusión:**

- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y/o evidencia empírica sobre las características y particularidades de las microempresas.
- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica sobre las características de la organización laboral de las microempresas.

- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica sobre las diferencias entre las microempresas y las pequeñas y grandes empresas en cuanto a sus medidas de seguridad.
- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica sobre los riesgos psicosociales a los que se enfrentan trabajadores de microempresas, tanto en evidencia chilena como internacional.
- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica sobre los cambios en la exposición a riesgos psicosociales en distintos tipos de rubros o actividades económicas, y en los distintos tipos de microempresas.
- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica instrumentos que evalúen riesgo psicosocial en microempresas.
- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica sobre las medidas de prevención de riesgos psicosociales en microempresas.
- Artículos, documentos y/o información online que contuviesen discusión bibliográfica y /o evidencia empírica sobre el papel del empleador o microempresario sobre las medidas de prevención en riesgos psicosociales en microempresas.

**Criterios de exclusión:**

- Artículos, documentos y/o información online que no estén basados en un estudio empírico con referencias explicitadas.

Como resultado del procedimiento descrito, se seleccionaron 31 artículos procedentes de la búsqueda literatura gris, y 24 artículos procedentes de la literatura científica. Además, adicional a los 55 artículos seleccionados se incluyeron 7 artículos que fueron seleccionados en la búsqueda previa para la postulación del proyecto, dando un **total de 62 artículos revisados**.

*g. Matriz de síntesis de la información recopilada: categorías y subcategorías para la extracción y registro de la información disponible en la literatura.*

Luego de la primera selección de la literatura realizada y en base a los criterios de inclusión y exclusión, se procedió a una sistematización de la información disponible en seis áreas:

1. Área de caracterización general de la microempresa
2. Área de riesgos laborales en la microempresa
3. Área de riesgos psicosociales en las empresas en general
4. Área de riesgos psicosociales en la microempresa en particular
5. Área de estrategias de prevención en la microempresa.
6. Área de instrumentos de riesgos psicosocial utilizados en microempresas, distribuidos en las siguientes sub-categorías:
  - a. Aplicación general de ISTAS, con artículos asociados a los cuestionarios y validaciones en otros países y en Chile, pero no especificando en temas de microempresa.
  - b. Otros instrumentos psicosociales en la microempresa

## 1.2.- Entrevistas Cognitivas

Los objetivos de las entrevistas cognitivas se refieren, principalmente, a la evaluación de los distintos componentes de un cuestionario que se está aplicando, tanto en sus instrucciones, en lo que se desea transmitir, los supuestos y lógicas de las preguntas, la identificación de los principales problemas, y si el vocabulario utilizado es el adecuado para el público objetivo del estudio. Pretenden también evaluar cuán adecuadas son las categorías de respuesta, o atributos, de las preguntas (Smith-Castro & Molina, 2011).

Para esta investigación, fue acordada la aplicación 8 entrevistas cognitivas del ISTAS abreviado y del instrumento de prevención, cuyos resultados fueron considerados en la aplicación posterior de ambos. De manera acotada, los **objetivos de las entrevistas cognitivas para este estudio** son:

- Evaluar la comprensión de las preguntas del cuestionario ISTAS 21 versión breve.
- Identificar si las sub-dimensiones del cuestionario ISTAS 21 versión breve son atingentes a los Riesgos Psicosociales de las microempresas en Chile.
- Identificar si las preguntas del cuestionario ISTAS 21 versión breve cumplen sus objetivos para el caso de trabajadores de microempresas en Chile.
- Explorar nuevas aristas de riesgo psicosocial en cada sub-dimensión del cuestionario ISTAS 21 versión breve para el caso de las microempresas en Chile.
- Generar insumos para la posterior realización de herramientas de análisis cualitativo.

Las entrevistas cognitivas son individuales, semi-estructuradas y aplicadas en ambientes controlados, en donde se le solicita a la persona contestar las preguntas y se le interroga respecto a distintos aspectos que intervienen o interfieren su proceso de contestarlas (Smith-Castro & Molina, 2011).

Las entrevistas cognitivas se basan en un modelo teórico conocido como el Modelo Tourangeau (1984) de cuatro componentes complementarios. El primer componente es el de comprensión, el segundo es la recuperación, el tercero es de estimación, y finalmente, en cuarto lugar está el de respuesta. Este modelo es de gran utilidad para corregir problemas y malentendidos de los instrumentos de medición cuantitativa de papel y lápiz (Smith-Castro & Molina, 2011), ya que no supone que sus etapas sean realizadas de forma necesariamente secuencial, sino que más bien propone que los procesos se den paralelamente y de forma interconectada. Por ejemplo, una persona puede volver a leer una pregunta y encontrar un nuevo significado cuando ve las opciones de respuesta.

Más específicamente, los cuatro componentes del proceso cognitivo son: el ámbito de *comprensión*, el cual pretende dar cuenta del entendimiento y comprensión de las preguntas, como también de que su interpretación sea adecuada (Willis, 2005). Una vez que se comprende la pregunta, los encuestados deben recuperar la información de la memoria, particularmente *recuperación* de la memoria declarativa –episódica y semántica-, la cual apunta a la claridad con que sabemos sobre las cosas del mundo y sobre nosotros mismos. En otras palabras la conciencia de las cosas que se ha vivido (Smith, Castro & Molina, 2011).

El tercer ámbito cognitivo refiere a la *estimación de la respuesta*, la cual supone un uso de reglas para la aproximación de una respuesta, dado que se tiende a responder “redondeando” la respuesta (Smith-Castro & Molina, 2011). Finalmente, el último proceso cognitivo es la *ejecución de la respuesta*, o sea el mismo acto de *responder*, identificarse con una opción de respuesta (Smith-Castro & Molina, 2011), y dado que la forma de plantear las alternativas de respuesta incluye en cómo contestan las personas, es necesario testearlo (Willis, 2005).

Se pueden distinguir al menos 5 técnicas principales usadas dentro de las entrevistas cognitivas: el parafraseo, los juicios de confianza, las pruebas de recuerdo, las pruebas de especificación y el sondeo del proceso mental -recurrentes o retrospectivas (Smith-Castro & Molina, 2011). Para este estudio, se utilizaron las técnicas del parafraseo y las pruebas de especificación.

Las pruebas de especificación son útiles en el momento de verificar el significado de los términos o conceptos que se utilizan en las preguntas. En general, el objetivo de estas entrevistas cognitivas es realizar un ‘sondeo’ respecto a potenciales problemas que puedan tener los entrevistados a la hora de responder una encuesta (Smith, Castro & Molina, 2011). El parafraseo, por su parte, ayuda a verificar si las personas comprenden el significado de las instrucciones que acaba de leer o escuchar.

#### a. Estructura de la muestra para las entrevistas cognitivas

Respecto a la cantidad de entrevistas a realizar, en general los estudios plantean un mínimo de 5 entrevistas y un máximo de 20 entrevistas cognitivas. Sin embargo, lo más importante tiene que ver con la selección de la muestra, que priorizará la variedad y la diversidad de los individuos, de modo que se excluye un criterio que busque la representatividad de la población (Willis, 1999). Por lo anterior, asumimos como herramienta metodológica el muestreo intencionado.

En el caso de las entrevistas cognitivas, la muestra cualitativa buscará incluir los distintos matices de la estructura social a través de la heterogeneidad de ella (Álvarez – Gayou, 2003), por lo que planteamos dos criterios que la resguardan: por un lado la diversidad en el tipo de empresas, y por otro, la diversidad de características sociodemográficas de sexo y edad (Mejías, 2000). A su vez, el principio de saturación ayudó a definir el tamaño de la muestra (Mejía, 2000 & Álvarez – Gayou, 2003), entendiendo este punto como aquel en donde las entrevistas dejan de aportar información relevante a criterio del equipo investigador.

Sólo fueron entrevistadas personas que se encontraban trabajando en microempresas con los siguientes criterios:

- El criterio de selección de microempresas se define en función de aquellas que estén incorporadas dentro del ISL, y a su vez, estén vigentes en el SII. Además, se considerará un criterio que discrimine a aquellas empresas cuyo rubro de actividad económica esté considerado como un factor de riesgo psicosocial.
- Microempresas pertenecientes a la economía formal.
- Se excluye dentro de este criterio de actividad económica el servicio doméstico y los trabajos unipersonales.

Los entrevistados fueron en total 8, pertenecientes a cuatro empresas distintas cuyas características fueron las siguientes:

**Tabla 1. Empresas participantes de la entrevistas cognitivas**

Nombre de la empresa	Rubro	Número de trabajadores
Ferbal	Ferretería	5
EIRL	Construcción/Arquitectura	4
Inversiones Barreal	Paisajismo	3
Rendme	Contabilidad	8

Por su parte, las características de los entrevistados fueron las siguientes:

**Tabla 2. Características entrevistados en las entrevistas cognitivas**

Sexo	Empresa	Rubro	Puesto de trabajo	de	Antigüedad en la empresa	Nº de trabajadores de la empresa	Fecha de realización
Masculino	Ferbal	Ferretería	Vendedor		21 años	5	18/05/2018
Masculino	Ferbal	Ferretería	Vendedor y despachador		2 meses y medio	4	18/05/2018
Masculino	EIRL	Construcción	Jefe de proyecto		4 meses	4	17/05/2018
Masculino	EIRL	Construcción	Jefe de proyecto		4 años	4	17/05/2018
Masculino	Inversiones Barreal	Paisajismo	Jardinero /Vendedor		11 años	3	18/05/2018
Femenino	Inversiones Barreal	Paisajismo	Paisajista		11 años	3	18/05/2018
Femenino	Rendme	Contabilidad	Contadora		2 años	8	13/06/2018
Femenino	Rendme	Contabilidad	Supervisora		6 meses	8	13/06/2018

Las pautas de las entrevistas finalmente aplicadas, así como la pauta de instrucciones generales para los participantes de las entrevistas cognitivas, y la pauta de observación de la entrevista, se encuentran disponibles en los Anexos 9 y 10.

### 1.3.- Método cuantitativo: Selección y contacto con empresas

La **población objetivo** del estudio son los trabajadores de empresas de menos de 10 trabajadores pertenecientes a la economía formal cuyas empresas estén afiliadas al ISL, excluyendo el servicio doméstico y trabajos unipersonales, ubicadas en la región metropolitana.

El muestreo realizado fue de tipo no probabilístico, siendo alcanzados finalmente 216 cuestionarios válidos de trabajadores de un total de 53 empresas seleccionadas en la primera aplicación del instrumento ISTAS-21; y 131 trabajadores a la fecha en la aplicación del instrumento corregido, de un total de 32 empresas visitadas. Estos números dan cuenta de las dificultades por levantar los cuestionarios a las empresas, ya que en un principio se consideraba alcanzar entre 240-300 trabajadores con 25 empresas, estimación que distó mucho de la realidad del número de trabajadores de las empresas visitadas.

#### **Consensos sobre los criterios de selección de empresas desde universo de empresas de ISL**

Se definió de manera inicial recoger la experiencia del ISL en la aplicación del ISTAS en las microempresas, de modo tal de ser considerado para la definición de los criterios de selección, para ello se acordó tener un conjunto de reuniones de trabajo con diversos actores institucionales tales como: jefa del Departamento de Prevención, el encargado de riesgos psicosociales, y el jefe de Prevención de Riesgos de la RM. Estas reuniones fueron guiadas por una pauta de entrevista realizada por el equipo investigador.

a. Entrevista al jefe del Departamento de Prevención y encargado de riesgos psicosociales  
En esta entrevista se señalan los principales problemas en la aplicación del ISTAS que ha encontrado el ISL, dentro de su alcance y facultades institucionales, y las complejidades propias del estudio de la microempresa en contraste con las empresas medianas y grandes con las que suele trabajar esta institución.

#### **Sobre los problemas con la aplicación del ISTAS**

Se informa que el ISL no tiene la capacidad de llegar a las empresas pequeñas, por lo que los estudios y la fiscalización se priorizan hacia las empresas de 10 o más trabajadores. Una de las dificultades es que los protocolos mismos no están pensados para la realidad de la microempresas.

Por otro lado, la mayor experiencia por parte del ISL está en las empresas del sector público, cuyas características distan mucho de las empresas del sector privado. Las pocas experiencias de microempresa en el sector privado se han dado por la petición explícita de las empresas de aplicación del instrumento, u otras causas particulares que impiden homologar las observaciones obtenidas en las grandes empresas con las anteriormente señaladas.

Cuando se han aplicado los protocolos en las pequeñas empresas, se da cuenta de lo limitado de los resultados. Por ejemplo, las empresas rara vez cuentan con “otra área” a la que destinar a los trabajadores que requieran los traslados, como exigen los protocolos en algún caso. Por otro lado, vemos que el promedio de los trabajadores de las empresas adheridas al ISL es de 2.7, lo que da cuenta de la gran cantidad de trabajadores no sujetos a fiscalización al marginarse de las

pequeñas empresas. Existe un desconocimiento transversal por parte de las pequeñas empresas de las prestaciones de la dirección del trabajo en cuanto a salud o protección social, que son beneficiosas tanto para el trabajador como el empleador.

### **Sobre la experiencia del ISL con ISTAS**

Se recalca que algunos los temas que no están abarcados en el cuestionario son los de violencia física, psicológica o de género en el trabajo, con énfasis en el acoso sexual. Del mismo modo, se indican ciertas limitaciones para aplicar el ISTAS en la microempresa. Específicamente, se hace hincapié en la dificultad que tiene la institución para la interpretación de los puntajes obtenidos en la aplicación de este instrumento. Se abre la pregunta de si no será mejor la aplicación de un instrumento cualitativo en el caso de la microempresa.

### **Sobre las dificultades de intervenir en las microempresas**

En la microempresa, la mayor dificultad es aplicar de manera anónima los instrumentos para recabar información. Además, en muchos casos es especialmente notorio, en este sector, la cultura oligárquica del trabajo, donde tanto el empleador como el empleado asumen relaciones de dependencia y lealtad que complica la aplicación de encuestas sobre la realidad laboral. Hay, por tanto, un mayor riesgo por parte de los trabajadores de sufrir cualquier tipo de represalias a partir de sus respuestas a encuestas.

Se observa también una naturalización aquello que se considera riesgoso, por lo que las encuestas no siempre logran registrar la existencia de dichos riesgos a través de instrumentos que midan la percepción de los trabajadores. Finalmente, existe una gran diversidad de formas de empleo, incluso algunas que están disfrazadas de trabajo independiente, que complican la aproximación a la figura de la empresa como al estudio de los riesgos en ella.

#### *a. Entrevista al jefe de prevención de la Región Metropolitana – ISL*

En la entrevista se plantea que el ISL cuenta con 95 empresas asesoradas desde el año antepasado y que tienen vigentes sus cotizaciones. En total, se estiman que deberían ser 270 empresas, en donde una gran mayoría son microempresas. Se discute la realización de intervenciones realizadas por los prevencionistas del ISL, que consistían en la difusión de información sobre riesgos psicosociales en las empresas, con la evaluación de los propios trabajadores respecto de sus riesgos.

Del mismo modo, se discute respecto a la posibilidad de nexos, conexiones o asociaciones de organizaciones de microempresas con el ISL. Desde el ISL plantean que hay nexos con el mundo independiente, colectivos de taxis, feriantes, trabajadores particulares y camioneros, pero no a nivel de microempresas o microempresarios. Se plantea, además, que uno de los grandes problemas del trabajo e intervenciones con las microempresas dice relación con asegurar la confidencialidad de los trabajadores, lo que podría afectar su situación dentro de la microempresa.

Una inquietud similar surge a partir de trabajar el instrumento ISTAS y el instrumento que se elaboró en este proyecto. Se planteó la necesidad de salvaguardar la información de los trabajadores en microempresas con muy pocos trabajadores, y en la entrega del informe a las empresas sólo se ocuparán datos agregados de todas las microempresas con las que se trabajó. Del mismo modo, en la aplicación del terreno se buscó mantener en la mayor medida posible la confidencialidad de la encuesta, buscando estrategias para esto en situaciones donde la infraestructura de las empresas visitadas no permitió llevar a cabo esto de buena manera.

*b. Contacto con algunas organizaciones, gremios o dirigentes de microempresas, con el fin de conocer sus primeras percepciones o experiencias con respecto a los riesgos psicosociales en la microempresa*

En la formulación del proyecto, se contempló realizar contacto con algunas organizaciones, gremios o dirigentes de microempresas con el fin de poder conocer de primera fuente cómo percibían ellos el problema de los riesgos psicosociales en la microempresa, cuáles eran sus experiencias al respecto y qué recomendaciones podían realizara para poder desarrollar de mejor manera la investigación. Sin embargo, no se pudo establecer contacto con este tipo de actores, y que si bien el ISL mantiene lazos con agrupaciones de trabajadores, estas no eran específicamente microempresas.

### Selección de empresas en la realización del terreno y características de ellas

Las microempresas, en principio, serían seleccionadas de los registros de empresas adherentes del ISL y vigentes en el Servicio de Impuestos Internos, priorizando por los rubros de actividades económicas más predominantes y relevantes para el abordaje de los riesgos psicosociales descritos en la literatura. Si bien se definieron criterios preliminares para la selección de microempresas, entre los que se encontraron el considerar la venta directa a clientes, el ser una empresa mandante, en haber tenido financiamiento estatal, diversidad de rubros, entre otros, en la práctica esto fue imposible de controlar en el contacto con las microempresas.

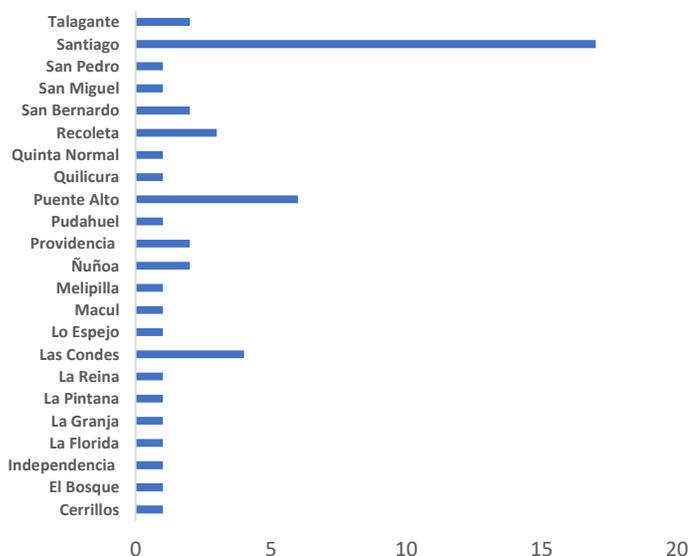
En total, se ha recibido contacto de cerca de 214 empresas, de las cuales se tuvo contacto con tan sólo 53 de ellas en la primera aplicación del instrumento.

La totalidad de empresas fue entregada a lo largo de siete listas distintas. La tasa de respuesta a los llamados fue de 54,20%, es decir, sólo 116 empresas contestaron. Por su parte, la tasa de aceptación correspondiente a las 53 empresas es del 24,77%. Así, de las 53 empresas visitadas, vemos que en 11 se encuestó a dos trabajadores, en 10 se encuestó a tres trabajadores, y así sucesivamente.

Es importante notar que, en general, los trabajadores encuestados fueron menos que los trabajadores reportados como contratados en cada empresa, esto porque usualmente había un grupo de trabajadores que, por su puesto de trabajo, se encontraban fuera de la unidad productiva, o bien, se encontraban fuera por otros motivos.

Cuando vemos la distribución por comuna de las empresas visitadas, vemos que el grueso de las empresas visitadas se concentró en la comuna de Santiago, Puente Alto y las Condes.

**Gráfico 1. Cantidad de empresas visitadas por comuna 2019**



Fuente: Elaboración propia

### Método de contacto a empresas

La metodología seguida para realizar el contacto a empresas fue la siguiente:

1. Se registró a todas las empresas recibidas en una base de dato única, en formato Excel, y se las llamó a todas a lo menos tres veces. Luego de que la empresa no contestase tres veces, era excluida de la base.
2. Para las empresas con el número de teléfono errado o no disponible, se buscó en cada caso algún teléfono o correo de contacto vía web, tanto en la página del SII como en otro tipo de páginas relativas al comercio. Se volvió a realizar el proceso anterior con las empresas cuyo número fue recuperado.
3. A las empresas que contestaron les fue presentado el estudio y se corroboró su interés por participar, acordando fecha de visita. Cuando fue necesario, se envió información adicional vía correo.
4. Al inicio de la visita se firmó la carta de consentimiento a participación de la empresa, y el consentimiento informado fue explicado, leído y firmado por cada uno de los trabajadores que participaron del estudio.
5. Luego de realizar la primera visita de encuestas, se agendó una visita para los empleadores a fin de realizar las entrevistas semiestructuradas. Es importante señalar que la entrevista solo se aplicó a empleadores con empresas participantes en el estudio.

## Problemas encontrados en el primer contacto y primera aplicación a empresas

Los principales problemas encontrados en el contacto con las empresas es que, en primer lugar, el teléfono era errado y, además, no se encontraba disponible vía web. Adicionalmente, algunas empresas dejaron de contestar llamadas del equipo luego de aceptar participar en él, lo que de igual manera restó empresas participantes. Otras empresas se mostraron en desconfianza por falta de conocimiento previo del estudio, lo que fue atendido a la brevedad, buscando apoyo en el ISL para el contacto e información a empresas de este.

En términos de la aplicación práctica de las encuestas, los problemas encontrados fueron, principalmente, que faltaban condiciones adecuadas para la aplicación de la encuesta en casi todas las unidades productivas, esto es, condiciones que asegurasen la confidencialidad del instrumento. También se dieron casos en donde, al momento de la llegada del equipo a la empresa, el empleador señaló haber olvidado avisar a trabajadores, por lo que no todos se encontraban presentes en el lugar de trabajo al momento de la aplicación. Además, se notó una presencia importante de trabajadores no hispanoparlantes en las empresas visitadas, lo que debe ser tomado en consideración para futuras aplicaciones del cuestionario.

## Contacto a empresas en segunda aplicación del instrumento

Para la segunda aplicación del cuestionario se contactó a las 53 empresas anteriormente visitadas vía telefónica, recordándoles del estudio y solicitando nuevamente participar dentro del estudio. De estas, se ha podido visitar a 32 de ellas; 6 se encuentran cerradas y sin trabajadores; 4 no contestan los llamados por lo que no se tiene información de ellas; y de las 9 restantes, dos presentan problemas a la participación, restándose del estudio, y las otras siete o no contestan o cancelaron por producción. En dos empresas no se realizaron cuestionarios a pesar de tener visitadas. A la fecha contamos con 131 encuestas realizadas en la segunda tanda de encuestas.

## 1.4.- Método cualitativo

El presente estudio consideró, además, la aplicación de instrumentos de investigación cualitativos cuyo objetivo final fue el de apoyar la construcción del nuevo cuestionario, dando cuenta tanto de elementos nuevos o emergentes en el ámbito de los riesgos psicosociales en la microempresa, como poniendo en relieve algunos elementos que fueron excluidos del ISTAS en su versión nacional pero que están en la versión completa de COPSQ-III.

Se aplicaron dos tipos distintos de instrumentos: entrevistas semiestructuradas, dirigidas a empleadores, y grupos focales, dirigidos a los trabajadores.

## Entrevistas semiestructurada

El objetivo particular de las entrevistas semiestructuradas, aplicadas a empleadores, fue el de recoger información sobre las características y particularidades de la microempresa como entorno productivo, a fin de conocer mejor los contextos en los cuales se desarrollan los riesgos psicosociales de los trabajadores. Además, también buscaron comprender de mejor manera los riesgos psicosociales que pudieran afectarlos a ellos.

Estas entrevistas se escogieron debido al grado de libertad que con el que permiten expresarse al entrevistado, en la medida en que se realizan de manera relativamente abierta al poder proponer temas emergentes a la conversación, al margen de la pauta construida para ello (Flick, 2007). Ello, comprendiendo la entrevista como una instancia de narración dialógica entre el entrevistador y el entrevistado, donde se deben incorporar una serie de temas y preguntas en función profundizar en el objeto de estudio (Romero et al., 2003).

A partir de la revisión bibliográfica sobre riesgos psicosociales y la realidad de la microempresa, se definieron dimensiones en torno a las que orientar las entrevistas de modo que surgiera información relevante para la modificación del instrumento ISTAS 21. Así, las dimensiones definidas para tales efectos fueron:

- **Información general de la microempresa:** en donde se buscó comprender mejor la relación del empleador con la empresa, su percepción sobre las particularidades de trabajar y las grandes ventajas y dificultades asociadas a trabajar en una microempresa, en relación con una empresa más grande.
- **Claridad del rol de los trabajadores:** donde se buscó entender mejor cómo el empleador organiza su trabajo, las tareas y responsabilidades dentro de la empresa y de qué forma se incluye al resto de los trabajadores en dicha organización.
- **Carga del trabajo y presión del trabajo:** hizo referencia a cómo el empleador percibe la carga y cantidad de trabajo en su empresa y a cómo se enfrenta él a esa carga de trabajo y a las presiones en el trabajo.
- **Apoyo social en la empresa y comunicación:** refirió a entender cómo percibe el empleador las relaciones laborales dentro de la empresa, cómo son sus propias relaciones con los trabajadores y cómo es la comunicación dentro de la empresa.
- **Reconocimiento del trabajo:** que buscó comprender las formas de reconocimiento existentes en la empresa, cómo se llevan a cabo esas formas de reconocimiento y si es que existen formas de reconocimiento hacia el propio empleador.
- **Conciliación del trabajo con la vida familiar:** buscó entender mejor cómo el empleador maneja situaciones en donde la vida familiar y doméstica choca con las responsabilidades laborales y también cómo ha sido su propia experiencia conciliando ambos.
- **Vivencias de los riesgos psicosociales por parte del empleador:** que buscó entender posibles riesgos psicosociales presentes en su microempresa y los posibles riesgos psicosociales a los que se ha tenido que enfrentar el empleador en su microempresa, respectivamente.

## Selección de la muestra y contacto con empleadores

Se realizaron un total de 17 entrevistas semiestructuradas a distintos empleadores de microempresas, de distintos rubros, edades y sexos. Todos ellos correspondieron a empresas en las cuales el cuestionario de riesgos psicosociales ya había sido aplicado, por lo que estas personas estaban en conocimiento del estudio. Se contactó al total de empleadores, pero no todos contestaron el teléfono ni se mostraron dispuestos a ser entrevistados, debido tanto a dificultades de coordinación de sus tiempos de trabajo con los del equipo investigador, así como también por preferencias personales.

Por esto mismo, si bien buscamos ciertos criterios de representatividad de las empresas al aplicar un cuestionario de caracterización corto vía telefónica, este no pudo ser cumplido de todo en función de la disposición a participar en el estudio de los empleadores. Así, vemos que todos y todas las entrevistadas fueron de más de 38 años. Además, se entrevistó únicamente a 4 empleadoras mujeres, contra 13 empleadores hombres. Esto implicaría que en estas dos características, la heterogeneidad no fue bien lograda. Sin embargo, hubo diversidad de niveles educativos y rubros económicos entre los entrevistados. A este respecto se puede especificar que:

- En cuanto a **nivel educacional** 6 entrevistados habían alcanzado educación universitaria completa, 2 técnica completa, 4 completaron la educación media o media técnica y 1 no terminó la educación media.
- Los **rubros económicos** presentes en las entrevistas fueron trabajo en piedra, repuestos para la minería, taller mecánico y venta de autos, servicio técnico y venta de productos, asesoría en comercio exterior y transporte local, taller mecánico y vulcanización, fabricación de estructuras metálicas, imprenta, cafetería, comercializadora minorista, consultora en contabilidad y constructora de viviendas y obras menores.

## Focus group

Los focus group, o grupos focales, son una técnica cualitativa relevante para el proyecto de investigación en la medida en que permite al investigador entrevistar a un grupo de personas que han vivido experiencias similares, discutiendo sobre observaciones y temáticas particulares y construyendo un sentido común sobre dicho tema (Bryman, 2012).

En este caso, también es importante destacar que los grupos focales, a diferencia de las entrevistas individuales, permite que se generen discusiones entre los mismos participantes del grupo focal, configurando, de esa forma, el pensamiento y el discurso de cada uno de los participantes (Bryman, 2012).

El objetivo de este instrumento fue el de buscar nuevas dimensiones del riesgo psicosocial en la microempresa que el instrumento ISTAS 21 no tuviera contempladas originalmente, y la percepción de los trabajadores sobre sus condiciones de trabajo y los posibles riesgos psicosociales asociadas a ellas.

Para ello, el diseño de las discusiones se basó en la revisión bibliográfica condiciones de trabajo en la microempresa y sus particularidades psicosociales. De esta forma, se orientó la discusión hacia las tensiones de la microempresa que resultaban razonables de revisar en función de aquellas cuestiones que el instrumento ISTAS 21 no lograba abordar y que la bibliografía señalaba como relevantes. Ello, sacando provecho de esta metodología en tanto tiene por objeto, también, el buscar consensos cognitivos y esquemas típicos de acción entre un grupo de personas (Canales, 2006); en este caso, sentidos compartidos entre los trabajadores de diversas microempresas sobre su realidad laboral y psicosocial.

La pauta de estos instrumentos consistió en los siguientes dominios:

- **Información general de sus puestos de trabajo:** en donde se buscó que dieran cuenta de sus puestos de trabajo, qué actividades realizaban y cómo se organizaba su trabajo.
- **Claridad del rol y opinión de los trabajadores:** referida al conocimiento de los trabajadores de sus roles dentro de la empresa, y la percepción que tenían a cambios de roles, asignación de responsabilidades, y otros temas emergentes en la discusión.
- **Carga de trabajo y presión en el trabajo:** reacción frente a las situaciones de alta carga y demanda de trabajo, y cómo se enfrentaban a esta presión.
- **Apoyo social y conflictos en la empresa:** evaluar cómo se enfrentan al conflicto y que tipo de apoyo reciben para el trabajo, evaluando tanto la relación con sus superiores como con sus compañeros.
- **Reconocimiento y desarrollo de los trabajadores en su lugar de empleo:** donde se preguntó por las formas de reconocimiento que reciben y perciben los trabajadores, y cómo las evalúan.
- **Percepción de salud y de riesgos psicosociales:** buscar entender qué entienden los trabajadores por el concepto de “estar sano”.

### Selección de la muestra y contacto con trabajadores

Se realizaron en total dos grupos focales, de trabajadores de distintas empresas, rubros, edades y cualificaciones. El primer grupo focal contó con un total de 9 participantes y el segundo con 7 participantes. Se buscó representar a la población según criterios de grupos, nivel educacional, posición ocupacional, principales puestos asociados a las actividades económicas seleccionadas, situación de empleo y actividad económica, aunque esto dependió en buena medida de la aceptación a participar en el estudio por parte de los trabajadores.

Los trabajadores contactados para ser parte del focus group fueron exclusivamente trabajadores encuestados en el marco del estudio, contactados a su número de teléfono particular, el que fue conseguido en la aplicación del instrumento. En algunos casos, ciertos grupos de trabajadores solicitaron contacto por parte del equipo a la empresa, para facilitar permisos y hacer más transparente el proceso con sus empleadores. Si bien la recepción de los trabajadores fue buena vía teléfono, a la hora de aplicar el grupo focal siempre llegó menos gente de la presupuestada, lo que fue anticipado por el equipo investigador, permitiendo tener una cantidad apropiada de participantes en ambos grupos focales.

En el primero, realizado en Santiago Centro el 23 de abril, participaron 4 mujeres (44%) y 5 hombres (56%), correspondientes a seis empresas distintas, entre las que encontramos del rubro del comercio, la elaboración de estructuras metálicas, el transporte y servicios gastronómicos. Es importante indicar que sólo una trabajadora había cambiado de trabajo desde la aplicación del cuestionario. En el grupo se vieron representados diversos tramos de ingresos y regímenes de ingreso, así como tipos de contratos, todo lo que a continuación se especifica:

- En cuanto a **tramos de ingreso**, 44,5% percibía entre los \$276.001 y \$414.000, 33,3% se encontraba entre los \$552.001 y \$690.000, y 22,2% entre los \$690.001 y \$828.000
- Respecto de los **regímenes de ingreso**, 44,4% afirmó recibir un salario totalmente fijo y otro 44,4% uno mayormente fijo, mientras que un 11,2% dijo percibir un salario mayormente variable
- Por último, un 55,6% aseguró contar con un **tipo de contrato** indefinido, un 22,2% con contrato por faena o proyecto, y un 11,2% con contrato a honorario.

El segundo grupo focal también se realizó en Santiago Centro, el 27 de agosto, y participaron 7 personas, 3 mujeres (42,85%) y 4 hombres (57,15%), correspondientes a 4 empresas distintas, entre las que encontramos el rubro de la energía, una organización no gubernamental, una imprenta y una distribuidora de frutos secos. Es importante señalar que 4 trabajadores eran compañeros de empresas, dos hombres y dos mujeres, lo que generó una sobre representación de dichos trabajadores en la muestra; y que, además, una trabajadora y dos trabajadores ya no se encontraban en la empresa encuestada.

En este grupo, se vieron representados distintos tramos de edad, ingresos y regímenes de ingresos. Los tipos de contrato se mantuvieron relativamente constantes. A continuación, se especifica:

- En este grupo de trabajadores el **promedio de edad** fue de 43 años, siendo 29 años la edad mínima encontrada y 55 años la edad máxima encontrada.
- En cuanto a **tramos de ingreso**, un 14,29% percibía entre \$138.001 y \$276.000 pesos al mes en su lugar de trabajo original, otro entre \$276.001 y \$414.000 pesos mensuales, y otro 14,29% percibía más de \$1.104.001 pesos mensuales. Por otro lado, un 57,14% percibía entre \$414.001 y \$552.000.
- Respecto de los **regímenes de ingreso**, un 57,14% declaró tener una renta únicamente fija, y un 42,86% una renta mayoritariamente fija.
- En cuanto al **tipo de contrato**, un 85,71% señaló tener un acuerdo indefinido, y un 14,29% declaró no tener un contrato sin saber el plazo de su acuerdo laboral.

## 1.5.- Construcción y análisis de clúster en la microempresa

Con el objetivo de caracterizar la muestra de microempresas seleccionadas, se optó por realizar análisis de clúster. El análisis de clúster es una técnica que permite la clasificación de una serie de datos minimizando las diferencias dentro de los grupos y maximizando las diferencias entre los grupos (Fernández, 1991). Esto, revela estructuras subyacentes en el generador de los datos (Clarke, Amiri & Clarke, 2016) y, según señala Fernández (1991) consta de tres etapas: preparación, aplicación y evaluación.

En primera medida, se encuentra la fase de preparación del análisis de clúster, donde se debe considerar la construcción de la matriz de datos, y decidir la medida de distancia y el método de clusterización. Respecto de la matriz de datos, se pudo realizar a 46 de las empresas visitadas un cuestionario de caracterización, realizado vía telefónica, en el cual los empleadores respondían preguntas abiertas respecto a ciertas características de interés para el estudio, obtenidas de la literatura. La pauta de dicha entrevista se encuentra disponible en el anexo 14.

Posteriormente, el equipo investigador operacionalizó dichas preguntas en las siguientes variables categóricas: 1. Antigüedad de la microempresa; 2. Empleador fundador de la microempresa; 3. Carácter familiar de la microempresa; 4. Experiencia previa en la administración microempresas; 5. Tipo de bienes o servicios; 6. Tipo de clientes; 7. Estabilidad de los clientes; 8. Existencia de empresa mandante; 9. Apoyo estatal; y, 10. Tipo de contabilidad.

De dichas variables, se consideró, en base a la revisión de literatura y la experiencia en terreno, las siguientes variables como las más pertinentes para la caracterización posterior:

- a. *Antigüedad de la microempresa*: se operacionalizó como una variable ordinal de 3 categorías, determinando los umbrales como periodos clave en los que se puede observar cuán consolidadas están las empresas -a saber, de 0 a menos de 3 años, de más de 3 años a menos de 7 y de más de 7 años de antigüedad.
- b. *Carácter familiar de la microempresa*: variable dicotómica que determina si una empresa es o no familiar. Como criterio de que una empresa fuere familiar, se consideró el que al menos un trabajador del círculo familiar del empleador trabajase con él, o bien, que trabajase con algún amigo cercano o de confianza.
- c. *Rubro agrupado*: Esta variable se generó en torno a los rubros auto reportados por los empleadores. De ello se obtuvo 10 rubros diferentes dentro de la muestra los que fueron agrupados en tres categorías: Comercio y Asesoría; Construcción y Manufactura; y Servicios.
- d. *Tipo de clientes*: Esta variable categórica define el cliente mayoritario de la microempresa, lo que se agrupo en clientes particulares, mixtos o empresas.

- e. *Tipo de contabilidad*: variable dicotómica utilizada como proxy de informalidad, donde se identifica si la empresa lleva la contabilidad a través del registro propio o bien a través de un contador profesional (generalmente externo a la empresa).

Respecto de la matriz de similitud y el método de clusterización, dado que se trabajó exclusivamente con variables categóricas, se utilizó una metodología de ensamble que utiliza una medida de distancia de k-modas y un método de clusterización jerárquico (Clarke, Amiri & Clarke, 2016). Dicha metodología, ha sido probada como útil para estructuras de datos grandes y pequeñas (Ibidem, p. 9)

Con dicha información se procedió al análisis de clúster, realizado a través del programa estadístico R-Studio. Como señala Fernández (1991), para la aplicación y la determinación de los clúster se debe considerar: el porcentaje de varianza explicada por cada participación, las distancias inter e intra clúster, la distribución de los sujetos en los clúster y la distribución de los clúster en las variables activas y pasivas. Con ello, se evaluaron los mapas resultantes y se determinaron 5 clúster resultantes del análisis, según se presenta en la sección de Resultados, conjuntamente con los análisis de ellos.

## 1.6.- Metodología para el análisis psicométrico de los instrumentos

Para medir las características de los instrumentos de medición, la validez de este es un concepto primordial para asegurar el levantamiento de información de calidad. Según De Yébenes et al (2009), un cuestionario válido, como todo instrumento de medición, debe cumplir con:

- Ser sencillo, viable y aceptado por pacientes, usuarios e investigadores (**Viabilidad**).
- Ser fiable y preciso, con mediciones libres de error (**Confiabilidad**).
- Ser adecuado al problema que se requiere medir (**Validez de contenido**).
- Reflejar la teoría subyacente en el constructo que se quiere medir (**Validez de constructo**).
- Ser capaz de medir cambios, en caso que se aplique a un mismo individuo a través del tiempo (**Sensibilidad al cambio**).

Cuando se construye un cuestionario, este se debe probar en la población a la que se la aplicará el instrumento. Una vez realizada esta etapa, es posible medir de manera cuantitativa algunos de los conceptos expresados en el párrafo anterior. Para esto, existen diversas técnicas estadísticas, conocido como análisis psicométrico, que permiten estudiar la adecuación del cuestionario, la escala que se construirá a partir de él y la precisión del constructo medido.

Dentro de los análisis psicométricos se encuentra la **confiabilidad**. Este concepto se define como el grado en que el instrumento mide con precisión, es decir sin error (Yébenes et al, 2009). Un indicador muy utilizado para medir confiabilidad es el Alfa de Cronbach, dicho indicador habla de la consistencia interna del instrumento. Este indicador va desde 0 a 1, donde 1 refiere a un alto nivel de consistencia interna (Gliem & Gliem, 2003).

Otro punto importante en los análisis psicométricos refiere al concepto de **validez**. La validez se refiere a la capacidad que tiene un instrumento en “medir lo que se quiere medir”. Es posible analizar distintos tipos de validez: **Validez lógica, de contenido, de constructo y de criterio**. Desde un punto de vista cuantitativo, en el presente estudio se evaluará la validez de contenido y de constructo.

La **validez de contenido** se refiere a si las preguntas en su conjunto complementan el constructo medido. La **validez de constructo**, muy similar a la anterior, evalúa el grado en que el instrumento refleja el concepto estudiado. Para esto se utilizan técnicas de reducción de dimensionalidad, donde la más utilizada corresponde al análisis factorial (Bolarinwa et al, 2015).

El análisis factorial es una técnica estadística multivariada que involucra variables latentes. Estas variables corresponden a aquellas que no se pueden observar de manera directa (constructos). El objetivo de este tipo de análisis es evaluar la estructura de correlación entre un grupo de variables (preguntas) medidas, donde se asume que dicha asociación se explica por variables latentes, que en este caso corresponden a los factores (Muñoz et al, 2009).

Junto al análisis factorial, se realizaron correlaciones entre cada ítem del ISTAS-21 versión media y el total de la escala o dimensión que está evaluando, con el fin de ver que tanto se relaciona la pregunta con el constructo medido por dicha medición.

Finalmente, para evaluar la validez concurrente se mide el grado de asociación que tiene una escala con una ya está establecida<sup>1</sup>. Para ello, se utiliza la correlación simple de Spearman con el fin de evaluar el grado de asociación que tiene el cuestionario de riesgo psicosocial con el test de Salud Mental (Goldberg).

Así, el análisis psicométrico del instrumento de Riesgo Psicosocial en la Microempresa se basa en la Teoría Clásica del test, donde se evaluaron principalmente tres características del instrumento: la confiabilidad, la observación de las escalas mediante análisis factorial y correlación ítem-test, y la validez concurrente con el Test de Salud Mental (Goldberg). Cada uno de estos análisis se realizó en las seis dimensiones que componen la evaluación del Riesgo Psicosocial presentes en el cuestionario de la versión SUSESO.

Todos los análisis se realizaron en el software Stata versión 14.

---

<sup>1</sup> <https://www.statisticshowto.datasciencecentral.com/concurrent-validity/>

## 1.7.- Comité de ética

Como consideraciones éticas del estudio, a cada participante de las entrevistas, grupos focales y de las encuestas aplicadas en las empresas le fue entregado/a dos copias de consentimiento informado antes de comenzar las entrevistas o encuesta. En estos, se les daba a conocer sus derechos como participantes, su opción de responder a las preguntas de manera voluntaria, y otorgándoles toda la información necesaria sobre el estudio. Los consentimientos se elaboraron de manera diferenciada para las entrevistas, focus group y encuestas. Adicionalmente para los estudios cualitativos fue grabada cada conversación con previa autorización de los participantes para que el equipo investigador.

Al obtener la firma y aprobación a participar del estudio de cada trabajador/a y actor claves, se procedió a realizar la entrevista, el grupo focal o la encuesta.

El estudio fue presentado el 28 de Marzo del 2017 al Comité de Ética (CEC) del Servicio de Salud Metropolitano Oriente y el día 30 de Octubre del 2018 este fue aprobado por el Comité de ética, recibiendo el Acta de Aprobación y consentimientos informados con su timbre de aprobación (ver anexo 1).

## RESULTADOS

### 2.1.- Marco teórico y síntesis bibliográfica

Si bien el grueso de la revisión bibliográfica -explicada detalladamente en el apartado metodológico del presente informe- se realizó durante la etapa inicial del estudio, cuyos resultados se encuentran plasmados en el primer informe elaborado en el marco de este proyecto, la necesidad de contrastar y reforzar los avances investigativos por medio de la revisión de la evidencia científica acumulada es permanente y debe ser atendida constantemente. Por lo mismo, además de una síntesis de la revisión bibliográfica inicial, incluimos en este informe los resultados obtenidos mediante otras dos revisiones realizadas para responder a necesidades específicas que surgieron durante el desarrollo mismo del proceso investigativo.

La revisión bibliográfica inicial que contemplaba el diseño del estudio pretendió dar respuesta a una serie de preguntas por medio de la evidencia científica acumulada en torno al campo de los riesgos psicosociales en las unidades productivas menores. Finalmente, los resultados obtenidos fueron agrupados en seis diferentes áreas, cuyos resultados se detallan a continuación.

#### 2.1.1.- Área de Caracterización General de la Microempresa

Las micro y pequeñas empresas en Chile se caracterizan por su gran heterogeneidad desde el punto de vista de su estructura productiva y administrativa, desde una a 49 personas ocupadas (OIT, 2010). Según la OIT, por microempresa podemos entender aquellas empresas que comprenden entre 1 a 9 trabajadores con ventas anuales entre 0,1 a 2400 UF, mientras que las pequeñas empresas tienen entre 10 a 49 trabajadores con ventas anuales entre 2401 a 2500 UF (OIT, 2010).

En Chile, para el año 2015 según datos del Servicio de Impuestos Internos (SII), existirían 683.204 microempresas de un total de 1.074.040, representando un 63,6% del total de empresas con ventas del país (SII, 2015), que significaron sólo el 2% del total de ventas para el año 2012 considerando todos los sectores económicos. En el año 2012 las microempresas concentraron el 6,9% del empleo (Arellano y Carrasco, 2014), según datos de la encuesta CASEN 2015 estas emplearon a cerca de 521.458 trabajadores (fuente: elaboración propia excluyendo empresas unipersonales). Datos del año 2008 muestran que existen más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas, incluidos los trabajadores por cuenta propia, en donde 721 mil unidades corresponden a empresas formales y 805 mil a microempresas informales, las cuales concentran el 58% de la ocupación del sector privado (OIT, 2010).

Con respecto al dinamismo de las pequeñas y medianas empresas en Chile, estas muestran altas tasas de natalidad y mortalidad, en comparación a las empresas de gran tamaño. En el periodo 1999-2006, la tasa de creación de microempresas alcanzó un promedio de 15%, mientras que la tasa de destrucción en el mismo periodo alcanzó un 12%, lo cual sugiere que gran parte de las pequeñas y microempresas creadas no sobreviven en el tiempo (OIT, 2010).

Reinecke, Di Meglio y Valenzuela (2006), plantean la necesidad de reconocer la heterogeneidad de las microempresas en Chile, distinguiendo entre: a) microempresas que funcionan para la sobrevivencia, y por lo tanto de manera precaria, con exiguo capital, un nivel mínimo de tecnología y escasa productividad; b) y aquellas que operan con niveles de formalidad y desarrollan capacidad de acumulación que les permite proyectarse a futuro, muchas de estas operan como empresas familiares, llegando incluso a contratar trabajadores.

Este mismo estudio recalca que a diferencia de las empresas de mayor tamaño, las microempresas concentran su actividad en pocas ramas, presentan una mayor diversificación y se caracterizan por acceder a rubros con pocos obstáculos de incorporación (Reinecke, Di Meglio & Valenzuela, 2006), los cuales se caracterizan por alta competencia, menor rentabilidad y productividad y, generalmente con problemas de mercado. Las actividades más importantes en términos de empleo son el comercio (30% de los ocupados en microempresas) y la agricultura (17%).

Sobre las condiciones de trabajo de la microempresa en Chile, según la ENCLA 2008, el 60% de las microempresas y el 73% de las pequeñas empresas tienen Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (OIT, 2011). Con respecto a las tasas de accidentabilidad, estas son inversamente proporcionales al tamaño de la empresa, en donde las empresas con menos de 25 trabajadores exhiben tasas de 8,3% contra un 5,1% del segmento de las empresas consideradas como grandes. Además, de los empresarios que pagan las cotizaciones previsionales en pequeñas y microempresas, el 9% no está consciente de que éstas incluyen el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (OIT, 2011).

La Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida (2010-2011) da cuenta de que el 53,2% de los trabajadores de microempresas tienen más de 45 años, a diferencia de las empresas más grandes donde este segmento representa el 37%. Lo mismo ocurre con trabajadores adultos mayores; mientras que en las microempresas esta proporción alcanza el 9%, en las más grandes llega sólo al 2,7%. A su vez, el nivel educacional de los trabajadores de microempresas es notoriamente menor, alcanzando un 40% la proporción de ellos que sólo alcanzaron la educación básica, en comparación a un 21,7% de los trabajadores de empresas más grandes. Sólo un 12,9% de los trabajadores de microempresa llegaron a la educación superior -técnica y universitaria completa e incompleta-, en comparación a un 27,3% de aquellos de empresas más grandes.

Existen diversos estudios que han remarcado distintas características que pueden estar relacionadas al tipo específico de riesgos psicosociales que son más comunes o a los cuales los trabajadores de las microempresas están expuestos.

De la Garza (1999), realiza un diagnóstico de las características fundamentales de la microempresa en México. Identifica el poco gasto en innovación y los bajos montos destinados al pago de transferencias en tecnología. Además, en estas empresas se identifica una gran rotación de tareas, así como también polivalencia laboral (en donde los trabajadores deben poder jugar diferentes roles dentro de la organización, y llevar a cabo de manera temporal y por necesidad del servicio un puesto de trabajo distinto al que normalmente le corresponde). El autor destaca también la centralidad que juega el gerente en este tipo de empresas, el cual muchas veces debe realizar las tareas de compra, ventas, producción, trámites, finanzas y actividades relacionadas al personal, lo cual puede llevar a un “caos administrativo” (De la Garza, 1999).

Otras características identificadas de la microempresa son la presencia de técnicas organizativas menos sofisticadas que en las grandes empresas, una alta tasa de mortalidad de las empresas atribuible a la mala dirección y administración, así como a la falta de conocimiento de los dueños que muchas veces tienen una mentalidad de supervivencia. En general, estas empresas presentan peores condiciones de trabajo y de seguridad en el empleo, tasas mucho mayores de informalidad y salarios más bajos (De la Garza, 1999).

Otro tipo de estudios han dado cuenta de los estilos directivos en la microempresa y se han centrado en estudiar la percepción de los empleadores en relación con diversos temas de derechos laborales. Así por ejemplo Baltera y Aguilar (2005) dan cuenta de que en un grupo relevante de empresarios de microempresas en el caso de Chile perciben la normativa laboral como un obstáculo que puede frenar el emprendimiento y el desarrollo de la empresa, mientras que otro grupo las desconoce. De manera similar, Pineda y Zambrano (2015) dan cuenta de que, en el caso de microempresarios en Colombia, se percibe la acción del Estado como un agente que se interpone ante la actividad de la empresa para entorpecer sus propósitos. Además, ambos estudios destacan como un elemento que construye escenarios de mayor confianza dentro de la empresa el apoyo o la presencia de miembros de la familia en la organización, mejorando el clima laboral dentro de estas empresas.

Con respecto a la literatura sobre seguridad y salud en la pequeña empresa, diversos estudios han señalado las diferencias existentes entre éstas y las grandes empresas en cuanto a la exposición a riesgos y los sistemas de gestión de la seguridad y salud en los ambientes de trabajo (Legg, Laird, Olsen & Hasle, 2014). Los estudios son contradictorios en sus resultados. Por ejemplo, los estudios daneses han evidenciado que empresas de menos de 50 trabajadores (pequeñas) presentan una mayor exposición a riesgos físicos, ergonómicos y químicos que las grandes empresas (Sorensen, Hasle y Bach, 2007). Lo que difiere en el caso de los riesgos psicosociales, ya que en el mismo estudio se concluyó que los trabajadores de empresas pequeñas estarían menos expuestos que aquellos de empresas grandes (Sorensen, Hasle & Bach, 2007). De manera similar, un estudio realizado en México que midió el nivel de riesgo psicosocial en los empleados de pequeñas y medianas empresas concluyó que las medidas de *“burnout”* y de *“psychosomatic complaints”* fueron menores que en las grandes empresas (Escamilla, Cetina & Aguilar, 2016).

En el estudio de Hasle et al. 2012, se identificaron algunas de las características particulares de las pequeñas empresas que deben ser consideradas al momento de realizar intervenciones en seguridad y salud; por ejemplo, los recursos limitados que estas empresas poseen para invertir en materia de seguridad y salud, además de la carga de tiempo que esto significa para el propietario – gerente, quien es responsable del conjunto de ellas. Además, la seguridad y salud en la pequeña empresa no es una prioridad frente al cumplimiento de metas diarias y el aseguramiento de la sobrevivencia de la empresa, por lo que las medidas preventivas en salud y seguridad deben integrarse junto con otras metas de la empresa, limitando el tiempo requerido para la implementación de estas medidas.

Otra característica para destacar es que el propietario-gerente de la pequeña o microempresa tiende a construir una fuerte identidad en torno a su empresa, por lo que las medidas que se indiquen para la mejora de la seguridad y salud en estas empresas son percibidas como una crítica hacia el rol que cumple el propietario gerente en la microempresa. A esto se suma que las funciones en el trabajo y las políticas de personal (cuando existen) no suelen estar formalmente

establecidas, sino que se basan en acuerdos informales entre el propietario – gerente y cada empleado de manera individual (Hasle et al., 2012). Las pequeñas empresas tienden a adoptar medidas de seguridad una vez que los incidentes ocurren, ya que los modelos de gestión de la seguridad y salud tradicionales se consideran innecesarios y burocráticos para muchos de ellos. Esto lleva a que los sistemas de gestión de riesgos de las pequeñas empresas no estén formalmente establecidos y sean de peor calidad que en las grandes empresas, dificultando el establecimiento de medidas preventivas.

Por otra parte, las relaciones sociales dentro de las pequeñas empresas tienden a ser cercanas, por lo que se crean obligaciones y presiones psicológicas entre unos y otros. Esto significa que debe priorizarse la utilización del diálogo personal basado en la preocupación mutua entre empleadores y trabajadores. Además, es posible que los empleadores de pequeñas empresas subestimen los riesgos en el trabajo y sobreestimen el conocimiento que poseen para poder prevenir y controlar los riesgos.

Con respecto a la búsqueda preliminar en revistas indexadas sobre métodos específicos de evaluación de riesgos psicosociales para las microempresas, no se han encontrado estudios que aborden directamente esta problemática.

### **2.1.2.- Área de Riesgos Laborales en la Microempresa**

El estudio realizado en Suecia por Vinberg (2004) contrasta la microempresa con la pequeña empresa y recopila evidencia para incentivar microempresas rurales. Se plantea como objetivo general analizar y discutir la importancia de factores organizacionales en resultados de salud en microempresas. En dicho estudio participaron 66 microempresas y 50 pequeñas empresas.

Los resultados mostraron que los gerentes de las microempresas perciben que las ausencias al trabajo, las exigencias en tareas en el trabajo, las responsabilidades, el trabajo en horas adicionales habían aumentado menos en comparación a las percepciones de trabajadores en pequeñas empresas. Al mismo tiempo, un tercio de las microempresas estaban formulando metas que tenían relación con condiciones psicosociales en el trabajo, liderazgo, desarrollo de equipos y desarrollo de competencia. Otro de los resultados es que las microempresas tienden a estar más enfocadas en las metas de producción en el trabajo.

El estudio *“SME-micro engagement with occupational safety and health (OSH). The role of the owner-manager”* de Finneran, Gosling, Gibb y Bust (2014) enfatiza en que una de las principales características de las PYME y microempresas es el hecho que sus dueños son además sus gerentes. Esto significa que el dueño suele realizar la mayoría de las labores y los roles propios de la gestión sin mayor especialización, salvo para aquellas situaciones que requieran mayores conocimientos. Es por esto que el dueño-gerente (DG) es una persona clave a la hora de determinar las gestiones en salud y seguridad laboral, poniendo su punto de vista y valores por delante.

En general, las microempresas contemplan menores niveles de autoritarismo, más autonomía y mejores oportunidades respecto a las formas de realizar sus labores, sin embargo, suelen tener mayores índices de accidentabilidad laboral. Los DG suelen tener buena disposición respecto a las gestiones en salud y seguridad en el trabajo, aunque tienden a minimizar los riesgos y

responsabilizar a los trabajadores. Aun así, las relaciones de trabajo tienden a ser muy cercanas, lo que hace que el DG busque evitar personificar responsabilidades. Cuando los empleados son cercanos o familiares, suele haber mayor preocupación respecto a la salud y seguridad en el trabajo. Sin embargo, debido a la gran cantidad de trabajo que suelen tener los DG, suelen a postergar las necesidades en seguridad, a menos que éstas sean urgentes. Así también, la alta carga del DG tiende reflejarse en altos niveles de estrés.

En el estudio se evidencia que se han detectado ciertos problemas para implementar la legislación respecto a seguridad y salud, no sólo por la complejidad y falta de entendimiento técnico, sino porque muchas veces esta reglamentación no se adecua a la realidad de la empresa. Esto se refleja en diversas dificultades cuando se ha intentado utilizar la regulación para la gran empresa en las PYMES y microempresas. Las principales fuentes de información sobre la salud y seguridad en el trabajo responden a búsquedas por internet y consultas entre trabajadores. Se considera que la información oficial suele ser redundante y contener indicaciones irrelevantes o que no responden a las necesidades de la microempresa, sobre todo si ésta tiene 5 empleados o menos.

Según el estudio *“Occupational health: from the viewpoint of the self-employed and micro-business owner”* (Juby & Bernard, 2007) microempresa es definida a partir de la Unión Europea como aquellas que emplean entre 1-9 trabajadores. Este artículo resume los resultados de una investigación sobre la salud de microempresarios fue llevada a cabo por la Federación que representa a los microempresarios en el Reino Unido. Como sus principales resultados, apunta a la presión que estos actores tienen a trabajar, aunque estén enfermos dado que lo que guía sus decisiones es la necesidad de dar continuidad al servicio y evitar la pérdida de ingresos. La ausencia del microempresario debido a problemas de salud genera ansiedad, por el miedo de perder clientes, y a la acumulación de trabajo. Se genera entonces un ciclo perverso de estrés debido a la ausencia por enfermedad, que impacta en el negocio y genera mayor estrés y mayor enfermedad, lo que puede prolongar la ausencia o aumentar la enfermedad por volver antes de haberse repuesto físicamente.

La investigación europea *“Contexts and arrangements for occupational safety and health in micro and small enterprises in the EU – SESAME Project”* (Walters & Wadsworth, 2016) se sitúa en un contexto en que las MIPYMEs son el 99% de las empresas europeas y casi el 50% de los trabajadores se emplean ahí. Los hallazgos de la investigación sugieren que hay una serie de factores socioeconómicos y regulatorios que aumentan los riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores de las pequeñas empresas. Básicamente, las empresas más pequeñas no asumen los temas de salud y seguridad como lo hacen las grandes por varias razones:

- La débil posición económica y las bajas inversiones que pueden hacer en infraestructuras de salud y seguridad.
- El conocimiento limitado, la poca competencia y consciencia de los micro y pequeños empresarios
- Las prioridades que dan a la sobrevivencia económica, lo que disminuye el interés en salud y seguridad.

La revisión detecta una suerte de relación circular entre componentes del trabajo en las MIPYMEs y el ambiente económico general en que se mueven. Esta relación circular inclinaría las MIPYMEs

a escoger estrategias más pobres (“*low road strategies*”) con la consecuente existencia de una calidad del trabajo menor.

Respecto de la exposición a riesgos, el estudio encuentra que existe mucha literatura que analiza la exposición a riesgos físicos, biológicos y psicosociales, pero no existe la manera para desagregar analíticamente la materia y poder encontrar diferencias específicas sobre riesgos en las micro y pequeñas empresas. Hay algunas excepciones. Los datos de la Danish Work Environment Cohort Study (DWECS) muestran que hay una clara asociación entre el tamaño de la empresa y la mayoría de los esfuerzos ergonómicos. Los esfuerzos más altos se encuentran en las empresas más pequeñas, mientras que bajan en la medida que aumenta el tamaño de la empresa. Lo mismo se encuentra para la tensión a la espalda, cuello y manos.

Un problema para las investigaciones es que existen efectos interrelacionados y que confunden entre el tamaño y el sector de la empresa sobre el perfil de riesgo de los ambientes de trabajo, lo que significa que no es posible tener claridad si la exposición a ciertos riesgos se explica por el sector o el tamaño.

El estudio *Engagement of micro, small and medium-sized enterprises in occupational safety and health: “Project know-how”* (Gibb et al., 2016), realizado en Reino Unido da cuenta de las percepciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) en las PYMEs y microempresas; sus fuentes de conocimiento sobre SST y cómo utilizan este conocimiento en la práctica; los habilitadores y las barreras para acceder y aplicar el conocimiento de SST en las PYMEs y microempresas; y cómo los conocimientos y prácticas de SST en las PYMEs y micros se comparan con los de las organizaciones más grandes.

A diferencia de variados estudios previos, este ofrece una imagen más positiva de la SST en organizaciones más pequeñas: muchos participantes consideraron que la SST era una parte intrínseca de su trabajo y un aspecto clave de la operación de su negocio. Las PYMEs y microempresas utilizan una gran variedad de fuentes formales e informales de información sobre SST, a menudo en combinación entre sí. Las formas tácitas de conocimiento, basadas en gran medida en el sentido común y la experiencia, eran fuente de conocimiento particularmente importante y confiable. Hay evidencia que sugiere que las PYMEs y las microempresas se benefician enormemente del conocimiento de SST que los propietarios y los empleados llevan consigo de trabajos anteriores, incluidos aquellos con organizaciones más grandes. Las organizaciones más grandes también juegan un papel en alentar a las PYMEs y microempresas para que incorporen nueva información sobre SST, generalmente como un requisito de poder hacer negocios con ellos como parte de una cadena de suministro o red. El deseo de tranquilidad fue otro motivo importante para buscar nuevos conocimientos sobre SST en las PYMEs y microempresas, aunque también existían una serie de barreras para adquirir nuevos conocimientos, sobre todo la percepción de que la información está en un lenguaje adaptado para especialistas en SST, organizaciones más grandes, en lugar de para no-especialistas en organizaciones más pequeñas.

En un estudio del año 2002 realizado en México, los investigadores González de Mendoza, Pando & Aranda indagaron cómo conciben la salud ocupacional los micro y pequeños empresarios que trabajan el hule, la preocupación que tienen y las acciones que emprenden por la salud de sus trabajadores. La particularidad, es que en México para definir si una empresa es micro, pequeña o

grande se utilizan los criterios de Secretaría de Comercio y Fomento Industrial que estratifican las empresas según la actividad económica que realizan y el número de trabajadores. Microempresas son para el sector industrial aquellas que emplean entre 0-30 trabajadores; en el comercio aquellas que emplean entre 0 y 5 trabajadores; en los servicios entre 0 y 20 trabajadores. La pequeña empresa en el sector industrial cuenta entre 31-100 trabajadores; en el comercio 6-20 trabajadores; en los servicios 21- 50 trabajadores. Entre los fundamentos de este estudio está una característica de las micro y pequeñas empresas que los investigadores estiman como relevante: el papel del propietario. La gestión directiva del dueño de la microempresa es clave: él tiene responsabilidad para interpretar las condiciones del entorno, tomar decisiones. El principal resultado es que no hay preocupación por parte de ellos respecto de la salud ocupacional.

### 2.1.3.- Área de Riesgos Psicosociales en las Empresas en General

Existen factores de riesgo en el trabajo que pueden afectar negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores. Tradicionalmente, sin embargo, se ha entendido que los riesgos que afectan principalmente a los trabajadores son los riesgos físicos y biológicos. Por lo mismo, hoy en día existe un mayor control, reconocimiento y mayores estrategias de prevención respecto a este tipo de riesgos (Ansoleaga & Toro, 2010). No obstante lo anterior, la literatura científica también entiende que existen factores de riesgo psicosociales en el trabajo que pueden afectar negativamente al bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores (Ansoleaga & Toro, 2010). Por ejemplo, una encuesta de población activa realizada por la Comisión Europea plantea que, ‘las enfermedades causadas por estrés, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud laboral’ (Soler, 2008, pág. 5).

La literatura muestra que los factores de riesgo psicosocial afectan negativamente a la salud y bienestar del trabajador (Rosário, Fonseca, Nienhaus, & Torres da Costa, 2016). Los factores de riesgo psicosocial se entienden como aspectos del diseño del trabajo, de su organización y de su dirección que puede afectar positiva o negativamente la salud física, psicológica o social del trabajador y sus condiciones laborales (Soler, 2008). Otros autores, como Lahera y Góngora (2002), entienden los factores de riesgo psicosocial como, “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que poseen la capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo, como a la salud física, psíquica o social del trabajador” (Lahera & Góngora, 2002, pág. 5)

En la literatura, existen variaciones respecto a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. En algunos casos, como en el estudio planteado por María Isabel Soler (2008), dichos factores se clasifican en tres categorías principales: organización de tiempo de trabajo, de tareas y de la estructura de organización del trabajo. En términos de la organización del tiempo del trabajo, los autores plantean que hay factores como los horarios del trabajo, la turnicidad y la nocturnidad, que afectan – positiva o negativamente – el bienestar físico, psicológico y social del trabajador (Soler, 2008). Por ejemplo, el número de pausas o el tipo de horario del trabajador puede afectar en la fatiga que percibe el empleado, o en el caso de los turnos nocturnos, el cambio constante de horario afecta al trabajador en sus ritmos cardíacos, en sus hábitos alimenticios y genera alteraciones en el sueño del trabajador (Soler, 2008).

Por otro lado, la categoría de las tareas hace referencia a ciertos aspectos que se exigen en el desempeño del trabajo de la persona, lo que incluye elementos como el ritmo de trabajo, la monotonía del trabajo, la repetitividad de la tarea, la autonomía, entre otros (Soler, 2008). La monotonía y la repetitividad de una tarea, por ejemplo, genera en el trabajador una sensación de poca importancia respecto de su trabajo y a su vez, tiene efectos fisiológicos, como dolores musculoesqueléticos de la espalda (Soler, 2008). En términos de la estructura de la organización del trabajo, la autora plantea que hay ciertos elementos como las normas del trabajo, la comunicación interna y la cultura interna del trabajo, las cuales tienen efecto sobre la satisfacción del trabajo y salud de los empleados. Por ejemplo, cuando hay problemas comunicacionales dentro de un espacio de trabajo, donde se generan ambigüedades sobre las tareas que deben desempeñarse o bien una comunicación inadecuada o negativa, puede generar problemas en términos de insatisfacción y una reducción de su bienestar.

De otra forma, y de acuerdo con el informe presentado por Eurofound y la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, los factores de riesgo psicosocial se pueden entender desde el contenido del trabajo, intensidad del trabajo y autonomía del trabajo, arreglos del tiempo en el trabajo y balance entre trabajo y vida, ambiente social e inseguridad laboral y desarrollo profesional (Eurofound & EU-OSHA, 2014). Al igual que lo estipulado por Soler (2008), los trabajos más monótonos y repetitivos pueden desmotivar a los trabajadores y contribuyen al desarrollo de problemas psicosociales (Eurofound & EU-OSHA, 2014). De la misma forma, trabajos con tareas muy complejas pueden resultar altamente estresantes para los trabajadores que no tienen las calificaciones o habilidades suficientes para enfrentarse a dichas encomiendas (Eurofound & EU-OSHA, 2014).

En Chile, y de acuerdo con el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, formulado por el Ministerio de Salud, algunos de los factores de riesgos psicosocial que se ajustan a la realidad chilena tienen que ver con la organización y las condiciones del empleo, al trabajo activo y desarrollo de habilidades, a demandas psicológicas, a la presencia de violencia y acoso, a las relaciones al interior del trabajo y la doble presencia, que remite a la “preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajo” (MINSAL, 2013, pág. 13)

De acuerdo con el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo y a partir de la encuesta ENETS 2009-2010, las actividades económicas que reportan mayores riesgos psicosociales en el trabajo son las actividades de servicio administrativo y de apoyo (oficina, aseo, jardinería), los hogares familiares (el trabajo de empleadas domésticas) y el trabajo en *retail* (supermercados y grandes tiendas) (Ministerio de Salud, 2013).

Los riesgos psicosociales tienen efectos sobre la salud física del trabajador, a través de enfermedades cardiovasculares (Rosário et al, 2016), tensión muscular (Ministerio de Salud, 2013), dificultades para dormir (Cacivio, 2017), trastornos psicosomáticos (Ministerio de Salud, 2013), entre otros. Al mismo tiempo, estos riesgos psicosociales tienen efecto sobre la salud psicológica del trabajador, a través de la presencia de depresión (Ansoleaga & Toro, 2010), ansiedad (Cacivio, 2017), irritabilidad, insatisfacción con el trabajo, ‘*burnout*’ (Ministerio de Salud, 2013), falta de participación social, entre otros. Finalmente, los factores de riesgo psicosociales tienen efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización, como el ausentismo laboral por enfermedad (Rosário et al, 2016), incrementos en los accidentes de trabajo, aumento en los abusos y violencia laboral, entre otros (Ministerio de Salud, 2013).

#### 2.1.4.- Área de Riesgos Psicosociales en la Microempresa en Particular

De acuerdo con lo expuesto por Carrasco & Vega (2012) en el Informe sobre condiciones laborales en trabajadores dependientes de la empresa privada, en base al análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de Trabajadores y Trabajadoras en Chile 2009-2010, se analizaron algunos factores de riesgo psicosocial como los ritmos de trabajo, el control sobre las pausas en la realización de las tareas, la inseguridad laboral entendida como el temor a reclamar mejores condiciones de trabajar y la preocupación por encontrar otro empleo en caso de despido y las preocupaciones de ser despedido, concluyendo que en las microempresas y en las grandes empresas los trabajadores tienen mayores posibilidades de influir en la velocidad o rapidez en la que trabajan, no así en las pequeñas y medianas empresas. Al mismo tiempo, las microempresas tienen una mayor proporción de trabajadores que declaran tener mayor control sobre las pausas que realizan en sus trabajos, en comparación a las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Frente a la percepción de estabilidad laboral y trato, los trabajadores reportan que el temor a reclamar mejores condiciones de trabajo es menor siempre en las microempresas, en donde un 60,5% reporta 'nunca' tener miedo a reclamar mejores condiciones laborales, en comparación a un 50,8% en las pequeñas empresas, un 48,4% en la mediana y un 59,2% en las grandes empresas. Por otro lado, la preocupación por encontrar otro empleo en caso de despido es mayor en los trabajadores de las medianas (24,7%), grandes (21,7%) y pequeñas (25%) empresas, siendo un poco menor entre quienes trabajan en las microempresas (20,4%). Sin embargo, los trabajadores de las microempresas reportan tener una mayor preocupación a ser despedidos, en comparación a las pequeñas, medianas y grandes empresas.

El estudio *"Contexts and arrangements for occupational safety and health in micro and small enterprises in the EU-SESAME Project"* (2016), parte de la base de que los estudios que se han hecho para contrastar los factores de riesgos psicosociales entre grandes empresas y pequeñas y microempresas reportan que las experiencias del ambiente psicosocial en el trabajo entre trabajadores de pequeñas empresas es mejor que las grandes empresas. Esto se ha asociado a que, si bien el trabajo es más inseguro, el trabajo en micro y pequeñas empresas es más flexible, variable y socialmente integrado que el trabajo en grandes empresas. El trabajo en grandes empresas, por su parte, es más seguro, pero se entienden como más inflexibles y monótonos.

La investigación muestra que pese a esa tesis instalada, las micro y pequeñas empresas se caracterizan por tener altos niveles de trabajos pasivos con poca autonomía, tareas repetitivas, alta presión y poco apoyo social entre sus trabajadores. Además, los trabajos de apoyo caracterizados por una monotonía más baja, una presión moderada en las tareas y un alto apoyo social, eran menos prevalentes entre las pequeñas y microempresas. Del mismo modo, la voz de los trabajadores en cambios organizacionales era menor dentro de las micro y pequeñas empresas, en comparación a las grandes empresas. Por otro lado, y en comparación a las pequeñas, medianas y grandes empresas, las microempresas presentan una proporción mucho menor al de otros tipos de empresas, en cuanto a medidas de prevención en riesgos psicosociales, siendo mejor en empresas más grandes.

En el caso de México (García, 2003), se analiza la discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una microempresa del Valle de México, resaltando la importancia de la salud mental para el buen desempeño de las empresas, sobre todo en el caso de las microempresas. Además, propone un instrumento que permita hacer un diagnóstico de la salud mental en la microempresa.

Se constató que las empresas seleccionadas no llevaban un adecuado control y manejo de datos básicos de salud y trabajo, salvo algunos registros de accidentes ocurridos. Con respecto a las enfermedades laborales, las empresas no contaban con ningún tipo de datos o registros. Se constató además que las empresas contaban con una alta rotación de personal, en donde más del 50% del personal llevaba menos de un año trabajando en las empresas. Con respecto a los niveles de estrés, los resultados muestran que estos son en gran parte bajos.

Velasco (2009), en el estudio Factores Psicosociales en Pequeñas Empresas de Artesanía: Resultados de una Investigación-Acción-Participativa para Mejorar las Condiciones de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se centró en propietarios y trabajadores de diez pequeñas empresas de muebles de madera artesanales “tejido de tule”. A modo de resultados, los artesanos consideran muy adecuado que todos trabajen turno diurno con duración de 8 a 10 horas y tienen pausas, al menos una es para comer. El dueño es el responsable ante clientes, proveedores e instituciones; es representante legal y también es quien reparte el trabajo. En cada taller todos los artesanos, la mayoría familiares entre sí, comparten la preocupación por los precios de materias primas e insumos, el capital de trabajo, los pagos, salarios, fechas compromiso, las ventas, esto les causa exceso de estrés y la consecuente fatiga.

En cuanto al contenido del trabajo a todos los artesanos les gusta, se sienten orgullosos de él, dicen que sus actividades no son monótonas ni repetitivas y que pueden intercambiarlas si deciden que eso es mejor. Trabajadores y dueños pueden desempeñarse en todos los puestos del proceso de producción. Éste, a su vez, puede ser totalmente manual o utilizando maquinaria. Llegan a sentir fatiga en los períodos de fechas de entrega, muchas veces no les cumplen sus proveedores ni ellos pueden hacerlo. En estos períodos trabajan extra y sin pago.

Por último, Escamilla, Cetina & Aguilar (2016) realizaron el estudio “Riesgo psicosocial y salud ocupacional en las empresas medianas y pequeñas de México”, donde aplicaron dos instrumentos para analizar los efectos de los riesgos psicosociales en los trabajadores, para ello utilizó la versión de ‘*Maslach Burnout inventory – general survey scale*’ (MBT-GS), escala que mide el stress emocional crónico y que incluye tres dimensiones: despersonalización, fatiga o sentirse exhausto, y bajos niveles de realización personal, la cual presenta un A.C. de 0.84 y una segunda escala de efectos psicósomáticos asociada a stress crónico. Para ello se utilizó una escala abreviada de 9 ítems de la versión española de ‘*Occupational Stress Indicator Management Guide*’. Finalmente se midió la vinculación con el trabajo en el ámbito psicológico a través de la ‘*Survey of Welfare and Labor*’, que es la adaptación española de ‘*Utrecht Work Engagement Scale*’ que presenta un A.C. de 0.9. Esta mide el positivo estado de salud mental relacionado al trabajo caracterizado por un involucramiento sostenido con el trabajo a través de sólidos sentimientos de entusiasmo, que les dan sentido y significado a sus acciones y tenaces creencias de eficacia, que les ayudan a desempeñarse de forma óptima y a superar con mayor facilidad los escollos que el entorno organizacional les ofrece.

Se concluye una relación estadísticamente significativa entre *'burnout'*, *'engagement'* y síntomas psicosomáticos. En el caso de *'burnout'* y psicosomáticos es una correlación positiva y con *'engagement'* es inversa. Las mujeres presentan una mayor presencia de *'burnout'* y los hombres una mayor presencia de síntomas psicosomáticos. En general, *'burnout'* y síntomas psicosomáticos son de baja frecuencia en los trabajadores evaluados.

En el caso de Costa Rica, el estudio de Vega (1994) Indicadores Psicosociales en la Microempresa: Organización Familiar y Trabajo Productivo discute las políticas de desarrollo en Latinoamérica orientadas hacia la familia y la mujer y hace una propuesta para incorporar aspectos psicosociales en la implementación y seguimiento de programas de crédito y capacitación dirigidos a las microempresas.

La autora se interesa en entender por qué las políticas y programas de fomento a la microempresa han fracasado en Costa Rica. Frente a esto, postula que un alto porcentaje de estas empresas adolece de capacidad acumulativa, poca contabilidad formal, largas jornadas laborales de los propietarios y poca generación de empleo. Además, la actividad empresarial en estos casos se conduce de forma más intuitiva y tienen más prioridad las necesidades del grupo familiar que las estrategias mercantiles.

La autora postula que estos programas de fomento a la microempresa intentan alcanzar objetivos de desarrollo económico y de capacitación orientados al éxito económico. Sin embargo, en el caso de las mujeres microempresarias se da una tensión entre los valores de adscripción a la propia familia versus los valores del mercado laboral. Frente a este diagnóstico, la autora recalca la necesidad de construir indicadores psicosociales que permitan dar cuenta de cómo las características de la organización familiar y de la vida laboral se entrecruzan en el caso de las mujeres microempresarias, y cómo estos podrían afectar el éxito de las microempresas. Estos indicadores deben develar cual es el sentido que orienta las prácticas productivas y las creencias sobre las unidades familiares, lo cual permitiría reorientar los programas de microempresas en base a la realidad de estas familias y no desde concepciones ideales simplistas. Se propone poner atención en: la dinámica familiar (composición o estructura familiar, desempeño de roles familiares, ideología familiar y etapas del desarrollo familiar); el trabajo productivo (tipo de actividad, significado del trabajo microempresarial) y en los recursos que se dispone para realizar el trabajo (tiempo dedicado al trabajo productivo, mano de obra, educación formal, capacitación técnica, redes de apoyo, tecnología y acceso a capital).

En Japón, la investigación *"Improving Psychosocial Factors in Small-Scale Enterprises in Japan and the Asia Pacific Region"* de Moriguchi, Sakuragi & Ikeda (2016) busca calificar cuales son las demandas de salud mental en pequeñas y microempresas en Japón, así como establecer medidas que apunten mejorar la situación de estas empresas en esta materia, mediante la realización de encuestas a empleadores, considerando el tamaño de la empresa, tipo de industria, actitud de los empleadores frente a la salud mental, presupuestos anuales para actividades de salud mental, planes futuros para actividades de salud mental, y expectativas frente a especialistas externos en salud ocupacional. Con respecto a los resultados de la encuesta, el estudio muestra que mientras disminuye el tamaño de la empresa, disminuye el conocimiento del empleador acerca de las políticas nacionales de salud mental y acerca de la depresión.

### 2.1.5.- Área de Estrategias de Prevención en la Microempresa

Las condiciones de trabajo en las pequeñas empresas son usualmente pobres en comparación con las grandes empresas, y frecuentemente los trabajadores son forzados a trabajar en malas condiciones de salud y seguridad, a lo que se suma la dificultad de implementar actividades orientadas a la salud ocupacional por falta de conocimiento, de recursos, de apoyo, etc. (Eakin, Cava & Smith, 2001; Laird, Olsen, Harris, Legg & Perry, 2011; Hasle, Kvorning, Rasmussen, Smith & Flyvholm, 2012). Pero también hay ventajas en las empresas pequeñas para el mejoramiento de condiciones de trabajo, como el hecho de que la mayoría de los encargados o gerentes son quienes toman las decisiones en la empresa, haciendo rápida la implementación de nuevas medidas, o que usualmente la relación entre gerentes y trabajadores es cercana, facilitando la cooperación (Itani et al., 2006).

La evidencia señala que la mayor parte de la política y la legislación actuales sobre salud y seguridad en el trabajo y el entorno de trabajo se basan en las grandes empresas y que existe una relativa escasez de investigación sobre SST en las unidades productivas menores (Legg, Olsen, Laird & Hasle, 2015).

Según diversas investigaciones (Eakin, Cava & Smith, 2001; Hasle & Limborg, 2006; Vidal, 2016) existe evidencia suficiente para concluir que los empleados de pequeñas empresas están sujetos a riesgos más altos que los empleados de las empresas más grandes, y que las pequeñas empresas tienen dificultades para controlar el riesgo. Los enfoques preventivos más efectivos parecen ser soluciones simples y de bajo costo, diseminadas a través del contacto personal. También se señala que muchos países han lanzado programas que apoyan la pequeña empresa, pero a la vez se hace evidente que las pequeñas empresas deben hacer frente a severas restricciones comerciales para poder sobrevivir (Walters, 2002). En consecuencia, la salud y la seguridad es uno de los problemas que las gerencias a menudo dejan de lado.

Sobre riesgos en pequeñas empresas, hay especiales problemas con el ambiente de trabajo, donde el riesgo es mayor y la habilidad para controlar el riesgo es menor, especialmente los riesgos físicos y químicos. Lo opuesto ocurre con el ambiente psicosocial del trabajo, que sería mejor en las pequeñas empresas, lo que se relacionaría con relaciones sociales más cercanas. Sin embargo, pareciera que el ambiente psicosocial del trabajo es muy dependiente del comportamiento individual del dueño y es vulnerable al estrés emocional (Hasle & Limborg, 2006). Sin embargo Walters (2002) advierte que dada la heterogeneidad que muestra el conjunto de microempresas es preciso ser extremadamente cuidadosos con los intentos por generalizar conclusiones relativas a estas unidades productivas, por lo mismo resulta crucial tener en consideración el contexto en que se insertan estas empresas.

Siguiendo la evidencia acumulada, es posible aseverar que los problemas de salud y seguridad en estas empresas están mucho más relacionados con una deficiente gestión de la prevención de riesgos que con la gravedad de los mismos. Lo anterior se ve agudizado si consideramos la experiencia limitada por parte de trabajadores y empresarios debido a la corta vida de muchas pequeñas empresas, además de la irregularidad de las inspecciones y controles por parte de las autoridades (Walters, 2002). Así, Vidal (2016) plantea que en muchas empresas se da la gestión de la prevención meramente documental y por ende no se garantiza la seguridad y salud de los trabajadores, que es el fin último de la prevención. La consecuencia, es la generación de una

“falsa prevención” que hace que las empresas se consideren seguras por el mero hecho de mantener “los papeles en orden”. Así, la burocratización del sistema preventivo va en detrimento de una eficiente implantación del mismo y la constancia documental no garantiza su eficacia.

La literatura además muestra que en general las SMEs se caracterizan por una gestión por parte del propietario de forma personalizada (no formal), siendo independientes, con una cuota de mercado limitada, grandes limitaciones de recursos, operando bajo una extrema presión financiera y con un alto potencial de fracaso. De todos modos, cabe destacar que los empleadores tienden a reconocer los problemas inmediatos respecto a seguridad del rubro en el que se desempeña la empresa. Por lo general, los problemas suelen resolverse cuando ya se hacen insostenibles (Legg, Olsen, Laird & Hasle, 2015). Hasle et al. (2012) sugieren que, los gerentes-propietarios intentan evitar la responsabilidad por lesiones y enfermedades. Prefieren transferir la "responsabilidad" a los empleados porque quieren mantener buenas relaciones dentro de su empresa y esto es aceptado a menudo por los empleados a través de un contrato social. Además, sugieren que los propietarios-gerentes tienen una actitud positiva hacia la creación de un buen ambiente de trabajo, pero que se trata de un asunto periférico con posibles consecuencias éticas y económicas. De todas maneras, los dueños pretenden ser reconocidos como buenos empleadores y empresarios para sus trabajadores, proveedores y clientes, lo que los lleva a mostrar ciertas preocupaciones por SST, el medio ambiente y cuestiones ciudadanas (Laird, Olsen, Harris, Legg & Perry, 2011).

Itani et al. (2006) estudiaron la aplicación de una intervención basada en la metodología WISE de la OIT en pequeñas empresas del sector informal de Filipinas, Tailandia y Japón. Los resultados del proyecto indican que: (1) una vez que se introdujo la actividad participativa para mejoras del trabajo, se implementaron muchas mejoras de bajo costo desde varios puntos de vista; (2) los enfoques basados en una metodología participativa, como el enfoque WISE, podrían mejorar la carga de trabajo y la productividad en muchos casos; (3) en algunos casos, sin embargo, no se logró una mejora. En tales casos, la revisión de la actividad es importante para obtener mejores soluciones; y (4) la mayoría de los empresarios estaban satisfechos con los resultados de los enfoques basados en una metodología participativa. Igualmente, Krungkrai Wong, Itani y Amornratanapaichiti (2005) obtuvieron resultados positivos aplicando la metodología WISE, destacando como uno de los puntos más altos el fuerte componente participativo que despliega.

Por su parte, Hasle, Kvorning, Rasmussen, Smith y Flyvholm (2012) elaboraron un modelo para diseñar programas de intervención en materia de prevención de riesgos laborales para las micro y pequeñas empresas del rubro de la construcción que se basa en los siguientes cinco pasos: 1) definir los retos de salud y seguridad en el trabajo del grupo objetivo, 2) seleccionar métodos para mejorar el entorno de trabajo, 3) desarrollar teorías sobre los mecanismos que motivan al grupo objetivo, 4) analizar el contexto específico del grupo objetivo para los programas de pequeñas empresas, incluyendo el rol de gestión de los propietarios, las relaciones sociales y la percepción del entorno de trabajo, y 5) diseñar la intervención basada en los pasos anteriores.

Sinclair, Martin y Tyers (2012), mediante un estudio realizado vía telefónica, destacan las dificultades para establecer contactos entre las pequeñas empresas y los servicios públicos y, en particular, cuando se pretende abordar temáticas relacionadas con la SST. También plantean que en el contexto de las unidades productivas mayores, se necesita más tiempo para integrar las estrategias de prevención que desean aplicarse. Por lo mismo, la prioridad de los esfuerzos debe

estar puesta en identificar adecuadamente a los empleadores objetivo. Otros objetivos a trabajar son el educar a los empleadores de pequeñas empresas sobre los beneficios de las buenas prácticas de SST y estimularlos a aplicar políticas eficaces de gestión de las ausencias, tanto en beneficio propio como de sus empleados. Finalmente, los autores recomiendan diseñar una estrategia de *marketing* adecuada y que evidencie que este servicio está diseñado para ofrecer valor a los empleadores en un momento de necesidad.

### 2.1.6.- Área de Instrumentos de Riesgos Psicosocial Utilizados en Microempresas

Guàrdia, Perú y Barrios (2008), presentan los datos psicométricos disponibles sobre un sistema multidimensional de evaluación de riesgos psicosociales elaborado conjuntamente entre la Universidad de Barcelona y MC Mutual. Dicho instrumento pretende evaluar empresas mediante un sistema multidimensional de evaluación, a partir de la información de los propios técnicos de prevención, de los cuadros directivos y de los trabajadores. Con los diversos tipos de información se establece una propuesta de triangulación para ofrecer un perfil de riesgo psicosocial vinculado con las necesidades de evaluación. Se utilizó una muestra de 146 empresas de diferente tamaño, aplicando *check list*, entrevistas, y cuestionarios a trabajadores. Los aspectos evaluados por este último instrumento son: a) organización del tiempo de trabajo, b) comunicación, c) Formación y desarrollo, d) efectos sociales y de grupo, e) participación, f) contenido del trabajo, y g) exigencias de la tarea y del entorno de trabajo.

Las autoras señalan como antecedente que, aun cuando se logra establecer los diagnósticos de las patologías y hay una larga lista de propuestas de evaluación de riesgos asociados a variables psicosociales, no se establecen verdaderas estructuras de conocimiento dirigidas a la prevención del riesgo psicosocial. Exponen diferentes limitaciones de las propuestas actuales de evaluación de riesgos laborales de origen psicosocial, destacando como la más grave el hecho de que se abusa del uso de cuestionarios destinados a los trabajadores como único vehículo de información relevante, dejando de lado otras fuentes informativas que no son despreciables para obtener una buena aproximación a la presencia e intensidad de riesgos de origen psicosocial que pueda favorecer la

Dentro de las conclusiones del estudio, se destaca que la batería viene a suplir el vacío ante la proliferación de cuestionarios y sistemas de diagnósticos parciales o carentes de un proceso de estandarización exhaustivo. En esencia, se trata de un sistema multidimensional para la valoración de los riesgos psicosociales y diseñado para ser administrado en la mediana y pequeña empresa. Permite obtener un perfil diferencial de riesgo psicosocial para cada una de las áreas de interés evaluadas y un perfil general.

Por su parte el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, también de España, elaboró una guía que busca proporcionar orientación para la evaluación de riesgos, ante las dificultades reconocidas por la Unión Europea para la aplicación de las legislaciones nacionales sobre prevención de riesgos laborales en microempresas. Sobre factores psicosociales la guía aborda como posibles peligros (a los cuales asocia preguntas aclaratorias, acciones preventivas para mejorar la seguridad y legislación) los siguientes:

1. Inadecuada organización del trabajo: (a) Sobrecarga cualitativa debido a falta de formación en conocimientos y habilidades especializados, ausencia o ineficacia de

medios y recursos, exceso de tareas administrativas, trabajo a demanda (no planificado), ritmo impuesto, (b) Contradicción entre los procedimientos y las demandas a resolver, (c) Inestabilidad de los programas de servicios sociales, (d) Descoordinación, inadecuada división de funciones y tareas en el servicio.

2. Dirección y apoyo social al trabajador: (a) Ausencia de mecanismos para expresar quejas ante la empresa, (b) Valoración únicamente cuantitativa del rendimiento, (c) Falta de supervisión profesional y control sobre el trabajo, (d) Falta de mecanismos de retroalimentación al trabajador sobre su trabajo, (e) Inadecuado estilo de dirección (autoritarismo, no escucha al trabajador, no le informa, no le pregunta, no le resuelve, etc.), (f) Falta de reconocimiento por parte de la empresa y la sociedad, (g) Imposibilidad de tomar decisiones por parte del trabajador, (h) Imposibilidad de cambio de servicio, (i) Falta de seguridad en el empleo, (j) Ausencia de análisis y descripción del puesto.
3. Relaciones personales y profesionales: (a) Inadecuado trabajo en equipo, (b) Malas relaciones con los subordinados, (c) Malas relaciones con los compañeros, (d) Malas relaciones con los superiores, (e) Acoso sexual, (f) Acoso psicológico (*mobbing*), (g) Violencia física.
4. Estrés crónico (*burnout*): (a) Presión emocional excesiva, (b) Ambigüedad y conflicto de rol, (c) Malas relaciones personales, (d) Sobrecarga laboral percibida, (e) Falta de supervisión, (f) Ausencia de apoyo social, (g) Falta de participación en la toma de decisiones (autonomía-control), (h) Falta de oportunidad.
5. Problemas en el trato con los usuarios: (a) Comportamientos violentos: agresiones, coacciones, amenazas, (b) Colas de espera, masificación, (c) Salas de espera inadecuadas, (d) Espacio inadecuado para la realización de entrevistas.

En 2014 la EU-OSHA aplicó una encuesta a cerca de 50.000 establecimientos en todos los sectores de actividad que emplean al menos 5 personas, que busca dar luces sobre el manejo de la salud y seguridad de los trabajadores, a la vez que identificar aquellos factores que incentivan o desincentivan a las empresas a implementar medidas. El instrumento se enfoca especialmente en los riesgos psicosociales, que relacionan al diseño del trabajo como organización y en su administración, y que al igual que el contexto social y económico del trabajo pueden deteriorar la salud mental y física.

Los principales hallazgos respecto a factores de riesgo psicosocial señalan que estos son más frecuentemente reportados en el sector de servicios; son percibidos como más desafiantes respecto de otros riesgos, sea por falta de información o de herramientas para enfrentarlos; sólo un 16% de los establecimientos reporta haber usado un psicólogo; de los establecimientos que reportan haber tomado medidas para prevenir riesgos psicosociales al menos 3 años previo a la encuesta, dos tercios indica que los empleados tuvo un rol en el diseño e implementación de esas medidas; la participación de los empleados, formal e informal, aparece como positivamente asociada con el incremento de la adopción de medidas para el manejo de riesgos.

### 2.1.7.- Heterogeneidad de la microempresa: Aproximación a Clúster Microempresa

Como se mencionó en el apartado metodológico, en vista de la heterogeneidad que se evidenció en las unidades productivas que se incorporaron en el estudio, surgió la necesidad de elaborar una clasificación mediante un ejercicio empírico de *clúster*. Por lo mismo, se tomó la definición de profundizar el conocimiento teórico recabado inicialmente en torno a la realidad de las microempresas en el contexto nacional con el fin de identificar aquellas características más definitorias, las cuales constituirían las variables centrales para la conformación de los *clúster*. A continuación se expone la síntesis de la información recabada con el objetivo de definir dichas variables para la clusterización.

En primer lugar, cabe destacar que las microempresas representan un porcentaje mayoritario del volumen de las empresas, alcanzando, según la ELE, un 44,9%. Si nos guiamos por la información elaborada por el MINECON en base a datos obtenidos del SII, existirían cerca de 670.000 microempresas en Chile, representando un 64,1% del total de empresas. En cuanto a los rubros en que se concentran la actividad de las microempresas, el primer lugar lo ocupa el sector comercio (36,1%), seguido por el sector transporte y almacenamiento (11,3%) y ya con un menor peso los sectores de agricultura ganadería silvicultura y pesca (9,8%), industrias manufactureras (9%) y construcción (8,5%).

Con respecto a la propiedad de las microempresas, podemos apreciar que prácticamente la totalidad de éstas es propiedad de un dueño principal de origen nacional (98,7%). Por otro lado, tan solo un 2,8% de las microempresas pertenece a algún grupo empresarial mayor, es decir, una gran mayoría (97,2%) de estas unidades productivas no tendría ningún tipo de relación de propiedad con otra empresa. Un último aspecto a considerar, en materia de la propiedad de las microempresas, es la familiaridad, que el INE define como aquellas empresas donde más de la mitad de la propiedad pertenece a una familia o grupo familiar. Para el caso de las microempresas, la familiaridad es bastante elevada, alcanzando un 48,7%.

Si analizamos la dinámica de las microempresas, podemos apreciar que su tasa de creación es de 14,5% y la de destrucción de 11,3%. Por lo que tienen una tasa de creación bruta de 3,2%. Básicamente, las microempresas son las unidades productivas que presentan la dinámica más vertiginosa y activa a nivel nacional. En cuanto a la supervivencia de las microempresas, los datos elaborados por el MINECON señalan que el 15,2% de las microempresas muere al primer año de vida, un 14,8% muere al segundo y 9,4% al tercer año. Es decir, tan solo un 60,6% de las microempresas sobrevive a los primeros tres años de vida, periodo que denominaron como “Valle de la Muerte”. Otro aporte relevante de este informe del MINECON, consiste en identificar que el hecho que una microempresa haya logrado sobrevivir siete años o más es un buen indicador de que la empresa se encontraría “más consolidada en el mercado donde opera y que la incertidumbre inherente al inicio de su ciclo de vida ha desaparecido o al menos disminuido de forma considerable” (MINECON, 2016).

Para efectos del estudio, resulta interesante señalar cuáles son los rubros en que las microempresas de la Región Metropolitana presentan las menores y mayores tasas de mortalidad. Los sectores con menores tasas de mortalidad en la RM son actividad inmobiliaria, empresariales y de alquiler (4,4%), agricultura, ganadería, caza y silvicultura (5,7%) y construcción

(5,8%). Mientras que los sectores con mayores tasas de mortalidad son transporte, almacenamiento y comunicaciones (14,1%), comercio (12,2%) y hoteles y restaurantes (11,5%).

En este mismo informe, tras identificar que para la realidad nacional es un acierto metodológico analizar el ciclo vital de las microempresas en periodos de siete años, se pudieron obtener datos relevantes con respecto al crecimiento de estas unidades productivas entre los años 2007 y 2014. Así, del total de microempresas existentes el 2007, un 5,4% se vuelve inactiva el 2014, un 41,5% se mantiene del mismo tamaño, un 5,6% pasa a ser pequeña, un 0,2% a mediana, un 0,1% a grande y un 47,2% muere antes del 2014. En resumen, las microempresas en Chile tienden al estancamiento y no muestran una capacidad de crecimiento relevante.

Con respecto al entorno comercial, específicamente el tipo de clientes con los que transan sus productos las microempresas, podemos apreciar que un 30,5% de estas unidades cuentan con un cliente comercial que anualmente representa más del 50% de las ventas. Ahora, si se reduce la restricción anterior a la mitad, es decir, a más del 25% de las ventas anuales, el porcentaje de microempresas que tienen un cliente principal se eleva al 40,7%.

Si consideramos este 40,7% de microempresas que tienen sus ventas concentradas en un cliente principal, resulta importante distinguir el porcentaje que no tiene una vinculación formal con cliente principal (38,6%) y las que sí se encuentran relacionadas con su cliente principal (2,1%), puesto que precisamente este último grupo podría dar cuenta de la figura de empresa mandante.

En esta línea, cabe destacar que un 58,1% de las microempresas señalada que ha sufrido algún tipo de malas prácticas por parte de uno de sus principales clientes, destacando la realización de acuerdos exclusivamente verbales (32%), el atraso en las fechas de pago pactadas (19,8%), cambios en las condiciones pactadas (12,2%) y descuentos arbitrarios (9,4%).

En cuanto a la experiencia del empleador, un ámbito que varios autores han señalado como un aspecto crucial en la supervivencia de estas unidades productivas (De la Garza, 1999), no existe mucha información. Quizás una forma de aproximarse puede ser a través del nivel de educación formal que han alcanzado los dueños de las microempresas. Así, un 62% tiene educación media o técnica completa y tan sólo un 23% posee educación universitaria completa. Además, un 27% de los microempresarios ha recibido algún tipo capacitación para ejecutar la actividad económica en que se desempeña su empresa.

Con respecto a la formalidad que tienen las microempresas en Chile, un 82% de las unidades productivas ha iniciado actividades en cualquiera de sus modalidades. Por su parte, el 90% de las microempresas declara tributando por concepto de IVA. Además, un 73% tiene un registro de las cuentas del negocio a través de contabilidad completa formal (libro de compras y ventas, estados de resultados, etc.). Finalmente, un 41% de las microempresas realiza las cotizaciones de sus trabajadores todos los meses, un 6% algunos meses, un 14% no se encuentran afiliadas y un 27% no cotiza a sus trabajadores estando afiliadas.

En base a esta información recabada se construyó una propuesta inicial de variables a considerar en el ejercicio de *clúster*, el cual fue constantemente sometido a debate y contrastado con la realidad empírica que el equipo de investigación iba levantando, produciéndose así una serie de depuraciones a dicho listado hasta alcanzar la selección final de variables (que se expone en el apartado metodológico del presente informe).

### 2.1.8.- Riesgo psicosocial de empleadores de la microempresa

Una de las aristas que se abrió en el transcurso del estudio fue aquella relativa a los riesgos psicosociales específicos que podrían experimentar los dueños-empleadores de las microempresas, puesto que tanto la evidencia teórica como empírica señalaban que su rol en las unidades productivas menores es crucial y que además, muchas veces también cumplen el rol de trabajadores (situación que se expresa con mayor claridad en los primeros años de vida de las microempresas). A continuación se presenta una síntesis de la información bibliográfica recabada en torno a esta temática emergente.

Una característica importante de la microempresa es que tiene un número muy reducido de trabajadores (Juby, 2007) donde usualmente su propietario también es el gerente, y por lo mismo, las relaciones sociales que se generan entre los trabajadores, propietario-gerente, y sus familias respectivas es muy estrecha (Hasle, Kvorning, Rasmussen, Smith & Flyvholm, 2012), lo que tiene diversas implicancias en el contexto laboral, la salud y la seguridad de los empleados. Así, una de las características fundamentales en cuanto al riesgo psicosocial que experimentan los trabajadores de este tipo de empresas es precisamente el rol del propietario-empleador (PE).

En Chile se ha encontrado que un gran número de microempresarios perciben la normativa laboral como un obstáculo para el emprendimiento y desarrollo de su empresa, mientras que otro grupo derechamente desconoce estas normativas. En esta misma línea, los PE chilenos de este grupo de empresas justifican su nulo conocimiento aludiendo al desinterés, falta de tiempo y aún más, por considerarlo innecesario dada la realidad de la microempresa. Los empleadores justifican esta situación argumentando que la relación con sus trabajadores es “cara a cara”, lo cual crea un vínculo más informal, menos estructurado y “desburocratizado”, haciendo que la dinámica de funcionamiento se base en la convivencia entre las partes, y, por ende, generando que los derechos laborales parezcan muy ajenos a su organización. Por el contrario, los grandes y medianos empresarios tienen un mayor conocimiento de la legislación, y también basan su funcionamiento en relaciones especializadas, formalizadas y burocratizadas (Baltera & Aguilar, 2005).

Uno de los factores principales en el aumento o disminución de los riesgos psicosociales en la microempresa es el propietario-gerente, puesto que su comportamiento puede generarlos o apaciguarlos directamente (Hasle & Limborg, 2006). De forma concreta, en el caso de México, se observa que la importancia que tenga la gestión de los riesgos laborales en una microempresa depende en gran medida del interés, tiempo y disponibilidad que tenga el propietario-gerente para dedicarle a temáticas relacionadas con la salud y seguridad de sus trabajadores (De la Garza, 1999). Inclusive, en Nueva Zelanda se descubre que existe una tendencia de los propietarios-gerentes a precarizar este tipo de aspectos laborales para aminorar costos (Laird, Olsen, Harris, Pegg & Perry, 2011), lo que denota que sus intereses están generalmente volcados hacia otros aspectos de la microempresa.

Además, en el caso danés, ocurre un fenómeno paradójico en el cual el propietario-gerente tiende a crear una fuerte identidad con su microempresa, por lo que, si se le indican mejoras en cuanto a salud y seguridad, éste percibir dicho diagnóstico como una crítica personal a su rol como propietario-administrador (Hasle et al, 2012).

Por otro lado, se observa que, en Nueva Zelanda, muchos propietarios-gerentes consideran que la salud y prevención son responsabilidad de los trabajadores y no suelen preocuparse por los requerimientos legislativos, ni tampoco tienen los conocimientos adecuados respecto al tema (Laird et al, 2011). En la misma línea, existen algunos autores suecos que señalan que los propietarios-gerentes sí tienen una buena disposición respecto a las gestiones de salud, pero que tienden a minimizar los riesgos y, como ya se mencionó, a responsabilizar a los trabajadores (Finneran, Gosling, Gibb & Bust, 2014). Sin embargo, si es que estos son familiares o cercanos del dueño-gerente, sí hay una mayor preocupación por la salud y seguridad de los empleados (Finneran et al, 2014).

Otro tema relevante son los propios riesgos psicosociales laborales a los que se enfrenta el propietario-gerente, puesto que la posición que tienen conlleva condiciones claramente diferentes a las que tienen sus empleados. Una investigación realizada en Gran Bretaña indica que, en primer lugar, los propietarios-gerentes sienten la necesidad de seguir trabajando a pesar de estar enfermos, ya que tanto la continuidad del servicio como posibles pérdidas de ingreso, significan fuentes de presión y estrés que desincentivan asumir los cuidados y resguardos necesarios dada su condición de salud. Inclusive, algunos PE consideran que los médicos no toman en consideración las exigencias de ser propietario-gerente, por lo tanto suelen evitar atenderse en los servicios de salud y si es que van, comúnmente no siguen las indicaciones proporcionadas por los profesionales de la salud (Juby, 2007).

Además, otro de los factores que reducen el ausentismo del propietario-gerente radica en una eventual pérdida de reputación y credibilidad con los clientes directos de sus empresas. Esto último se suma a la ansiedad que ya poseen derivada de la preocupación general por la fragilidad económica de las microempresas y la hostilidad del entorno comercial al que se ven enfrentados. Por consiguiente, todas estas preocupaciones y la tensión asociada se van acumulando, produciendo lo que se ha denominado como un ciclo auto perpetuado de estrés por faltar al trabajo, ya que la ausencia del PE genera un impacto negativo en el negocio (Juby, 2007), naturalmente este ciclo afecta el funcionamiento general de la microempresa y tiene repercusiones en la salud y riesgos psicosociales de sus trabajadores.

## 2.2.- Percepción de riesgos psicosociales de los trabajadores/as : Análisis de focus group y entrevistas semi-estructuradas.

A continuación se presentan los resultados de los focus group y entrevistas semi-estructuradas integrando los hallazgos para cada una de las dimensiones de riesgo psicosocial definidos en el marco de COPSQQ ISTAS 21, así como, de aquellos aspectos de subdimensiones o incluso posible dimensiones que emergen de los análisis y que pudieran ser considerados en las modificaciones a realizar en el instrumentos de riesgo psicosocial para la microempresa.

Se presentan en primer lugar, los relatos de los participantes que corresponde a las experiencia concretas que han vivido en su lugar de trabajo asociado principalmente a los focus group organizadas en cada una de las dimensiones de COPSQQ ISTAS 21. Además a ello se ha integrado los aspectos que surgen de las entrevistas de los empleadores en relación con las diversas dimensiones y en particular aquellos relacionados con los trabajadores, de modo tal de contrastar la visión del empleador sobre dichas materias. Lo anterior, ayuda a contextualizar los riesgos psicosociales que son relatados por los mismos trabajadores de las microempresas.

Además se presentan los hallazgos de los estudios cualitativos relacionados con aquellas dimensiones y/o subdimensiones que no estaban integrados en el instrumento original y por ende, no eran reconocidas o asociadas como fuente de riesgo psicosocial. Las que debieran ser consideradas en un posible instrumento propio para la microempresa.

Finalmente se presenta un apartado que da cuenta de los aspectos de preocupación de los empleadores que guardan una estrecha relación con los riesgos psicosociales para los empleadores y aspectos propios de organizaciones de trabajo pequeñas, en donde el empleador juega un rol central y presencial en el quehacer de la empresa. Si bien estos aspectos no son parte de los términos de referencia del estudio, nos parece relevante considerarlo dado que da luces sobre posibles puntos de entrada o aperturas de los empleadores para realizar un abordaje y/o desarrollar estrategia integrales de los riesgos psicosociales en la microempresa de las cuales son dueños, así como considerar a ellos como parte de las intervenciones propiamente tal.

### Exigencias psicológicas

Las exigencias psicológicas del trabajo tienen dos componentes, uno cuantitativo y otro cualitativo, que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control de Karasek (1979). Este incluye las exigencias cuantitativas, cualitativas, emocionales, de esconder emociones, que serán presentadas a continuación.

#### a.1.- Exigencias psicosociales cuantitativas

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de

las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

En términos generales la información levantada no permite afirmar que existe una condición transversal con respecto a la subdimensión de exigencias psicológicas cuantitativas en la microempresa. Los relatos de los trabajadores dan cuenta, más bien, de la especificidad que adoptan tanto la intensidad del ritmo de trabajo como las variaciones de la demanda de trabajo dependiendo del rubro que estemos observando.

Sin embargo, existe cierto grado de consenso con respecto a que los momentos más álgidos suelen suscitarse de forma inesperada puesto que dependen de variables externas a las unidades productivas en las cuales se desempeñan. Este último aspecto reafirma la fragilidad que tienen las microempresas en su entorno comercial que se destaca profusamente en la bibliografía.

Por un lado, existen ciertos rubros que implican la realización de trabajos que se encuentran sometidos a un ritmo intenso de trabajo de forma sostenida, ritmo que en gran medida se encuentra dictaminado por la velocidad de las maquinarias o de las especificidades productivas propias de ciertos lugares de trabajo, esta situación se puede ver ejemplificada en el siguiente relato.

*“Y nosotros trabajamos contra reloj, siempre está, suponte, es una empresa que hace latas de bebida y está siempre atrasado, la Coca-Cola y las cervezas, lata, lata, lata, y estamos trabajando con 50° de calor, chaquetas de cuero soldando, él está con nosotros ahí, cualquier cosa, él está con nosotros ahí [...] Y nosotros unos chicharrones de repente, y con la presión él se mete, y como te digo, la bulla, la presión, “termine, termine”, como te digo, producen tanta lata que dicen que van a parar dos horas, y paran media hora, nosotros estamos desarmando, “ya, ¿están listos?”, y que entráramos a los cinco minutos. Nosotros estamos con esa presión, y con la calor ahí, oh” (Hombre, metalúrgica, primer grupo focal).*

Por su parte, se puede apreciar que en aquellos rubros en los cuales el componente de ventas tiene un peso importante, las exigencias psicológicas cuantitativas muestran indicios de aumentar progresivamente tras periodos de buen rendimiento de los trabajadores. Por lo tanto, sobre ese último piso, se genera una expectativa de un alcanzar un rendimiento aun mayor por parte de los empleadores.

*“No sé si alguien ha trabajado, por ejemplo, con comisiones en distintas ventas, el primer año tu vendiste cien, y el próximo año pa ganar lo mismo que ganaste con los cien te piden ciento veinte, y así sucesivamente, llega un momento en que la venta se revienta” (Hombre, turismo, primer grupo focal).*

Cabe destacar que lo señalado no implica que el trabajador no pueda cubrir esta creciente expectativa de sus superiores en un tiempo acotado, sino más bien que la carga de trabajo se ve especialmente influenciada por la expectativa que los superiores tengan de los trabajadores en los rubros con un fuerte componente de ventas.

Por lo general, tanto empleadores como trabajadores, identifican que existen rubros en los cuales se experimentan momentos álgidos de demanda de trabajo que alteran el funcionamiento regular de la unidad productiva. En este sentido, mientras los trabajadores se limitan a describir cómo experimentan esos periodos, algunos microempresarios señalan medidas que adoptan para mitigar el riesgo que este contexto puede producir en sus trabajadores.

*“[...] Entonces, yo me di cuenta de que le sobraba mucho tiempo, y toda esta gente necesita más dinero, obvio, entonces ese chico empezó a venir para acá a las once y media, doce de la noche, a lavar copas. Entonces, allá le pagaban quince por toda la noche y yo le pago diez porque venga a lavar las copas en un momento álgido, entonces ayuda en la cocina y ayuda en la barra solamente a lavar. Entonces eso hace que le baje en la cantidad de trabajo al cocinero y a la bartender. Y, si hay harta pega, aquí hay ayudante. Y si hay harta pega, yo estoy trabajando adentro. Y si hay mucha pega, ellas dejan la loza en la estación ahí, en ese mueblecito, y yo la llevo pa allá. Es una pega que parece poca pero es súper importante; caminai la mitad de lo que tienes que caminar normalmente, de ir hacia allá, volver, y llevarse los platos pa allá. Entonces, claro, hay modos operativos donde, si hay poco trabajo todos descansamos, y si hay mucho trabajo todos trabajamos más o menos a la par” (Hombre, restaurant, entrevista a empleador).*

*“Tomamos gente, ahí tomamos gente... Sí, tomamos gente ya sea part-time, o que venga en las tarde, por ejemplo, a lavar fondos, a picar, que es lo que más demora, pelar, pelar papas, pelar no sé qué. Tomamos gente, tomamos gente part-time, o de repente a un horario, vienen día por medio a ayudarle a la maestra, a dejar como cosas hechas, salsas, y cosas así. Ahí nos vamos organizando, pero también tuvimos gente contratada. Llegamos a tener 8 personas más, entonces, todo depende de la demanda” (Hombre, industria alimentaria, entrevista a empleador).*

Otra forma de mitigación a la que recurren los empleadores para reducir la demanda laboral de sus trabajadores durante periodos álgidos consiste en intentar negociar con los clientes, ya sean empresas o clientes particulares, para intentar dilatar los plazos de entrega y así alivianar la carga de trabajo acumulada.

*“Alargamos los plazos con los clientes, más que cargar al, a los trabajadores alargamos los plazos con los clientes, se junta mucho vehículos para pintura empezamos a alargar los plazos con los clientes, si el cliente está de acuerdo se deja el vehículo para el trabajo, porque no nos podemos quedar trabajando acá hasta las 10-11 de la noche, si el lugar igual acá es un poco complicado, y el día sábado se hace demasiado corto porque es la pura mañana, entonces alargamos los plazos, si el cliente está de acuerdo, lo deja, sino, no, no más” (Mujer, automotora, entrevista a empleador)*

Cabe destacar que esta disposición por renegociar los plazos de entrega con los clientes no se presenta de forma extendida en los relatos de los microempresarios. Del mismo modo, se

registran casos de empleadores que conscientemente deciden no atender a clientes particulares, sino que únicamente a empresas, precisamente para evitar la incorporación de pedidos pequeños, apurados e inesperados.

Algunos empleadores mencionan que una forma de mitigación durante periodos álgidos consiste en asumir parte de las tareas de sus trabajadores que se encuentran más sobrepasados. Este riesgo se relaciona directamente con otro aspecto que se analiza en el presente informe, denominado "Rol Trabajador-Empleador". Sin embargo, es importante que se explore con mayor profundidad el impacto que el relevo de tareas por parte del empleador produce sobre los trabajadores, puesto que es probable que esta situación más allá de aliviar al trabajador en cuestión, puede producir una fuerte preocupación en el mismo al explicitarse que no fue capaz de afrontar la carga de trabajo que le fue asignada.

*"Sí, hemos tenido colapso en algunos momentos, pero ahí obviamente yo también empiezo a absorber temas operativos, o sea, como que apoyo cuando la cosa está muy complicada, o saco lo más complicado, me lo traigo, lo analizo yo, para obviamente alivianar a la persona y que vaya más rápido"* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)

En aquellos rubros en los cuales se debe cumplir con ciertas normativas específicas, como por ejemplo en la educación o los laboratorios, y que se traduce en que la empresa la empresa debe responder a algún tipo de supervisión y/o fiscalización externa o al cumplimiento de ciertos trámites legales, son momentos que son experimentados por los trabajadores como periodos en que la carga de trabajo aumenta considerablemente, puesto que deben responder a una serie de nuevas tareas que se suman a las que ya tenían de forma regular.

*"Nosotros como decíamos trabajamos con el INN, el organismo acreditador, y cuando hacemos auditorias es más pesado porque toca todo el día, normas todo, procedimientos todo, internos, entonces todos estos últimos meses antes de la auditoria es a full, y todo, y comienza a mover el personal, y ta, ta, ta, todos asumiendo"* (Hombre, laboratorio, primer grupo focal).

Este aumento de las exigencias psicológicas cuantitativas que plantean los trabajadores se ve reforzado por la visión de algunos empleadores, quienes señalan que tanto su demanda de trabajo como la de sus empleados suele verse aumentada por requerimientos burocráticos externos, en este caso se hace alusión a un gran volumen de documentación que es solicitada por parte del MINEDUC.

*"Es mucho el trabajo, es harto. Por momentos es agobiante, porque nosotros además, nuestra dinámica es que dentro de los roles nuestros, como administrativos y como más pedagógico también tenemos cursos, tenemos harta responsabilidad de cursos, por lo tanto tenemos que responder a demandas administrativas que nos pide el ministerio, que son muchas, hay mucho papeleo, mucha documentación que enviar. Todos los meses hay algo, hay un momento que tú dices "ya pasé esto" nosotros ya pasamos la fiesta de la chilinidad, ya, listo, nos relajamos, no, ahora viene otra actividad, y viene la evaluación, y ya estamos viendo niños para el 2019, o sea, siempre hay algo,*

*siempre estás haciendo cosas que tendrías que haber hecho ayer. Entonces, la demanda es alta. [...] Eso también es una preocupación constante, que cada vez nos manden más documentación que hacer, que llenar para, en el fondo, organizarnos, agobiarnos, y que nuestro trabajo llegue hasta aquí”* (Mujer, educación, entrevista a empleador)

En los rubros del sector de servicios en los que existe una atención directa a los clientes o consumidores, algunos relatos de trabajadores evidencian la existencia de una fuerte contradicción entre la exigencia por parte de los empleadores por aumentar el ritmo de atención y el consecuente deterioro en la calidad de la atención que ello conlleva. La priorización de una atención rápida y despersonalizada es especialmente llamativa para los trabajadores migrantes que se desempeñan en el sector de servicios.

*“Lo que me pasaba a mí, porque tengo que ponerme desde el anterior trabajo. A mí me decían “¡muévete!”, y yo no corría, yo atendía mis mesas, era muy rápida pero entonces quieren que sea más rápida, pero en el servicio al cliente uno tiene que tener calidad de servicio, y de mi país la calidad del servicio es super diferente a la chilena”* (Mujer, restaurant, primer grupo focal).

Desde la perspectiva de los empleadores, destaca el rubro de comercio exterior dentro del sector servicios. Esto se debe a que se encuentra especialmente condicionado por factores externos e incluso internacionales, presenta una distribución extremadamente irregular de las tareas. Lo anterior provoca, según la perspectiva de los microempresarios, que los trabajadores se vean expuestos a una serie de periodos con un considerable aumento de demanda laboral, frente a los cuales no existe ni la capacidad ni las herramientas suficientes para que las microempresas de este rubro puedan hacerse cargo.

*“Nosotros traemos de todas partes del mundo, por lo tanto Chile está de vacaciones tres días, no hay ninguna respuesta pa afuera, pero tu tenís que responderle igual a Alemania, no sé, Estados Unidos, etcétera. Y eso es complejo po, porque hay que responderles igual, entonces como respondemos si no va haber nadie trabajando, no voy a estar obligando a que alguien esté trabajando ¿cachai? No se puede además, es irrenunciable. Entonces, que termina pasando; que el diecinueve y veinte, que son los que vuelves a trabajar... no sé cuáles son, veinte o veintiún, no sé, pero los días que uno vuelve a trabajar juh! la cantidad de pega... Son unos días del demonio”* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)

Es importante señalar que muchos de los relatos de los participantes señalan como fuente de riesgo la poca capacidad que tienen las microempresas para planificar su trabajo, puesto que dependen de las necesidades o encargos de empresas mayores y por ende la microempresa es avisada sin la suficiente antelación. Lo anterior provoca que la demanda de trabajo de los trabajadores se vea aumentada de forma inesperada.

*[...] nosotros somos una empresa que presta servicio y nuestra carga de trabajo depende de las constructoras que nos llaman a nosotros que de repente pueden llegar, "oye, ¿saben qué? Necesitamos hacerle análisis a cincuenta pozos, y tienen un mes para entregarnos esto", y tenemos todos los otros clientes, entonces ya, cincuenta pozos, "ya, ¿saben qué? Preparen esto y yo voy a hacer todo esto otro, lo tengo en dos, tres días" (Hombre, laboratorio, primer grupo focal).*

Las experiencias de exigencia asociadas a la falta de planificación de las unidades productivas y/o demandas inesperadas cuyos tiempos son sumamente acotados, son vistas como fuentes de stress y malestar en los trabajadores.

*"Y el estrés a veces pasa porque hay cosas yo creo que él tampoco lo tiene planificado, que en un momento se lo ve apurado y si yo lo estoy haciendo normal, dice "[...] esto me lo están pidiendo, así que apúrate". Y ahí yo trato de sacarlo, "pero espérese, la máquina está funcionando". Ahí se puede producir un estrés o un conflicto en el momento, pero tiene que esperar, si la máquina no la puedo apurar más de lo que está dando. Pero igual uno se siente así [...] Uno se siente a veces presionado y con cierto grado de estrés igual. Porque a él también lo están presionando, si igual lo tienen que entender. Porque los clientes, como siempre, es como una cadena. Los clientes presionan al jefe, después recibe esa presión, nosotros la asumimos. Después que yo saco ese trabajo, después va la presión al otro, al contador, después empaquen rápido. Entonces todo se genera un grado de estrés para terminar [...]" (Hombre, imprenta, segundo grupo focal).*

En este sentido, dentro del ámbito de la falta de planificación, los microempresarios, a diferencia de los trabajadores, plantean que una fuente importante de acentuación de las exigencias psicológicas cuantitativas radica en el impacto que tienen las ausencias por enfermedad de los trabajadores, en la medida que no resulta posible prever estas situaciones con suficiente antelación, produciéndose una sobrecarga de trabajo en el resto de los trabajadores.

*"No, pasa poco, pasa poco. No, lo que puede suceder es que, dentro del mismo rol, si se te enfermaron los dos colegas y quedaste solo, voy a tener más pega que la cresta pero de lo mismo que hacís, pero que normalmente hacís un tercio o un medio, y tenís que hacer el entero completo" (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

*"Otra, por ejemplo, que tú en una empresa grande tú te podís tomar una licencia, y nadie te cuestiona, ni te llama, ni te dice, ni te "oye donde déjate tal cosa". En cambio, si es una empresa pyme, o una microempresa, como en la que yo he estado siempre, puta, sí que es complicado que te tomí una licencia, porque tu trabajo nadie más lo hace. Entonces, si tú te tomái una licencia, automáticamente tu trabajo le recae a otro, que ya tiene un montón más de trabajo ¿cachai? Entonces ese yo creo, según mi punto de vista, que puede ser un poco las desventajas" (Mujer, maestranza, entrevista a empleador)*

## a.2.- Exigencias psicosociales cognitivas

Las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo.

Al igual que en el apartado anterior, las exigencias psicológicas cognitivas en las microempresas varían según las características propias de cada rubro así como de la organización del trabajo presente en cada unidad productiva específica.

Los trabajadores de las microempresas pertenecientes al rubro manufacturero y que presentan un fuerte compromiso con su lugar de trabajo, muestran una preocupación especial la situación económica de microempresa, especialmente en lo que respecta al cuidado y buen uso de los materiales de materiales con los que cuenta la empresa. En el siguiente relato, uno de los participantes del grupo focal resalta la especial preocupación que tiene a la hora de realizar labores de precisión o que requieren una mayor fineza en su ejecución, todo con el fin de no desperdiciar los recursos de su lugar de trabajo.

*“La fineza en los trabajos, suponte una microempresa, es una empresa económica. Los productos o los materiales no están botados, o sea, si yo voy a soldar una pieza y la hecho a perder no voy a buscar otra porque está esa, compraron esa pieza, que se compró porque no se tiene más plata. Pero en una empresa más grande tú la botai. Cachai, o sea, tu fineza y tu trabajo se ponen más, auto, se puedes auto controlar, tu control de calidad tú lo haces tú mismo [...] Te autoexiges, porque te echai un niple, de Lampa ir a comprar un niple acá a 10 de Julio y están esperando en la empresa, estay, así que tu fineza es mucho más. O sea, te autocontrolas, y en una empresa grande botai no más, te echai material, si es a la tercera, cuarta o quinta, o lo mandai a hacer y era no más” (Hombre, metalúrgica, primer grupo focal).*

El planteamiento anterior coincide con la perspectiva manifestada por los dueños de las microempresas, puesto que igualmente señalan que existen trabajos, principalmente del sector manufacturero, en los cuales la fineza y los detalles resultan cruciales para evitar que la carga de trabajo aumente y que además el cliente quede satisfecho y se mantenga con la microempresa.

*“O sea, no es que los procesos sean diferentes, sino que a veces parte de los procesos hace que, no sé, un error de cualquier tipo obliga a modificar la forma en que lo estás haciendo. Por decir algo, si es que esto quedó mal troquelado, quedó mal cortado y a lo mejor le quedó un pedacito, ese pedacito, significa que alguien va a tener con un cuchillo o un cuchillo cartonero que lo conocen, sacarlo o con una tijera, claro. O sea, hay que corregir el problema. Entonces, eso te lo hace distinto. Si bien son los mismos procesos, pero en general algo pasa que no es una*

*constante, no es como, no sé, como me imagino una conservera, donde llegan los dueños de la industria, caminan por aquí revisan de que pase montado y salen y claro, no es así. No, aquí existe mucha improvisación también, hay que improvisar un poco, no es tan rígido. Lo ideal es que sea lo más rígido posible, mientras más rígido, más directo, más rápido, más rápido, tú puedes controlar un poco más los tiempos y todo, pero cuesta, cuesta” (Hombre, imprenta, entrevista a empleador)*

Por su parte, algunos trabajadores señalan la existencia del riesgo que implica para un trabajador el tener que asumir tareas que conllevan un mayor grado de responsabilidad del que les correspondería y, por ende, que acarrear consecuencias más graves en caso de no ser debidamente cumplidas.

*“No sé, de repente hay que, por ejemplo, hay que llevar plata al banco, de repente, en la empresa depositan y te pasan, no sé, ocho palos y tú con suerte hay caminado con dos en el bolsillo y ese día voy porque te tienen confianza y, claro, el día que pase algo malo esa confianza como que se rompe y claro, tu eres el responsable. “Sabes, pero compadre, la confianza... no, no, es que tú eres el responsable”. Entonces, eso, eh, es muy complicado [...] Entonces a veces termina uno haciendo, asume más responsabilidad, pero todo depende de la persona, y afecta, sí, porque al final uno termina en el hospital por estrés, o por cualquier cosa al hígado, al estómago, porque eso se ve reflejado al final en la salud o en el entorno familiar” (Hombre, turismo, primer grupo focal).*

Sin embargo, cabe destacar que algunos casos los trabajadores plantean que la carga que implica el verse enfrentados a un mayor grado de responsabilidad no representa necesariamente un riesgo, sino más bien una satisfacción en cuanto supone una valoración de su rol como trabajador al interior de la empresa, a pesar de que signifique una preocupación adicional.

Por su parte, los empleadores pertenecientes al rubro de comercio exterior señalan que desempeñarse en dicha área laboral implica necesariamente que los trabajadores tendrán que verse enfrentados a situaciones en las que deben tomar decisiones difíciles y de forma rápida, las cuales tienen importantes consecuencias. Esta situación genera una escalada de tensión en los trabajadores a medida que se van desencadenando múltiples problemas asociados al traslado internacional de cargas comerciales.

*“Ese movimiento nunca está exento de problemas, porque por algo existimos nosotros, por los problemas que pueden ser aduaneros, de aerolíneas, de demoras, etcétera. La suma de todo eso, hace que en ciertas circunstancias, cuando empieza a escalar el problema, empieza a aumentar la tensión sobre eso. O sea, cuando tú empiezas a tener un problema sobre ese mismo problema” (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

*“Bueno, nosotros ingresamos a Aeropuerto ya atrasado una semana, por lo tanto haciendo todo perfecto ya me está retando el cliente. "Por favor hágalo lo más rápido que podai" "viejo, me acaban de liberar la carga". Entramos... China en el primero de julio había hecho un cambio de regulación donde ahora necesitaba algo equivalente al Rut, entonces teníamos que tener el Rut del Chino. Obviamente*

*no tenemos el Rut del chino y, por lo tanto, no pudo volar ese día. Entonces imagínate ya, ya estamos escalando en las tensiones adentro ¿ya? Se fue, llegó a Los Ángeles y en Los Ángeles perdió conexión, por lo tanto, no conectó el día que tenía que llegar, conectó el día siguiente. Ya estamos de nuevo en otro día. Y el condoro más grande que nos pegamos, es que tú tienes que dar las especificaciones en la guía aérea, y en la guía aérea quedó borroso y no salía que tenía que mantenerse en frío. En el trayecto da lo mismo, pero cuando llega tenía que meterse al tiro al refrigerador. Y no estaba puesto, así que tuvimos que estar contactando a China pa que lo pusieran en el refrigerador, por lo tanto lo puso un día después del arribo. Bueno, cuento corto es que allá eso queda... Después se queda retenido por aduana, no lo podían liberar de aduana. Entonces el hueón de acá ya estaba desesperado” (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

Incluso, los empleadores resaltan que en las microempresas (en contraste con las empresas más grandes) las acciones u omisiones de los trabajadores tienen una mayor repercusión. Incluso algunos plantean que un mal desempeño de los trabajadores puede ocasionar que la unidad productiva quiebre y deba cerrar.

*“Perfecto. Cuando uno trabaja en una empresa grande el impacto del trabajo de uno es marginal, o sea, hagas muy bien la pega o muy mal la pega, uno... No sé, imagínate Copec, que tenga un contador malo, uno bueno, no va a hacer ningún efecto. En cambio, acá en la empresa un trabajador que haga la pega mala puede hacer que la empresa quiebre. O sea, imagínate, deja mal conectado una cosa, después hace un incendio, y el cliente... O sea, el impacto de los trabajadores en las empresas pequeñas es mucho más fuerte que una empresa pequeña, lo que te puede jugar en contra cuando son malos trabajadores pero, por otro lado, te puede jugar muy a favor cuando son buenos trabajadores. Creo que es el caso que tenemos acá. Igual hemos tenido harta gente trabajando acá, y la gente que no cumple con las expectativas nuestras va saliendo, y la gente que cumple con las expectativas se va quedando y empieza a consolidarse aquí en la empresa” (Hombre, industria energética, entrevista a empleador)*

Finalmente es importante señalar que los riesgos provenientes de exigencias psicológicas cognitivas no siempre actúan de forma unívoca. La referencia presentada a continuación es particularmente compleja, puesto que si bien en su relato uno de los trabajadores participantes señala estar consciente del desgaste mental que implica la excesiva concentración que debe prestar a la realización de sus labores con el fin de evitar los accidentes a los que se ve expuesto permanentemente, concluye afirmando que ese ambiente de concentración extrema le resulta cómodo e incluso terapéutico.

*“Por lo que yo hago, sí, porque tengo que estar concentrado en lo que hago, porque yo trabajo en una guillotina, entonces algo que me desconcentro, me puedo cortar la mano, me he hecho igual cortes sin querer, y me he hecho unos cortes estúpidos. Pero para mí es terapia, me concentro, me gusta hacerlo” (Hombre, imprenta, segundo grupo focal).*

### a.3.- Exigencias psicosociales emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión.

En general la mayoría de las referencias señalan la presencia de diferentes grados de desgaste emocional asociado a la atención o trato directo con clientes o usuarios, existe un gran número de relatos que dan cuenta de un evidente desgaste emocional pero cuya causa u origen aparece como difuso y poco específico en los relatos. Un claro ejemplo de esto último se puede apreciar en el siguiente extracto.

*“Al final eso te va creando, te va creando molestias, nadie te entiende, te exigés, te exigés, y llega un punto en qué tengo que hacer. Nunca lo había pasado, pero llega un punto, que increíblemente, que tu cabeza así, yo creo que más de alguno le ha pasado, que tanto en la imprenta, tu trabajo normal, al frente del computador, que llega un momento que tu mente bajan las manos, te quedai en blanco y quedai pero bloqueado, y quedai jodido. El que fuma, se para y va a fumar, yo no fumo, pero como mis uñas, es mi ansiedad, entonces empiezo, la tontera. Y mientras estoy en esa desesperación, [...] es una cosa insoportable, que ya no te dan ganas de levantarte, no te dan ganas ni siquiera de acostarte, porque sabes que al momento de despertar, vas a abrir y vas a recordar que tienes ese problema, que otra vez te van a agarrar por el tema. Entonces prefiere hacerlo continuo, mal dormir, la familia lejos” (Hombre, industria energética, segundo grupo focal).*

Como ya mencionamos, la mayoría de la presencia de las exigencias psicológicas emocionales como fuente de riesgo psicosocial en la microempresa dice relación con contextos de atención al cliente. Cabe destacar que estas unidades productivas se caracterizan por destinar gran parte de sus esfuerzos a la mantención y captación de clientes, puesto que necesitan manejar una estimación relativamente segura de los compradores que tendrán en corto y mediano plazo para así poder planificar su producción. Esta preocupación, generalmente manifestada por los empleadores y jefes, suele ser traspasada a los trabajadores, especialmente en aquellos rubros del sector de servicios o que presentan un gran volumen de ventas y por ende, una permanente interacción con los clientes.

En este sentido, uno de los aspectos más señalados consiste precisamente en el rol de “bisagra” como trabajadores a la hora de atender a los clientes, especialmente al momento de tener que afrontar los reclamos y otorgar las explicaciones correspondientes a los clientes, tareas que deben realizar teniendo especial cuidado de no dañar la imagen de la empresa.

*“Y entonces eso era contraproducente porque, entonces el, mi jefa quería que se vendiera más, pero los tiempos de entrega de los productos de ellos eran malos, entonces uno tiene que venir diez veces durante cuarenta minutos a decirle al cliente “es que todavía no le ha salido su plato”, órdenes cruzadas para mí. Que al*

*final uno termina siendo la carne de cañón frente al cliente y no pudiendo hacer más” (Mujer, restaurant, primer grupo focal).*

*“Porque sobre todo si estai vendiendo y tenis que sonreír y hacer todo maravilloso, cuando te cambian a ti las reglas del juego, claro, te afecta también a ti porque tú tienes que ser la cara visible, y yo creo que eso es algo súper, súper penca” (Hombre, turismo, primer grupo focal).*

Debido a la naturaleza sus características, esta subdimensión resulto de difícil aprehensión en mediante los relatos de los empleadores recogidos en las entrevistas semi-estructuradas, por lo que esto se debe asumir como un problema basal a la hora de formular un análisis que se centre en los riesgos psicosociales específicamente de los trabajadores.

Si bien el riesgo psicosocial asociado a la exigencias psicológicas emocionales se concentra especialmente en los rubros de servicios que tienen un fuerte componente de atención a clientes y usuarios,

*“Claro po y cada persona tuvo un día distinto po, y a lo mejor la cara que te puso ayer no es la misma que te pone hoy día. Y desgraciadamente nunca vas a dejar contenta a toda la gente, eso nunca va a ocurrir. Entonces sí, es bastante estresante” (Mujer, industria alimentaria, entrevista a empleador)*

Es importante destacar que aquellos servicios enfocados a niños, como lo es la educación, conlleva un riesgo adicional dada la fragilidad del público que atienden.

*“Cuando llega un apoderado "tía necesito conversar con usted" o me llaman a mi [...] porque ya me conocen de más tiempo "sabe qué, tengo un problema con la tía Francisca<sup>2</sup> que es nuestra profesora porque mi hijo dice que le está pegando". Es un riesgo psicosocial, yo tengo que llamarla, hablar con la tía "tía Pauli ¿qué está pasando? el niño dice que tú le pegas ¿es así? ¿No es así? o que lo retas mucho, o que le diste una palmada, o que le tiraste el pelo" cito a la mamá, cito al papá, viene toda la familia, cito a la profesora, estoy yo” (Mujer, educación, entrevista a empleador)*

En este mismo sentido algunos empleadores señalan que suelen encargarse de atender a clientes problemáticos o violentos para que sus trabajadores no se vean expuestos a situaciones que puedan implicar un fuerte desgaste emocional.

**“Oiga y el, por ejemplo y una cosa que pasa harto, que la atención al cliente a veces significa también a veces un estrés mayor porque hay que responder a lo que él quiere porque de repente la función que usted no le toca de retar tanto, de repente si la tiene un cliente un pesado.**

Ha tocado, ahí tenemos que entrar en acción nosotros.

**¿Qué pasó por ejemplo en esos casos?**

---

<sup>2</sup> Los nombres de los relatos fueron modificados para resguardar la confidencialidad de la información otorgada por los participantes.

*“Ahí hay que aclararle la situación como es porque a veces ellos vienen con una visión de las cosas y el maestro dice “mire, lo que pasa es que usted no puede hacer este trabajo porque si usted hace vulcanización aquí, le va a salir un huevo y le va a dañar el neumático o ha tocado que tu resbalas el neumático” y después vienen a reclamar que les quedó malos, pero qué pasa, que tú estás sujeto que si el vehículo se baja y tú puedes caminar, puta, dos metros tres metro y se te pincha el neumático, hay situaciones que ha pasado que la gente atribuye que el trabajo quedo malo, entonces ahí uno tiene que lidiar con el cliente, explicarle que paso esto, que paso lo otro, pero siempre se llega a un buen, a un buen término”* (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)

#### **a.4.- Exigencias psicológicas de esconder emociones**

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales». Estas exigencias también están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros y pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros.

Esta subdimensión de las exigencias psicológicas es aquella que se mostró más ausente en los relatos de los participantes de ambos grupos focales. El principal hallazgo en este sentido radica no tanto en identificar el grado estrés experimentado por los trabajadores al tener que contener sus emociones en momentos puntuales dentro de su proceso de trabajo, como por ejemplo, al tener que atender clientes. Si no más bien en reconocer que existe un gran número de relatos de los trabajadores que señalan que a lo largo de sus trayectorias laborales han debido enfrentarse a momentos críticos en los cuales les resulta sumamente difícil seguir cumpliendo con sus labores y una forma de afrontamiento es precisamente obviar o eludir las emociones que se encuentran experimentando.

*“Y ganas de no ir al trabajo tampoco, ganas de no ir, estar el fin de semana bien, y esa vez que llega el lunes y empiezas a dormir mal, te empieza a doler la guata. Y empiezas con puros síntomas físicos, pero es porque en el fondo no quieres ir a trabajar, porque sabes lo que tienes que enfrentar [...] cuando ese estrés empieza a nacer de a poquito en tu mente, la verdad es que se adueña de todo tu cuerpo, se adueña de todo tu cuerpo el tema, porque yo lo viví [...] entonces llega un punto en que tú te levantas, y porque tienes que trabajar po, entonces tú ves al lado, está tu esposa, están tus hijos, y no puedes quedar en un tema de cobarde, o sea tenis que ir nomas, a duras penas vas a trabajar”* (Hombre, industria energética, segundo grupo focal).

Naturalmente, este aspecto específico de las exigencias psicológicas no pudo ser captado de forma prístina por medio de los relatos recogidos en las entrevistas aplicadas a los empleadores. En este sentido, la única referencia que se pudo rastrear en la visión de los empleadores consiste en la narración de un evento que da el nivel de conflictividad que se puede suscitar en los casos

en que un trabajador no sea capaz de contener sus emociones al verse enfrentado a un percance con un cliente.

*“El otro día, también, un caballero, también él estaba conversando y también se agarró con otra vendedora y que "hueona", y que "ándate a la cresta". Entonces nosotros también tenemos... Creamos un protocolo, se les advirtió que la próxima vez ya iba a ser una constancia a la inspección del trabajo, que traten de mantenerse... y también es pa' el hombre, porque ella también lo agarró a chuchás ¿cachai? Entonces es un tema súper complejo” (Mujer, maestranza, entrevista a empleador)*

## Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

En esta dimensión se constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda-control de Karasek (1979). Se incluyen los factores de influencia, posibilidades de desarrollo, control del tiempo de trabajo, sentido del trabajo e integración dentro de la empresa, que acá es entendida como compromiso con la empresa. Estas serán presentadas a continuación.

### b.1.- Influencia

Se refiere a tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). Desde el punto de vista de la prevención, es importante acercar, tanto como sea posible, la ejecución de las tareas a su diseño y planificación y promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.

En los focus groups, se pudo observar que, en general, cuando se les preguntaba a los trabajadores por la capacidad de influir en su trabajo, ello lo relacionaban con el concepto de “control sobre su trabajo” y “autonomía” para la realización de las tareas, según los objetivos y procedimientos previamente establecidos en la empresa. Esto lo podemos ver a continuación,

***“Moderador: ¿Qué entienden ustedes por tener control sobre su trabajo?”***

***(M), Comercio y restaurantes: Autonomía***

***(H), Turismo: Saber dónde termina tu responsabilidad y la otra.***

***(M), Comercio y restaurantes: Claro, donde parte y donde termina.”***

***(Participantes, primer grupo focal)***

Esta definición, además de explicitarse en esta cita, es la que se observa tras las narraciones de los trabajadores respecto de los grados de control de su trabajo de que gozan. Sobre esto último

resulta notable observar la diversidad de contextos descritos. Así, hay quienes afirman disfrutar de amplios márgenes de autonomía para realizar sus labores:

*“entonces nosotros trabajamos por un sistema de gestión de calidad, entonces también eso nos permite ser más autónomos porque tenemos otros procesos, otros procedimientos, todo estandarizado, entonces cada quien sabe lo que tiene que hacer”* (Hombre, industria, primer grupo focal)

La percepción de los empleadores es que hay hartos grados de autonomía en sus empresas, y que los grados de libertad exceden por mucho el de las empresas comunes, dejándose entrever que están orgullosos de cómo han construido espacios de trabajo con las características que identifican. Esto puede verse a continuación,

*“¿Comparados con el resto de las empresas? Yo creo que está cuestión es un edén para los trabajadores. Horarios que no se cumplen y variables, cero presión por parte de nosotros, definición principalmente por parte de ellos de lo que hay que hacer.”* (Hombre, industria, entrevista a empleador)

Es importante notar que los empleadores, de igual manera, valoran la autonomía de los trabajadores, lo que puede verse tanto en ejemplos dados por ellos de organización de labores, como pizarras o en reuniones. A tal punto es valorada la autonomía que la falta de ella se contrasta con relaciones de paternidad:

*“Las personas tienen que tomar decisiones por ellos, no preguntarle al papá qué es lo que tengo que hacer”* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)

En los casos de rubros de manufactura, en donde prima la habilidad y experiencia del trabajador por sobre la existencia de procesos establecidos de producción, se puede ver que los empleadores no sólo le dan grados de libertad a los trabajadores para realizar el trabajo, sino que toman su criterio como definición misma de la calidad de la pieza fabricada,

*“(…) cada vez que nosotros hacemos una pieza le preguntamos a ellos cómo la harían ellos, y lo comparamos con los procedimientos que nosotros consideramos adecuados, y ahí hacemos un popurrí po. Mezclamos las cosas, o si no, derechamente decimos “ya, hágalo como usted dice””* (Hombre, manufactura, entrevista a empleadores)

Cabe destacar las tensiones que dentro de esta autonomía los mismos trabajadores identifican. En este sentido, se indican los grados de responsabilidad que recaen sobre el empleado en caso de cometer errores o no cumplir con los deberes que le corresponden. A pesar de este doble filo que en términos psicológicos tiene el alto control sobre las tareas laborales, en general es identificado como por los trabajadores como algo mayormente beneficioso.

Así, en exacta contraposición a estos márgenes de autonomía señalados, las escenas de control más directo por parte del empleador son descritas explícitamente como “estresantes” y resultan un motivo de queja entre los trabajadores:

*“Te estresa mucho, eso es bien estresante. (...) Lo que me pasaba a mí, porque tengo que ponerme desde el anterior trabajo. A mí me decían “MUEVETE”, y yo no corría, yo atendía mis mesas, era muy rápida pero entonces quieren que sea más rápido” (Mujer, comercio y restaurantes, primer grupo focal)*

En esta diversidad de escenarios que se identificaron en los focus group, resaltan dos características como verdaderamente específicas de la microempresa que incidirían sobre el control del trabajo de que pueden gozar los trabajadores. Ambas negativamente. La primera se relaciona a los vínculos más estrechos, personalizados, que sostendrían trabajadores y empleadores.

Éstos darían pie a compromisos personales involucrados en el ámbito laboral, que excederían a los formalizados en el contrato, y que reducirían la autonomía de que puede gozar un trabajador al restringir su tiempo incluso luego de cumplida la jornada.

*“Claro, no tienes otra opción. Entonces yo no lo veo como un tema de estrés, al contrario, en el caso mío, en el caso mío yo digo “no puedo hacer el turno”, por ejemplo esto, “no puedo hacer el turno el día domingo, porque tengo un casamiento el día sábado, se casa mi hermano, por lo tanto no voy a estar el día domingo”. Y lo vengo diciendo, por lo tanto estoy anticipando, porque una coordinación. Por ejemplo si él tiene, ustedes tienen que copiar, porque como son tan poquitos, con mayor razón tienen que coordinarse, con mayor razón. Entonces yo tengo que decir con anticipación que voy a ir. Incluso, es más, me alegro, porque ese día me voy a sacarme el estrés.” (Hombre, industria, segundo grupo focal)*

La segunda cuestión específica de la microempresa que se considera afectaría el control sobre el trabajo tendría relación con una escasez de recursos que en cuestiones de manufactura harían más apremiantes las labores, dado el elevado costo que en términos proporcionales tendrían los errores o pérdidas para la empresa.

*“La fineza en los trabajos, suponte una microempresa, es una empresa económica. Los productos o los materiales no están botados, o sea, si yo voy a soldar una pieza y la echó a perder no voy a buscar otra porque está esa, compraron esa pieza, que se compró porque no se tiene más plata. Pero en una empresa más grande tú la botai. Cachai, o sea, tu fineza y tu trabajo se ponen más, auto, se puedes auto controlar, tu control de calidad tú lo haces tú mismo.” (Hombre, manufactura, primer grupo focal)*

Respecto de esto último, es llamativa una concepción diferente de las anteriores de lo que significaría el “control sobre el trabajo”. En contraposición a las nociones de autonomía antes mencionadas, aquí se señala cómo la escasez de recursos obliga a mayor “control” entendido como “auto-restricción” de los errores, lo que ya fue visto en la sección de exigencias cognitivas.

## b.2.- Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Se refiere al que el trabajo sea fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

En lo referente a desarrollo profesional, todos los participantes de los grupos focales concuerdan en que la microempresa, en general, no goza de condiciones para proveer formación vía cursos u otros tipos de especializaciones que suelen hallarse en empresas más grandes de manera consistente,

*“No, independientes que los hagas tú, pero que la empresa chica te mande a capacitarte no suele pasar.”* (Mujer, comercio y restaurantes, primer grupo focal)

Esta limitación también es reconocida, de cierto modo, por los empleadores, ya que entienden que muchas veces carecen de los recursos suficientes tanto como para poder capacitar a su personal, como para contratar personal capacitado,

*“(…) no hay muchas facilidades en ninguno de los aspectos como para profesionalizarnos un poco, porque tenemos que actuar sobre la marcha, entonces las mismas personas que tomamos acá, contratamos, no necesariamente son expertas en el área que la voy a tomar, o sea, por ejemplo, mi maestra de cocina prácticamente se ha ido formando con nosotros.”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleador)

Sin embargo, en los casos en los que sí parece haber capacitaciones, estas más que nada tienen que ver con capacitaciones normativas, de distintos tipos de rubros, para apoyar el trabajo realizado en la empresa:

*“En la de nosotros, eh, tenemos que estarnos capacitando constantemente, porque estamos acreditados pa (...), y está normalizado, y si el jefe no nos capacita, que está en la obligación, nos vamos quedando atrás y va a llegar un momento en que el (...) va a decir “Hasta aquí no más llegan ustedes.”* (Hombre, servicios, primer grupo focal)

*“(…) yo estoy trabajando ahora con una chiquilla venezolana, que ella es ingeniera en recursos humanos y ahora la mandé a hacer un diplomado, cachai, para que se actualice con las leyes de ahora y todo eso.”* (Mujer, manufactura, entrevista a empleadores)

Otra de las dificultades que se señalan los trabajadores para conseguir cierta especialización en el marco de la microempresa es la polifuncionalidad del régimen de trabajo, que impide dedicación exclusiva a determinadas tareas de modo que se consigan más destrezas en su ejercicio. Por otra

parte, el tamaño reducido de estas organizaciones muchas veces ni siquiera permite que alberguen tareas de gran especialización.

*“Sí, opino lo mismo que él, que uno va aprendiendo, pero llega un punto donde es tan pequeño, digamos, la empresa y el trabajo que hacen, que se vuelve monótono y lleno, no va a crecer más.”* (Hombre, ONG, segundo grupo focal)

Sin embargo, esto mismo les permite adquirir una visión de totalidad sobre la organización y adquirir habilidades administrativas a partir de la posibilidad de acceder a todas las aristas de la empresa.

*“uno se hace parte, parte día a día de trabajar, de conocer, decíamos, la parte integral de la empresa terminas haciendo una cotización, o terminas en el área de calidad, o terminas en la parte comercial visitando al cliente. Entonces esa diversidad que nos permite tanto adquirir un conocimiento práctico e intelectual en una pequeña empresa no existe en la grande porque tú te enfocas en tu especialización y listo.”* (Mujer, laboratorio, primer grupo focal)

En contraste, esta misma polifuncionalidad es recalcada por los empleadores como algo positivo, y vista como una de las formas que tienen de potenciar las capacidades profesionales de los trabajadores de su empresa y de colocarlos en puestos de trabajo acorde a sus habilidades.

*“(…) si no hace bien su tarea puntual del momento, pero tiene potencial en otra área, o sea en ventas, lo probamos ahí. Ahora, si tampoco funciona, ahí nada que hacer. Pero tratamos de aprovechar al máximo, en el buen sentido de la palabra, las capacidades de la gente.”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

Por último, también se señalan los “aprendizajes de mercado” como una forma de desarrollo profesional susceptible de ser adquirido en las microempresas. Aunque es posible pensar que la mayor cercanía con el exterior a la organización que viven los trabajadores de micro otorga esta experiencia de un modo que la gran y mediana empresa no permite, cuesta afirmar con certeza que esta sea una potencialidad exclusiva de las empresas más pequeñas.

*“Crecimiento en el conocimiento y en el mercado de donde estay trabajando si vay a tener, porque es una empresa chica y hacemos de todo. Pero crecimiento dentro de la empresa, en la microempresa, no. Y resulta, y se termina esto, en formando una empresa en el mismo rubro, o ve en el mercado una necesidad que no está implementada y eso es una oportunidad, y pam, pones tu empresa en esa necesidad que viste en el mercado que no está cumplida por las empresas que están funcionando. Entonces, hay un crecimiento en la empresa, no, pero en el rubro yo creo que sí, sí, las microempresas hacen crecer así.”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

### b.3.- Control sobre los tiempos de trabajo.

Esta subdimensión representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones...).

La mayor parte de las ideas positivas sobre control del tiempo de trabajo conciben éste como flexibilidad horaria dentro de la empresa. Así, se destaca las posibilidades que esto da a los trabajadores respecto del uso de su tiempo libre, incluso para conseguir otros empleos:

*“En mi caso a mí me permitió poder crea mi propia empresa, yo trabajo en ese laboratorio pero también, eh, cuando tú me hablas del tema de si tienes control sobre tus funciones, claro, uno se mantiene en control porque te puedes organizar mejor con tu tiempo y dedicarte, tiempo x, acá, y en otro tiempo x, que cumplo, me organizo y me dedico a mi empresa. Puedo trabajar en la noche yo en mi casa, desde mi casa”* (Mujer, laboratorista, primer grupo focal)

Del mismo modo, los empleadores se muestran receptivos a las peticiones de tiempos libres para atender problemas y obligaciones personales, facilitándoles los permisos cuando los trabajadores cumplan sus obligaciones normales en el trabajo o muestren actitudes de compromiso, como vemos a continuación:

*“(M): Sí, es cómo “[nombre empleadora], tengo que ir a hacer un trámite mañana, ¿puedo llegar a las 11:00? Pero me voy a las 19:00, no me voy a ir a las 17:00”, ¿cachai? Como parte de ellos...*

**Entrevistador: Perfecto, como una autoregulación de ellos en los tiempos...**

*(M): Una auto regulación, sí...”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleadores)

*“O sea, los gallos que ya no hacen la pega y llegan tarde, a esos los hago zumar, pero si ellos... por ejemplo, tengo a (...) que se queda trabajando hasta las siete u ocho y después llega a las diez, ¿qué le voy a decir? Nada po. Y ese tipo de flexibilidades son lo que valora la gente y que no están en otras empresas.”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

Paradójamente, se desde los trabajadores cómo la microempresa genera dinámicas que atentan contra esta libertad que a veces ofrecen los contextos flexibles, dado el control más personalizado que ejercen las jefaturas a partir de vínculos que exceden la normativa contractual.

*“Pero se empezaron a dar estas cosas, que podía hacer esto, que podía venir el día que no te corresponde para poder sacar esta pega y todo. Y al final yo me terminé enfermado, enfermado, empecé con dificultades para dormir y un montón de otras cosas. Y cuando yo lo dije a mi jefatura, no me creyeron,*

*dijeron que no, que era, casi que era flojo y toda la cosa.” (Hombre, industria, segundo grupo focal)*

Sin embargo, estas tratativas informales que a veces implican exigencias fuera del espacio laboral no siempre son descritas como perniciosas. Existen casos en que se da cuenta de acomodados o arreglos entre empleados y jefaturas que permiten un mutuo acuerdo y confluencia de intereses:

*“Porque en muchos lados, para quedarse a hacer horas extras lo alargan, hacen un problema o cualquier cosa, un resquicio para quedarse e ir alargando. No, nosotros trabajamos normal y si hay hartito que hacer, nos dice "pueden quedarse", o "pueden venir el día sábado". Y uno viene, en fin, no hay ningún problema. Sí, en ese sentido no tenemos problemas para trabajar.” (Hombre, imprenta, segundo grupo focal)*

Así, el trato más directo con las jefaturas suele dar pie a dinámicas más flexibles en cuestiones de horario -que los trabajadores entienden como una forma de control sobre sus tiempos de trabajo- susceptible de adquirir carices positivos y negativos.

Otra cuestión que se señala impacta sobre la forma en que los trabajadores controlan su tiempo tiene que ver con los equipos de trabajo. La proximidad y los vínculos personales que desarrollan en la microempresa también dan pie a una intromisión del trabajo en la vida personal, al confundirse las relaciones entre empleados.

*“Y como igual hay una relación distinta al teléfono, están los WhatsApp. Entonces no sé po, como no es una relación tan directa de tus compañeros, como colegas, sino llamar de amigos, te empiezan a mandar WhatsApp de trabajo fuera del horario y todo. Entonces podría ser algo súper bien si se respetaran los espacios, pero termina siendo una, digamos, una debilidad súper grande para las empresas pequeñas.” (Hombre, ONG, segundo grupo focal)*

#### **b.4.- Sentido del trabajo**

Se refiere al hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido.

En lo que refiere al sentido que tiene el trabajo para los trabajadores, vemos que la gratificación extra-monetaria que ellos pueden percibir en sus empleos resulta en el único indicio, y no muy presente en los trabajadores participantes de los grupos focales, mostrándose únicamente de la existencia del sentido del trabajo.

*“Hay, hay una cosa en esto de que, por ejemplo, a mí me gusta mi trabajo, yo estoy del año 93, en la misma empresa, ¿ya?, independiente de la plata, qué se yo, que a lo mejor debería ganar mucho más de lo que gano, ¿ya?, pero a mí me gusta mi trabajo.”* (Hombre, laboratorista, primer grupo focal)

Sin embargo, los empleadores han observado desde fuera como el trabajo en la microempresa puede ser una herramienta de realización tanto personal como laboral importante para sus trabajadores, viendo de alguna manera cómo el trabajo es capaz de dignificar la vida de las personas,

*“(...) tengo, por ejemplo, personas que se sienten importantes en su casa porque que están trabajando. A nosotros nos ha tocado gente con depresión, pero aquí ellas se han visto valoradas, o sea, que son ... que una trabaja con mucha mujer, la mujer porta muchas cosas, tanto de su casa, de sus vidas personales, su historia de vida, y es increíble porque nosotros hemos tomado gente que no sabía que podía tomar micro y venir a trabajar, o sea, una cosa así, me entiende, así de fuerte.”* (Mujer, comercio y restaurante, entrevista a empleadores)

Otra cosa que llama la atención es que ciertos rubros o actividades específicas, a vistas del empleador, son escogidas únicamente por gusto, y por tanto tendrían por supuesto que al trabajador le causa un mayor sentido y gusto el realizar su trabajo. Aquí cabrían no sólo los rubros más relacionados a los oficios, como el caso de los torneros de metal o soldadores, sino también gente relacionada, por ejemplo, al comercio exterior:

*“Estas chicas que te decía son ingenieros en comercio exterior, con más estudios, que normalmente este estudio lo eligieron ellos porque tienen un gusto hacia allá ¿cachai? No es una carrera como que alguien te obligó a estudiarla, ¿cachai? (...)”* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleadores)

#### **b.5.- Integración o compromiso con el lugar de trabajo (empresa)**

Se refiere a la identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí. Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior (sentido del trabajo). Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí

Se mencionan diversas razones que motivan a los trabajadores a comprometerse con su lugar de trabajo. Una de ellas es el papel imprescindible que tienden a jugar en algunas empresas, que hace sentir valoradas sus tareas y los roles que desempeñan, lo que fortalece su compromiso con ellas.

*“(...) de repente voy el día domingo, no me lo piden, voy porque sé que hay que tener al cliente, sé que hay cosas que tengo que entregar el día lunes a primera hora al cliente, porque faltan otras cosas que repararlas, arreglarlas, ver, no sé, veinte mil cosas. Entonces yo, lo que pasa, en cierto modo, es que yo muchas cosas van por ahí, independiente del billete, que es importante, ¿ya?”* (Hombre, laboratorista, primer grupo focal)

Este tipo de compromiso en la empresa es percibido de manera positiva por el empleador, entendiendo que eso implica una ayuda directa a él y a lo que representa la empresa. Lo anterior modela las relaciones entre empleador y trabajador de un buen modo, mejorándolas y generando lazos de confianza entre trabajadores y empleadores que son importantes en la microempresa:

*“Hoy día los cabros podrían haber dicho “¿sabí qué jefa? Cagaron las masas y hay que botar esas 400 masas”, pero uno de ellos dijo “oye, pero si vamos a la sobadora de allá y las rehacemos”. Para mí esa huea es ser consiente de mi bolsillo también po, ¿cachai?”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleadores)

*“(...) como lo que te explicaba el otro día, ellos vieron que yo el compromiso que tenía para el día domingo, de ellos tres o cuatro personas que se quedaron evitaron que yo me quedara ese día hasta las una o dos de la mañana y que el sábado estuviera no sé desde que hora hasta que hora. Porque sabían que yo iba a llegar con el trabajo el día domingo, no importa si lo iba a entregar el domingo a las 6 de la mañana o el sábado a la 10 de la noche. Entonces, ellos para evitarme eso, se quedaron. Ahí tiene un ejemplo.”* (Hombre, imprenta, entrevista a empleadores)

En contraste, hay otros empleadores que no perciben que haya compromiso por parte de los trabajadores de su empresa, indicando que algunos de ellos *“Tienen menos compromiso, a ellos les interesa que les llegue la plata”* (Hombre, taller mecánico, entrevista a empleadores). En esta misma línea, algunos identifican que los trabajadores migrantes son los que tienen mayores compromisos con las empresas debido a que de su trabajo depende su posibilidad de residencia en el país.

Otra, no tan positiva como la anterior, vuelve a remitir a los grados de personalización con que se dan los vínculos entre empleadores y empleador. Así, los roles de cada uno tienden a desdibujarse en el marco de relaciones de compromisos más íntimos que se desarrollan en la microempresa, lo que conlleva también nuevas -y problemáticas- formas de compromiso laboral.

*“Ahí vuelvo, ¿será, es mi responsabilidad? ¿Me lo estoy tomando muy a pecho porque esta confianza es amistad?”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

Por último y más predicablemente, el gusto que se puede tener por el trabajo desempeñado es señalado también como una fuente de desarrollo de compromiso. Ello, no obstante, no implica evacuar todas las relaciones psicológicamente tensas que se pueden tener con el trabajo,

*“(…) si a uno le gusta lo que hace, eso como que pasa a un segundo plano, por lo menos para mí, a veces me siento estresado, puedo tener ganas de llorar, que sé yo, pero después cierro los ojos, respiro profundo, y continúo.”* (Hombre, laboratorista, primer grupo focal)

El que este compromiso exista, independiente de las razones para ello, es señalado eso sí como una posterior fuente de satisfacción en relación con los resultados alcanzados. A partir de un compromiso previamente existente, el trabajo se vuelve una forma de realización personal.

*“Creo que satisfecho queda uno, disculpe, es cuando uno realmente se siente comprometido. Cuando estás comprometido sí sientes esa satisfacción de decir “lo logramos”, pero cuando no están y lo hace por obligación, nunca va a sentir eso si no que, “conchale pero por qué más trabajo, por qué”.* (Mujer, laboratorista, primer grupo focal)

A pesar de lo anterior, el compromiso es también percibido como una forma de desgaste y auto explotación que, además de conllevar efectos perniciosos sobre la vida del trabajador, puede no ser justamente retribuida por la empresa.

*“Para hacerte corto el cuento, yo era súper responsable, yo me desvivía por el banco, era mi vida. Y resulta de que en una reunión que nos citaron un día para hablar con un gerente, que íbamos a tener la posibilidad de expresar lo que estábamos haciendo con tiempo, pero era el gerente, no era una empresa externa que venía a hacernos una encuesta. Y yo vomité todo, no pasaron ni 20 días, despido.”* (Mujer, comercio y restaurantes, segundo grupo focal)

Es importante destacar, para finalizar, que una de las formas de compromiso vistas por los empleadores de ciertas empresas tiene que ver con la recontractación de los trabajadores en sus empresas. En concreto, para los rubros en donde la variabilidad del empleo es más alta, como las contratistas o que viven por proyectos, o las empresas que pasan por malas situaciones financieras por ciertos periodos, se pudo observar que, cuando habían buenas condiciones de trabajo, los trabajadores estaban atentos y en comunicación con el empleador para saber si es que podrían retomar su trabajo ahí, y cuando podrían hacerlo de ser esa la situación. Esto lo podemos ver a continuación,

*“(H): Y se van porque lamentablemente me pasa esto, me baja el trabajo (...)*

***Entrevistador: Sipo, no, se entiende. Y a pesar de ir y volver siempre se nota que hay una buena relación***

*(H): Si po, si no, no volverían [a trabajar conmigo]”* (Hombre, manufactura, entrevista a empleadores)

*“Los trabajadores por lo general viven llamando a los trabajadores por trabajo, eso es un indicador, si viven preguntando por pega, que a lo mejor lo hago bien y no lo hago mal, quieren estar a todo a mi lado y no en otro lado, o cuando los*

*trabajadores “¿y no hay pega? Jefe, no se preocupe nosotros estamos aquí para apoyar o llámenos si hay pega de nuevo”, son condiciones que para uno también son significantes” (Hombre, construcción, entrevista a empleadores)*

## Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo

El apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo son compatibles con la dimensión de apoyo social del modelo de demanda-control de Jhonson y Hall (1998) y lo conforman la previsibilidad, la claridad del rol, el conflicto de rol, la calidad de liderazgo, calidad de relación con superiores y compañeros, y sentimiento de grupo

### c.1.- Claridad de rol

Se refiere al grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo” En esta dimensión se aborda lo referente al grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo. Esto ya que se considera que la falta de definición de responsabilidades y tareas del trabajador, tanto del trabajo propio como de los compañeros y superiores, puede ser un factor de riesgo psicosocial.

Referente a lo identificado en los focus group, los trabajadores y trabajadoras señalan como parte de la realidad del trabajo en una microempresa el tener que adoptar múltiples roles y responsabilidades. En ambos focus group emergió por parte de los participantes relatos referentes a la necesidad de adaptarse a diferentes escenarios y tareas.

*“Pero cuando son pegas específicas po, nosotros, todos los días, una caja de pandora, nunca hacemos una pega específica, en el caso de nosotros, y si como te digo, al otro día, fuimos a poner un desagüe en pvc y terminamos en una sala de químicos” (Hombre, metalurgia, primer grupo focal)*

La forma en cómo esto se percibe, depende de la situación laboral y actitud personal. Una de las visiones, es la de un participante que señala esta multiplicidad de roles como una oportunidad de aprendizaje en distintos ámbitos.

*“Cuando uno entra a una empresa, microempresa de no más de 10 trabajadores, quiéralo o no te transformas en un trabajador de todos los departamentos. Por más que exista una estructura, el conocimiento que uno adquiere trabajando en una pequeña empresa, aprendes poco o mucho de todas las áreas. Yo conozco del departamento, por ejemplo, de finanzas y no tengo nada que ver con finanzas, pero igual conozco un poco la estructura de cómo se cobra, como se paga, etc. Entonces eso ayuda como pa’ la vida, pa’ aprender. Además de hacer tu rol, tu escuchai, mirai, de repente falta uno y voy tu pa allá, entonces cierto, yo también creo que es una ventaja” (Hombre, turismo, primer grupo focal)*

Por el contrario, también se indica el impacto negativo que la falta de claridad en los roles puede tener, en tanto se malinterpretan y confunden responsabilidades.

*“Porque de repente pasa que uno hace cosas porque sabe, pero después como que se toman, no obligación, sino como si ya fueran parte de tu trabajo. No se vaya a malinterpretar, pero por ejemplo hay cosas que yo no hacía, y que yo no sabía que tenía que hacer. Por ejemplo, un ejemplo, mandaba cotizaciones, ya, pero es que usted no le ha hecho el seguimiento a esta cotización, ya pero es que yo no tenía idea que tenía que hacerle seguimiento, yo solamente mande la cotización que usted me dijo, una cosa así. Entonces, por eso, esta es tu tarea, estas van a ser tus tareas, y aquí yo voy a cumplir todas mis tareas al pie de la letra, pero que sean claras.”* (Mujer, imprenta, segundo grupo focal)

Dado además el carácter “familiar” o de cercanía en el ambiente laboral de las microempresas en Chile, que se ha evidenciado a lo largo del desarrollo de este estudio, pareciera ser que la falta de delimitación en las funciones por cumplir son un factor de estrés constante para algunos trabajadores por tener un vínculo afectivo o de cercanía. Esto daría mayor peso a las preocupaciones por cumplir respecto de lo generado por el simple vínculo laboral que se da en empresas de mayor tamaño.

*“Entonces ahí viene mi pregunta, ¿qué más hago? ¿Qué más se hace, qué más se hace? Ahí vuelvo, ¿será, es mi responsabilidad? ¿Me lo estoy tomando muy a pecho porque esta confianza es amistad?”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

*“I: Con la situación ahora de estar trabajando por ejemplo en pequeñas empresas, ¿a alguno le gustaría trabajar en una empresa más grande?, ¿y por qué en realidad?”*

*“M2: Se trabaja mejor, se trabaja más tranquilo.”*

*I: Se trabaja más tranquilo en una empresa más grande.”*

*M2: Sí, se trabaja más tranquilo. Uno puede hacer...”*

*H4: Está más delimitada tu función.”*

*M2: Uno puede hacer su pega tranquilo, sabe lo que tiene que hacer, cómo lo tiene que hacer y en cuánto tiene que sacarlo.”* (Participantes, segundo focus group)

*“M3: Yo creo que las tareas, deberían quedar más claras, tareas. Por ejemplo donde comienza tu trabajo, donde termina tu trabajo, y por eso te voy a pagar, una cosa así.”* (Mujer, imprenta, segundo grupo focal)

Respecto a cómo los empleadores perciben lo referente a la claridad de rol, en general de las entrevistas se extrae que tener roles claros y bien definidos es lo deseable para un mejor funcionamiento y rendimiento de la microempresa. En los relatos suele primar en el discurso una división y definición de roles más organizado de lo que relatan que realmente ocurre en la práctica. Aun así, con algunas excepciones, lo que prima en los relatos es que tener mayor organización en las tareas y claridad de los responsables aún es algo pendiente y por lograr en la mayoría de las organizaciones.

*“A veces tengo que decir “no, no hagas eso, tú estás para esto, y has esto no más, que esta es tu tarea”. Por ejemplo, le gusta mucho a una garzona meterse a la barra, se mete a la barra y desatiende su trabajo de garzona. Entonces, es al revés, yo creo que tengo que andar frenando pa que no hagan más cosas de las que hacen ¿ya? Para que lo que tienen que hacer lo hagan mejor, ojalá cada día mejor. Eso.” (Hombre, comercio y restaurantes, entrevista a empleador)*

*“Lo positivo es la cercanía con las personas, cachai, y lo dificultoso es también la cercanía con las personas jaja. El trato ¿cachai? O sea, por ejemplo una empresa grande tiene todo organizado, es una máquina. Es todo una máquina, es como un engranaje. Y uno no lo es ¿cachai? uno no lo es. Entonces falta uno y queda la embarrada, por así decírtelo, cachai, porque de repente al ser una microempresa, no sé, tenía una personas para esta máquina, tenía a otra para esta, y al otro lo tenía para el banco y falta uno y casi como el funcionamiento de la empresa que te embarra todo en total, cachai (...)” (Mujer, manufactura, entrevista a empleador)*

Los mismos empleadores se ven obligados por las circunstancias a asumir múltiples roles, señalando que lo que suele marcar la pauta de las funciones son las solicitudes en producción. El grado en que esto ocurre depende de algunos elementos contextuales del trabajo, como por ejemplo, el rubro de la microempresa.

*“Esos equipos tienen sus jefes, que también saben perfectamente que es lo que tienen que cumplir, y después de esos jefes estoy yo encima de ellos ¿ya? Y ¿por qué? ¿por qué ahí es más desordenado? porque yo conozco bien el rol de gerente general antiguo, y el de gerente general de ahora es distinto porque a veces no soy gerente general, soy gerente de operaciones, otras veces soy el jefe de informática por ponerle un... y con suerte jefe, yo creo que soy el encargado de informática, y jefe de recursos humanos también, a lo lejos ¿cachai?” (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

*“(...) como yo soy el dueño de la empresa, tengo que cruzar por todos los temas, los temas de organización, los temas de planificación, los temas de control, los temas de diseño, los temas de compra, como tenemos un formato pequeño, es una empresa pequeña, la responsabilidad que desarrollan los agentes son bien mezclados” (Hombre, construcción, entrevista a empleador)*

Se observa también en los discursos que esto sería propio sobre todo de la etapa inicial y primeros años de la microempresa, donde muchas veces el apoyo suele provenir de familiares o cercanos con quienes se trabaja durante el levantamiento y posicionamiento de la empresa.

*“No, pasa poco, pasa poco. No, lo que puede suceder es que, dentro del mismo rol, si se te enfermaron los dos colegas y quedaste solo, voy a tener más pega que la cresta pero de lo mismo que hacís, pero que normalmente hacís un tercio o un medio, y tenís que hacer el entero completo. Pero no cambiamos roles, eso... O sea, te diría que eso nos pasaba... entiendo perfecto la pregunta,*

*porque eso nos pasó mucho en los primeros años. En los primeros años, no sé po, un vendedor tenía que salir a buscar cosas en la camioneta, y de ahí hacer cosas de chofer, o de operativo, etcétera. Sí, pero hoy no.”* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)

### **c.2.- Conflicto de rol**

Se refiere a aquellas 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. Posibles orígenes de este riesgo refieren, entre otros, a tener que afrontar tareas con las que se está en desacuerdo, realizar dos tareas contrapuestas, recibir órdenes contradictorias, o el estar obligado a tareas que se perciben en contradicción con la ética o la moral.

Al respecto, sólo se identificó información para esta dimensión en el primer focus group de trabajadores y trabajadoras. Acorde a lo expuesto en la dimensión anterior, la falta de claridad en las atribuciones y funciones asignadas genera a su vez problemas a los trabajadores respecto de las instrucciones y decisiones provenientes de los liderazgos.

*“pero en el aspecto de la pequeña, este, son como qué, hay muchas discusiones, cuando suelen, cuando no hay un solo jefe sino entre ambos, y no toman una sola decisión. Entonces ahí uno queda como que, a quién, o sea, por más de que está con la mano derecha, por más que está ahí, uno vi esto y dice, pero qué hago, por qué dijo esto, dijo, entonces ahí como que la discusión.”* (Mujer, restaurant, primer grupo focal)

*“Cuando no está bien estructurado, que creo es el caso de ustedes, el tema de las decisiones es complicadísimo porque cuando hay distintos departamentos, y demasiados jefes, en empresas chicas, sobre todo que estas son familiares, etc., etc., cambian las órdenes cada media hora, dos días”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

*“Entonces yo como era funcionario público, llegaba como siempre a la hora y ya estaba cerrado y todo. De hecho un día me retaron, una colega, porque yo no tenía llaves para abrir mi trabajo. Y me dijo que “cómo no”, yo nunca había trabajado en un lugar donde yo tuviera llave para entrar al trabajo. Ese fue uno de los problemas que tuvimos en donde yo trabajaba”* (Hombre, ONG, segundo grupo focal)

Emerge nuevamente el tema de la familiaridad y confianza presente en el ambiente de trabajo, ya que al haber situaciones de conflicto esta cercanía genera más complicaciones que soluciones. Para los trabajadores esto se traduce en que muchas veces se les solicita realizar tareas o asumir responsabilidades que conciben como que no son propias de sus deberes, pero que debido al vínculo extra laboral se espera que las realicen.

*“Si, a veces se confunden las confianzas. Te lo digo yo por experiencia propia porque yo trabajo en una empresa de un amigo, es mi mejor amigo, hace cuarenta años, y de repente se empezó a pasar de raya, digamos, en ciertas cosas, eh, funciones que yo no tenía que cumplir y cosas así, hasta que tuvimos que sentarnos y aclarar el tema, porque al principio era todo fácil po, entonces estabai como metido en todo.”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

*“Lo del tema de la confianza. Cuando tú tienes mucha confianza con tu jefe, el dueño de la empresa, con quien sea, te trae, además de la confianza de amigo, mucha confianza con la empresa. De repente esa carga de responsabilidad no, no te corresponde”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

### **c.3.- Calidad de liderazgo**

Se refiere a aquellas conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder, incluyendo la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, la preocupación por el bienestar de sus subordinados, y habilidades de comunicación. Al respecto, se considera como origen del riesgo el tener jefaturas que poseen un escaso liderazgo, jefaturas de tipo autoritario, o que sean desapegados. De igual forma se considera como factor de riesgo el que haya escasa planificación del trabajo, favoritismo y mala comunicación de los jefes con los trabajadores

En la microempresa, dada la cercanía con que se trabaja y el trato directo entre empleador y trabajadores, la personalidad y tipo de liderazgo del empleador o empleadora se hacen muy notorio para los trabajadores. Lleva a determinar el ambiente de trabajo así como a tener consecuencias directas en cómo se desenvuelven los trabajadores. Los relatos de los participantes de ambos focus group muestran el impacto, tanto positivo como negativo, que puede tener la calidad del liderazgo para el desarrollo de las tareas y la forma en que los trabajadores perciben su ambiente laboral.

Dentro de los aspectos positivos, destaca que el empleador puede ser una fuente de motivación directa cuando es un buen líder, generando una motivación extra para trabajar, además de que el trato cercano permitiría tomar decisiones de manera más expedita.

*“Y en una microempresa, todo es, el jefe de nosotros es mi amigo, trabajamos junto con él, él trabaja junto a nosotros. Cuando él, suponte, él también es soldador, el dueño de la empresa, cuando él, nosotros decimos “no se puede”, “se puede””* (Hombre, metalurgia, primer grupo focal)

*“Yo creo que la persona, el jefe, el jefe es distinto. Porque, no es porque estén mis compañeros acá, yo siento que don Manuel, mi jefe, es diferente, porque tiene la forma de pensar distinta, no es como de la vieja escuela. Él trata de, a ver, cómo lo explico, de adaptarse a los cambios, a la actualidad, el modo de trabajo actual no está como antiguo. Por ejemplo él viene y si hay mucho trabajo, él trabaja contigo, él quiere aprender. No es como esos viejos que, de otros lados que no sé, con suerte saben mandar correos, no po', él está tratando de aprender, a pesar de que igual es mayor, entre comillas, no es tan*

*viejo [risas], pero igual yo lo veo como más jovial, porque está actualizándose”*  
(Mujer, imprenta, segundo grupo focal)

Sobre los aspectos negativos, dado el trato cotidiano que por lo general es presencial y cercano, cuando hay malas actitudes y un mal liderazgo, el impacto es mucho más directo para los trabajadores y trabajadoras.

*“Y cuando nos mandábamos condoros llegaba el reto, porque ese jefe tenía un trato muy malo, así como déspota, gritoneándote, te dejaba en vergüenza delante de los clientes, porque como que te, disculpa la palabra, te “aweonabas”. Entonces después al final yo quedé trabajando sola y me reclaman muchas veces, porque yo me quedaba a veces trabajando hasta tarde, porque estaba sola, “¿y cómo sé yo que estoy trabajando?”. Y después llegó un momento que nosotros tuvimos un encontrón y le dije que esas no eran formas que él me hablara, porque no correspondía. “¿Y por qué no, si soy tu jefe?”.”* (Mujer, imprenta, segundo grupo focal)

En lo que al discurso de los empleadores en esta dimensión respecta, en general se observa que el tipo y calidad del liderazgo depende mucho de la personalidad, por lo que se observa diversidad de relatos. Aun así, es interesante también el considerar que hay empleadores que destacan como de gran relevancia el mantener un buen liderazgo, que garantice la continuidad de sus trabajadores sobre todo cuando estos son de confianza. Esto puede entenderse por la “fragilidad” que muchas veces se ha evidenciado en las microempresas participantes, donde al haber roles difusos y márgenes de incertidumbre en las tareas, muchos de los trabajadores se vuelven de gran relevancia para la producción, siendo considerados menos “reemplazables” respecto de empresas de mayor tamaño del mismo rubro.

*“Esta empresa no podría ser lo que es si no tuviera a mi gente ¿cachai? O sea, si matai a toda mi gente y me traís tres cabros cualquiera, nos vamos a la punta del cerro ¿cachai? O sea, gracias a Jorge, gracias a Felipe, gracias a José, bueno y lo fundamental... o sea, en mi caso es indispensable la gente que tengo, sin la gente que tengo no podría seguir. O sería gravísimo, me podría ir a la punta del cerro. No, yo lo considero híper fundamental, al máximo ¿cachai? O sea y realmente ¿cachai? Porque Felipe... bueno, yo se instalar y toda la cuestión pero no soy tan exacto, Felipe es seco ¿cachai? Entonces, después, si no estoy con el Felipe y tengo que ir a hacer un proyecto va a ser una porquería que me la van a tirar por la cabeza ¿cachai? Y las coordinaciones que hace Jorge ha todos los niveles ¿cachai? No lo puedo hacer yo, tiene otro trato ¿cachai? De hecho, muchas veces hay algunos tipos de clientes que son medios raros y “no, este hueón... Jorge, agárrate a este gallo” y va Jorge y se lo come ¿cachai? Entonces, no, fundamental. Fundamental el tema de la gente.”*  
(Hombre, industria, entrevista a empleador)

#### c.4.- Calidad de la relación con superiores

Se refiere a los atributos tanto del jefe directo como de la organización en general, que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo. En general, se consideran como factores de riesgo al respecto la falta de información o las comunicaciones centradas en temas considerados irrelevantes para el trabajo cotidiano. Esta incluye dos ámbitos (1) el apoyo social de superiores y (2) la previsibilidad.

Al respecto, emerge entre los participantes del focus group que el tipo de relación con la jefatura es importante en todos los trabajos, pero que en la microempresa este proceso requiere más tiempo, energía y dedicación para poder trabajar cómodamente. Esto estaría dado principalmente por el trato cotidiano que hay con el empleador.

*“También el contacto directo con los dueños, porque si tiene una empresa grande uno habla con... o sea en el fondo (...), porque ni siquiera el dueño de la empresa sabe cómo te llamas. Pasa aquí que es más cercano, como dice ella.”*  
(Mujer, imprenta, segundo grupo focal)

Por parte de los empleadores entrevistados, se observa en sus relatos que el tener una buena relación y confianza con los trabajadores suele ser parte de las preocupaciones centrales, ya que el mantener rentable el negocio va principalmente de la mano con tener un equipo de confianza. Sobre todo si son microempresas en etapa inicial, se hace mucho más complejo el reemplazar a los trabajadores y trabajadoras respecto a como ocurre con empresas de mayor tamaño.

*“Después de años [risas] Me ha costado formarlos, y ahora que tengo un buen equipo. No tengo los recursos todavía, pero sé que van a llegar, porque con este equipo igual es bueno. Tengo buena cocinera, buena ayudante de cocina, que eso es importante. Tengo una buena encargada de platos fríos, que es la que hace el hipocalórico, los postres, ensaladas, y eso nos costó mucho... mucho llegar a eso, porque los sabores igual cuestan.”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleador)

Algunas facilidades identificadas en la microempresa refieren a que, ante urgencias, el tener un trato cotidiano ayuda para tener respuestas de manera más expedita, quitando presión ante procesos que en empresas de mayor tamaño pueden ser engorrosos.

*“Que claramente cuando uno tiene un problema, tanto en la pega como en el ámbito familiar, tenis a tu jefe que te puede dar, a favor o en contra, una decisión pronta”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

*“que el jefe lo tenis al lado, cierto, tiene esa presión que está al lado tuyo, te chicotea todo el día, pero también tenis esa cercanía de que si necesitas algo personal, cierto, en tu casa o en tu familia, está ahí para conversarlo, no tienes que mandarle un correo no cierto, funciona menos formal”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

Un problema que los participantes identificaban respecto de la relevancia de tener una buena relación con los jefes, es que el trato cercano que se da en el ambiente laboral de la microempresa muchas veces crea o refuerza lazos personales entre el empleador y el trabajador,

por lo que ante situaciones complejas, dificulta el correcto desarrollo de las labores a fin de evitar tener problemas que perjudiquen esa relación.

*“Entonces esa es una discusión tremenda qué tú la rompiste y seguiste trabajando, y por eso sigues trabajando ahí, pero es un paso súper, eh, grande. De repente uno, ¿valdrá la pena tantas peleas, romper esta amistad, por esto?”*  
(Hombre, turismo, primer grupo focal)

Por su parte, los empleadores entrevistados indican que estos lazos o vínculos más íntimos que se generan en las microempresas pueden ser muy positivos en tanto dan mayor libertad de acción y rapidez en la toma de decisiones, además de que ante otras carencias que puede presentar el entorno laboral y condiciones de empleo, el tener una buena relación con los trabajadores, un trato cercano y mayor flexibilidad en algunos ámbitos permite compensar en cierta medida estas carencias. Aún así, el tener que estar constantemente respondiendo a límites difusos y ante situaciones que dependen mucho de la personalidad y carácter tanto del empleador como del trabajador puede dar pie a conflictos.

*“(…) yo no tengo mayor conflicto, que dijera no, sabes que los trabajadores están súper raros, no, o sea, si bien se resaltan problemas en el trabajo en el día a día, se pueden conversar sin ningún problema y ellos aceptan la crítica, o la recomendación y no se ha dado una situación en donde no hagan caso, haya una falta de respeto así, que haya pasado eso así no. Bueno uno de los técnicos, que venía de otra parte, venía como con la vieja escuela, así como con más mañas, y con el tiempo yo le fui explicando cómo debía ser, que este es un nuevo formato, que ya no servía hacer tal cosa, o que se trabaja de otra forma, y le ha costado, pero con tiempo ha ido aprendiendo eso.”* (Hombre, servicio técnico, entrevista a empleador)

*“Ahora, hemos tenido que llegar también a ciertas situaciones en que sentimos de que se transforma en abuso, entonces ahí hay que poner límites también. Cuesta poner límites, es como cuando uno cría a un hijo, o sea, hasta donde yo le puedo dar la cuerda, la larga, los permisos, es como eso, como que soy un poco mamá de nuestros de nuestros empleados, de nuestros trabajadores, como hasta qué punto le pongo el límite. Bueno, si me está pidiendo permiso pa irse más temprano porque quiere ir a hacerse las uñas ¿me entiendes? Entonces, hay que también... por eso que se conversa antes con la trabajadora o con la persona que está pidiendo el permiso o necesita... Pero ante una emergencia, ponte tú, ahí todas actuamos y "no te preocupes, anda, yo me quedo" "no, si yo vuelvo en una hora, si voy y..." Lo hacemos, tenemos, digamos, la flexibilidad mental y profesional para poder hacerlo, y personal porque de repente también va como en las características personales de cada una de nosotras.”* (Mujer, educación, entrevista a empleador)

### c.4.1.- Previsibilidad

Se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. Es decir que los trabajadores y trabajadoras sean informados con suficiente antelación de posibles cambios que pueden afectar tanto en lo laboral como personal, el que se entregue correctamente información, así como el recibir feedback y recomendaciones para realizar adecuadamente el trabajo. Se considera como origen de riesgo en la previsibilidad el que haya falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza.

Se identifica en los relatos de los participantes, que en general las microempresas surgen como nuevos negocios o emprendimientos, por lo que hay muchos elementos no definidos y momentos que requieren improvisar a fin de cumplir con trabajos y asegurar ingresos. Esto genera problemas sobre todo para quienes son nuevos y no hay claridad de lo que se debe hacer, además de situaciones que pueden ser de riesgo para la salud e integridad de los trabajadores por tener que improvisar.

*“Entonces pasó que yo llegué y no tenía nadie quien me enseñara, la persona que me estaba enseñando era otro alumno en práctica.” (Mujer, imprenta, segundo grupo focal)*

*“Fuimos a poner un desagüe de agua y terminamos metidos en una sala de ácido sulfúrico con trajes químicos, con mascarilla y todo, y ¿qué hicimos? Entregamos el trabajo terminado, y salimos y la terminamos, la terminamos el viernes si po, pero, a darle no más, si los incendios son para apagarlos, y habla mejor de nosotros, hicimos, hicimos la pega, porque fue cuestión se estaba cayendo el cielo en la sala química, pero hay que apagar un incendio. La prevencionista llegó, hay que hacerlo, ¿Quiénes son los voluntarios? Ahí está” (Hombre, metalurgia, primer grupo focal)*

El no tener claridades de cómo se desarrollan los tiempos de trabajo son un factor de estrés y molestia, en tanto el tener que responder a cargas laborales imprevistas y urgentes, supone aplazar aquello que originalmente estaba considerado, generando acumulación de tareas y pendientes.

*“H4: Ah sí, sí. Uno tiene una programación y va respetando eso, y de repente te piden eso, una presentación para tres días más, que tienen que dejar lo que estabas haciendo, pero lo que estabas haciendo no se hace, entonces tienes que retomarlo y eso es, o fue en el horario de trabajo, o hacerlo todo bien comprimido en el tiempo. Y eso a mí me estresa, si a mí me pasó hartito.”*

*H3: Sí, a mí igual.*

*H4: A ver cuál es la contingencia, "esto" y ya luego "deja lo que estay haciendo y lo retomai después". Entonces retomar después significa volver a hacer todo lo otro” (Participantes, segundo grupo focal)*

*“H2: Perdón. Y el estrés a veces pasa porque hay cosas yo creo que él tampoco lo tiene planificado, que en un momento se lo ve apurado y si yo lo estoy*

*haciendo normal, dice "don Miguel, esto me lo están pidiendo, así que apúrate". Y ahí yo trato de sacarlo, "pero espérese, la máquina está funcionando". Ahí se puede producir un estrés o un conflicto en el momento, pero tiene que esperar, si la máquina no la puedo apurar más de lo que está dando. Pero igual uno se siente así...*

*M1: Nervioso igual.*

*H2: Nervioso.*

*M1: Presionado.*

*H2: Entendís, presionado, esa es la palabra. Pero igual no entiende, igual no entiende que el trabajo hay que sacarlo. "Ya, pero si lo estoy sacando", ¿me entiende? Pero para que lo vea tampoco que la máquina está parada, o que no estoy haciendo nada. Entonces igual ahí, igual hay que entender de que las cosas si las piden apuradas, igual tiene que apoyar. Uno se siente a veces presionado y con cierto grado de estrés igual. Porque a él también lo están presionando, si igual lo tienen que entender. Porque los clientes, como siempre, es como una cadena. Los clientes presionan al jefe, después recibe esa presión, nosotros la asumimos. Después que yo saco ese trabajo, después va la presión al otro, al contador, después empaquen rápido. Entonces todo se genera un grado de estrés para terminar..." (Participantes, segundo grupo focal)*

#### **c.4.2 Apoyo social superiores**

Se refiere a la disposición del supervisor directo a recibir comentarios u opiniones por parte de los trabajadores, así como al apoyo que reciben los mismos por parte del superior directo. También considera el reconocimiento y valoración del trabajo realizado por parte del superior directo. En tanto, se considera como un riesgo el que haya falta de apoyo y falta de preparación para afrontar cambios.

Al respecto, los participantes señalan que esto depende mucho de la personalidad, señalando malas experiencias cuando no hay buena relación o una mala dinámica. Pero cuando el trato y relación con el empleador es buena, el estar en una microempresa es mucho más positivo respecto de estar en una empresa de mayor tamaño, ya que hay más espacio y facilidades para poder plantear opiniones e inquietudes. Esto también se observa en el relato de los empleadores, donde se confirma que este tipo de dinámicas va sujeta a la personalidad y tipo de liderazgo.

*"Entonces, em, yo abro, de hecho, rogué, lo rico de la empresa chica es que todo es muy conversable, el jefe es casi tu amigo, pero, para que no abriera tan temprano, por el mismo tema, porque soy una mujer sola, abriendo, trabajando sola." (Mujer, comercio, primer grupo focal)*

*"Entonces esa cercanía es muy positiva. No sé, si alguien quiere por ejemplo un adelanto, eso se soluciona en un segundo, o si tiene algún problema en la familia y tenemos que solucionarlo... Y en eso soy muy empático, entonces siempre estoy muy involucrado en lo que sucede con cada uno. Si alguien anda con mala cara hablamos "oye ¿qué te pasa? ¿Tiene algún problema?". Entonces eso yo creo, si se aprende bien, si el jefe aprende bien, en un*

*momento de este trato debiera ser óptimo, de todas formas. Humano.”*  
(Hombre, restaurant, entrevista a empleador)

Algunos de los participantes plantean que un trato cercano y comprometido con el trabajo es el ideal en un empleador, ya que entrega una dinámica positiva y motivación al grupo.

*“M: ¿qué es el apoyo correcto que debe existir desde un empleador?”*

*Marina: El empleador de ellos, es el mejor ejemplo.*

*M (I): Es un exponente.*

*M1: Uy sí.*

*M2: Sí, sí.*

*M1: Sí, porque es una persona que escucha, aplica, y hace parte del grupo.*

*H1: Si una vez trabajábamos incluso, trabajábamos, y trabajábamos hasta las doce de la noche y él llegaba a buscarnos, y nos traía la once, y él hacía las empanadas.*

*M1: O sea, se toca realmente con el grupo, se mimetiza con el grupo.”*  
(Participantes, primer grupo focal)

*“M2: Participa. Es que es lo que tiene hacer un jefe. O sea el jefe, no sé, para mí un jefe no es el weón que me grita todo el día, para mí un jefe es el que se gana mi respeto, y quién se gana mi respeto, el que trabaja a la par conmigo, no el que viene, no el que está todo el día calentito en su oficina y baja a subirme y a bajarme por una cagá que quedó. Si él no viene a preguntar qué fue lo que pasó y viene a echarme la foca, no se va a llevar gratis, lamentablemente. Porque es así po’.”* (Mujer, comercio, segundo grupo focal)

Se plantea que en general el tener apoyo o una buena comunicación con superiores no es lo común al trabajar en empresas de mayor tamaño, donde la figura del trabajador sería más “reemplazable”, y ante problemas la solución más rápida son los despidos.

*“H2: Eso es lo que ocurre con las grandes empresas y la empresas pequeñas. Y ese es un problema de que nosotros tenemos que dar a luz que eso no es así, pero dónde está el riesgo, de que cuando tú te quejas...”*

*M1: Te echan, es lo más fácil.*

*H3: Es lo más fácil.*

*M2: Lo más fácil, lo más económico. Y te inventan una excusa tonta.*

*M1: Bueno, a mí me pasó una vez, yo trabajé 10 años en un banco y yo era de 7 de la mañana a 11 de la noche, todo el día, todo el día, todo el día. Y justo (...). Para hacerte corto el cuento, yo era súper responsable, yo me desvivía por el banco, era mi vida. Y resulta de que en una reunión que nos citaron un día para hablar con un gerente, que íbamos a tener la posibilidad de expresar lo que*

*estábamos haciendo con tiempo, pero era el gerente, no era una empresa externa que venía a hacernos una encuesta. Y yo vomité todo, no pasaron ni 20 días, despido. Y me despidieron, causal de... como ponían antes "necesidad de la empresa", sí, ¿te fijas? Entonces, y todas las personas que pensaban igual que yo, pero que nadie habló, muchas todavía están trabajando. Y uno, como dices tú "es la conflictiva"."* (Participantes, segundo grupo focal)

## Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo

Esta subdimensión refiere a las relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo. Dentro de esta subdimensión se incluye (1) Apoyo social al compañeros de trabajo; (2) Sentimiento de grupo y (3) Posibilidad de relación social. Esta última fue excluida de la versión SUSESO ISTAS 21.

Al igual que como ocurre con la relación con el empleador, la cercanía que caracteriza el ambiente laboral en las microempresas potencia, para bien o para mal, la calidad de la relación que se genera en un grupo de trabajo.

*"Lo rescatable de trabajar en un grupo pequeño es que la gente que trabaja contigo, tus compañeros, son como tu segunda familia, hay más contacto"* (Mujer, comercio, primer grupo focal)

*"En la grande a veces no te enteras que él faltó porque está enfermo, o porque se le murió un familiar, o una abuelita que para algunos no le da importancia, ¿no? Pero en la pequeña uno todo se entera, y nos ayuda a ser más humanos"* (Mujer, laboratorio, primer grupo focal)

### c.5.1.- Apoyo social de compañeros/as de trabajo

Esta Subdimensión refiere a aspectos como el hablar con los compañeros sobre cómo se realiza el trabajo, la disposición de los compañeros de trabajo a escuchar sobre los problemas que tiene, la ayuda y apoyo por parte de los compañeros o compañeras para realizar el trabajo, y el reconocimiento de parte de los compañeros por el trabajo realizado.

En general se evidencia que el apoyarse mutuamente entre compañeros es un requerimiento para poder trabajar adecuadamente en las microempresas, ya que como se ha señalado, muchas veces hay que responder a trabajos de manera imprevista, así como el suplir diversidad de funciones. Además, debido a que son pocos trabajadores, se suele requerir apoyo para poder terminar tareas. En esa línea, se requiere poder contar con los compañeros de trabajo.

*"Repito que a veces, después de tanta queja y todo, dentro de tu grupo de trabajo, cuando hay esa, ese compañerismo, y sacamos adelante algo, en nuestro caso, a pesar de todo, queda la satisfacción que lo logramos, lo hicimos y nos liberamos, entonces ya, cliente satisfecho, nosotros también, como que eso también te ayuda un poco, cuanta cosa, a decir, lo hicimos."* (Mujer, laboratorio, primer grupo focal)

*“yo, yo soy bueno pa tal cosa, y si me equipo lo necesita, compadre, utilícelo, utilícelo. Si mi compañero tiene un potencial y yo veo que lo auto, se utiliza, y lo guarda, y no lo entrega al equipo, eso me genera. Yo espero, yendo a la pregunta, que si el equipo de trabajo se potencia con sus respectivas virtudes de cada uno, y si potencia al otro de lo que le falta, el equipo funciona.”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

El apoyo entre compañeros es además importante cuando hay situaciones en que no hay acuerdo con lo que la jefatura propone, o en caso de tener apuro con un imprevisto.

*“He, pero le hemos solucionado el problema. Nuestro jefe, hasta llamarlo y decirle “mira, necesito una transferencia, no lo ubico”, tonces lo hemos resuelto, cuando viene él, o sea, ya no hay problema, hay la solución. Y lo que hemos trabajado en equipo, y siempre estamos nosotros, eh, sobre todo en el área mía, también con personal, enfocarnos en la solución.”* (Mujer, laboratorio, primer grupo focal)

*H1: Yo me he agarrado firme con mi jefe, pero nunca me he desquitado con mis compañeros, no tienen culpa de nada. Yo sé que en ese sentido yo me tranquilizo, digo por qué tengo que desquitarme con ellos, si no tienen culpa, si la rabieta era con el jefe, porque no me encontré la razón, cómo decirte cuando me dice algo y yo me voy en contra, le digo "hagámoslo así porque creo que va a salir mejor", no pero, es que es porfiado, o a veces me dice "hacele como tu querai", lo hago como yo quiero porque sé que va a salir más rápido para él, y así no va a estar enojando, y se va a enojarse con todo. Y cuando ve que soluciono el problema, yo le digo relájese, el problema va a salir igual, porque tenemos buen equipo, y yo lo que estoy haciendo, trato de hacerlo mejor, y los demás lo hacen bien también. Y eso trato de ayudarlo para que no llegue con la vena hinchada, como se dice, yo le digo relájese, todo tiene solución, le vamos a buscar solución”* (Hombre, imprenta, segundo grupo focal)

### **c.5.2.- Sentimiento de grupo**

Esta subdimensión aborda lo referente a un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo, así como la ayuda entre compañeros de trabajo, y el sentimiento de pertenencia al grupo o equipo de trabajo. Se considera que pueden ser un riesgo al respecto el que hayan relaciones competitivas entre compañeros de trabajo, o prácticas de gestión de personal que favorezcan este tipo de competencia.

A modo general, los participantes de los focus group destacan la importancia que tiene el grupo de trabajo más allá de lo laboral, ya que las interacciones cotidianas abordan diferentes niveles. Esto genera un apego –cuando hay buena dinámica- que abarca desde la relación con los compañeros hasta el valor que se da al espacio de trabajo.

*“M1: Yo creo que se genera una relación totalmente distinta con los que trabajan en un lugar más masivo. En el caso nuestro, hablo por mí, es más como una familia, ¿me entiende?”*

*H2: Una relación más familiar, más unida.*

M1: *Qué le pasa al otro,(...) esa es la parte como positiva, diría yo.”*  
(Participante, segundo focus group)

*“Aprendís hasta a barrer tu puesto de trabajo, y cuando uno llega titulado, de la universidad, llegas a tu primer puesto de trabajo con una carrera, te mal acostumbras a que llegue una señora y te limpie. Entonces, cuidai tu ambiente laboral, el ambiente laboral que está al lado, y eso es conocimiento de ambientes laborales, que uno creo que aprende mucho más en las pequeñas empresas que en las...”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

En esta línea, se observa que para los empleadores es también de gran importancia el mantener buenas dinámicas de grupo, siendo una particularidad destacable y en la que se debe ahondar al abordar las dinámicas laborales en microempresas.

*“Entonces, en el caso de una empresa chiquitita, yo creo que esas son el valor que tiene, el valor humano. Además el valor del trabajo. En una empresa grande, cambian personas y da lo mismo quien sea, cambiai a alguien que produce no más, pero no cambiai una persona que está trabajando para ti. Es distinto, eso es lo que tiene una empresa chica, que son personas que trabajan para ti. Las empresas grandes son entes que producen no más. Imagínate en el retail, o sea, ahí se conocen los que trabajan cerquita y los demás pa allá no, no se conoce nadie, es un número nomas. Entonces yo creo que en la empresa... Bueno, han existido siempre las empresas chicas en el mundo po. Las grandes no han existido siempre, pero las chicas siempre han existido. La empresa familiar, no sé, en el campo, la familia trabaja en el campo.”* (Hombre, restaurant, entrevista a empleador)

*“(...) nuestra política como escuela de ser tan pequeña, tratamos que sea súper llevadera, las relaciones, el trabajo, súper llevadera, es decir, nos reímos juntas, almorzamos todas juntas, aquí no hay distinción de si es profesora, si es auxiliar, de hecho usamos todas el mismo delantal, no hay una cosa así marcada. Tú podrías pensar que la persona que te abrió la puerta pudo haber sido la directora ¿me entiendes? Entonces tratamos de que no haya tanta diferencia.”* (Mujer, educación, entrevista a empleador)

### **c.5.3.- Posibilidad de relación social**

Se refiere a problemáticas como el aislamiento físico del puesto de trabajo respecto del resto de los compañeros de trabajo, a las posibilidades de comunicarse con los compañeros mientras se está trabajando, y al sentimiento de aislamiento respecto de los compañeros de trabajo. Esta dimensión fue excluida de SUSESO ISTAS 21 aduciendo razones psicométricas. Sin embargo, en los relatos e los trabajadores se hallaron aspectos que los trabajadores destacaban

En esta línea, en general se identifica que los espacios de trabajo suelen ser pequeños o compartidos, por lo que sumado a los problemas de aislamiento (según el rubro en que se desempeñen), el tener malas dinámicas en el uso de espacios genera conflictos entre los compañeros de trabajo.

*“O sea uno se preocupa, y necesitas mantener un orden de trabajo, y somos ocho personas trabajando en el mismo local, y no te topas con ninguno, entonces a ti te da rabia hacer algo, que de repente venga tu compañero y (...). Y llegas al otro día y es un desastre y tú tienes que volver a hacerlo, volver a hacerlo.” (Mujer, comercio, primer grupo focal)*

## Compensaciones

El ámbito de compensaciones o recompensas, está referido al respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado, el trato justo y el control del estatus al interior de las empresas Según el modelo "esfuerzo - recompensas (ERI)", la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Específicamente para el instrumento de SUSESO-ISTAS 21 se definen tres subdimensiones como parte de la dimensión de compensaciones: (1) Estima (ET), (2) Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (IC) y (3) Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (IT).

### d.1.- Estima

Se entiendo como aquel reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo e incluye recibir un trato justo. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo

Una de las discusiones relevantes dadas sobre esta dimensión tuvo relación con la naturaleza del reconocimiento en el lugar de trabajo. A lo largo de distintas entrevistas y grupos focales, se mostró una diferenciación relevante en el reconocimiento al trabajo que supone la estima, identificando dos tipos centrales: la estima como retribución económica; y la estima como reconocimiento humano.

Esta diferenciación toma varias aristas a lo largo de las discusiones, las que serán exploradas en la presente sección. Para comenzar, podemos ver a continuación la manera en que los trabajadores enmarcan el tema del reconocimiento:

*“(M), Servicios: Pero es que la recompensa, la recompensa a veces la puedes reconocer delante de todos, o sea, con palabras...”*

*“(M), Comercio y Restaurantes: Sí, es motivante que te digan un algo, un algo bonito*

*“(H), Comercio Exterior: No sí, desde el punto de vista humano, lo podís hacer...”*

*“(M), Servicios: ¡Pero no se hace!”*

**(H), Comercio Exterior:** *Pero las personas no necesitan solamente eso po (...)  
Pero dime, ¿qué preferís tú?, ¿Qué te feliciten constantemente o que tengai  
unas lucas crecientes todos los meses?*

**(M), Comercio y Restaurantes:** *Tiene que ir de la mano*

**(H), Comercio Exterior:** *O sea, si me preguntai a mí, yo prefiero las lucas*

**(M2), Turismo y (H), Turismo:** *Yo también”* (Participantes primer grupo focal)

La discusión en torno a la naturaleza del reconocimiento surge debido a que, dentro del grupo, un par de trabajadores de la misma microempresa muestran de manera constante las formas de reconocimiento que reciben en su espacio de trabajo por parte de su superior, las que son identificadas como deseables por la mayoría de los participantes del grupo focal.

Por ejemplo, ellos indicaron cosas cómo *“si producimos más, como dije, sobrecarga de trabajo, recibimos una recompensa”* (Hombre, manufactura, primer grupo focal), las que podían abarcar desde dinero a que *“[nuestro jefe] nos va a buscar a la casa, [y] nos deja en la casa”* (Hombre, sector de manufactura, primer grupo focal), o *“inclusive los viernes que deberíamos salir en horario normal, salimos dos, tres horas antes de lo debido”* (Hombre, manufactura, primer grupo focal).

En esta discusión, un grupo específico de personas sopesaron que la aparente dicotomía entre algún tipo de reconocimiento “más humano”, como lo denominan, y el reconocimiento económico, no es tal, y que es posible que vayan de la mano entendiendo que la compensación económica siempre tiene prioridad respecto de la humana. Esto puede verse en lo siguiente,

*“O sea, lo económico siempre tiene que ser lo primero, pero va de la mano con la parte de reconocimiento público, o por lo menos que tu jefe diga, “hola, me enteré que tu mamá está enferma, ¿se recuperó tu mamá, está bien? ¿o tu hijito?”. O sea, esa preocupación es parte de un reconocimiento. (...) Pero siempre la gente, como trabajadores, nosotros vamos a buscar que en lo económico se refleje la actitud del jefe con nuestro esfuerzo, aparte del sueldo también eh”* (Mujer, laboratorista, primer grupo focal)

Es importante notar que, para el caso de los empleadores, también existen estos dos tipos de asociaciones. Por un lado, unos entienden de manera casi inmediata al preguntarles por el reconocimiento a sus trabajadores que les estamos preguntado respecto a si los felicitan o no al cumplir una buena labor.

Este tipo de felicitaciones se refleja en cosas cotidianas, que podríamos catalogar como lo que comúnmente se entiende por “buena educación”, tanto como en situaciones más particulares del trabajo,

*“Yo, como te digo, le doy las gracias todos los días, cuando nos despedimos, “muchas gracias”, o cuando les pago también, “muchas gracias... muchas gracias””* (Hombre, comercio y restaurantes, entrevista a empleadores)

*“(...) son cosas que se han ido aprendiendo con el tiempo, ¿cachai? Que es importante que a uno también le digan “¡Bien! ¡Te quedó súper bien eso que*

*hiciste! ¡Gracias!, no sé, es que a mí me gusta eso, soy un poco más así...”*  
(Mujer, manufactura, entrevista a empleadores)

En contraste, hay empleadores que entienden que la única manera factible de recompensar a sus trabajadores es el dinero, ya que es la razón por la cual la gente trabaja,

*“Básicamente los problemas... la única forma en que una empresa puede apoyar a un trabajador es con plata, ¿cachai?, un trabajador que tiene un problema no saca nada con que te invite a conversarlo en un café, “échele pa delante”, eso es, pfff, la cuestión son lucas”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

**“Moderador: (...) ¿se hace algo especial o usted hace algo especial para reconocerle ese trabajo en particular?”**

*(H): Una plata, lo más importante, el asado aquí acá afuera lo comemos siempre ¿cachai? (...), lógicamente el que más se destaca es el que más gana, eso es constante, tiene que ser así.*

**Moderador: O sea, pero usted entonces va variando un poco los sueldos en función de desempeño de los trabajadores o-**

*(H): O sea, con los bonos.”* (Hombre, manufactura, entrevista a empleadores)

La dificultad encontrada para la compensación económica mediante bonos, o subidas de sueldo, es que, si bien pueden darse, resultan en costos operativos demasiado altos para los distintos empleadores, por lo que no son sostenibles a largo plazo para la realidad financiera de la microempresa, que suele estar caracterizada por la volatilidad y fragilidad del ingreso. Como señalan ellos,

*“(...) al final unos bonitos para vivir felices ¿ah? felices verdaderamente felices ¿cachai? ese tipo de incentivos los vamos a hacer cuando tengamos algo más de lucas ¿cachai? Ahora son más que nada reconocimientos personales, pero que igual valen, y que igual creo que lo sienten como... la gente buena sobre todo, se siente valorada y... y feliz ¿cachai?”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

*“¿Qué es lo que hacíamos (...)? Bueno al principio, al principio, bueno después lo deje de hacer, porque al principio era, le dábamos un bono de 50 mil pesos, y el día libre para su cumpleaños. Pero eso duró poco, porque la verdad es que la situación después se empezó a empeorar la empresa y dije yo “bueno cuando tengamos mejor situación” y lo eliminé, fue el primer año ¿o no?”* (Hombre, manufactura, entrevista a empleadores)

Esto limita, en buena medida, la amalgama de alternativas que toman los empleadores para reconocer el trabajo de sus trabajadores a arreglos específicos sobre horarios de trabajo, presentados a modo de flexibilidad horaria, adelantos de sueldo, las mismas felicitaciones y agradecimientos señalados anteriormente, entre otras.

Lo que esperan los empleadores frente a estas situaciones es, de algún modo, reciprocidad en la relación humana y laboral, la que se presenta como la seguridad en el cumplimiento de los acuerdos realizados y en la actitud frente al trabajo. Esto puede verse a continuación,

*“Entonces cuando llegue, cuando haya algunas oportunidades en las que hay que quedarse más tarde, (...) me dice “chucha, hable con los chiquillos y voy a quedarme más tarde, pero me dicen si pueden no venir el viernes” “pero por supuesto, tu arregla tu cuestión” ¿cachai? si se quedan trabajando más un día, y se viene el viernes a las 12, encantado po, si no es problema.”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

*“yo ningún problema, nunca les he puesto un problema de que “no, no hay permiso porque hay que hacer esto”, o sea, en la medida en que esté todo en orden yo no tengo ningún inconveniente. Ahora si ella me dice, la persona me dice que está todo en orden y va a hacer su trámite y me encuentro que no estaba todo en orden, ya ahí hay un problema (...)”* (Hombre, transporte, entrevista a empleadores)

En palabras de una participante del segundo grupo focal, profundizando en las implicancias que tiene el reconocimiento en su forma de entender el trabajo, habría una fuerte asociación entre este, a modo de felicitaciones o agradecimiento por las labores realizadas, y la motivación que ellos tendrían frente al trabajo. Esta idea no fue explicitada en el transcurso del primer grupo focal, y se presentó en el segundo de la manera siguiente,

*“Es que te motiva un reconocimiento, no necesariamente tiene que ser monetario, o sea, igual es importante monetario, pero que te digan bien, o no sé, llegaste, solucionaste el tema, bien, gracias, o que todos los días te agradezcan, eso te motiva”* (Mujer, manufactura, segundo grupo focal)

Esto también es notado por un grupo de empleadores, que dan por entendido que muchas veces el reconocimiento, tanto de este tipo como el económico, tiene esta doble lectura: por un lado es algo que parecería “corresponder” a un mínimo como parte de una relación humana y laboral, y, por otro, a una manera de mantener motivado a los trabajadores y trabajadoras de su microempresa:

*“Darles las gracias, aunque no lo creas, yo creo que cuando un empleado siente que tú lo reconoces, le dices “gracias, está bien”, y lo motivas a esto, yo creo que a veces eso tiene más valor que las lucas, pero uno vive con lucas. Entonces si tú complementas ambas cosas es lo mejor.”* (Hombre, manufactura, entrevista a empleadores)

*“Eh, no sé, el primer día que llegó el (...) me hizo un handroll, de esos que se hacen con conito y toda la huea y le dije (...) “sabís que es el sushi más rico que he comido, está súper rico, podríamos hacer esto”. Entonces él empezó como sólo a innovar, “oye y también puedo hacer esto y puedo hacer apanado y puedo hacer bandejitas y puedo hacer esta otra huea”. Y es cuático cómo funcionamos los seres humanos, somos como los niños “oh que lo hiciste bien” y produce más. La (...) le dice a los chiquillos “no, yo aliño las empanadas de mechada, porque la [jefa] dijo que a mí me quedaba muy rico, entonces yo lo hago” y lo hace súper bien, y trata de hacerlo mejor. Sí, soy como la mamá...”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleadores)

Además de la motivación, un trabajador indica, incluso, que este tipo de reconocimiento puede alterar la percepción que tenga él de un superior con el cuál la relación no es buena y que, incluso, cuya presencia le produce malestar,

*“Y basta un puro saludo (...) tu llegas en la mañana, y siempre tú ves a una persona X como tú jefatura, como el famoso ogro (...). Tu pasas, y te lo encuentras de sorpresa, y se te pone la piel de gallina porque te pilló parado, y cuando se te acerca ya no te puedes arrancar, y tienes que enfrentar el momento, y que te diga, “perdón, permiso”, y que te digan, “cómo están, buenos días”, que tengas un bonito día, oye ese hombro no te lo lavai nunca más po”*  
(Hombre, industria, segundo grupo focal)

En contraste a todo lo indicado anteriormente, un empleador muestra una posición particularmente dura respecto a la motivación respecto del trabajo. Como él indica, “(...) yo no trabajo mucho el tema del bono, no, lamentablemente para mí no es el tema (...), el mejor incentivo es perder el trabajo (...)”, o lo mismo, que el despido es la mejor alternativa para motivar a los trabajadores a realizar bien su trabajo. Si bien se trata de una posición más radical, es importante indicar que, dentro de las entrevistas realizadas, es una marginal.

En síntesis, existe una discusión importante entre los trabajadores y trabajadoras participantes en torno a la naturaleza del reconocimiento, y la importancia del reconocimiento económico en contraste con el reconocimiento humano, y las formas en las que estos se relacionan. Al reconocimiento económico se lo valora como algo esperable dentro de la relación de trabajo, y al humano, cómo algo que depende de la personalidad o forma de ser del superior. Sin embargo, la importancia que adquiere este último es superlativa para los trabajadores.

Lo anterior puede deberse, como fue explorado en la sección anterior, con la percepción de cercanía que se tiene dentro de la microempresa, entendiéndose que las relaciones personales tan cercanas son las que de alguna manera u otra permiten o dan pie a que los trabajadores le den la importancia mostrada.

Sin embargo, esta cercanía podía derivarse en un problema para el reconocimiento cuando las confianzas entre trabajadores y empleadores se confundían,

*“A veces tú, te decía antes, se confunden las confianzas, tu empezai a hacer más cosas, y eso no se recompensa. Entonces, no siempre es bien llevado el tema”* (Hombre, comercio exterior, primer grupo focal)

Dicha confianza daría pie a que el empleador pueda no recompensar de manera adecuada trabajos realizados que quedan por fuera de las responsabilidades efectivas del trabajador, sea en términos económicos como parece indicarse en la cita anterior, como en términos humanos.

Cómo vimos anteriormente, además de presentar problemas para la compensación a ojos de este trabajador, la confusión de confianzas y responsabilidades laborales viene asociada a una mayor carga en los ámbitos cognitivos, claridades de rol, e incluso, confianza vertical –lo que será explorado más adelante.

Es importante indicar que, de parte de los empleadores, esta asignación de mayor responsabilidad puede ser vista, incluso, como una forma de reconocimiento, como podemos ver a continuación,

***“Moderador: Oye y si por ejemplo un trabajador tiene un buen desempeño o es sobresaliente, hay alguna forma de reconocer en particular o no***

*(H): Eeh, si la verdad es que se le da más trabajo.*

***Moderador: Por ejemplo, si nos puede dar un caso.***

*(H): Por ejemplo, este niño que estaba aquí, el ahora como yo no vengo los sábados ni los domingos, el viene los domingos, está a cargo del no la persona que está realmente, él viene, entonces le da un peldaño más, en la escala que hay ¿te fijas? darle la confianza de poder manejar plata, de poder manejar la empresa, eso lo, las cosas que uno va viendo.” (Hombre, industria, entrevista a empleadores)*

En este punto es importante indicar la contradicción existente entre la posición del trabajador y del empleador sobre la valoración de la responsabilidad extraordinarias o adicionales.

## **d.2.- Inseguridades respecto a las condiciones generales del contrato (IC)**

Se refiere a la preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso. Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral.

Dentro de las inseguridades generales de las condiciones del contrato que más preocupan a los trabajadores, encontramos de manera constante el problema del pago de imposiciones, tanto en casos de no pago como en casos de cotizaciones menores a las correspondientes de acuerdo al salario percibido.

*“La carga de horas era mayor, no se me pagaron las imposiciones, o sea, hubo un poco de, como se puede decir, no sé, yo le digo eso, como que se aprovechan de mi buena fe porque no era una persona del país” (Mujer, comercio y restaurantes, primer grupo focal)*

*“Lo otro que también me he dado cuenta que pasa en las empresas pequeñas, las irregularidades, no sé, imposiciones, sueldos, liquidaciones de sueldos. En mi trabajo anterior pasaron como tres meses cuando yo recién recibí mi primera liquidación de sueldo. Ahí me di cuenta de que me estaban imponiendo por el mínimo, porque yo recibía otro sueldo y resulta que me estaban imponiendo por el mínimo” (Mujer, comercio y restaurantes, segundo grupo focal)*

La percepción de los trabajadores es que esto es usual en las microempresas y que, muchas veces pasa por un acuerdo entre la gerencia, los contadores externos con los que cuentan las microempresas y ellos.

**“Moderador: (...) ¿Tú dices que la contabilidad externa está pensada precisamente para hacer esas irregularidades, en ciertos casos de las empresas?”**

**Participante 1:** *A veces en algunos trabajos que se da eso.*

**Participante 2:** *En la mayoría se da eso. Porque yo estuve contratado de esa misma forma en otros lados. Ahí llegó a un intermedio pequeño, donde te hacían un contrato por el mínimo, pero tú sueldo era mayor. Entonces...*

**Participante 1:** *Pero muchas veces eso se conversa, o te dicen "ya, yo te voy a pagar tanto, pero te voy a imponer por el mínimo".*

**Participante 2:** *Justamente.*

**Participante 1:** *Yo me sentí engañada, porque a mí nunca me lo dijeron.*

**Participante 2:** *A mí me lo conversaron, me lo dijeron, yo lo acepté. Porque en el fondo fue igual, en el tiempo me di cuenta que fue un error, porqué, porque claro, yo recibía más plata, pero las imposiciones siempre fueron...*

**Participante 3:** *Bajas.*

(...)

**Participante 4:** *Ismael, igual yo creo que en la empresa pequeña hay harta informalidad respecto a todo lo que pudimos conversar.*

**Participante 5:** *Sí.”* (Participantes segundo grupo focal)

La causa específica de esta informalidad es identificada, por uno de los participantes porque

*“En las grandes suele ser como un tema de más control, porque todo el mundo sabe que te pegaste un cagazo, eso no corresponde; entonces cada uno cuida su trabajo, porque sabe que hay otra entidad que te están llevando, que te van controlando, hay auditorías. (...) en una empresa gigante tenlo por seguro que yo no puedo llegar a acuerdos económicos en una empresa grande y le digo “jefe, págume 500 lucas mensuales y el resto me lo pasa por debajo”, me van a decir que no po’, (...)”* (Hombre, industria, segundo grupo focal)

Si bien el tema de las imposiciones es uno abiertamente discutido por los y las participantes de ambos grupos focales, ellos también cuentan experiencias de irregularidades contractuales en términos de horarios de trabajo, fechas de pagos de salarios y de posibilidad de tomarse las vacaciones cuando ellos quieran que deben ser consideradas como parte de estos riesgos.

La razón central que dan ciertos trabajadores y trabajadoras para aceptar este tipo de irregularidades es la necesidad, o como bien dice uno de los participantes, *“(...) porque tienes que*

*llegar todos los días con el pan a tu casa, aceptas. Y dices “ya, no hay ningún problema”*  
(Hombre, industria, segundo grupo focal)

Es interesante notar que, en contraste, los empleadores son enfáticos en señalar que la normativa y los contratos suelen cumplirse en sus empresas, *“(...) al que yo contrato voy a pagarle todas las leyes sociales (...)”* (Hombre, construcción, entrevista a empleadores).

Según ellos notan, uno de los mayores problemas de la microempresa en relación a los contratos es el de la estabilidad y proyección de la empresa, indicando que en periodos de baja productividad están forzados a terminar contratos, o a cambiar la actividad de la microempresa para mantenerse a flote.

*“Yo creo que bueno puede ser que básicamente al ser una empresa pequeña podemos desaparecer en cualquier momento, porque hoy en día en hacer desaparecer una empresa no te demorai ni una semana, ya, pero yo creo que eso puede ser, al inestabilidad o pensar que somos una empresa tan pequeña que a lo mejor no vamos a perdurar ni crecer, esa puede ser un poco la preocupación de ellos, (...)”* (Hombre, transporte, entrevista a empleadores)

*“(...) el tema de la demanda sí, lo hemos hablado mucho estos últimos meses, es un tema preocupante y finalmente entienden que si no va a haber que tomar otras decisiones, y están como en realidad echados a la suerte en realidad, porque saben cómo funciona como el tema del servicio, o sea básicamente es por la demanda que nos llega, o sea si no nos llega trabajo, no puedo tener a cinco personas acá (...)”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

Frente a este problema, es importante notar que algunos de ellos reaccionan buscando mitigar el impacto o la posibilidad de despido en función de cómo entienden su microempresa, buscando lo mejor para los trabajadores.

*“(...) por ejemplo ahora mismo hemos conversado hartito el tema de la baja de la demanda, que hay muy poco trabajo, porque yo finalmente debería prescindir de un par de trabajadores y realmente no, no sería la idea, entonces estamos, por eso que también estamos haciendo la fuerza para poder conseguir las reuniones, tratar de conseguir otro tipo de servicios y también hemos hablado esto, y dicen no, sabemos que está pasando eso, vamos a tratar de tirar todos para arriba, (...)”* (Hombre, industria, entrevista a empleadores)

Sin embargo, otros empleadores ven en los grupos pequeños de trabajadores un facilitador para mecanismos de adaptación como el despido, en la medida en que pueden contener de mejor manera la situación con el resto de los trabajadores,

*“Dos personas menos, de quince personas, estoy hablando de porcentajes importantes ¿cachai? ya tres personas estoy hablando de un 20% ¿cachai? Entonces, en una empresa grande, rebajar un 20% la planilla es... o sea, no sólo*

*es imposible, sino que es una cosa media devastadora del punto de vista de clima, de todo ¿cachai? O sea, aquí podís contener también al resto y decir "pucha, aguantemos que nos va a ir bien", y despediste a las dos personas, que les vaya fantástico ¿cachai?" (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleadores)*

El problema con esto es que esto podrían o no percibirlo los trabajadores, pero queda como un supuesto de los empleadores en torno a sus preocupaciones. Dicho de otro modo, gran parte de los empleadores entrevistados perciben que la mayor preocupación en torno a los contratos para los trabajadores refiere a la posibilidad de despido, o de cambio de actividades a realizar.

Por otro lado, vemos un grupo de empleadores específicos que toman resguardos contractuales para evaluar a los trabajadores que recién ingresan a su empresa, buscando protegerla con contratos a plazo fijos, o por faenas. Eso lo podemos ver a continuación,

*"(...) por obra, toda la gente que yo contrato, yo tengo sólo una persona el administrativo que tiene carácter indefinido su contrato porque ella está en todas las obras, todas las otras personas, todos los otros trabajan por obra, entonces llega una obra los contrato los finiquito, otra obra los vuelvo a contratar los finiquito, entonces lo que me da a mí la obra, si yo no puedo tener contratado eternamente personas" (Hombre, construcción, entrevista a empleadores)*

*"(...) después de haber visto que no toda la gente son iguales, y que no todos son buenos empleados, es que hacemos un contrato un mes, para probarlo, después si anda bien dos meses más, y después si anda bien 6 meses más, y después ya a plazo fijo ¿cachai? Y entonces en esa cosa, cuando vemos que la persona al mes o dos meses ya no anda, no sé le renueva." (Hombre, industria, entrevista a empleadores)*

Finalmente, vemos que otro tema central evidenciado por los empleadores tiene que ver con la posible variabilidad del sueldo, lo que es más patente en microempresas que viven al día o en las que el ingreso es variable en función de las ventas realizadas durante el mes.

Desde el relato de los empleadores entrevistados, efectivamente se observa que hay una preocupación asociada a la inestabilidad que puede tener una microempresa respecto de una empresa de mayor tamaño, en tanto es más fácil que el negocio quiebre.

*"Yo creo que bueno puede ser que básicamente al ser una empresa pequeña podemos desaparecer en cualquier momento, porque hoy en día en hacer desaparecer una empresa no te demorai ni una semana, ya, pero yo creo que eso puede ser, al inestabilidad o pensar que somos una empresa tan pequeña que a lo mejor no vamos a perdurar ni crecer, esa puede ser un poco la preocupación de ellos" (Hombre, transporte, entrevista a empleador)*

### d.3.- Inseguridades respecto a las características específicas del trabajo (IT)

Se pretende ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada, horario de trabajo y carrera profesional. Es decir los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación)

En torno a las características específicas del trabajo, una de las cosas centrales identificadas sobre todo en el segundo grupo focal, tiene que ver con la exigencia fuera de horario laboral normal que ciertos trabajos ponían sobre ellos y ellas:

*“Y como igual hay una relación distinta al teléfono, están los WhatsApp. Entonces no sé po, como no es una relación tan directa de tus compañeros, como colegas, sino llamar de amigos, te empiezan a mandar WhatsApp de trabajo fuera del horario y todo. Entonces podría ser algo súper bien si se respetaran los espacios, pero termina siendo una, digamos, una debilidad súper grande para las empresas pequeñas.”* (Hombre, ONG, segundo grupo focal)

*“(...) yo tenía contacto con administrativos de la misma empresa en la que yo trabajaba. Y esos teléfonos yo los terminé odiando, porque sonaban todo el día, las 24 horas del día, a las dos de la mañana, a las tres de las mañana, a las cuatro de la mañana, a las cinco de la mañana, a las seis de las mañana. (...) había que levantarse, ir a ver qué había pasado, o empezar a llamar para allá, llamar para acá, solucionar problemas, y el trabajo empezaba a las seis de la mañana, pero no, a las tres de la mañana había que estar haciendo algo, a las cuatro de la mañana había que estar haciendo algo (...)”* (Mujer, imprenta, segundo grupo focal)

La asociación de los tiempos de trabajo desdibujados también es considerada como una característica de la informalidad del empleo por algunos participantes, lo que hace que ellos vinculen los problemas de este tipo con los anteriormente señalados. El problema, en este caso, parece radicar en la existencia de formas de comunicación –específicamente teléfonos, pero podrían bien ser otras- a los que trabajadores y trabajadoras deben estar atentos constantemente, en situaciones en donde la carga de trabajo puede cambiar de manera abrupta.

Otra cuestión que señalan es que, en algunos casos, trabajadores no saben de manera exacta qué trabajos realizarán ni en qué condiciones, por ejemplo,

*“todos los días, una caja de pandora, nunca hacemos una pega específica, en el caso de nosotros, y si como te digo, al otro día, fuimos a poner un desagüe en pvc y terminamos en una sala de químicos”* (Hombre, industria, primer grupo focal).

Esta característica de incertidumbre se ve reflejada, también, en relatos de los empleadores. Específicamente pensando en tres tipos de movilidad distintas que pueden ocurrir a lo largo de las jornadas de trabajo en las empresas visitadas: geográfica, funcional y horaria. En las entrevistas se pudo entrever que los trabajadores se veían sometidos, en mayor o menor medida, a estos tres tipos de movilidad, lo que puede verse en los siguientes relatos:

*“Tenemos otra empresa, que se atiende allá, que es el laboratorio (...), en esa empresa, allá no se pueden manipular alimentos, por lo tanto, todo se hace acá, y acá se lleva todo porcionado en platos, y se lleva a una persona que administre el casino.”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleadores)

*“(...) ahora partimos con (...), que es una empresa que trabaja con (...) y se ganó seguramente algún proyecto, y está trabajando de tarde. Entonces a ellos, tenemos que empezar a llevarle cómo lo mismo de la mañana, pero en la tarde”* (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleadores)

*“(...) yo los cambio, siempre han estado rotando. Al principio, por lo mismo, empezamos a rotarlos a todos. Entonces todos dominan, por ejemplo, los torneros dominan los tres tornos, cada tornero lo puedo meter en el torno 1, 2, y 3. Depende de las cualidades técnicas, llega una pieza, ya, esta pieza no la podemos hacer en el torno 1, porque no tiene la capacidad, entonces la mandamos, pero el tornero del torno 1 está capacitado para hacer esa pieza, pero lo mandamos al torno más grande.”* (Hombre, manufactura, entrevista a empleadores)

La movilidad geográfica ocurriría, como se pudo ver en las entrevistas, debido a que el tipo de clientes de las microempresas visitadas muchas veces les exigía realizar trabajos en distintos lugares, sea en faenas o empresas, o visitar directamente a particulares en sus hogares cuando estos tenían algún problema y no podían asistir al lugar de trabajo físico de la empresa entrevistada.

Del mismo modo, la movilidad horaria estuvo dada en mayor medida por las cargas de trabajo dispares, como por ejemplo en el sector del comercio y transporte exterior, en donde

*“(...) todos les van a decir que todos trabajan 24/ 7, este es un rubro así, por qué, porque por ejemplo si tú quieres hacer una interacción con China, los chinos trabajan de noche, o sea de nosotros, entonces obviamente todas las coordinaciones tienen que hacerlo, claro, hay gente que trabaja hasta las 12 algunos hasta las 1, de su casa, (...) lo mismo que para Europa”* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleadores).

Otra de las razones para la movilidad horaria fue presentada como una iniciativa de los trabajadores,

*“La verdad es que acá las chicas son que se quedan hasta más tarde por un tema personal, no de que yo las obligue, ya, su horario de trabajo termina a las 7, a veces yo veo correos de que salí a las ocho, u ocho y media, pero es por un tema de que ellas quieren dejar todo listo para al otro día empezar más tranquilo (...)”* (Hombre, transporte, entrevista a empleadores).

En términos de la movilidad funcional, vale destacar que la recepción percibida por los empleadores es ambivalente. Si bien se indica que en ciertos casos la respuesta por parte de los trabajadores es mayoritariamente positiva, también se ven algunos en donde los empleadores y empleadoras notan de manera muy patente la incomodidad de los trabajadores frente al cambio de tareas. Esto puede verse a continuación:

*“Entonces depende como el cambio de la función para ver la actitud del trabajador. Depende como de varios factores. Pero en la generalidad, a la gente no le gusta que le cambien de la función por la que la contrataste.”*  
(Mujer, manufactura, entrevista a empleadores)

## **Doble Presencia: Exigencias Laborales y Vida Familiar.**

Se refiere a la intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. El tener jornadas de trabajo extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar, o que el trabajo invada la vida familiar o sea de horarios y normas rígidas para permisos y vacaciones. Es más frecuente que este sea un factor de estrés para las mujeres debido a la inequidad de género que se manifiesta en una mayor carga psicológica y laboral respecto de las tareas domésticas.

En primer lugar, los trabajadores destacan la importancia de poder tener tiempo para su vida familiar y privada, así como el fuerte impacto negativo que puede tener el trabajo ante sobrecargas laborales. Así, las exigencias de la microempresa suelen ser un impedimento para sentirse plenos con su vida privada en tanto tienen que responder a eventos inesperados o son pocos para realizar el trabajo previsto. A esto se suma lo planteado previamente, respecto a que los roles no suelen estar definidos y se deben asumir múltiples funciones.

*“Y aparte de eso, contando a tu comentario, sería la calidad de vida que tienes en familia, porque si eso, tienes tu trabajo cierto, pero el fin de semanas que compartes con tus hijos tu después, o sea, esa calidad de vida que transmites porque uno se lleva el trabajo a la casa, en la parte psicológica. Entonces nosotros decimos, eh, “no, está bien, me pagan y todo”, pero este de que sirve si ando preocupada el sábado, tengo que responder esto el sábado, el domingo no disfruto porque ya sé que el lunes es el que tengo. Entonces, eso es la calidad de vida, una vida plena, no perfecta, pero plena, que tú puedas compartir con tu familia producto de tu trabajo, el sueldo que tu gastes tranquilo pero feliz, porque sabes que tus hijos tiene un seguro, tienen una cobertura en Isapre, en Fonasa, si se enferman, estas con una AFP, que estás ahorrando, eso te da seguridad como trabajador, es lo mínimo que tú dices pero si se cumple, como trabajador, puedo decir que soy saludable”* (Mujer, laboratorio, primer grupo focal)

*“Sí, porque a veces estai fuera, no tení acceso a un computador, ponte tú, y te piden algo de trabajo, una presentación, y tu no la tienes, entonces, no sé, tienes que dejar lo que estás haciendo, o llegar a tu casa, y en vez de, no sé, comer, ver una película, tomarte algo, tienes que mandar eso, y eso ya te desconecta totalmente de lo que estabas haciendo.”* (Hombre, ONG, segundo grupo focal)

Se rescata si un elemento positivo, y es que los trabajadores señalan que al tener mayor cercanía con el empleador y no requerir seguir canales formales, el solicitar permisos ante urgencias familiares es algo más factible al estar trabajando en microempresas, por lo que se considera una ventaja. Desde el relato de los empleadores, se observa también una disposición a dar este tipo de facilidades al tener un trato más cercano y menos burocrático con los trabajadores y trabajadoras, respecto de empresas de mayor tamaño. Aun así, depende mucho de la personalidad y enfoque del empleador el tipo y periodicidad de estas facilidades, sobre todo por el impacto que visualizan puede tener para la producción o si consideran que se comienza a abusar de estas facilidades.

*“H1: Los permisos, los permisos que pido de repente, que eso igual es consciente, pido permiso cuando tengo hijos enfermos, es consciente. De repente sé que está medio molesto, pero igual me da permiso en ese sentido, nunca me ha dicho no, no te voy a dar permiso, porque no corresponde, me puede dar permiso, toda la semana le puedo pedir permiso, pero me lo va a dar igual, en ese sentido, eso me gustaría, pero igual lo hace, me entiende”* (Hombre, imprenta, segundo grupo focal)

*“(…) sí yo pienso que sí, porque así ellos trabajan más tranquilos, de repente, no se po, que la hija está enferma y se tiene que ir temprano, tiene permiso. O tiene reunión del colegio, ellos saben que van a tener el permiso, que no se les va a negar, pero de esa forma, sí se le ha apoyado a ellos”* (Mujer, servicio técnico, entrevista a empleador)

*“Yo te diría que los problemas son cuando se empieza a hacer más cotidiano, y esa cotidianidad ¿me entendi? tú tenís que resolverla. Yo te diría que, ok, está bien que yo sea todo lo amplio que sea con un bebé chico pero, chuta, está bien que tú seas la mamá pero empieza a buscar red de apoyo porque tú sola vamos a terminar con conflictos po ¿cachai? No funciona una mamá que está trabajando y que no tiene ningún tipo de respaldo ante cualquier situación que le pase al cabro chico ¿cachai? O sea, no había agua en el jardín y el que paga el pato soy yo ¿cachai? Entonces ahí es donde, si po, vamos a tener conflictos. O sea, a ver, que tu jardín no tenga agua no me puede afectar a mi ¿cachai? Entiendo el tema, entiendo perfecto, pero no puede ser que yo pague la cuenta de todas las cosas que le puedan pasar ¿cachai? Entonces vamos ordenando de que, por lo menos, entendamos cuales son excepcionales de cuáles no”* (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)

## Justicia Organizacional, Confianza Vertical y Horizontal

### f.1.- Justicia distributiva

Una primera concepción asociada a la idea de justicia distributiva dice relación con la distribución de los ingresos o ganancias. En general, los trabajadores de diferentes empresas tienden a percibir negativamente la forma en que se distribuyen las ganancias. Los empleadores tienden a

ser vistos como codiciosos, incapaces de traspasar parte del crecimiento de las empresas a sus empleados

*“No sé si estoy hablando de más, pero pasa mucho con las personas que tienen una empresa, que son empresarios, que ganan, ganan, ganan, ganan, ganan, y de repente siguen ganando pero no dejan, no pierden, no dejan de ganar por preocuparse por este tipo de cosas. (...) y siguen ganando y buscan más haciendo ese tipo de cosas, destripándote hasta la última gota”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

Ello es matizado al existir en el ideario de los participantes de los focus una segunda idea de lo que es o puede ser un empresario, con mayor tendencia a la repartición de ganancias y riquezas.

*“o el tipo de empresario que él quiere ser. Porque existen muchos tipos de empresarios y hay unos que, que sí reparten el chanco bien, y transpiramos todos como bien lo cuentan ustedes según yo es cómo lo que deberían hacer todos. Pero el resto no, el, hay otros que son, eh, te voy a sacar hasta la última tripa de la sangre”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

*“mira, nosotros somos trabajadores de [empresa] y estamos pensando poner una empresa, un local de comida, con mi jefe, y él dice fifty-fifty, y a veces el jefe reparte y me dice “Freddy, mira, esta es la cotización”, y empezamos, “¿cobrémosle?”, ya, vemos los números, él no oculta, no, “esta es tu plata”. El otro día nos quedamos dos horas más, dos horas, que él nos deja en la casa: “toma, aquí estoy, cincuenta lucas más”, por dos horas”* (Hombre, metalúrgica, primer grupo focal)

Esto se puede observar desde algunos empleadores en la forma que ellos perciben que se distribuyen algunas ganancias propias de los trabajadores como serían las propinas. Ello se observa el lo planteado por un empleador cuando plantea que:

*“La propina se reparte diariamente, y ese es un tema muy importante porque yo no tengo dominio de la propina, yo no tengo dominio de la propina. La propina es responsabilidad de quienes se la van a llevar esa noche. Y se reparte diariamente”* (Hombre, restaurant, entrevista a empleador)

Existe también la percepción de que el problema de la distribución de riqueza o justicia distributiva se encuentra de una u otra forma ligado a la cantidad de compromiso y trabajo que los empleados depositan en la empresa, ya sea como causa o consecuencia de dicha justicia. Así, la realización de horas extras, más tareas o mayores prestaciones de servicios se perciben como algo ligado a la materia.

*“Pero, por ejemplo, tu jefe hoy día ya sabe que, el día de mañana, si alguien le pide un trabajo con una sala de químicos ustedes ya lo hicieron, ya llegaron a la luna, podemos ir de nuevo, es un ejemplo. Pero yo creo que ahí, de repente uno, claro, no sé cómo, no es trampa, es cómo, estamos trabajando con las mismas lucas, y claro, subimos la producción y claramente eso se genera mayor, eh, lucas pa la empresa. Y si es remunerada, vamos, y si no”* (Hombre, turismo, primer grupo focal)

En efecto, en ocasiones se describe una tendencia por parte de las jefaturas a restringir el trabajo adicional precisamente como una forma de ahorrar en salarios, a pesar de las necesidades coyunturales de producción que puedan emerger en la empresa.

*"puta, pero qué más le costaba con una hora, habríamos sacado tanta cantidad de..." no sé, cómo le llaman a esto, yo voy a decir que son boletas, tanta cantidad de boletas. Entonces yo sé que va a empezar a existir entre todos "puta, pero qué más le costaba al jefe pagarme una hora, hubiéramos sacado dos o tres cajas de boletas" (Hombre, turismo, primer grupo focal)*

Otra forma en que en una entrevista hubo un acercamiento parcialmente distinto a la idea de justicia distributiva dice relación con la distribución de las cargas de trabajo. En este sentido, un empleador entrevistado plantea que la distribución de trabajos dice relación con quien esté disponible para recibir el trabajo, o bien quien él mismo defina que debe realizarlo.

***"P: ¿Y cómo se reparten el trabajo?"***

*H: El que agarró, agarró.*

***P: El que agarro, agarró.***

*H: O llegan ahí unos "oye llego este, ya ven tú que estai desocupado"" (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

Esto, sin embargo, no fue planteado de forma explícita o directa en otras entrevistas a empleadores.

## **f.2.-Justicia procedimental**

En términos de justicia procedimental, una primera consideración que se debe realizar es que toda la información rescatada del componente cualitativo del estudio proviene exclusivamente de las entrevistas a empleadores. Aun así, se pudo identificar algunos aspectos donde los empleadores plantean ciertas dimensiones sobre las que los microempresarios participantes promueven ciertos procedimientos en el trato a los trabajadores, y que, algunos casos, facilitan el conocimiento de ellos de la forma de proceder ante ciertas situaciones.

Un primer aspecto planteado por varios empleadores dice relación con la forma de lidiar con diversos conflictos, muchas veces propios de la realidad particular de cada rubro o microempresa, ya sea entre trabajadores o de ellos con clientes o usuarios. De ello, se observan procedimientos más bien informales que si bien revelan en la gran mayoría de las empresas reglas claras en el trato y una intención por favorecer a la mayoría de los trabajadores, ello no se establece claramente. Un ejemplo de ello se presenta en la siguiente cita:

*"En ese sentido nosotros hemos sido súper rigurosas, es decir, frente a toda la experiencia que hemos tenido, no hacemos nada con nuestras profesoras o la gente que trabajamos que no nos guste que a nosotras nos hicieran, digamos, ¿me entiendes? esa es nuestra política" (Mujer, educación, entrevista a empleador)*

Otro aspecto asociado a la justicia procedimental destacada por los empleadores dice relación con el ingreso de nuevos trabajadores a la microempresa. En este sentido, se destaca lo mencionado por un empleador respecto de los protocolos de salud y seguridad de los trabajadores.

*“Sí, yo a la gente cuando llega le hago inducción, derecho a saber les paso un reglamento interno le hago la ficha de salud donde ellos declaran todo si tienen alguna preexistencia, algún tema, no se po, hipertensión, cualquier problema, porque puede pasar que de repente un trabajador o derivación a quien hay que llamar donde hay que acudir, al final tenemos una ficha y hacemos nuestra charla todos los día en la obra, las inducciones, tenemos todo bien catastrado, ósea te podemos mostrar donde están todos los listados tienen todo su entrega” (Hombre, construcción, entrevista a empleador)*

Finalmente, un último aspecto que se puede destacar dentro de las entrevistas respecto de la presente subdimensión a analizar, dice relación con lo planteado por una empleadora respecto de la prevención de riesgos psicosociales dentro de la microempresa, donde se plantea una falta de protocolos para el abordaje de los mismos.

***“Sí, claro. Y, esto va a ser lo último, ¿existen algunas medidas o acciones para prevenir los riesgos psicosociales en esta empresa? ¿Qué medidas o estrategias? o sea ¿es un tema que ustedes han abordado como empresa? ¿O es más bien algo...?”***

*No, así como programado, como algo que nosotros... digamos ¿un plan de acción para eso? No nada, nada, nada. Tratamos solamente de... de lo básico po. No sé po, crear un diálogo, "¿qué te molesta?, ¿qué es lo que no te gusta?"... pero así como tener un plan de acción, no. No, no, no.” (Mujer, maestranza, entrevista a empleador)*

### **f.3.- Justicia relacional**

En esta subdimensión, se destaca una falta de información para el análisis de la justicia relacional dentro de la microempresa tanto en los focus groups como en las entrevistas realizadas. Sin embargo, dos aspectos claves se pueden identificar de las entrevistas a empleadores.

Un primer aspecto, dice relación con la comunicación de los empleadores ante situaciones excepcionales o complejas de los trabajadores. En este sentido un primer aspecto que se destaca es una intención por comprender las situaciones personales a las que los trabajadores se ven enfrentados y la adaptación de sus procesos productivos para facilitar la recuperación de ellos. Lo que, sin embargo, también se matiza con que esa consideración también evalúa las necesidades productivas de la empresa.

*“Una de las niñas acá tuvo un accidente y estuvo mucho tiempo afuera por el tema del mismo accidente, porque fue como asaltada, y tuvo que pasar un proceso de trauma, recuperación de eso, y sí, se le entendió todo ese proceso que le estaba pasando, obviamente se le apoyó cuando alguien decide salirse, se le, salvo que haya algo así, que sea, depende lo que solicite, porque hay veces que dicen no, necesito salir porque tengo que ir a buscar a mi hija, o algo*

*así, que quizás no es tan imprescindible, pero si es algo como que murió un familiar o algo así, o se siente muy mal, tiene que ver un poco también con la demanda, pero se pone siempre a favor el tema de si es que es algo urgente no hay problema” (Hombre, servicio técnico, entrevista a empleador)*

En parcial contraste, también se observaron empleadores que activamente velan por acercarse a los trabajadores en situaciones complejas, dejando de lado la demanda presente de la empresa, en favor del bienestar del trabajador.

*“No sé po, por ejemplo, ahora a Pancho se le murió su mamá, mi mamá también falleció, hace años atrás, pero como que volví a revivir el “hueón se le murió la mamá”, el velorio, lo fui a ver. No te podís hacer cargo de la pena del otro po, pero podís dar las facilidades de decir “hueón no te voy a descontar, tranquilo, tenís que estar bien”. No sé si solo, claro, la gente trabaja por plata, pero no sé si solo los bonos aquí vienen a poder aminorar los conflictos del otro po. Sí, porque además, en general, yo soy una persona bastante comunicativa, entonces soy bien extrovertida y acho la vida de los cabros.” (Mujer, restaurant, entrevista a empleador)*

#### **f.4.- Confianza vertical**

En términos de confianza vertical un primer aspecto que se destaca en algunos empleadores es la falta de confianza respecto de los trabajadores que tienen necesidades de ausentarse de su trabajo. Lo que se traduce en un cierto resquemor ante este tipo de situaciones y los límites sobre los cuales permiten estos comportamientos.

*“Nosotros como seres humanos somos muy poco responsables con nuestros compromisos, así con todos, o sea, nosotros podemos decir, si voy a ir pero no llego o llego más tarde. Y somos pocos responsables entonces eso paso por mucho tiempo en esta empresa, y que aquí falte una se nota mucho, que llegue atrasada también. Entonces eso, llevo a que nosotros tuviéramos un poco la desconfianza de la gente” (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleador)*

*“Ahora, hemos tenido que llegar también a ciertas situaciones en que sentimos de que se transforma en abuso, entonces ahí hay que poner límites también. Cuesta poner límites, es como cuando uno cría a un hijo, o sea, hasta donde yo le puedo dar la cuerda, la larga, los permisos, es como eso, como que soy un poco mamá de nuestros de nuestros empleados, de nuestros trabajadores, como hasta qué punto le pongo el límite. Bueno, si me está pidiendo permiso pa irse más temprano porque quiere ir a hacerse las uñas ¿me entiendes?” (Mujer, educación, entrevista a empleador)*

Aun así, algunos empleadores presentaron mayor predisposición a entender los problemas de sus trabajadores y una valoración positiva de una relación con mayor confianza, como forma de mejorar el trato con ellos y la calidad del trabajo de ellos.

*“Claro, pero esto es todos los días. Porque todos los días estoy escuchando sus conflictos y conflictos que yo he escuchado en un montón de personas más y*

*que desde tus herramientas podís ayudar no a resolverlos, pero puta, enseña a pescar en vez de regalar pescados po” (Mujer, comercio y restaurantes, entrevista a empleador)*

Asimismo, se observan empleadores que establecen relaciones de confianza más fuertes con los trabajadores en lo relativo a las decisiones que se toman en la empresa. Ello, desde la idea de que en tanto ellos conocen una parte del trabajo que realizan en la empresa pueden aportar activamente en las decisiones.

*“Y esas decisiones... yo confié mucho en mi gente, o sea, cuando hay tomar las decisiones de sacar a una persona, por ejemplo, yo consulto primero con mi gente que piensan ellos, porque si ellos piensan... Por ejemplo, si a mí me quede mal el gallo, un ejemplo, pero esa persona trabaja también en equipo con el resto de la gente, y ellos me dicen “no, no sirve, no funciona”, esa es la opinión que vale ¿cachai?” (Hombre, industria, entrevista a empleador)*

Esto mismo supone que algunos empleadores sientan, por la confianza con ellos, un apoyo desde los trabajadores y les entrega seguridad de que las necesidades productivas de la empresa puedan cumplirse adecuadamente.

*“Lo choro es que ya tenemos inculcado este tema de la pega firme, por lo tanto me consta, al mirar a todos, que con ninguno voy a tener ningún conflicto ¿me entendí? De si hay algo no me voy a dejar botado porque tengo otra cosa ¿cachai? Y ese apoyo es super importante” (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

Aun así, también se presentan casos donde algunos empleadores presentan resquemores respecto de las confianzas y facilidades que les entregan a los trabajadores en un ámbito productivo, dado que perciben que existen dificultades para que los trabajadores respondan adecuadamente. Ello, supone una sensación de parte de algunos empleadores de que deben que estar supervisando activamente el proceso productivo para conseguir adecuarse a la demanda de trabajo de la microempresa.

*“(...) yo a ellos se los propuse hace rato, le digo “tú no llegai nunca temprano, por favor, entra a las 9:00 y te vas más tarde, para que llegues a la hora”, “no, no, si voy a llegar, voy a llegar”, no pasa, es imposible. Hay uno solo aquí, de todos los que están acá, uno solo que es el que llega antes de la hora, el mismo concepto que llega antes, los demás, todos llegan tarde. Después que llegan, cuesta, no sé, media hora, 20 minutos, que se empiecen a enfocar en su trabajo. Si tú te vas a dar una vuelta ahora, en este minuto, vas a encontrar gente que está tomando té y café y yo se lo permito, no pienses que, yo se los permito. Están tomando té y café, haciendo cualquier actividad menos de lo que ya deberían estar moviendo. Por eso tuve que bajar un rato a dar un poco de indicaciones. Si yo estuviera abajo, se están todos moviendo ¿ah?” (Hombre, imprenta, entrevista a empleador)*

Buena parte de las confianzas que se alcanzan entre jefaturas y empleados se desarrollan, según los relatos de los trabajadores, como formas de confianza íntimas más que dependientes de protocolos formales de empresa. Así, las relaciones de amistad y las empatías personales juegan un papel importante en el desarrollo de estas confianzas.

*“En cambio, cuando tú tienes esta confianza con tu jefe, tú con tu amigo, tu jefe, eh, igual buscai, buscai, porque lo querís, no lo querís ver mal, entonces buscai, buscai, afuera de la oficina, en la oficina, empezai como dices tú, José, eh, “mira, te parece que mejor esto lo haga esta otra persona, porque lo estoy haciendo yo y el día de mañana vamos a tener problemas los dos, mejor tener a una persona que cumpla ese rol” (Hombre, turismo, primer grupo focal)*

Esto mismo produce un tipo de confianzas que a veces es percibido como una responsabilidad extra del trabajador y, hasta, una carga que recae sobre él. Ello dado que las confianzas dan pie a su vez a la adjudicación de tareas de confianza.

*“No sé, de repente hay que, por ejemplo, hay que llevar plata al banco, de repente, en la empresa depositan y te pasan, no sé, ocho palos y tú con suerte hay caminado con dos en el bolsillo y ese día voy porque te tienen confianza y, claro, el día que pase algo malo esa confianza como que se rompe y claro, tu eres el responsable” (Hombre, turismo, primer grupo focal)*

Los trabajadores también señalan lo problemático que es que esa confianza vertical que se desarrolla a veces no logre ser recíproca, de modo que se merman los incentivos para trabajar según los requerimientos de los empleadores.

*“Cuando tú eres empresa chiquitita, tienes confianza, pero cuando la confianza es pal otro lao, con respecto a los números, cierto, tu estai trabajando, y si tu jefe te dice “compadre nos estamos sacando la cresta porque estos son los números, entonces, si llegamos, compadre, vamos”, pero si esa confianza si no está de vuelta, esas ganas de trabajar no existen” (Hombre, turismo, primer grupo focal)*

## **f.5.- Confianza horizontal**

Esta dimensión aborda lo relativo a la confianza y ambiente entre los empleados, si están dispuestos a compartir o no información entre ellos, a compartir o no información a la jefatura o mantenerla entre los empleados.

Al respecto, no es posible identificar una generalidad sobre cómo se desarrollan las confianzas entre grupos, ya que depende de cada ambiente laboral. Esto justamente releva la importancia de abordar esta dimensión en la microempresa, ya que como se ha señalado previamente el trabajo en grupo y relación entre compañeros es fundamental para el desarrollo adecuado del trabajo. En esa línea, es un factor importante al considerar factores de riesgo en este tipo de unidades productivas, ya que se evidencia en los relatos de los participantes de los focus group una gran diversidad de temas, desde cómo se organiza y distribuye el trabajo hasta problemas de convivencia.

*“Y también el tema de los robos, que por más que uno trate de decirle al jefe, este roba, este roba, y a ti te estresa, porque a mí me estresa que roben tanto, como no está ahí no lo ven, no te creen mucho, cachai” (Mujer, comercio, primer grupo focal)*

Los trabajadores describen diferentes grados de confianza horizontal alcanzados en sus empresas que impiden generar alguna observación general respecto de las implicancias que para estos efectos tiene el contexto microempresarial. Así, se señalan tanto faltas de confianzas entre pares, así como confianzas plenas que aportan al desarrollo de trabajo conjunto.

*“O sea uno se preocupa, y necesitas mantener un orden de trabajo, y somos ocho personas trabajando en el mismo local, y no te topas con ninguno, entonces a ti te da rabia hacer algo, que de repente venga tu compañero y (incompleto). Y llegas al otro día y es un desastre y tú tienes que volver a hacerlo, volver a hacerlo” (Mujer, comercio, primer grupo focal)*

*“Muchas veces suponte mi jefe me dice, “[Nombre] vamos, eh, vamos a ver otra pega”, y Juan se queda terminando la pega y si él la termina, barre con todo, trapea, porque como te digo el concepto de ellos es hacer un envase de alimentos, donde no puede haber suciedad hueón, es es. Y Juan, llegamos, y está todo listo, están guardados arriba de la maleta, el jefe va a ver la pega, impecable, la entregamos, no está esperando” (Hombre, construcción y manufactura, primer grupo focal)*

Esto mismo, es observado por algunos empleadores, donde se plantean algunas relaciones buenas, donde los empleadores ven relaciones de confianza entre los trabajadores que mejora el ambiente laboral y la dinámica entre los trabajadores.

*“Ahora pregúntales a ellos como es que se llevan conmigo y también entre ellos. Yo creo que es súper buena onda porque, nuevamente, en el fondo la filosofía... Cuando tú tienes gente, buena, si son buenos en el trabajo, también son buenas personas, también son buenos papás ¿cachai? entonces no anda súper bien, aquí toda la gente almuerza junta acá arriba. Yo no almuerzo con ellos porque yo almuerzo a las 12, y me dicen que almuerzo con las gallinas, porque a esa hora almuerzo yo. Ellos comen como a las una, entonces, se vienen a comer acá y mi oficina esta abajo. Entonces yo voy a las 12 y vuelvo a las una, entonces estoy acá trabajando y escucho a todas las risas, se cagan de la risa ¿Cachai? Sé que se llevan bien, así que no” (Hombre, industria, entrevista a empleador)*

Asimismo, es señalado por una empleadora que una buena relación entre trabajadores permite dentro de su empresa generar una red de apoyo que facilita la dinámica del trabajo.

*“Entonces... creo que el trabajador que habla y expresa que le está pasando algo, existe como de parte, y no sólo mía, sino que de parte de todas las personas hay una red de apoyo ¿cachai? son apañadores los chiquillos de acá, no tengo nada que decir con respecto a eso” (Mujer, maestranza, entrevista a empleador)*

En contraste, algunos empleadores enfatizan que hay casos donde las confianzas entre los trabajadores se ven mermadas por las diferencias en las cantidades de trabajo y los ritmos de trabajo cuando el empleador no esta presente.

*“Yo he notado de repente, en algunos puntualmente, que se molestan cuando el otro no hace nada (...) discusiones que de repente, oye estai aquí y después cuando aparezco se ponen a trabajar y entonces le dicen “y ahora estai trabajando”, no sé. Entonces se sienten como que se acusan ¿se entiende? Y yo no me involucro en eso, no pesco mucho, paso no más, no lo escucho.” (Hombre, imprenta, entrevista a empleador)*

Asimismo, según señalan empleadores, otro tipo de desconfianzas se generan respecto de las diferencias en las condiciones de trabajo de los distintos trabajadores dentro de la microempresa. Sin embargo, no se presentan casos donde sea explícitamente observable en base al levantamiento cualitativo realizado, más allá de la opinión expresada por un empleador.

*“yo creo que básicamente puede ser la interacción entre todos, cuando están todos interactuando también hay temas que se saben, los beneficios, los no beneficios, las horas extras, que no las horas extra, entonces las tergiversaciones de algunas conversaciones se han visto en conflictos entre los trabajadores, o sea, por lo menos, en mi caso, entre ellos no he visto nunca ningún problema, son todos a través mío porque yo soy su jefe, entonces básicamente eso, se podría decir que el boca a boca es una mala práctica entre los trabajadores, hablar cosas sin saber complica en algunos casos el buen funcionamiento y quita la credibilidad de tu trabajador”*  
(Hombre, transporte especializado, entrevista a empleador)

## Otras Dimensiones que Emergen de los Análisis Cualitativos

Son tres las dimensiones identificadas durante los estudios cualitativos que no estaban contempladas en el instrumento original y que se ven como propias de la microempresa. Las tres se relacionan con la dimensión de exigencia psicológica.

### **g.1.- Exigencias psicológicas producidas por la inseguridad personal presente o relacionada a los espacios de trabajo**

Esta dimensión aborda aspectos referentes a la preocupación por la inseguridad personal a la que algunas veces se enfrentaban los trabajadores en sus espacios laborales y el trayecto, desde el peligro de robos y asaltos a peleas o riñas en los lugares de trabajo o cercano a ellos. Esto último, depende principalmente de dónde se ubica la microempresa y los trayectos que deben realizar desde sus hogares los trabajadores y trabajadoras.

Se tiende a considerar que esto es una realidad presente en mayor medida en las microempresas porque suelen ser empresas emergentes, y que por ende no pueden invertir en alternativas de traslado o de seguridad como suelen hacer grandes empresas.

*“A mí me pasa, bueno, que es un poco distinto el rubro mío que el de todos. Que ponte tú, yo vivo con un miedo constante de los asaltos, y tuvimos que esperar doce asaltos, compañeros que ya renunciaron, para que empezaran a poner un poco de seguridad. O sea, y yo trabajo solo en la mañana, y es en las mañanas, por lo menos donde estoy, cuando ocurre”* (Mujer, comercio, primer grupo focal)

En este mismo sentido, un empleador relata que ciertos rubros, como el comercio que se desarrolla de forma nocturna, implica un riesgo mayor para el traslado de los trabajadores, especialmente si éstos deben desplazarse a sectores periféricos de la ciudad. Por lo mismo, este microempresario señala que debió facilitarle a parte de su personal una solución de traslado seguro y así mitigar este riesgo que estaba experimentando.

*“Por ejemplo, al Fernando, vive para Conchalí y se tenía que ir a tomar micro a Recoleta, y un día lo asaltaron. Y, ese día, yo inventé un sistema para que él se vaya en taxi de la puerta de su casa... De la puerta de acá hasta la puerta de su casa” (Hombre, restaurant, entrevista a empleador)*

Además, los empleadores son enfáticos en señalar la persistencia de situaciones peligrosas como asaltos o robos que se producen al interior de las microempresas, las cuales en ocasiones han sido experimentadas por los trabajadores en sus lugares de trabajo.

*“Bueno quedaron asustados [refiriéndose a sus trabajadores], por cierto, y no paso a mayores la cuestión, porque bueno ellos tienen las instrucciones de entregar todo, la plata, todo, Y así ocurrió, afortunadamente el que estaba aquí era bastante pillo y vio el auto, lo pudo describir, que se yo, los pescaron a los hueones, en serio. Mucha cuea, los agarraron. Sí los robos también son una cosa atacante*

***¿Te ha pasado mucho?***

*Sí, nos han robado tres veces” (Hombre, comercio, entrevista a empleador)*

Por otra parte, un empleador identifica como fuente de riesgo de seguridad aquellos eventos como peleas o riñas que se generan tanto en las inmediaciones de las mismas empresas entre diferentes unidades productivas y entre compañeros de trabajo. Esto es referido a la actividad de vulcanización cuyas actividades se desarrollan en parte en la vereda o calles en donde están ubicadas.

*“Además de repente hay peleas.*

***¿Sí?***

*Sí, hay peleas con los compañeros de repente te quitan una pega, porque, no actuaron correctamente te fijan*

***¿Y eso pasa mucho?***

*No mucho, cuando están estresados sí. Pero eso, eso se va manejando.*

***Y las peleas son dentro del mismo, de la misma empresa pero también se produce.***

*A nivel de cuadra” (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

Si bien, al igual que los trabajadores, los empleadores destacan principalmente el riesgo físico de sufrir algún tipo de asalto o daño a raíz de un conflicto, desde el rubro de la educación señalan como un riesgo emocional extra la preocupación que las trabajadoras del área docente experimentan al verse enfrentadas a los chismes y juicios generados por parte de la comunidad en que se insertan sus lugares de trabajo.

*“No voy a permitir que un apoderado entre y me golpee, o golpee a una profesora. Esas son preocupaciones constantes ¿me entiendes? uno siempre está como preocupado como de que el entorno esté funcionando bien, coordinado,*

*bajo las expectativas que uno se hace para el mes, o para los dos meses, o para el semestre o para el año, y que obviamente la gente nos conozca, nos conozca lo que hacemos, que... porque uno, el ser humano tenemos a caer en esta cosa de los chismes, de cosas como externas, que enlodan el trabajo que uno está haciendo” (Mujer, educación, entrevista a empleador).*

Esta misma empleadora plantea que existe una contradicción a la hora de intentar aumentar la seguridad en sus lugares de trabajo y que se corresponde directamente con la realidad de su rubro. Puntualmente presentan el problema que al querer aumentar ciertas medida de seguridad materiales, como elevar una reja o mejorar las protecciones de su escuela, deben tener la precaución de no aislar de sobremanera su lugar de trabajo, puesto que a trabajar con niños, cualquier tipo de aislamiento del recinto escolar puede elevar las sospechas por parte de los apoderados.

*“[...] hemos subido la reja, le hemos puesto puntas, le hemos puesto un montón de cosas para tapar por el delincuente, porque nos van a robar, por lo mismo, porque los papás nos vean también” (Mujer, educación, entrevista a empleadora)*

## **g.2.- Exigencias psicológicas producidas por la “incertidumbre de espera”.**

Se refiere a espacios de tiempo recurrentes en los cuales no hay demandas de trabajo y a la vez, existe coexiste una incertidumbre de la llegada o inicio del trabajo, es decir la falta de trabajo se asocia a espera y expectación de ello. Estas condiciones generan una “incertidumbre de espera” en los trabajadores, que se asocia a tensión entre los trabajadores. Este aspecto es el que se releva como una subdimensión de riesgo psicosocial adicional. A la que se suma la preocupación del ingreso insuficiente por falta de trabajo ya se trabaja con ingresos día a día en muchas de ellas lo que fue señalado en otras subdimensiones del instrumento.

Como se visualiza hay una ausencia de trabajo y preocupación por la falta de ello en los trabajadores que lo expresan en la tensión que genera expresado en irritabilidad, fumar, paseos incesantes y que refieren una preocupación por la falta de ingreso que aquello significa.

*“Nada, yo hay días que no, yo en mi caso personal, no he hecho nada, dos o tres días y aquí también (...) Lo que pasa es que como este trabajo es tan relativo, de repente tu puedes estar, yo estoy tranquilo, pero de repente llega la pega y paaa, ¿te fijas? no te suelta. Entonces ahí es donde uno tiene que aprovechar también po, no va a decir no que estoy cansado, tu viví en base al día, no es lo mismo que en una empresa, tu sabi, si queri te vay al baño, te sentai, capeai la hora po, pero aqui no po, mientras más trabajo hay, más plata ganai (...) Me afecta de repente, andai irritable, fumai mucho, te paseai mucho, comi mucho (...) porque todos vienen a generar lucas po, todos tienen un promedio de, están acostumbrados a un promedio de plata, entonces si a ti te disminuye, lógico que tú tienes compromisos como todos, entonces tú ves que un día no resultó y el segundo tampoco, el tercero estai ya, te va dando vuelta el cerebro”. (Hombre, comercio, entrevista a empleador)*

Sin embargo adicional a dicha preocupación del ingreso los relatos señalan que los periodos prolongados de espera sobre todo asociado a la atención directa de clientes genera una incertidumbre en la espera que pueden llegar a producir peleas entre los mismos trabajadores por atender a los pocos clientes que hay, lo anterior se ve reflejado en las microempresas de vulcanización.

*“Llegan a las 8.30 de la mañana, llegan todos, bueno cambio de ropa, yo también llego, me siento porque uno tiene que sentarse a esperar al cliente, tu buena parte observando que pase gente, si llega gente al lado pidiendo el producto de neumáticos, atento a que salga y tú lo puedas captar, esa es la función de uno, y se ve también soldaduras que viene de otro lado, o los mismos compañeros soldador, uno sale a atacar al cliente ¿te fijas? ese es el sistema en si para poder, generar lucas.*

**Entonces llegan y esperan que la pega llegue.**

*Claro, que llegue, nada más. Que esa es la función de uno, nada más, no hay otro, no hay otra receta para este tipo de cosas” (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

En general se observa que este es un factor de estrés tanto para el empleador como para los trabajadores, siendo un factor de mayor complejidad sobre todo cuando son microempresas cuyo ingreso va de la mano a la producción en el corto plazo.

*“Se nota al tiro, cuando llegas en la mañana, marcas tu tarjeta, y no hay movimiento por área de supervisión, y nos quedamos ahí una hora, 9 de la mañana, 11 de la mañana, los que íbamos en el taller, y no hay ningún vehículo que te lleve a ningún lugar del trabajo, y eso lo noto. Además que en terreno también lo noto, porque terminas tu trabajo, y preguntas qué es lo que viene después, no, no tengo nada” (Hombre, industria energética, segundo grupo focal)*

Los empleadores señalan que uno de los impactos que tienen aquellos periodos en los cuales la incertidumbre de espera se ve extendida radica en el surgimiento de ciertas conversaciones internas de las unidades productivas que apuntan a la búsqueda de soluciones para sortear estos periodos de baja de manda laboral.

**“Ya perfecto. ¿Y le ha ocurrido que por ejemplo tienen días donde no tienen mucho trabajo, o no tienen mucha carga?”**

*Sí también, sí. Febrero fue un mes que estuvo más con poco trabajo, pero en ese minuto bueno se empezó a hacer publicidad en las redes sociales, se empezó a hacer más reuniones para ver qué es lo que íbamos a hacer, como podíamos repuntar, empezamos a preparar un evento. Se deja más para esas cosas, así que, pero si hay meses que son más lentos. Febrero nunca había estado así tan, de hecho, enero es como el mejor mes para la venta de los vehículos, hasta el*

*año pasado, pero enero este año enero y febrero fue súper lento, pero como conozco harta gente en el rubro de los autos, varios me decían que las automotoras estaban todas con muy ya, estaban medios complicados porque nunca había estado así tan bajo. Así que fue como a nivel automotriz, dentro de eso claro, se hacen más reuniones para ver cómo repuntar, ideas que los trabajadores aporten ideas, dentro de eso es todo lo que es volantes, folletos, hacer más publicidad. Pero de esa forma” (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

En algunos casos los empleadores deciden cubrir ese tiempo apostando a producir bienes que eventualmente podrán transar en el mercado. Según los empleadores entrevistados, una de las soluciones más comunes frente a estas situaciones consiste en realizarle ajustes al giro de las unidades productivas que dirigen, produciendo una suerte de reinención.

*“(…) que de repente una persona puede quedar sin hacer nada, porque no sé po, la persona que va a doblar o encuadernar no queda con nada. Entonces yo ahí es donde siempre les he dicho, yo siempre les digo esto y se los puedes preguntar, le digo mira “si hay algo que hacer termínalo, lo que sea”, porque hay algunos que me han respondido “es que si lo termino ahora ¿mañana qué voy a hacer?”, “No te preocupes por mañana, preocúpate de hoy día, termínalo y si mañana no tienes qué hacer, no importa, conversa, métete a internet, descansa, duerme un rato o lo que quieres, pero lo que hay que hacer se hace hoy”. (Hombre, imprenta, entrevista a empleador)*

*Otro ejemplo de aquello está presente en la búsqueda de diversificarse o ver alternativas frente a las bajas demandas.*

*“Y de ahí nosotros nos tuvimos que reinventar con lo que es neumáticos, ¿ya?*

***¿Y eso por qué?***

*Porque estaba muy malo el negocio. Bajó mucho. Bajó mucho lo que es reparación, lo que es soldadura, entonces nosotros pa poder sostener esto, había que reinventarse. Y una forma de reinventarse fue con lo que siempre da po, que es los neumáticos. Nunca van a fallar. La gente lo tiene que tener po, es imposible que un vehículo esté funcionando sin un neumático” (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

Podemos apreciar como los microempresarios identifican que estos periodos tienen un efecto perjudicial en términos de riesgo psicosocial en sus trabajadores y que finalmente la preocupación por la falta de trabajo no reside únicamente en él si no que termina trasladándose también a sus empleados.

***“¿Y usted cree que esa preocupación también la comparten los trabajadores o ellos tal vez tienen otras preocupaciones, otros malestares?***

*Sí, yo creo que ellos también se preocupan, por eso que en ese minuto es donde hacemos reuniones y ellos van aportando ideas, porque obviamente si al taller le entran más vehículos, más liquidez van a tener ellos en su bolsillo, los vendedores también, mientras más ventas, más liquidez van a tener ellos. Pero si también les preocupa, y por eso que ellos se preocupan de empezar a llamar gente, empezar a hacer volantes” (Mujer, servicio técnico, entrevista a empleador)*

*“Pedrito por ejemplo me dice, “estoy preocupado Don Claudio, porque no estamos generando po, o sea estamos solamente siendo un gasto, pero usted no está generando con nosotros en este minuto” y yo le digo “tranquilo va a llegar el momento, yo tengo que seguir bombardeando, seguir conversando, viendo y decidiendo de acuerdo a cómo se vaya presentando todo” (Hombre, metalúrgica, entrevista a empleador)*

***“¿Cómo cree que le afecta?***

*Me afecta de repente, andai irritable, fumai mucho, te paseai mucho, comi mucho.*

***Como que nervioso, ansioso.***

*Claro, la ansiedad te hace hacer eso.*

***Y ¿usted cree que solamente a los que están más a cargo de la empresa como usted, su hermano y su otro socio, o usted cree que eso se transmite a todos los trabajadores, como esas ansias?***

*A todos, a todos, claro a todos, porque todos vienen a generar lucas po, todos tienen un promedio de, están acostumbrados a un promedio de plata, entonces si a ti te disminuye, lógico que tú tienes compromisos como todos, entonces tú ves que un día no resultó y el segundo tampoco, el tercero estai ya, te va dando vuelta el cerebro” (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

Asimismo un empleador señala que la falta de trabajo y la incertidumbre asociada a la misma afecta fuertemente a sus trabajadores a nivel personal, puesto que llegarían incluso a cuestionarse por qué tienen la mala fortuna de no recibir más trabajo si han tenido una actitud personal y familiar intachable.

*“[...] el Pedrito me decía “Don Claudio me siento tan mal” me decía, “de ver qué, que no tenemos trabajo, porque estamos capacitados pa hacer muchas cosas, no tomamos, yo no tomo, trago, nada, en un asado me tomo una cerveza, una copa de vino, pero ahí, nada más. Mis hijos jamás me vieron, curado, o con trago de más, hablando cabezas de pescado, nunca” (Hombre, metalúrgica, entrevista a empleador)*

La preocupación que experimentan los trabajadores es validada por el relato de algunos empleadores, quienes admiten que la incertidumbre por la falta de trabajo es uno de los principales problemas que viven sus trabajadores, la cual se agudiza considerablemente cuando se suma el riesgo de eventuales despidos.

*“[...] lo hemos hablado mucho estos últimos meses, es un tema preocupante y finalmente entienden que si no va a haber que tomar otras decisiones, y están como en realidad echados a la suerte en realidad, porque saben cómo funciona como el tema del servicio, o sea básicamente es por la demanda que nos llega, o sea si no nos llega trabajo, no puedo tener a cinco personas acá [...] pero si no hay trabajo, otras decisiones se tendrán que tomar. Yo creo que esa es su mayor preocupación, el tema de la demanda de trabajo” (Hombre, servicio técnico, entrevista a empleador)*

Además de la reinversión o giros que realizan las microempresas para dar respuesta a los periodos de baja demanda laboral y por ende, la incertidumbre asociada a dichos momentos, los empleadores plantean que es posible mitigar los efectos de dicha espera en los trabajadores mediante el mecanismo de asignarles ya sea nuevas tareas no tradicionales como arriesgándose a adelantar pedidos de clientes que aún no han sido solicitados.

*“[...] a veces cuando no tenemos trabajo por ejemplo empezamos a hacerle mantención a las máquinas, reparamos tensiones, vamos a comprar cables, a hacer mantenciones nuevas [...] O fabricando estas cosas chicas que de repente se venden uno tarde mal y nunca, no es lo que me, tampoco eso me cubre lo que yo le tengo que pagar a mi gente. O sea, yo saco de mis ahorros y de la plata que tengo reservada para poder seguir manteniendo esto, pero ¿hasta cuándo puedo aguantar así? es incierto. Por eso te digo, en este minuto estoy viendo de que se está poniendo muy complicado, y converso con más amigos y relaciones que tengo y me dicen “la empresa nuestra está pasando lo mismo” (Hombre, metalúrgica, entrevista a empleador)*

*“Mira, los trabajos son variables, yo sí me la juego. O sea, yo te lo demuestro, tú te levantas ahí, tú te asomas y vas a ver carpetas, yo sé que los clientes me compran cosas determinantes durante mi proceso. Entonces yo ¿qué hago? Cuando me piden, generalmente hago más para adelante, entonces las tengo listas.*

***Ya, pero es una apuesta que hace usted...***

*Es una apuesta, créeme que de repente gano ocho y pierdo una, a veces tengo que botar cosas porque se modificó un código, se murió, es así. Pero prevemos eso, eso generalmente se hace, los centros médicos por ejemplo, usan muchas recetas, muchos formularios de escáner, todas esas cosas nosotros sí vamos manteniendo en stock. O sea, yo veo que baja la carga, el trabajo normal de una prensa, de la impresora, veo que va a quedar libre, entonces ya, tiremos recetas, tiremos formularios, tiremos sobres, no sé” (Hombre, imprenta, entrevista a empleador)*

Finalmente más grandes que sus unidades productivas tiene una suerte de efecto protector frente al riesgo que produce la incertidumbre de espera en los trabajadores.

***“¿Entonces usted siente que trabajar para una empresa mandante le afecta negativamente a su trabajo o positivamente? ¿Y cómo cree que esto afecta a sus trabajadores?”***

*No, que trabajar con una empresa grande al tenerte una estabilidad productiva, nos genera paz a nosotros y le genera paz al trabajador ¿cachai? Generalmente los chiquillos de lo que más se preocupan es de que haya pega ¿cachai? Por ejemplo, ellos vienen y te dicen “pucha nos vamos temprano, no hemos tenido pega, no hemos podido hacer horas”. Aunque, si bien la responsabilidad toda es de uno, el tener el trabajo y darles el trabajo, ellos de una manera u otra están pendiente de eso. “Pucha jefa, a acá salió poca pega ¿qué pasa? estamos sin pega”. Ellos tienen una preocupación... Pareciera que al igual que uno cachai, que no tener pega a ellos también les perjudica” (Mujer, maestranza, entrevista a empleador)*

### **g.3.- Exigencias psicológicas asociadas a la falta de condiciones materiales**

La microempresa se caracteriza por tener una inversión acotada en infraestructura y tecnología, por lo que los trabajadores se ven expuestos a limitadas condiciones materiales que le afectan en términos del funcionamiento del trabajo, ya sea por equipamiento, falta de insumos, entre otros o en las condiciones básicas, como ausencia de duchas o lugares adecuados para los almuerzos, entre otras. Estos aspectos son referidos por algunos trabajadores como fuente de preocupación y malestar.

En ese sentido los trabajadores señalan la necesidad de contar con maquinaria y herramientas adecuadas.

*“Claro, pero ahí hay cosas, en una oportunidad también nosotros como trabajamos con el tema, bueno, el tema, igual se da con el tema de maquinarias, tú no sabes en qué momento tu máquina va a fallar, tú no lo sabes. Y si falla y eres el responsable, tienes que quedarte. O sea, si puedes solucionar tu problema tienes que quedarte, porque esa es tu herramienta de trabajo” (Hombre, imprenta, segundo grupo focal)*

Además, los empleadores señalan que como microempresas no cuentan con el capital suficiente para poder invertirlo en mejoras de equipamiento que conllevarían importantes mejoras en los procesos productivos que se llevan a cabo en sus empresas.

*“En el caso nuestro por ejemplo, sería un poco tener los recursos, por ejemplo, si yo tuviera más cosas más cocinas, por ejemplo, una inversión, más refrigerados, más congeladores, yo no estaría tan estresada porque tendría un stock importante, trabajaría al menos un stock que tengo, y no que tengo que ir a comprar y que dependo del mercado por si lo tiene, eso es importante, y que no lo tenemos, y eso es un poco la parte psicológica, que es mantener mayores capital por llamarlo así, uno puedo jugar un poco con eso, y la otra parte, también es importante porque niñas estarían físicamente también mejor, por*

*ejemplo, yo tendría cocinas, yo tengo dos cocinas industriales porque igual son chicas, si yo tuviera cocina, así ellas tendrían sus fogones prendidos, y esta todo hirviendo, no está esperando que hierva uno, y “pucha la hora que todavía no se cose” ¿me entiende? esas cosas así, igual ellas estarían tranquilas, podrían tomarse un té entremedio, no sé po, cosas que uno puede ahora no po” (Mujer, restaurant, entrevista a empleador)*

Varios empleadores hacen hincapié en la necesidad no solo de mejorar los procesos productivos de sus microempresas, sino que son enfáticos en la importancia de implementar mejoras que permitan una mayor comodidad a sus trabajadores. Lo que también es manifestado por los trabajadores sobre el poder contar con espacios que les permitan suplir necesidades básicas, como un espacio adecuado de almuerzo, descanso y duchas.

*[...] nosotros damos los almuerzos porque somos empresa de almuerzo pero que uno se preocupara de ellas tuvieran su casita, y que ellas fueran a almorzar, todas esas cosas las da el capital. Eso más que nada” (Mujer, restaurant, entrevista a empleador)*

Los empleadores suelen señalar la necesidad de expandirse, argumentando que un aumento de espacio en los lugares de trabajo podría significar una mayor comodidad de sus trabajadores, además de que podrían aumentar considerablemente la productividad de sus empresas.

*“Claro, si dijéramos ya ahora en vez de 500 empanadas vamos a hacer 1.000 empanadas, ya tenís que hacer otro turno...”*

#### **O duplicar la gente, pero...**

*No podís, porque por espacio no podís...*

#### **Y los hornos tienen una capacidad limitada...**

*Claro y porque genera igual un estrés en los cabros el que un espacio que compartimos entre cuatro o cinco, tengai que compartirlo entre ocho. Y además, es cuático como la gente se siente amenazada de que a lo mejor yo esté trayendo gente para que aprenda para echarlos...” (Mujer, industria alimentaria, entrevista a empleador)*

Sin embargo, también hay relatos de empleadores que tienden a postergar o derechamente negar la importancia de cubrir las necesidades materiales básicas que tienen que tener los trabajadores para desempeñar de forma óptima sus tareas en los diferentes lugares de trabajo.

*“Bueno primero que nada las duchas, yo dejé de hacer las duchas, no tienen dónde bañarse hoy día, yo soy super sincero ¿por qué? porque estoy tratando de cambiarme y esta propiedad la arriendo, entonces no, ya dejé de pagar la fabricación de eso porque nos vamos y allá hay de todo. Entonces ¿para qué voy a construir algo acá que a la larga lo van a dejar? [...] entonces ahí, yo voy a, yo dije ya “voy a esperar ahora este mes, sino pasa nada voy a retomar las duchas”, porque me falta re poco para terminarlas. Y al final dije yo bueno, yo pienso que*

*es lo que a ellos les pesa un poco, porque es desagradable irse más o menos sucio todos los días a la casa po” (Hombre, metalúrgica, entrevista a empleador)*

*“[...] y de repente salen los problemas que son iguales a una peluquería en la esquina de la señora Juanita. Entonces cuando acá se vuelve la señora Juanita, todos saben que yo así es como... Ahí grito como... Mal, mal, me deja mal. O sea, es como que años trabajando. Y qué es lo que va a ocurrir de la señora Juanita, o sea que de repente ¿me entendí? "Jefe, sabe que no hay confort en el baño". Eso me puede dejar mal una semana, así como qué... ¿qué repuesta es la adecuada? Dado que me estai grabando, vamos a partir de las más elegantes pa seguir, ¿qué me importa que no haya confort en el baño?” (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

Un empleador señaló que la constitución de un Comité Paritario en su empresa ha tenido como consecuencia una mejor identificación y una resolución más eficiente de los problemas asociados a la falta de condiciones materiales. Esta medida, si bien no es obligatoria para las microempresas, podría ser considerada como una potencial herramienta para mitigar este aspecto de las exigencias psicológicas, por lo que sin lugar a dudas sería relevante indagar en mayor profundidad el impacto que pueden generar en este tipo de unidades productivas.

*“Entonces, por ejemplo, tuvimos hace no mucho rato una reunión del comité paritario donde levantaron que estaban muy incómodos con las luminarias, las cuales cambiamos todas y son completamente distintas y nuevas, y con los sistemas de enchufe, etcétera. Y después plantearon también con los temas de computadores, y también se fueron haciendo los arreglos y se modificaron todos los computadores, con la falta de impresoras que era una historia...” (Hombre, comercio exterior, entrevista a empleador)*

A modo de síntesis, es posible afirmar que la mayoría de los trabajadores no identifican la falta de condiciones materiales como un riesgo relevante al que se ven enfrentados en sus lugares de trabajo, sino más bien se ve una actitud de aceptación de dichas condiciones como inherentes al trabajo. Sin embargo, dadas las características de las microempresas (especialmente la baja inversión instalación y renovación de maquinaria e implementos), suele ocurrir que los empleadores logran identificar las falencias materiales de sus unidades productivas, pero su resolución siempre se plantea como un horizonte deseable, que difícilmente podrá ser alcanzado en el corto o mediano plazo. Así, la resolución de esta problemática, para los empleadores, se aloja en la posibilidad de un eventual crecimiento de sus unidades productivas, alcanzando una mayor solidez económica.

*“Me gustaría que se proyectara lo que es neumático y todo y tener un salón de ventas, independiente, no estar tan hacinao, porque si tú te fijas tamos hacinaos” (Hombre, vulcanizadora, entrevista a empleador)*

Otro elemento que se hace presente en las microempresas, asociado a la falta de priorización en inversión para adoptar medidas de higiene y seguridad ocupacional, refiere al estrés al que los trabajadores se exponen por riesgos presentes en sus puestos de trabajo, ya sean de tipo físico, químico o por falta de protocolos y elementos de protección al respecto.

*“De la máquina, que los productos químicos, el olor, enferma, el dolor de cabeza que se produce” (Hombre, imprenta, segundo grupo focal)*

*“El diluyente que usa es muy fuerte el olor que usa, los químicos, entonces yo estoy trabajando ahí, y el olor me llega aquí, y la cabeza ya estaba, tengo que abrir la puerta. A él no le afecta, y yo soy niña para él, eres niña, me entiende. Pero el [...], no lo respeta, pero me estoy enfermando po” (Hombre, imprenta, segundo grupo focal)*

### **2.3.- Percepción de riesgo Psicosociales de los empleadores de la micro-empresa: Análisis de entrevistas semi-estructuradas.**

En esta sección se presentan algunos hallazgos sobre los riesgos psicosociales de los empleadores que emergen de las entrevistas semi-estructuradas y que contribuyen a configurar el contexto de la microempresa. La captación de dicho contexto es de suma importancia en cuanto se encuentra modelando permanentemente los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en ese lugar de trabajo.

Además, cabe destacar que, dada la naturaleza de la microempresa, este contexto también se constituye en riesgos psicosociales para los empleadores. Lo anterior se explica dada la modalidad de trabajo y de inserción del microempresario en la organización del trabajo de la unidad productiva. Con el fin de profundizar en los argumentos planteados anteriormente, se analizaran ocho ámbitos del contexto de la microempresa que se encuentran asociados a los riesgos psicosociales de los empleadores, siendo señalados por ellos como motivo de preocupación. Es importante notar que hay algunos de estos ámbitos que podrían considerarse factores de protección, entendiendo la satisfacción que manifiestan al estar ellos presentes.

#### **Autonomía en la toma de decisiones: La relación con los clientes y proveedores**

Una dimensión que preocupa a los empleados como parte de su responsabilidad y actividades cotidianas consiste en hacer frente a la inestabilidad de la demanda por su servicio o producto. Es decir, la relación con sus clientes y proveedores, sobre todos cuando estos son limitados o escasos en número. En consecuencia, destinan mucho tiempo y energía en mantener dichas relaciones activas y en buen estado. Dicha preocupación termina por moldear la organización de la microempresa, las relaciones con sus trabajadores y el clima laboral propiamente tal. Es así que nos encontramos que uno de los códigos recurrentes en las entrevistas es la relación que tienen los empleadores con sus clientes, puesto que de ello depende que haya trabajo o no en la microempresa.

En esa línea, algunos empleadores declararon que los aspectos de mayor preocupación e incluso referían que lo peor que podía ocurrir en la empresa más era perder clientes o no tener clientela

por un tiempo. A F.F. (M, 48, Asesoría en comercio exterior y transporte local, Ed. Técnica Superior), por ejemplo, quien manejaba una cantidad gigantesca de correos diarios (cercano a los 200) una de las cosas que más le afectaba, era recibir una cantidad menor a esa cifra (cercano a los 50). Por su parte, C.V. (M, 53, Constructora, Ed. Universitaria Completa) señalaba que si bien los tensionaba el tener exceso de trabajo, lo que realmente les preocupaba era no tener trabajo durante unos meses. Por la misma razón, deben “moverse” para buscar ofertas de nuevos o antiguos clientes.

*“(…) O sea, hay veces y me ha pasado, meses en que no hay nada de trabajo o muy poco y eso es porque uno está desarrollando presupuesto o yendo a ver los clientes por si hay alguna opción de nuevos negocios” (C.V.)*

Por su parte, a I.Y. (M, 51, Taller Mecánico, Ed. Técnica Completa) lo que más le producía malestar era no ver autos en su taller, o que no hubiese una rotación constante de ellos.

*“(…) A mí me interesa que autos entren y ojalá entren hoy día y mañana a más tardar estén afuera. No me conviene que estén aquí parados, no me sirve. Eso me estresa. Eso como dueño aquí me estresa, ver los mismos vehículos que estén y estén y estén” (I.Y)*

A la vez, algunos microempresarios señalaban no tener este tipo de preocupaciones, dado que se sentía muy cercano a sus clientes e incluso planteaban haber establecido lazos de amistad con algunos de ellos. En esa misma línea, aludían a que dichas relaciones ya se habían sostenido a lo largo de varios años y que, por ende, tenían existía una confianza y fidelidad importante entre empleador-cliente, por lo que les “dolería” que los clientes se fueran.

*“(…) yo tengo clientes de muchos años, muchos años (...) uno se enamora de esa relación, se enamora de los clientes (...) entonces aquí duele cuando se va, no por la plata, sino por la relación que se ha establecido” (R.C., M, 68, Agencia Contabilidad, Ed. Universitaria Completa)*

En los casos hasta aquí mencionados los clientes eran personas naturales. Sin embargo, existen otras microempresas que establecen vínculos comerciales con empresas mandantes de mayor tamaño. En este sentido, cualquier decisión tomada por la empresa mandante tiene una repercusión importante en las microempresas que se encuentran supeditadas a ella. En este marco, la mayor inquietud que presenta este grupo de microempresarios es que la empresa mandante no les conceda sus cotizaciones, o que se atrasen mucho en aceptarlas, lo que podría asimilarse a no tener clientes, como se analizó previamente. H.C. (M, 55, Fabricación estructuras metálicas, Ed. Media Incompleta), por ejemplo, comentaba que debía desvelarse haciendo cotizaciones para su empresa mandante, para que finalmente muchas de ellas no fueran aceptadas.

*“(…) Yo te digo, que mis días a veces son, me acuesto dos, tres de la mañana, después de enviar un montón de cotizaciones con la esperanza de que nos vayan saliendo trabajos en forma continua, pero es la forma, no tengo de otra” (H.C.)*

El caso de C.A. (M, 56, Repuestos Minería, Ed. Universitaria Completa) también retrata algo similar, puesto que comentaba que había cotizaciones y licitaciones que quedaban estancadas durante varios meses.

*“(...) hay licitaciones que están congeladas varios meses, no tienen respuesta si las ganamos o las perdemos, están ahí congeladas. Incluso es normal, el otro día me llegó una cotización que hicimos en agosto del año pasado y recién querían mandar a hacer este producto ahora en estas fechas” (C.A.)*

Además, en este caso el factor de la competencia es clave, dado que muchas microempresas del mismo rubro están intentando conseguir licitaciones con la misma gran empresa. Algunos señalaban que existen nuevas empresas en el mercado administradas por migrantes venezolanos, que abaratan sus costos para poder entrar al mercado en una mejor posición, generando una competencia difícil de superar para un microempresario chileno:

*“(...) hace como 15 días que nada (de trabajo) (...) sin ser discriminativo como te dije, llegó mucho venezolano, entonces los valores se han ido para abajo (...) Entonces se están ayudando entre ellos de la prioridad y nosotros vamos quedando afuera. Ya se han ido muchas personas que trabajaban ahí conmigo que ya no están, chilenos. Y Ahora yo me estoy viendo en la esa situación, o sea, es muy posible que me saquen de aquí a un mes más” (H.C.)*

Lo anterior da cuenta de que, aunque H.C. lleve 20 años trabajando con una determinada empresa mandante, lo que prima finalmente en la relación son los costos y no la historia previa que existe entre las partes comerciales. En suma, resulta evidente que el factor de dependencia y de alta competencia hacia una empresa genera, en el microempresario, una sensación de vulnerabilidad e incluso incertidumbre laboral.

En este marco la única estrategia posible que tienen los empleadores para lograr mantener a sus clientes radica en mostrarse cordiales y tener un buen trato con sus socios comerciales.

*“yo acá recibo a todos los vendedores, le damos un cafecito, conversamos, entonces vamos más allá de un simple trato ya de -necesito esto- entonces yo pienso que esa cordialidad, ese sentido de comunicación con la gente te hace que todo fluya más fácil” (C.A.)*

Otros microempresarios refieren que deben estar ideando estrategias para palear las bajas en la demanda, como por ejemplo, agregar un producto nuevo o generar un nuevo servicio o realizar una serie de cambios más estructurales como cambiar el giro de la empresa. En el primer caso (G.P.) comentaba que:

*“(...) nuestra mayor demanda ha bajado considerablemente (...) estamos buscando otra forma de servicio para poder paliar esta situación (...) que es la parte de instalaciones o de conexiones de productos”*

En la misma dirección se tiene

*“Y si ellos lo aceptan, hemos mandado varias cosas a prueba, se las hemos regalado, le fabricamos un producto y le decimos - mira pruébate esto- va a ser mejor y va a cumplir la misma función y te va a durar más, ya, y ese acercamiento nos ha abierto hoy día este tipo de cosas que sabemos que las vamos a poder brindar nosotros” (G.P.)*

En el segundo caso está V.Q. (M, 61, Taller Mecánico y Vulcanización, Ed. Media Completa) quién hace unos años tuvo que cambiar su giro y comenzar con la venta de neumáticos:

*“(...) tuvimos que reinventarnos porque nosotros con mi hermano dentro del rubro no pudimos mantener solo el taller mecánico no estaba siendo suficiente (...) Con el fallecimiento de mi padre tuvimos que reinventarnos porque nosotros con mi hermano dentro del rubro no pudimos mantener esto (...) entonces tuvimos que reinventar, el taller de neumáticos y esto ha funcionado” (V.Q.)*

Como se pudo apreciar, las microempresas generan diversas estrategias para atenuar momentos difíciles de baja demanda laboral. Estas acciones no serían extrañas en un contexto como este, puesto que una baja muy prolongada de la demanda podría ser fatal para la propia existencia de la empresa. Lo que sí podría ser considerado un aspecto a destacar de este tipo de unidades productivas, es la participación de sus empleados en el abordaje del problema, quienes aportarían con nuevas ideas para sobrellevar este difícil momento.

Otro caso que refleja lo ya señalado es el de G.P. (M, 48, Servicio técnico y venta de productos, Ed. Universitaria Completa) ya que él refiere una empresa de servicio técnico adosada a una marca de electrodomésticos específica, en que todos sus clientes particulares han llegado a través de la empresa mandante. Por consiguiente, se repite el patrón de absoluta dependencia hacia dicha empresa.

*“Sí, claro, la empresa mandante es Electrolux y gran parte de los clientes que nosotros tenemos llega por ese canal” (G.P.)*

Dada esta situación es que si la empresa mandante decide hacer cambios estos repercuten directamente en ellos y en la cantidad de clientes que obtendrán, es decir, sus ingresos dependen directamente de la asignación de trabajo que reciban por parte de la empresa mandante a la que responden. G.P. también señalaba que la empresa mandante en determinado momento realizó cambios organizacionales que como consecuencia afectaron la afluencia de clientes de su microempresa.

*“(...) bueno esto de la red de servicios depende de la marca, por ejemplo, del mandante (...) ellos toman decisiones, ha habido toda una reestructuración dentro de la misma empresa, o sea, dentro de la empresa de la red de servicios técnicos y de la fábrica, han cerrado plantas, todo con hacer más eficiente, optimizar los recursos y todo, y en un momento, yo creo que también puede pasar que digan no, saben que el tema de la red de servicios técnicos no va a ser como está funcionando ahora” (G.P.)*

Es importante destacar que los clientes efectivamente son importantes al momento de organizar el trabajo puesto que son la fuente principal de sus ingresos. Además, el hecho de que el total o la mayoría de las ventas correspondan a una empresa mandante, condiciona fuertemente la autonomía que pueda tener este tipo de unidades productivas. Por lo mismo, es que pueden llegar a generar una carga elevada de tensión y preocupación en los empleadores, dado que mantener el flujo de clientes (particulares) o que las empresas mandantes acepten sus cotizaciones (dada la alta competencia), influye en las decisiones que toman respecto a su trabajo, ocasionando que muchas veces trabajen horas extra, mantengan ritmos más altos de trabajo o se esfuercen por ser cordiales.

El hecho que una microempresa tenga mayor cantidad y variedad de clientes, posiblemente la ubicará en una posición más privilegiada en cuanto podría presentar un mayor grado de autonomía, en el sentido de que su funcionamiento no se encuentra supeditado a solo un cliente en particular. De esta manera, la microempresa con multiplicidad de clientes posiblemente tenga más posibilidades de sobrevivir a periodos de crisis.

Sumado a lo ya señalado, también fue observable que el hecho de que una microempresa tenga atención o venta directa a los clientes o usuarios podría estar contribuyendo de manera adicional a la carga de riesgos psicosociales, puesto que se agrega un “supervisor” adicional al desempeño laboral de la microempresa. Como ejemplo a esto último, es importante indicar que en numerosas entrevistas se señaló que la relación con los clientes es manejada exclusivamente por el empleador, incluso en caso de quejas con los productos o la entrega de servicios. Esto es relevante porque dichos espacios de conflictos son absorbidos mayoritariamente por los empleadores y no por los trabajadores, siendo un aspecto de protección o contención para con los trabajadores.

### **Función del empleador en la organización: Incapacidad de delegar trabajo**

Otra dimensión que puede generar problemas a los empleadores es **su incapacidad de delegar trabajo**. Muchos entrevistados señalan que deben estar siempre presentes en todas las actividades que se desarrollan en la unidad productiva, ya sea porque **les gusta tener el control** de la calidad de los productos y servicios que se entregan, **o porque los mismos clientes les exigen estar ahí**. H.C. es un claro ejemplo de esta situación:

*“(...) A mí no me gusta delegar (...) Yo no sé delegar, por eso no he crecido, ¿cachai?” (...) Superviso (...) de repente no me aguanto. Si hay uno soldando yo estoy encima, él F.C está haciendo algo, yo estoy encima de él” (H.C.)*

Otro de los argumentos que este empleador esgrime tanto para no delegar tareas como para no poder ausentarse de su lugar de trabajo consiste en indicar que sus clientes solo harán negocios con la microempresa si él se encuentra presentes. Además, comenta que nunca pudo tomar vacaciones por esta misma razón.

Otro ejemplo distinto es (M.C.), quien plantea que de no asistir al trabajo, sus empleados simplemente no producen lo que es necesario, por lo que él tiene que estar supervisándolos permanentemente.

*“Si yo estoy aquí, la productividad de esta empresa es diez, salgo a las 12.00 y baja a tres. Vuelvo y me cuesta subirla a diez de nuevo (...) Entonces yo ando encima de ellos tratando de ir optimizando el máximo de sus movimientos” (M.C.)*

I.Y. también comenta que no le gusta tener más de dos o tres trabajadores, porque eso le permite supervisar de cerca todo lo que están haciendo, de modo tal que el servicio que ofrecen tenga la calidad que él espera:

*“Yo he trabajado con dos, tres personas no más (...) esta es mi mini empresa, entonces yo tengo que cuidarla. Yo he sido una persona que siempre he tratado de hacer las cosas bien” (I.Y.)*

*“Y, yo creo que en estos trabajos chiquititos, en estos negocios chiquititos, el protagonismo lo tiene el dueño, el dueño tiene que hacer muchas tareas para que el asunto funcione y aquí hago los pedidos, recibo los pedidos, voy a la vega, al supermercado, veo las luces del escenario, hago el sonido, hago la caja, presento los músicos. Tengo mucha actividad y yo creo que eso es característico de un lugar... de un negocito chico, digamos, para que se pueda mantener” (E.D.)*

En base a los ejemplos presentados, se puede concluir que los microempresarios muchas veces no pueden realmente elegir sus horarios ni cuánto trabajo realizarán durante el transcurso de su jornada laboral. Lo anterior se debe a que todas sus funciones se encuentran medidas por la necesidad del cliente, ya sea en la calidad de los productos o servicios que entregan o por el hecho que dichos clientes solo se muestran dispuestos a llegar a acuerdos comerciales en presencia del empleador.

### **Función del empleador en la organización: Trayectorias laborales asociadas**

Las **trayectorias laborales de los empleadores** se analizan desde dos perspectivas complementarias. Por un lado se traducen en antigüedad y experiencia del empleador, las que en algunos casos se encuentran asociadas a la estabilidad de la microempresa. Mientras que la segunda perspectiva de la trayectoria laboral está asociada a los niveles de calificación o credenciales de los empleadores.

Los niveles de calificación o credenciales del empleador, en determinadas circunstancias, dotarían al empleador de herramientas y habilidades que le permitirían enfrentarse de mejor manera a las múltiples tareas que debe asumir en su rol de dirección de la microempresa. En ese sentido, el sentir que se tiene un mayor conocimiento el quehacer del rubro, o en cómo funciona una microempresa, podría ser un factor que disminuya los riesgos psicosociales a los que se enfrenta el empleador, especialmente en materia de logística y organización del trabajo.

Por ejemplo, en el caso de G.H. ella tenía estudios técnicos sobre mecánica automotriz, además de haberse desempeñado como vendedora previamente a independizarse profesionalmente

*“(...) estudié técnico y luego me llamaron para unos cursos relacionados con Renault y luego Kia (...) estuvimos ahí como 15 años más o menos, y de ahí ya decidimos independizarnos.” (G.H.)*

Otro ejemplo es el caso de R.C., quien había estudiado contabilidad, además de realizar posteriormente una especialización en estudios de economía.

*“(...) y me especialicé en la contabilidad en el tema tributario, ¿ya? que está bien de moda digamos, estudié economía antes del 73” (R.C.)*

Ahora bien, por otro lado, existen otro tipo de empleadores que se integran al mercado laboral y al ejercicio de emprendedor sin grandes calificaciones formales relacionadas con su rubro. H.C., por ejemplo, no terminó la educación media, y su ascenso a empleador se debió a su trayectoria dentro del mismo rubro. A.G. (F, 55, Cafetería, Ed. Media Completa) también es un buen ejemplo, quien solo llegó hasta educación media completa.

En esta línea, podría considerarse que la experiencia previa y una mejor calificación formal facilitarían el desarrollo del emprendimiento –dado que se tiene más y mejores aptitudes– pero siempre en asociación a las ideas y creencias personales, que influyen y direccionan las acciones que toman las personas en su vida cotidiana.

Otro aspecto que surge de los análisis de las entrevistas es que en general la no delegación de tareas guarda una estrecha relación con las trayectorias laborales de la empresa. Los empleadores refieren que sobre todo en los primeros años ellos se encuentran muy presentes en la cotidianidad de la empresa, no delegando tareas o actividades a nadie. Solo cuando se adquiere una mayor estabilidad en la empresa y experiencia en el rubro, los empleadores refieren delegar tareas e incluso consolidar la figura de una mano derecha entre los trabajadores, produciéndose una reducción considerable de sus tareas de supervisión. Otras empresas, si bien presentan una antigüedad alta, dada la precariedad que tienen, persiste un patrón de no delegación de tareas y responsabilidades.

### **Conciliación trabajo-familia del empleador**

Los empleadores entrevistados relatan cómo a lo largo de la historia del emprendimiento, especialmente los que llevaban varios años, tuvieron numerosos problemas para conciliar su vida familiar con la laboral. “El empresario en Chile no duerme” comentaba (C.V) quién recalca lo poco que podía ver a su familia en los tiempos de altos peaks de trabajo.

*“uno tiene que a veces para dar continuidad a los trabajos tiene que hacerlo el tiempo que uno parte y termina, y a veces tiene que trabajar los fines de semana y choca con actividades familiares (...) tienes que estar en tantas obras y de repente dos días a la semana no estoy y tu veí tu hijo durante 12 años que no estuviste” (C.V)*

Para (F.F) había pocos momentos del día donde podía desentenderse completamente de su trabajo. Comentaba que incluso, durante el fin de semana, debía revisar su celular “a escondidas” para que su esposa no lo “regañara” por no pasar tiempo con sus hijos. Esto también es posible

vincularlo con las **responsabilidades del empleador** que conllevan a tener **poco tiempo libre** para lo mismo. (M.C. M, 61, Imprenta, impresiones de piezas gráficas, Ed. Media Completa) comentaba que a veces no podía ir a eventos familiares, o que iba a llegar tarde, porque debía ir a entregar un pedido a un cliente

*“(...) de repente, actividades programadas en la cual el sábado nos juntamos, vamos a hacer un asadito por equis cosa y a mí el viernes me piden tener una pega ¿me entiendes? Entonces yo digo “ya, okey, sabes que yo voy a llegar más tarde o no voy a ir no más” (M.C)*

Por otro lado, el caso de (C.V.) era más sobre la conciliación que no había podido tener antes, donde se había ausentado de situaciones familiares, aunque no comentaba si eso seguía siendo así

*“durante 12 años, viaje todas las semanas, iba los jueves venía un sábado, o los jueves y los viernes o los lunes y los martes, siempre tienes que ir dos días (...) de repente en dos días a la semana no estoy y tu veí tu hijo durante 12 años que no estuviste” (C.V.)*

Algo similar le ocurrió a (C.A.), que incluso trabajó en otro país, dejando de ver a sus hijas por dos años

*“Ya, pero al principio sí, por ejemplo, cuando estábamos viviendo en Argentina yo me iba a trabajar meses fuera de la casa... - ¿Ellas seguían en Argentina? - Sí, estuvieron dos años y medio sin el papá.” (C.A.)*

Aun así, esta no es una realidad que se dé en todos los casos, especialmente cuando la microempresa está manejada por más de un miembro de la familia. Por ejemplo, el caso de (G.H.) correspondía a una microempresa de tipo familiar, puesto que el emprendimiento era en conjunto con su marido

*“(...) (con mi) marido, llevamos 20 años trabajando 24/7, estamos todo el día juntos de lunes a domingo” (G.H.)*

Los conflictos que se explicaba anteriormente no aplican del todo para este caso. Tampoco para el caso de (R.A.) quién, además de que sus hijos ya son profesionales, comparte el lugar de trabajo con su señora que suele ir para allá a pasar el rato

*“Mi señora le encanta webiar porque le gusta venir a webiar pa acá, le encanta a ella el webeo. (...) Así que cero dramas, cero. No, al revés.”*

O, por ejemplo, lo que comentaba (H.C.) en donde su esposa se encarga de la parte de contabilidad-finanzas, además de que la “dirección formal” de la empresa es en el propio domicilio.

## La cultura organizativa y el sentido social del micro emprendimiento

Otro aspecto a considerar es que la heterogeneidad de la microempresa expresa en la diversidad de cultura organizativa. Al indagar sobre el porqué del trabajo en la microempresa y de cómo es visualizado el papel de la empresa y específicamente el papel del mismo empleador en ello, se logran identificar distintas visiones y expectativas sobre dicho espacio de trabajo. Estos aspectos finalmente se traducen en la forma en que se organizan e incluso en el tipo de relaciones que se establece con los trabajadores y trabajadoras.

Existe un grupo de empresarios que no ven el trabajo y su microempresa limitado a generar ingresos, sino que lo visualizan e incluso expresan el deseo que sea una contribución a la sociedad. Es decir, que se cumple una función social más allá de dar empleo a un grupo de la población. Esto es relevante al analizar los riesgos psicosociales y como un elemento de protección hacia el empleador y trabajadores, afirmaciones que necesitan mayores estudios para su confirmación.

Lo señalado lo vemos en E.D. que enfatiza su trabajo como generador de un espacio de encuentro y de generación de músicos.

*“Ahí está el otro lado, el de la satisfacción personal de hacer un lugar que, como te contaba lo otro po, que tiene las dos alas” (E.D.)*

*“Tengo como el reconocimiento de la comunidad, del país y, por ejemplo” (E.D.)*

*“En cambio, dedicarte a tener un lugar... Fundamentalmente, justificar la adultez. O sea, que yo soy un weón viejo, pero que puedo acoger a los jóvenes que vienen a tocar acá desde muy chicos, y hoy día están triunfando en el mundo. Y que acá hayan dado sus primero conciertos, y que vengan acá y que sea un lugar donde no haya drogas, que no sea un lugar de borrachos. Entonces que sea un lugar limpio, donde ellos aprecien su trabajo desde muy niño” (E.D.)*

Otros relevan un rol social de su empresa asociado a facilitar la autonomía de las mujeres, enfatiza la importancia de darles una vida más allá del trabajo de la casa, como por ejemplo al verlas empoderadas en las actividades de vida diaria.

*“Porque tengo, por ejemplo, personas que se sienten importantes en su casa porque están trabajando. A nosotros nos ha tocado gente con depresión, pero aquí ellas se han visto valoradas, o sea, que son... que una trabaja con mucha mujer, la mujer porta muchas cosas, tanto de su casa, de sus vidas personales, si historia de vida, y es increíble porque nosotros hemos tomado gente que no sabía que podía tomar la micro y venir a trabajar, o sea, una cosa así, me entiende, así de fuerte así. Y sin embargo, se han desarrollado un poco, en personalidades, en hartas cosas, en carácter, entonces eso también les sirve a ellos en su casa, tiene, por ejemplo, que tengan no sé po, su asignación familiar para sus niños, todas esas cosas son tan pequeña, pero en ellas son importantes po, y sin dudas son importantes, eso”. (M.C.)*

Otras relevan el rol social centrado en el ámbito de la no discriminación y dar acceso a grupos vulnerables a una educación de mayor calidad sobre todo a los más excluidos.

*Por lo tanto, nació este proyecto de crear una escuela de lenguaje y, obviamente, siempre pensando en entregar un servicio a la comunidad y, en lo posible, trabajar en la diversidad, que es lo que nos caracteriza, digamos, por eso es que elegimos esta carrera. (M.R.)*

*“Viendo y sintiendo que hay tanta necesidad en nivel de comunidad, de estratos que de repente yo creo que la gente que hace las políticas educacionales ni siquiera saben cuáles son los estratos a los cuales nosotros llegamos, las condiciones de vida, de educación de los niños, porque aquí obviamente un papá prefiere dejarlo en un jardín, en una guardería donde le dan almuerzo, desayuno, onces, y ojalá le hagan dormir siesta y ojalá que se lo tengan hasta las diez de la noche para poder trabajar, antes de que reciba una educación de calidad. Esas.” (M.R.)*

Otros enfatizan el rol de entregar empleo, pero de ser justo en la distribución de los salarios e ingresos, de modo tal de mejorar las oportunidades para todos y todas.

*Yo te digo, a mí me da mucha lata ver muchas cosas que funcionan en este país, que de repente no sea conscientes los empresarios y los grandes empresarios los que manejan muchas lucas, con sus trabajadores. Porque si yo crezco, mi gente tiene que crecer. O sea, no puede ser que no crezca, y que esté igual, no puede ser. (H.C.)*

*Y siempre he sido apasionado, pa todo. O sea, mi mujer me dice que soy muy apasionado, muy idealista, yo le digo yo no soy comunista, yo no soy político, pero me gustan las cosas justas. Me gustan las cosas justas ¿cachai? O sea, si una persona trabaja conmigo y se saca la mugre tiene que ganar. (H.C.)*

*Yo te digo, yo siempre cuando, cuando me enfrento a alguna injusticia, algo que no corresponde, estas mismas cosas que de repente te dejan sin trabajo por no tener contacto, a veces porque no eres bueno para no sé po si tu tení la pega yo te digo oye no se po dame la pega a mí y ahí tení un billetito po, ahí tení pega, yo no soy de esos. (H.C.)*

### **Relaciones interpersonales en el trabajo: La duplicidad de empleador y trabajador (la “familia laboral”)**

Con respecto a los elementos que responden a los trabajadores, se puede encontrar el apoyo de los trabajadores al empleador. Dicho concepto se entiende como todos aquellos comentarios y acciones que los empleadores declaran que realizan los trabajadores para apoyarlo. En ese sentido, un tópico que se repite bastante es que los empleadores consideran que una manera de brindarles apoyo o en el que ellos ven reflejado el apoyo por parte de los trabajadores es en la confianza que depositan en ellos para ayudar a aumentar la demanda por los servicios o producir los productos de la empresa. Entre los ejemplos señalados por los empleadores esta la disponibilidad de los trabajadores para realizar horas extras o bien, cuando, teniendo la opción de cambiar de empresa, optan por quedarse con ellos, o de volver a trabajar con ellos después de un tiempo.

El caso de la fidelidad de los trabajadores con (H.C.) es una de estas muestras de apoyo. En ese caso, los trabajadores algunas veces deben cambiar de trabajo, pero siempre vuelven a trabajar con él mismo empleador.

*“y se van porque lamentablemente me pasa esto, me baja el trabajo. (...) pero vuelven si vuelve a subir” (H.C.)*

Otro caso en la misma dirección es el caso de (C.V.)

*“Los trabajadores por lo general viven llamando por trabajo, eso es un indicador si viven preguntando por pega que a lo mejor lo hago bien y no lo hago mal, quieren estar a todo a mi lado y no en otro lado, o cuando los trabajadores y no hay pega, jefe no se preocupe nosotros estamos aquí para apoyar o llámenos si hay pega de nuevo” (C.V.)*

Por otro lado, existen casos donde **es el empleador quien solicita ayuda de sus trabajadores** para que, en conjunto, puedan idear las estrategias para superar un mal momento de la empresa. (G.H. F, 44, Taller Mecánico y Venta de Autos) por ejemplo, comentaba que en las reuniones con sus trabajadores solía preguntarles sobre organización de la empresa en relación a las ventas

*“se empezó a hacer más reuniones para ver qué es lo que íbamos a hacer, como podíamos repuntar (...) porque es bueno que todos aporten, de repente todos tienen una diferente visión” (G.H.).*

(R.A. M, 63, Comercializadora-Minimarket, Ed. Universitaria Completa) hacía lo suyo en su minimarket, donde comentaba que los empleados solían darle recomendaciones sobre nuevos productos para comprar, e inclusive algunos se manejaban directamente con algunos proveedores menores:

*“ellos como conocen un poco más la dinámica de las cosas que se venden y que no se venden, ellos opinan al respecto de lo que se vende más. Entonces hacen ese aporte, de qué cosas se pueden vender, o si no está un producto y ellos creen o les parece interesante” (R.A.).*

También está el caso de (C.A.), el cual consulta a sus trabajadores cuál es la mejor manera de hacer las cosas:

*“No, todos, cada vez que nosotros hacemos una pieza le preguntamos a ellos como la harían ellos, y lo comparamos con los procedimientos que nosotros consideramos adecuados, y hay hacemos un popurrí po. Mezclamos las cosas, o sino derechamente decimos ya hágalo como usted dice” (C.A.)*

Además, como el caso de (M.C.), los trabajadores se quedaban horas extras para “ayudar” a su empleador, cosa de que este no se queda el fin de semana haciendo trabajo extra. Adicional al elemento relacionado con el trabajo mismo, personas como (G.H.) y (A.G.) comentaban que recibían apoyo de sus trabajadores en el plano más personal. Preocuparse por su estado anímico en el día a día era una cosa común.

*“De repente igual andan preocupados, si tampoco uno no es máquina, también andan preocupados si uno llega un poco más, está más atareada, o está más pendiente. Pero sí, sí lo encuentro yo que sí, ellos están como preocupados, están pendientes de uno.” (G.H.)*

Es en este marco que los empleadores destacan la cercanía con los trabajadores ya que se conocen y se apoyan. Incluso es llamado por algunos trabajadores como su segunda familia. Existe una cotidianidad que se traduce en espacios de escucha de problemas y apoyos desde el empleador a los trabajadores, así como de los trabajadores al empleador, tal como ya fue descrito.

*“Lo rescatable de trabajar en un grupo pequeño es que la gente que trabaja contigo, tus compañeros, son como tú segunda familia, hay más contacto. Eso es lo rescatable”. (Focus group)*

*“Es personalizado, él es amigo de nosotros, es como amigo, o sea, trabajamos como una familia, y cualquier cosa, y después, trabajamos, la talla, almorzamos juntos y nos venimos juntos, y él nos deja en la casa y nos pasa a buscar a la casa. O sea, es personalizado”. (Hombre, manufactura, primer grupo focal)*

El aspecto de familiaridad es destacado en contraste con las empresas grandes, que si bien existen mayor infraestructura o programas de bienestar lo refieren como frío o deshumanizado, eres solo un trabajador más. En cambio en la microempresa eres alguien conocido por todos.

*“En ese... claro, en esa cosa de la cercanía con la gente, el... claro, porque en una empresa grande tú eres un nadie, acá Feli... José ¿cachai? no está José y queda un hoyo, al tiro. Pero todo lo que sea razonable, o que pertenezca a la habitualidad de una vida normal, esta empresa la absorbe y la intenta trabajar ¿cachai? Y es otra forma de pagarle, no monetariamente, por estar en una empresa así”. (C.V.)*

*“las microempresas no tienen tantos convenios, pero tiene más cercanía entre el jefe y el trabajador, el trabajador viene y dice jefe tengo estos conflictos, tengo estos problemas, me puede hacer un préstamo, me lo puede descontar, por supuesto, oiga jefe pucha mire queremos tenemos un club deportivo nos quiere financiar las poleras, o la mitad de las poleras, ya yo te financio las poleras, hay una colecta que hay un trabajador que su familia esta media complicada estamos haciendo un apoyo usted nos puede colaborar, eso siempre ha sido así, se ha apoyado las iniciativas de los trabajadores y de cercanías nunca he tenido problemas de apoyarlo tanto en iniciativa, he tenido trabajadores que entran a estudiar, sabe jefe entrare a estudiar porque quiero tener un mejor pasar, no hay problema, entonces ahí va todos los días a las 17:00, pero con la condición de que él tiene que trabajar cuatro horas más los sábados” (C.V.)*

## Perfil o rubro productivo de la microempresa asociado a patrones de riesgo psicosocial.

Otro aspecto que surgió en todas las entrevistas es la importante influencia del rubro de la microempresa para determinar los factores de riesgo psicosocial a que están expuestos tanto el empleador como los trabajadores. Lo anterior viene dado porque el rubro condiciona fuertemente la manera en que se organiza el trabajo, los clientes, los períodos de mayor demanda por los bienes o servicios, entre otros.

Un ejemplo es el del minimarket de (R.A.) los trabajadores casi no se ven entre sí porque es un negocio con atención unipersonal, por lo que los conflictos entre los trabajadores o el empleador no vividos de manera directa o presencial. Por ejemplo frente al orden del mesón de recepción o la caja de registro.

*“Sí, pero no entre nada, se tiran una cagada -mira dejo esto desordenado- pero nada importante” (R.A.)*

Por otro lado, en la Vulcanización de (V.Q.) donde los trabajadores deben competir por los clientes las tensiones se expresan día a día de manera presencial y directa.

*“El que agarró, agarró (...)” (V.Q.)*

También influye la variabilidad de la demanda, sobre todos en la esfera de la construcción, por ejemplo, (C.V.) quien se dedica a aquello, comentaba que

*“es muy vertiginosa la construcción, una obra debería durar de una casa un año y medio, y tu sabi que teni que sacarla en un año, porque todo dura un año (...) entonces la construcción es así, a veces hay mucho trabajo y a veces no. (C.V.)*

Para (C.A.) era similar, quien, por dedicarse a trabajar con una empresa minera, los vaivenes del cobre le afectaban directamente

*“que tiene vaivenes buenos y malos, entonces las inversiones son generalmente de 3 a 4 años, entonces yo estoy apostando por lo que he visto en la prensa, el cobre el otro día bajo, estoy apostando de que en estos 3,4, 5 años va a estar bien, va a estar más o menos estable” (C.A.)*

También tiene que ver en la relación con los clientes, si esta es directa con los trabajadores o si solo el empleador es el que se relaciona con ellos. Por ejemplo. (R.A.) el manejar un minimarket se relacionan directamente con los clientes, incluso en tratos cercanos y relacionados con la vida de barrio.

*“(...) La hueá es una maravilla, todo el mundo conversa, se quedan sentados, puta, super bueno. Mi señora se pone a conversar, conocemos a todo el mundo aquí, y eso es extremadamente entretenido” (R.A.)*

## Otra fuente de preocupación: La falta de apoyo institucional a la microempresa

Finalmente, la falta de apoyo institucional es un problema transversal a cualquier microempresa, afectando los alcances económicos que esta pueda tener y por lo mismo, puede generar incertidumbre en los trabajadores en términos de la capacidad de la empresa para subsistir.

Ahora, en términos de lo que implica tener una microempresa, una opinión que se repite bastante es la sensación de que **en Chile no hay un apoyo a este tipo de organizaciones**, es más, dicen que los perjudican y no los ayudan cuando más lo necesitan. Específicamente se refieren a que dentro del mundo privado - la banca - no entregan capital, ni inversión a las microempresas, ni perdonan las deudas, a diferencia de las grandes empresas que sí lo hacen.

*“A la microempresa la banca te hace bolsa (...) la banca te hace endeudarte y eso es una irresponsabilidad (...) Ese es el sufrimiento, el poco apoyo de la banca” (C.V.)*

A la vez, ellos señalan que el Estado otorga menos beneficios y programas de ayuda a la microempresa que a las empresas de mayor tamaño

*“Yo creo que me encantaría ser una empresa grande para tener todos esos beneficios” (C.V.)*

En términos de este apartado, es relevante analizar cómo el contexto en que se desenvuelven estas microempresas afecta aspectos internos de la misma. A saber, la falta de financiamiento conlleva muchas veces a incertidumbre en cuanto a si habrá o no trabajo, tanto para los empleadores como para los trabajadores, lo que puede afectar el clima laboral, la motivación y satisfacción que tengan los individuos en su día a día. Dado lo anterior, a pesar de ser externo al funcionamiento de una microempresa, no es un factor menor en cuanto a los riesgos psicosociales que se generan.

## 2.4.- Análisis de Clúster existentes en la micro-empresa Tal

Tal como ya fue señalado se realizó una caracterización de las microempresas participantes en el estudio, a partir de un conjunto de variables obtenidas de las entrevistas a los empleadores. De dicho conjunto de variables de caracterización fueron seleccionadas 5 variables claves para la identificación de posibles clúster entre las microempresas participantes del estudio. Los clúster como ya fue señalado se utilizaron para reconocer la heterogeneidad de la microempresa y por ende asegurar una representatividad de la muestra cualitativa y a la vez, utilizarlo como base para la comparación entre las distintas empresas de los resultados de la encuesta. Las variables utilizadas para la construcción de los clúster fueron: antigüedad de la microempresa; el carácter familiar de ella; el rubro al que pertenece; el tipo de clientes y el tipo de contabilidad. Las definiciones conceptuales de cada una de las variables seleccionadas fueron explicadas en la sección de método. En la siguiente tabla (3) se presenta una distribución de las variables seleccionadas para las 46 empresas analizadas.

**Tabla 3. Distribución de variables de caracterización de microempresas**

Variable	Contenido	Frecuencia	Porcentaje
<b>Antigüedad</b>	0-3 años	12	26,09%
	3-7 años	11	23,91%
	Más de 7	23	50%
<b>Familiaridad</b>	Familiar	25	54,35%
	No familiar	21	45,65%
<b>Rubro</b>	Comercio y asesorías	26	56,52%
	Construcción y manufactura	15	32,61%
	Servicios	5	10,87%
<b>Tipo de clientes</b>	Empresas	16	34,78%
	Particulares	14	30,43%
	Mixto	16	34,78%
<b>Tipo de contabilidad</b>	Contabilidad formal	41	89,13%
	Registro propio	5	10,87%

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas de caracterización de microempresas

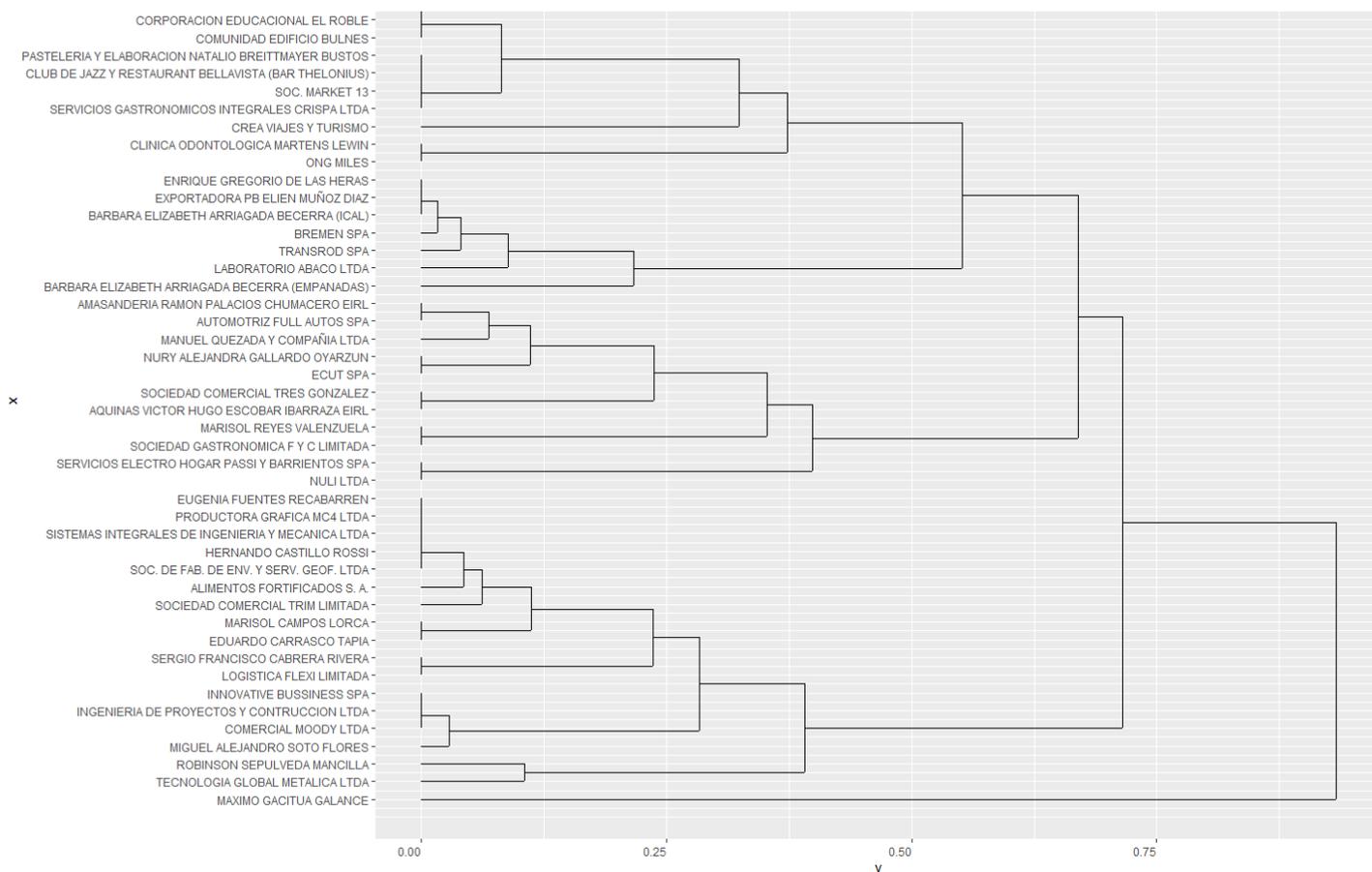
Nota: El total de empresas caracterizadas corresponde a 46 para todos los casos.

En primer lugar, se presenta la antigüedad, en donde un 26,09% tiene entre 0 y 3 años, un 23,91% entre 3 y 7 años y un 50% más de 7 años de antigüedad. Respecto de la familiaridad un 54,35% son empresas familiares, definidas como el que al menos un trabajador del círculo familiar del empleador trabajase con él, o bien, que trabajase con algún amigo cercano o de confianza. Luego, en términos de los rubros, un 56,52% son empresas de comercio y asesorías, un 32,61% de construcción y manufactura, y un 10,87% de servicios. Cuando se observa el tipo de clientes un 34,78% tiene principalmente a empresas como clientes, un 30,43% tiene clientes particulares, y un 34,78% tiene clientes mixtos (tanto empresas como particulares). Por último, un 89,13% de las empresas presenta contabilidad formal, es decir, dicha tarea está profesionalizada y un 11,9% lleva la contabilidad a través de registro propio o sin asesoría o apoyo

profesional que da cuenta de manera indirecta del nivel de informalidad de la empresa o de falta de profesionalización de las actividades administrativas.

Con las variables ya señaladas se realizó un análisis de clúster, a modo de determinar la existencia o no de similitud entre las empresas en el marco de las variables seleccionadas. La grafica 2, a continuación, presenta el dendrograma que corresponde a una representación gráfica o diagrama de datos en forma de árbol que organiza los datos y que permite identificar el grado de similitud de ls empresas al analizar la forma en que se agruparon las empresas.

**Gráfico 2. Dendrograma análisis de cluster de microempresas**



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas de caracterización de microempresas

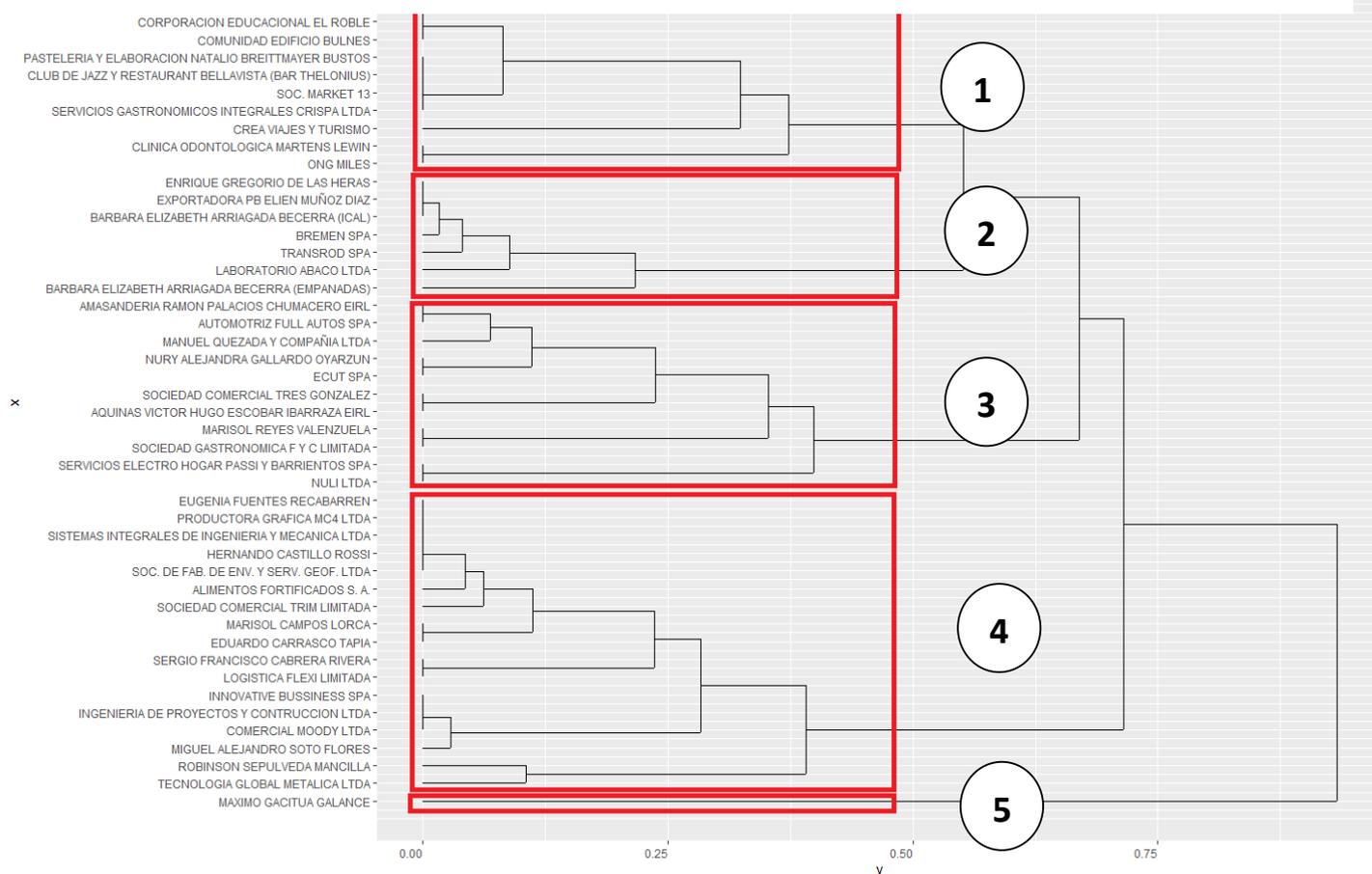
Para la determinación de la cantidad óptima de clúster se debe considerar la distancia inter e intra clúster, la distribución de los sujetos en los clúster y la distribución de los clúster en las variables activas y pasivas (Fernández, 1991).

Sin embargo, según señalan Clarke, Amiri y Clarke (2016), en tanto el análisis considera exclusivamente variables categóricas, como es este caso, los métodos para estimar la cantidad óptima de clúster no se aplican de adecuadamente, de modo tal que la mejor manera para

visualizar la cantidad óptima de clúster depende exclusivamente de la observación del dendrograma.

En base a ello, un primer elemento a destacar de la gráfica es que se presenta una empresa que se diferencia sustantivamente de las demás, de modo que esta no se agrupa. Además la gráfica nos permite identificar 5 grupos que sostienen una cantidad reducida de clúster, que determinan características distintivas entre los grupos. La gráfica 3, presenta el dendrograma destacando los 5 clúster seleccionados.

**Gráfico 3. Dendrograma análisis de cluster de microempresas – 5 cluster**



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas de caracterización de microempresas

De forma similar, la tabla 4 presenta la distribución del número de empresas en cada clúster generado. En ella, se observa que el grupo 1 se compone de 17 empresas, representando un 36,96% de las empresas caracterizadas. El segundo clúster agrupa 11 empresas, correspondiente a un 23,91%. El grupo 3 presenta 10 empresas, correspondientes a un 21,74% de las empresas caracterizadas. El clúster 4 se compone de 7 empresas correspondientes a un 15,22% de las empresas. Finalmente, el grupo 5 presenta 1 empresa (2,17%).

**Tabla 4. Distribución de clúster para 5 grupos**

Clúster	Frecuencia	Porcentaje
Clúster 1	17	36,96%
Clúster 2	11	23,91%
Clúster 3	10	21,74%
Clúster 4	7	15,22%
Clúster 5	1	2,17%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>
Fuente: Elaboración propia		

A partir de lo anterior, se analiza las características de cada uno de los cinco clúster en base a las cinco variables ya señaladas..

### Caracterización Clúster 1

Un primer aspecto que destacar del primer clúster en términos de antigüedad de la microempresa es que mayoritariamente corresponden a empresas de más de 7 años, representando un 70,59% de las empresas de dicho clúster (12 empresas). Seguido por las empresas de entre 0 y 3 años con un 23,53% (4 empresas) y las empresas de entre 3 y 7 años con un 5,88% (1 empresa).

Luego, en términos del carácter familiar o no familiar de las 17 empresas del clúster un 70,59% de ellas corresponden a empresas donde trabaja al menos un familiar del empleador, equivalentes a 12 empresas. Y, un 29,41% de las empresas corresponden a empresas no familiares, correspondiente a 5 empresas.

Cuando se observa el rubro de las empresas, un 82,35 % de las empresas corresponden al rubro de construcción y manufactura (14 empresas) y el 17,65% empresas al rubro de comercio y asesorías (3 empresas). Este clúster no presenta empresas del rubro de servicios.

Respecto del tipo de clientes, el grupo presenta mayoritariamente como clientes a empresas, correspondiendo a un 70,59% de las empresas del grupo (12 empresas). Ello es seguido por las empresas con clientes tanto particulares como empresas (mixto) correspondiente a un 29,41% del grupo, equivalente a 5 empresas. Este clúster no presenta empresas que tengan como clientes exclusivamente a particulares.

Finalmente, en términos del tipo de contabilidad las 17 empresas del grupo presentan contabilidad formal realizada por un profesional de al menos tiempo parcial en la empresa.

En resumen, el clúster 1 se caracteriza por componerse de empresas principalmente de **más de 7 años**, donde en la mayoría **trabaja al menos un familiar del empleador**, principalmente del **rubro de la construcción y manufactura**, que mayoritariamente tienen como **cliente a empresas**, y todas tienen **contabilidad formal**.

## Caracterización Clúster 2

El grupo 2, en términos de antigüedad, está representado mayoritariamente con empresas de entre 0 y 3 años de antigüedad, alcanzando un 54,55% de las empresas del grupo (6 empresas). Asimismo, un 27,27% de las empresas del grupo tienen entre 3 y 7 años desde su fundación, correspondiente a 3 empresas. Un 18,18% (2) de las empresas del clúster son de más de 7 años de antigüedad.

Dos aspectos diferenciadores del clúster dicen relación con las variables de familiaridad y de rubro. Respecto de la familiaridad, las 11 empresas del clúster (un 100%) son de carácter familiar; de igual forma, respecto del rubro, todas las empresas del clúster son del rubro de comercio y asesorías.

Luego, cuando se observa el tipo de clientes de las empresas del grupo 2, se identifica que la mayoría de las empresas presentan clientes mixtos (empresas y particulares), alcanzando un 45,45% (5 empresas). Lo que es seguido por las empresas que tienen mayoritariamente clientes particulares con un 36,36% (4 empresas), y luego 2 empresas tienen otras empresas como clientes mayoritarios (un 18,18% de las empresas del clúster).

Finalmente, respecto del tipo de contabilidad, un 72,73% presenta contabilidad formal (8 empresas) y un 27,27% realizan su contabilidad a través del registro propio (3 empresas). Se debe considerar que de la muestra de empresas caracterizadas, sólo 5 tienen contabilidad a través de registro propio, de manera que el presente clúster agrupa la mayoría de estas empresas.

En resumen, el clúster 2 se caracteriza por componerse de empresas principalmente de **entre 0 y 3 años**, donde en todas **trabaja al menos un familiar del empleador**, todas son del **rubro de la comercio y asesorías**, y que mayoritariamente tienen como **cliente a empresas y particulares (clientes mixtos)**. Además, si bien la mayoría tiene **contabilidad formal, este clúster agrupa la mayor cantidad de empresas que llevan la contabilidad a través del registro propio**

## Caracterización Clúster 3

El clúster 3 está constituido por 10 empresas, un 80% tienen más de 7 años de antigüedad y el 20% tienen entre 3 y 7 años de antigüedad (2). De igual forma, para el caso de la familiaridad, el 80% de las empresas no son familiares (8) y 2 tienen al menos un trabajador familiar del empleador (20%).

Cuando se analiza el rubro de las empresas, se observa que la mitad de ellas (50%, equivalente a 5 empresas) son del rubro de comercio y asesorías, y la otra mitad corresponde al rubro de los servicios. No se presentaron empresas del rubro de construcción y manufactura en el presente clúster. Se debe considerar que todas las empresas caracterizadas del rubro de servicios se agruparon en este clúster.

La particularidad presente en el grupo es que las 10 empresas del clúster atienden mayoritariamente a clientes particulares, no presentándose casos con clientes mixtos o mayoritariamente empresas. Finalmente, respecto del tipo de contabilidad, un 90% de las empresas tiene contabilidad formal (9 empresas) y un 10% lleva su contabilidad a través del registro propio (1 empresa).

En resumen, el clúster 3 se caracteriza por componerse de empresas principalmente de **más de 7 años**, donde la mayoría **no es familiar**, son tanto **rubros de servicios** como **de comercio y asesorías**, y que todas tienen como **clientes a particulares**. Se debe considerar que **este clúster agrupa todas las empresas del rubro de servicios**. Mayoritariamente llevan la contabilidad a través de **contabilidad formal**.

#### Caracterización Clúster 4

Para el clúster 4 se observa que la mayoría de las empresas tienen entre 3 y 7 años de antigüedad, representando un 57,14% de las empresas del grupo (4 empresas). Ello es seguido por las empresas de hasta 3 años de antigüedad, con un 28,57% (2 empresas). Y, luego, por las empresas de más de 7 años de antigüedad, con una empresa que representa un 14,29% del grupo.

Los aspectos diferenciadores del clúster más destacables, dicen relación con la familiaridad y el rubro de ellas. Lo que se traduce en que las 7 empresas de este agrupamiento no son familiares, y todas ellas pertenecen al rubro de comercio y asesorías.

Para el caso del tipo de clientes de las empresas, un 71,43% de las empresas tienen como clientes tanto a empresas como particulares (mixtos), lo que corresponde a 5 empresas. Un 28,57% (2 empresas) de las empresas del clúster tienen como clientes principales a empresas. No se presentaron empresas con clientes mayoritariamente particulares. Finalmente, las 7 empresas presentan contabilidad formal.

En resumen, el clúster 4 se caracteriza por componerse de empresas principalmente de **entre 3 y 7 años**, donde todas **no son familiares**, y todas son del **rubro de comercio y asesorías**. Mayoritariamente tienen **clientes mixtos** y todas llevan la contabilidad a través de **contabilidad formal**.

#### Caracterización Clúster 5

El último grupo, está conformado por una empresa que tiene entre **3 y 7 años de antigüedad**, **no es familiar**, es del rubro de la **construcción y manufactura**, tiene **clientes mixtos** y lleva la contabilidad a través del **registro propio**.

## 2.5.- Etapa: Aplicación del instrumento original.

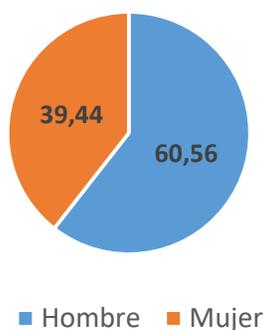
En la siguiente sección se presentan los resultados de la aplicación del instrumento SUSESO ISTAS 21 incluyendo la dimensión de justicia organizacional y confianza vertical, así como, algunas modificaciones de preguntas asociado a los resultados de la entrevista cognitivas. Se presenta un descriptivo general de los trabajadores y trabajadoras entrevistadas, los análisis psicométricos de dicho instrumento en la microempresa, así como los puntajes de riesgo psicosocial obtenidos y la magnitud de riesgo psicosocial de las microempresas, tanto al aplicar el instrumento ampliado, como al analizar el breve que es recomendado actualmente para las empresas de menos de 15 trabajadores. Finalmente se presentan dichos resultados según los clúster de microempresas identificados a través del análisis de histogramas.

### 2.5.1.- Análisis descriptivos de la muestra de trabajadores y trabajadoras de empresas visitadas.

En la presente sección se presentará una descripción general del perfil de los trabajadores encuestados. Específicamente se analizarán ciertas características sociodemográficas y laborales.

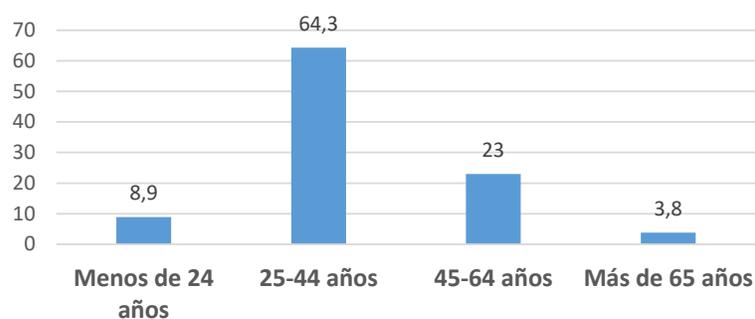
En primer lugar, como se observa en el gráfico 4, un 39,4% de los trabajadores eran mujeres y un 60,5% hombres. La distribución según grupo etario se muestra en el gráfico 5, donde se evidencia que la mayoría de los trabajadores (64,3%) tienen entre 25 y 44 años, seguidos por aquellos entre 45 y 64 años (23%), aquellos con menos de 24 años (8,9%) y finalmente el grupo con más de 65 años (3,8%). El promedio de edad de los trabajadores encuestados fue de 37,9 años, teniendo el trabajador más joven 20 años y el mayor de 70 años.

**Gráfico 4. Distribución de los trabajadores encuestados según sexo (%)**



Flacso Chile 2019

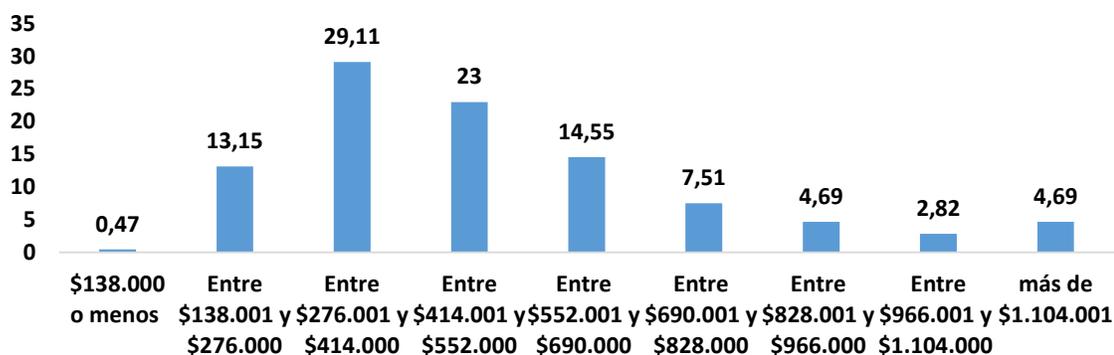
**Gráfico 5. Distribución de los trabajadores encuestados según grupos etarios (%)**



Con respecto a su nivel de ingreso, el gráfico 6 muestra que el 29,1% de los trabajadores tiene ingresos entre los \$276.000 y los \$414.000. Le siguen aquellos cuyo salario alcanza los \$414.000 y \$552.000 (23%), aquellos con ingreso entre los \$552.000 y los \$690.000 (14,5%) y aquellos con ingreso entre los \$138.000 y \$276.000 (13%).

Destaca que sólo el 2,8% de los encuestados gana entre \$966.000 y \$1.104.000 y sólo el 4,6% tiene ingresos mayores de \$1.104.000.

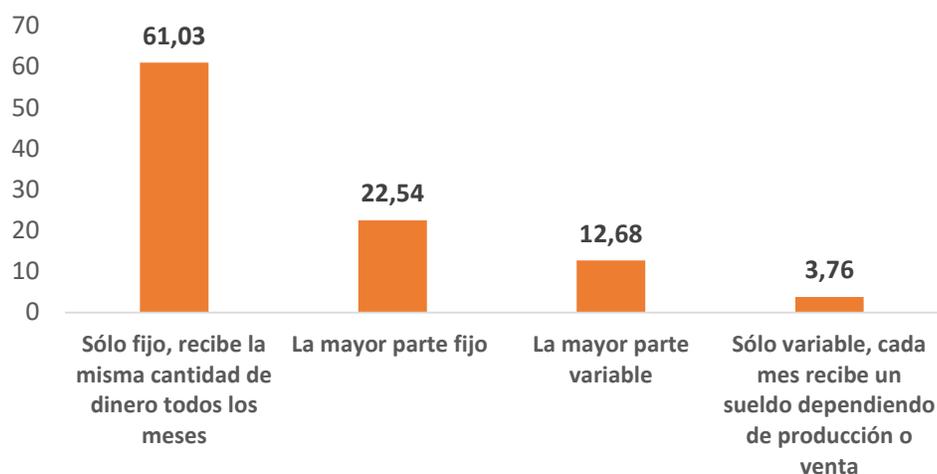
**Gráfico 6. Distribución de los trabajadores encuestados según nivel de ingresos (%)**



Como se observa en el gráfico 7, referido al tipo de salario que los trabajadores perciben, un 61% dice tener un salario fijo, es decir, recibir la misma cantidad de dinero todo los meses. Sólo un 3,7% de los entrevistados manifiesta recibir un salario completamente variable que depende de su producción o nivel de venta. Del resto de los trabajadores, un 22,5% recibe un salario la mayor parte fijo y un 12,6% un salario la mayor parte variable.

De la regularidad de pago del salario que reciben los trabajadores, un 65,26% de los entrevistados y entrevistadas dice recibir su salario a fin de mes, mientras que un 10,3% dice tener recibirlo semanalmente.

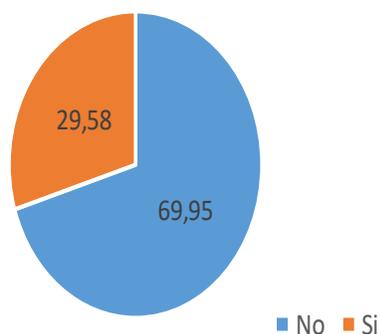
**Gráfico 7. Distribución de los trabajadores encuestados según tipo de salario (%)**



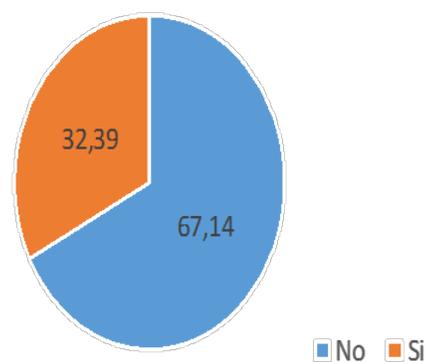
Del total de trabajadores entrevistados, en promedio estos llevan 3 años trabajando en las empresas visitadas y sólo un 18,8% ha recibido algún ascenso durante ese tiempo.

En relación a la organización del trabajo al interior de las empresas visitadas, el gráfico 8 muestra que un 29,5% de los trabajadores entrevistados señaló haber trabajado en dos o más puestos de trabajo dentro de la empresa durante el último mes. Por otro lado, un 32,3% manifestó haber tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo en el último año (gráfico 9).

**Gráfico 8. Distribución de los trabajadores encuestados según si ha trabajado en dos o más puestos de trabajo el último mes (%)**



**Gráfico 9. Distribución de los trabajadores encuestados según si ha tenido dos o más jefes o supervisores el último año (%)**



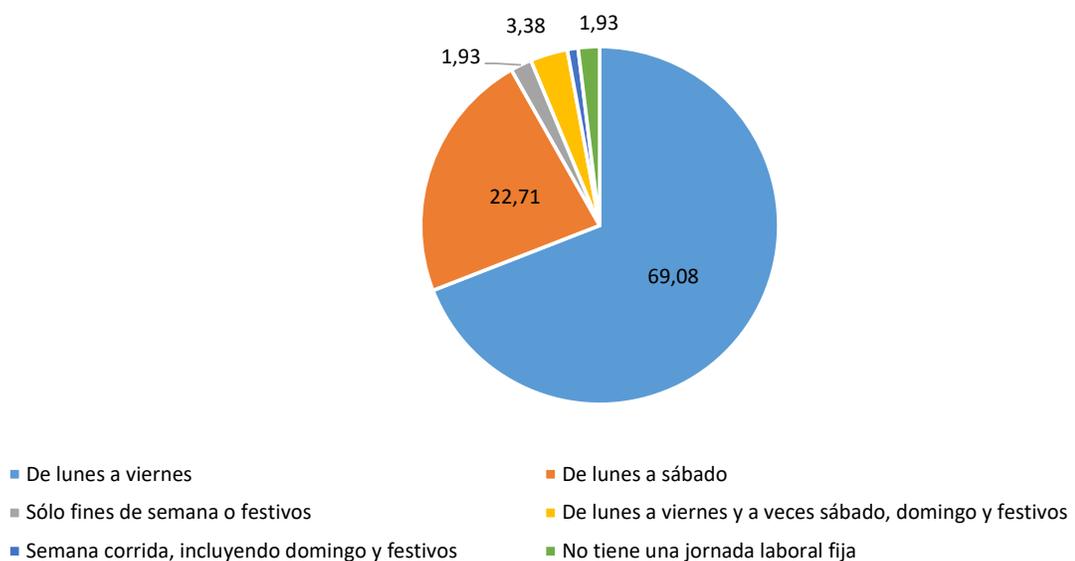
Sobre la jornada de trabajo que cumplen los trabajadores y trabajadoras entrevistadas, el gráfico 10 muestra que un 80,2% cumple una jornada a tiempo completa, un 9,8% una jornada a tiempo parcial, un 9,3% no está sujeto a cumplimiento de horario, y un 0,4% cumple otro tipo de jornada.

**Gráfico 10. Distribución de los trabajadores encuestados según tipo de jornada (%)**



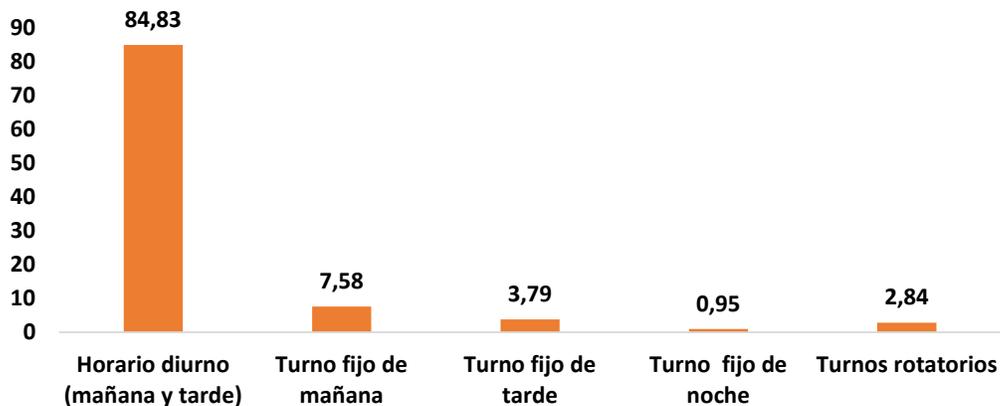
La jornada laboral que cumplen los trabajadores en las empresas visitadas se muestra en el gráfico 11. La mayoría de los entrevistados (69%) cumple una jornada de lunes a viernes, seguido por aquellos que cumplen una jornada de lunes a sábado (22,7%).

**Gráfico 11. Distribución de los trabajadores encuestados según jornada laboral (%)**



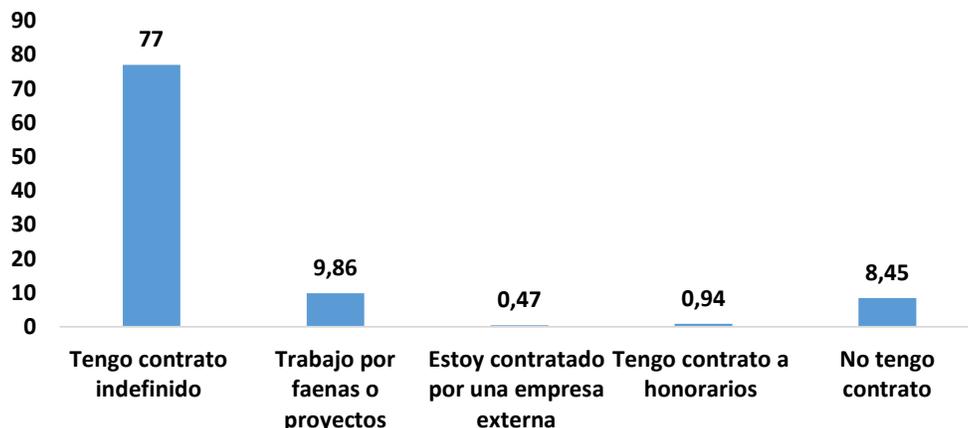
El gráfico 12 muestra la distribución de los trabajadores según su horario de trabajo. Como se observa, un 84,8% de los trabajadores tiene un horario de trabajo diurno, es decir de mañana y tarde. El resto de los trabajadores tiene horarios de trabajo distintos, entre los que se señala cumplir turno fijo de mañana (7,5%), turno fijo de tarde (3,7%), turnos rotatorios (2,8%) y turno fijo de noche (0,9%).

**Gráfico 12. Distribución de los trabajadores encuestados según horario de trabajo (%)**



Por último, con respecto a la relación laboral de los trabajadores entrevistados con la empresa o institución, 87,79% de los entrevistados y entrevistadas dice tener contrato de trabajo escrito y un 7,5% contrato verbal. El gráfico 13 muestra que un 77% de los trabajadores dice tener contrato indefinido, un 9,8% trabaja por faenas o proyectos, un 0,4% está contratado por una empresa externa y un 0,9% tiene contrato a honorarios. Destaca un 8,4% de los trabajadores que señala no tener contrato de trabajo.

**Gráfico 13. Distribución de los trabajadores encuestados según relación laboral con la empresa (%)**



## 2.5.2.- Análisis psicométrico del cuestionario original (Encuesta ampliada)

Para la evaluación del cuestionario, acorde a cada una de sus dimensiones, se buscó analizar la fiabilidad del cuestionario (reliability) y la validez de constructo, entre otros; para ello, se realizaron análisis psicométricos basados principalmente en análisis factorial exploratorio, cálculo de correlación ítem test y correlación de cada dimensión con la escala de Salud Mental (Goldberg).

Respecto al análisis factorial exploratorio, antes de evaluar los resultados, es necesario precisar algunas interpretaciones de los indicadores claves que componen este tipo de análisis.

En primer lugar recordar que el modelo factorial compuesto por factores, denominadas también variables latentes, corresponde a un análisis de reducción de las dimensiones a través de métodos estadísticos de análisis multivariado.

Esto se basa en el supuesto que la estructura de cada dimensión es explicada por sub-factores o *variables latentes* que se evidencian en la población en la que se ha aplicado el estudio, que para este caso corresponde a las microempresas.

Ante lo señalado se analiza en primer lugar los resultados de los análisis factoriales buscando identificar la cantidad de factores que el modelo genera y la cantidad de varianza o variabilidad explicada por el modelo y por el conjunto de factores seleccionados.

En el contexto del análisis factorial, los eigenvalores, raíz latente o valores propios representan la varianza del factor, es decir, la cantidad de varianza explicada por ese factor. Es decir, "cada una de las variables contribuye con un valor de 1 en el eigenvalor a la (varianza) total." (Muñoz et al, 2009).

Dado lo anterior la cantidad de factores se define acorde a los factores que tengan eigenvalores mayores que 1, ya que valores menores estarían explicando menos que lo que explica un factor por sí solo. Esto es lo que se conoce como criterio de la raíz latente o *criterio o regla de Kaiser* (1960) que indicaría lo siguiente: "conservar solamente aquellos factores cuyos valores propios (eigenvalues) son mayores a la unidad" siendo uno de los criterios más utilizados. Este criterio es el que suelen utilizar los programas estadísticos por defecto. Una vez realizado el corte es posible observar la cantidad de varianza que es explicada por el modelo con los factores seleccionados.

Una vez seleccionado los factores, el análisis factorial exploratorio se vuelve a analizar con los factores seleccionados para identificar cada una de las preguntas que componen a la dimensión o escala. En esta etapa surgen dos conceptos que se debe interpretar: las cargas factoriales y las comunalidades.

Las *cargas factoriales* corresponden a la correlación entre cada variable (pregunta) y el factor correspondiente (sub-factor de la dimensión), las que sirven para interpretar la función que cumple cada variable en la definición o composición de cada uno de los factores. Cuanto mayor sea la carga, más relevante será para definir la dimensionalidad del factor (Muñoz et al, 2009).

Por otra parte las *comunalidades* corresponden a la varianza de la variable "x" que es explicada por los factores comunes (Muñoz et al, 2009).

Y por otro lado, tenemos la *unicidad* de cada variable, que corresponde a la varianza única de la variable o ítems que no es compartida con las otras variables (o sea 1-comunalidades).

Por lo señalado, se espera que las comunalidades de las preguntas sean altas en el modelo factorial. Hair et al (1998/1999) proponen que las variables con una comunalidad menor a 0.5 carecen de una explicación suficiente y no deberían ser consideradas en la interpretación final del análisis. Por lo tanto a la vez, se esperaría que los Uniqueness o unicidad fuesen bajos.

Mediante estos parámetros es posible observar los aportes de las preguntas a la dimensión analizada del instrumento y evaluar si estas son pertinentes o no para el constructo medido.

Adicional a lo señalado las preguntas que se asocian a cada uno de los sub-factores de la dimensión deben tener cierta coherencia entre sí (respecto al constructo que buscan medir) y que apunten preponderantemente a un solo factor.

En este marco otro análisis realizado en la evaluación de las preguntas es la correlación ítem-test. Que estaría indicando la correlación entre el ítem y la puntuación total (sin considerar el ítem que se está evaluando), y a la vez, señala la magnitud y la dirección de esta relación. Se espera que la asociación entre cada pregunta y el puntaje estandarizado de la dimensión sea positivo. Este valor no necesariamente debe ser alto, pero si apuntar a la misma dirección.

En términos generales se plantea que los ítems cuyos coeficientes ítem-total arrojan valores menores a 0.35 es recomendable que sean eliminados o reformulados ya que las correlaciones a partir de 0.35 son estadísticamente significativas más allá del nivel del 1% (Cohen-Manion, 1990). Una baja correlación entre el ítem y la puntuación total puede deberse a una mala redacción del ítem o que el ítem no sirve para medir lo que se desea medir. Ambos aspectos deben ser considerados para la definición de los ítems a incluir en el cuestionario y los que a la vez serán excluidos definitivamente.

Adicional a lo señalado, en relación a la fiabilidad del cuestionario o consistencia interna se analiza el Alfa de Cronbach, el que expresa el grado de homogeneidad de una escala que se debería a lo que los ítems tienen en común (estar relacionado y de coherencia en las respuestas), por otro lado la heterogeneidad o no homogeneidad de la escala se debería a errores de medición o que de hecho no estén relacionados los ítems. Un valor de alfa de Cronbach cercano a 1 es indicador de alta consistencia interna, y por ende, alta fiabilidad de la escala.

Finalmente, se evaluó el nivel de correlación entre la escala de Salud Mental (Goldberg) y el puntaje de cada una de las dimensiones mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

A continuación se presentan los resultados de cada una de las seis dimensiones que componen el cuestionario aplicado en base a lo señalado.

## Dimensión exigencias psicológicas

Respecto al análisis factorial exploratorio de la dimensión exigencias psicológicas, en un cálculo inicial se observa que bajo el criterio de la raíz latente, es posible obtener 5 factores para el modelo factorial de la dimensión exigencias psicológicas. Estos 5 factores explican el 57,7% de la varianza (tabla 5). Con esto es posible estimar el modelo con los 5 factores definidos a priori tal como se observa en la tabla 6.

```
Factor analysis/correlation          Number of obs   =      211
Method: iterated principal factors   Retained factors =      22
Rotation: orthogonal varimax (Kaiser on) Number of params =     253
```

Beware: solution is a [Heywood case](#)  
(i.e., invalid or boundary values of uniqueness)

Factor	Variance	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	2.42196	0.54146	0.1494	0.1494
Factor2	1.88050	0.00867	0.1160	0.2654
Factor3	1.87184	0.23211	0.1154	0.3808
Factor4	1.63973	0.09710	0.1011	0.4819
Factor5	1.54263	0.59009	0.0951	0.5771
Factor6	0.95254	0.18640	0.0587	0.6358
Factor7	0.76613	0.03819	0.0473	0.6831
Factor8	0.72795	0.04435	0.0449	0.7280
Factor9	0.68359	0.10559	0.0422	0.7701
Factor10	0.57800	0.01251	0.0356	0.8058
Factor11	0.56549	0.06444	0.0349	0.8407
Factor12	0.50106	0.06248	0.0309	0.8716

**Tabla 5. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori)**

```
Factor analysis/correlation          Number of obs   =      211
Method: iterated principal factors   Retained factors =      5
Rotation: orthogonal varimax (Kaiser on) Number of params =     105
```

Factor	Variance	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	3.24396	0.47258	0.2876	0.2876
Factor2	2.77139	0.36950	0.2457	0.5334
Factor3	2.40189	0.89799	0.2130	0.7463
Factor4	1.50389	0.14660	0.1333	0.8797
Factor5	1.35729	.	0.1203	1.0000

**Tabla 6. Análisis factorial exploratorio con 5 factores definidos**

Respecto a los ítems y el papel que juegan en el modelo estimado se observa en la tabla 7 que se aprecian agrupaciones de las preguntas en sub-dimensiones. Se identifican la cinco sub-dimensiones que se plantean para la presente dimensión, la primera correspondiente a las exigencias psicológicas cuantitativas (pregunta 27 a 33) se presentan cargas factoriales aceptables siendo bajas para la pregunta 27, 30 y 33. A la vez, vemos los uniqueness (*unicidad*) altos en tres preguntas 27, 30 y 33 que da cuenta que una parte importante de la varianza de cada una de estas preguntas no es compartida por las otras variables o preguntas de la dimensión.

El segundo factor corresponde a exigencias psicológicas cognitivas ( pgta 34 a la 39) , lo primero que destaca que la pregunta 40 que es parte de esta sub-dimensión no carga en ninguno de los factores y la pregunta 41 que también corresponde a esta sub-dimensión carga en otro factor, llamado exigencias sensoriales que es la dimensión excluidos de las versiones de COPSOQ III. Entre las preguntas que cargan a este factor todas ellas presentan cargas altas a excepción de la pregunta 35 principalmente, y la 34 y 36. Lo cual coincide con las uniqueness altas en dichas preguntas lo que se traducen en bajas comunalidades.

El factor 3 corresponde a la exigencias sensoriales que como ya señalamos es eliminada en la versión actual de COPSOQ.

El factor 4 corresponde a exigencias psicológicas de esconder emociones y ambas presentan altas cargas factoriales y a la vez, bajos uniqueness por ende alta comunalidad.

El factor 5 corresponde a exigencias psicológicas emocionales y también presentan altas cargas factoriales y bajos uniqueness por ende alta comunalidad.

Rotated factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Uniqueness
p27	0.5089	0.1369	0.2715	0.0853	0.2019	0.6006
p28	0.6658	0.0271	0.0989	0.1868	0.1207	0.4968
p29	0.6890	0.1105	-0.0440	0.0017	0.0654	0.5068
p30	0.5052	-0.0109	0.0623	0.0802	0.0046	0.7343
p31	0.6725	0.0518	0.0300	0.0290	0.1784	0.5114
p32	0.7365	0.1283	0.0438	0.0436	0.1149	0.4240
p33	0.4718	0.0896	-0.0130	0.0572	0.0419	0.7642
p34	0.1983	0.5117	0.1728	0.1248	0.1991	0.6138
p35	0.1653	0.4095	0.3159	0.1817	0.0635	0.6681
p36	-0.0774	0.5199	0.3506	-0.1602	-0.1086	0.5634
p37	0.0797	0.6682	0.3162	-0.0410	0.0410	0.4438
p38	0.1351	0.8006	0.0608	0.0812	0.1643	0.3036
p39	0.0607	0.7338	0.2102	0.0160	-0.0013	0.4134
p40	0.2808	0.3114	0.2169	-0.0826	0.0556	0.7673
p41	0.0517	0.3316	0.5808	-0.0558	-0.1513	0.5240
p42	0.3786	0.1508	-0.0088	0.2499	0.7140	0.2615
p43	0.4581	0.1349	-0.0318	0.2402	0.7202	0.1946
p44	0.1112	-0.0274	-0.0089	0.8405	0.0984	0.2706
p45	0.1772	0.0786	0.0188	0.6980	0.1712	0.4456
p46	0.0659	0.1130	0.6570	0.0838	-0.0103	0.5441
p47	0.0334	0.2278	0.6051	0.0540	-0.0514	0.5753
p48	-0.0353	0.2309	0.6332	-0.1804	0.2644	0.4420
p49	0.0910	0.1187	0.5696	0.0175	0.0226	0.6523

**Tabla 7 Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 5 factores.**

Respecto a la correlación ítem test (ver tabla 8) se observa que las preguntas 33, 36, 46, 48 y 49 presentan una correlación inferior a 0,4 por lo que su relación con la dimensión es baja, y por ende candidatas a ser eliminadas.

ítem	Test corr
p27	0,5788
p28	0,5237
p29	0,4442
p30	0,3427
p31	0,5016
p32	0,5423
p33	0,3915
p34	0,6188
p35	0,5868
p36	0,3818
p37	0,5622
p38	0,6373
p39	0,5632
p40	0,4822
p41	0,4462
p42	0,5491
p43	0,5689
p44	0,3043
p45	0,4123
p46	0,3829
p47	0,4053
p48	0,3889
p49	0,3802

**Tabla 8. Correlación ítem test, Spearman**

Finalmente, el nivel de confiabilidad de la dimensión es de 0,8551 (ver tabla 9). Todos los ítem apuntan positivamente a la dimensión (signo +) y la eliminación de cualquiera de ellos no afecta en demasía la confiabilidad de la dimensión.

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average interitem covariance	alpha
p27	212	+	0.5970	0.5361	.2726504	0.8453
p28	213	+	0.5252	0.4556	.2769441	0.8481
p29	212	+	0.4539	0.3987	.2867924	0.8505
p30	212	+	0.3585	0.2949	.2908696	0.8532
p31	213	+	0.4892	0.4315	.2836336	0.8494
p32	213	+	0.5441	0.4965	.2830714	0.8481
p33	213	+	0.3800	0.3065	.2877935	0.8531
p34	213	+	0.6020	0.5364	.2702615	0.8450
p35	213	+	0.5893	0.5113	.267062	0.8458
p36	213	+	0.3948	0.3048	.2839015	0.8541
p37	213	+	0.5976	0.5259	.2683445	0.8452
p38	212	+	0.6360	0.5701	.2657081	0.8434
p39	213	+	0.5798	0.5037	.2688665	0.8461
p40	213	+	0.5003	0.4089	.2734733	0.8504
p41	213	+	0.4666	0.3870	.2795905	0.8507
p42	213	+	0.5487	0.4779	.2741468	0.8472
p43	213	+	0.5572	0.4883	.2739722	0.8469
p44	213	+	0.2842	0.1980	.2930026	0.8572
p45	213	+	0.3945	0.3027	.2837076	0.8543
p46	213	+	0.4452	0.3816	.2851794	0.8507
p47	213	+	0.4548	0.3987	.2864673	0.8504
p48	213	+	0.4433	0.3878	.2873818	0.8508
p49	213	+	0.4318	0.3613	.2845369	0.8513
Test scale					.2794503	0.8551

**Tabla 9. Coeficiente de Alpha de Cronbach**

Posterior a este análisis, se realizaron más iteraciones con el fin de evaluar cambios al eliminar preguntas y obtener la escala óptima respecto a su calidad psicométrica. Dicho proceso y resultado final se describe en el capítulo respectivo de reformulación del cuestionario.

### Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Respecto de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades, el cálculo inicial presenta, bajo el criterio de la raíz latente, 5 factores para el modelo factorial de la dimensión. Estos factores, explican un 48,28% de la varianza (tabla 10).

```
Factor analysis/correlation      Number of obs   =      200
Method: iterated principal factors  Retained factors =      24
Rotation: orthogonal varimax (Kaiser on)  Number of params =     300
```

Factor	Variance	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	1.94723	0.09094	0.1120	0.1120
Factor2	1.85629	0.10492	0.1068	0.2188
Factor3	1.75137	0.22713	0.1008	0.3196
Factor4	1.52424	0.21215	0.0877	0.4073
Factor5	1.31209	0.38270	0.0755	0.4828
Factor6	0.92939	0.09063	0.0535	0.5362
Factor7	0.83876	0.02307	0.0483	0.5845
Factor8	0.81568	0.00525	0.0469	0.6314
Factor9	0.81044	0.03350	0.0466	0.6780
Factor10	0.77694	0.09753	0.0447	0.7227

**Tabla 10. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori)**

Luego, definidos los factores, se puede estimar el modelo con los 5 factores a priori, presentados en la tabla 11.

```
Factor analysis/correlation      Number of obs   =      200
Method: iterated principal factors  Retained factors =      5
Rotation: orthogonal varimax (Kaiser on)  Number of params =     115
```

Factor	Variance	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	3.17518	1.26079	0.3039	0.3039
Factor2	1.91439	0.08887	0.1832	0.4872
Factor3	1.82552	0.04688	0.1747	0.6619
Factor4	1.77864	0.02544	0.1703	0.8322
Factor5	1.75320	.	0.1678	1.0000

**Tabla 11. Análisis factorial exploratorio con 5 factores retenidos**

Rotated factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Uniqueness
p50	0.0334	-0.0100	0.1952	0.2603	-0.1054	0.8818
p51	0.3183	0.2322	-0.0011	0.3937	-0.0688	0.6851
p52	0.1175	0.0551	0.1019	0.6051	0.3297	0.4979
p53	0.0654	0.1723	0.1549	0.6504	0.1991	0.4793
p54	-0.0428	0.1930	0.2313	0.4180	0.1706	0.7036
p55	0.1119	0.2594	0.0779	0.4557	0.2628	0.6374
p56	0.3740	0.2652	0.1018	0.3199	-0.0183	0.6768
p57	0.1504	0.5597	0.0367	0.2622	0.0063	0.5940
p58	0.0650	0.4091	0.2325	0.0956	-0.0050	0.7652
p59	0.0328	0.7136	0.0466	0.1099	0.1120	0.4630
p60	0.0329	0.6462	0.1942	0.0565	0.0552	0.5374
p61	0.0068	-0.0117	0.0486	0.0261	0.4675	0.7782
p62	0.1829	0.0631	0.0593	0.0787	0.4960	0.7069
p63	0.0625	0.0243	0.0711	0.1297	0.3224	0.8697
p64	0.4090	0.1711	0.0106	0.1006	0.2410	0.7351
p65	0.5414	0.1897	0.1646	0.1151	0.4944	0.3862
p66	0.7213	0.1843	-0.0249	0.0165	0.4022	0.2830
p67	0.5503	0.0313	0.1488	0.1040	0.5731	0.3348
p68	0.7596	0.0062	0.1765	0.0431	0.0843	0.3828
p69	0.6824	-0.0224	0.1853	-0.0155	0.1066	0.4879
p70	0.5448	0.0201	0.2197	0.2025	-0.0410	0.6118
p71	0.2117	0.2053	0.4665	0.1606	0.2083	0.6263
p72	0.2880	0.2613	0.5201	0.1477	0.1618	0.5302
p73	0.0467	0.1177	0.6243	0.1356	0.0789	0.5696
p74	0.2847	0.1238	0.7316	0.1469	0.1332	0.3291

**Tabla 12. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 5 factores.**

La tabla 12, por su parte, presenta las agrupaciones de las preguntas en subdimensiones. Como se observa, el modelo presenta igual cantidad de factores como subdimensiones presentes en la dimensión. El primer factor agrupa preguntas de las subdimensiones de posibilidades de desarrollo y de sentido del trabajo (preguntas 64, 65, 66, 68, 69 y 70). Dentro del factor la pregunta 64 presenta una carga factorial parcialmente baja y un uniqueness alto. Se debe considerar que la pregunta 67, correspondiente teóricamente a la subdimensión de posibilidades de desarrollo presenta una carga factorial alta tanto para los factores 1 y 5.

Luego, para el caso del factor 2, se observa que se agrupan las preguntas correspondientes a control sobre el tiempo de trabajo. En este factor, exclusivamente la pregunta 58 presenta una carga factorial parcialmente baja y un uniqueness alto.

Respecto del factor 3, este agrupa las preguntas asociadas a la subdimensión de integración en la empresa. De este factor, la pregunta 71 presenta la carga factorial más baja y un uniqueness parcialmente alto. El resto de las preguntas presentan cargas factoriales aceptables y uniqueness relativamente bajos.

El cuarto factor corresponde a la sub-dimensión de influencia, este agrupa claramente a 4 del total de 7 preguntas asociadas teóricamente a la sub-dimensión (preguntas 52, 53, 54 y 55). Se debe considerar que para los casos de las preguntas 54 y 55 se observa una carga factorial parcialmente baja y un uniqueness parcialmente alto. Para los casos de las preguntas 50, 51 y 56, se debe considerar que poseen carga factorial sobre 2 o más factores. La pregunta 50 presenta una carga factorial baja en todos los factores, y sus cargas más altas en el factor 3 y 4.

Finalmente, en el factor 5 se agrupan las preguntas asociadas a control sobre tiempo de trabajo agrupando las preguntas 61, 62 y 63. Para el caso de la pregunta 61, esta presenta una carga factorial de 0,4675 y un uniqueness alto. Lo mismo ocurre con la pregunta 62, que presenta la carga factorial más alta del factor, pero únicamente alcanza un 0,496 y un uniqueness por sobre 0,7. La pregunta 63 presenta la carga factorial más baja del factor (0,3224) y el uniqueness más alto del factor (0,8697).

ítem	Test corr
p50	0,2192
p51	0,3996
p52	0,5598
p53	0,5562
p54	0,4659
p55	0,5756
p56	0,4644
p57	0,4732
p58	0,4061
p59	0,4784
p60	0,4186
p61	0,2961
p62	0,4513
p63	0,3175
p64	0,4878
p65	0,6403
p66	0,5842
p67	0,6126
p68	0,4991
p69	0,4313
p70	0,4638
p71	0,5966
p72	0,6217
p73	0,491
p74	0,6284

**Tabla 13. Correlación ítem test, Spearman**

Respecto de la correlación ítem test (ver tabla 13) se observa que las preguntas que presentan una relación baja con la dimensión (bajo 0,35) son las preguntas 50 y 63. Estas pueden ser consideradas como candidatas a ser eliminadas.

Test scale = mean(unstandardized items)

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average interitem covariance	alpha
p51	213	+	0.4758	0.3871	.3843967	0.8042
p52	210	+	0.5457	0.4252	.3618965	0.8024
p53	211	+	0.5519	0.4436	.3637331	0.8004
p56	213	+	0.5209	0.4412	.3807833	0.8013
p57	213	+	0.5069	0.4047	.3754082	0.8033
p58	206	+	0.4740	0.3483	.3741228	0.8081
p59	213	+	0.5065	0.4143	.3786286	0.8026
p60	213	+	0.5154	0.3913	.3668647	0.8052
p61	213	+	0.3144	0.1945	.401976	0.8170
p65	213	+	0.6931	0.6217	.3507162	0.7883
p66	213	+	0.5955	0.5235	.3718685	0.7966
p67	213	+	0.6350	0.5437	.3528932	0.7930
p68	213	+	0.5141	0.4512	.3893183	0.8025
p69	213	+	0.4631	0.4046	.3972541	0.8054
p73	213	+	0.4326	0.3114	.3833603	0.8103
p74	213	+	0.5864	0.4998	.3659768	0.7967
Test scale					.3749472	0.8125

**Tabla 14. Coeficiente de Alpha de Cronbach**

Finalmente, el nivel de confiabilidad de la dimensión es de 0,8125, presentado en la tabla 14. Todos los ítems apuntan positivamente a la dimensión (signo +) y la eliminación de cualquiera de ellos no afecta en demasía la confiabilidad de la dimensión.

## Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

La tercera dimensión por analizar corresponde a la de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. La tabla 15, presenta los resultados del análisis factorial exploratorio libre para la dimensión. Con ello, es posible identificar 3 factores para el modelo factorial, los que explican un 64,89% de la varianza de este.

Factor analysis/correlation  
 Method: iterated principal factors  
 Rotation: (unrotated)

Number of obs = 209  
 Retained factors = 25  
 Number of params = 325

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	9.54360	7.48649	0.4704	0.4704
Factor2	2.05710	0.49112	0.1014	0.5717
Factor3	1.56598	0.63613	0.0772	0.6489
Factor4	0.92986	0.11352	0.0458	0.6948
Factor5	0.81634	0.10654	0.0402	0.7350
Factor6	0.70979	0.04242	0.0350	0.7700
Factor7	0.66737	0.06732	0.0329	0.8029
Factor8	0.60006	0.13216	0.0296	0.8324
Factor9	0.46790	0.04822	0.0231	0.8555
Factor10	0.41968	0.05746	0.0207	0.8762
Factor11	0.36222	0.01800	0.0179	0.8940
Factor12	0.34422	0.03501	0.0170	0.9110
Factor13	0.30921	0.01267	0.0152	0.9262

**Tabla 15. Análisis factorial exploratorio libre (sin definición de factores a priori)**

Dicha información, permite la estimación del modelo con los 3 factores definidos a priori, presentados correspondientemente en la tabla 16.

Factor analysis/correlation  
 Method: iterated principal factors  
 Rotation: orthogonal varimax (Kaiser on)

Number of obs = 209  
 Retained factors = 3  
 Number of params = 75

Factor	Variance	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	6.05880	2.57581	0.4927	0.4927
Factor2	3.48299	0.72674	0.2832	0.7759
Factor3	2.75626	.	0.2241	1.0000

**Tabla 16. Análisis factorial exploratorio con 3 factores retenidos**

Respecto a los ítems y el papel que juegan en el modelo estimado, ello se presenta en la tabla 17. En dicha tabla se aprecian las agrupaciones de las preguntas en subdimensiones. Un primer aspecto llamativo respecto de los resultados dice relación con la diferencia entre los factores resultantes y la cantidad de subdimensiones teóricas de la dimensión. En este sentido, si bien la

dimensión está compuesta por 6 sub-dimensiones -estas son, calidad de relación con superiores, claridad del rol, conflicto de rol, relación con superiores, relación con compañeros y calidad de liderazgo-, pero el modelo resultante sólo presenta 3 factores.

El primer factor resultante, presenta preguntas asociadas a las sub-dimensiones de calidad de relación con superiores, claridad del rol, relación con superiores y calidad de liderazgo. Es destacable el hecho de que las preguntas asociadas al factor presentan todas las preguntas de las sub-dimensiones señaladas, exceptuando el caso de la pregunta 87 que presenta una baja carga factorial sobre el factor 1 y 3 y un uniqueness alto (0,8928). Dentro de dicho factor, las preguntas asociadas a calidad de relación con superiores (preguntas 83 y 84), no presentan las cargas factoriales más alta, pero tampoco las más bajas. Exclusivamente la pregunta 83 presenta un uniqueness relativamente alto (0,6303).

Luego, respecto de las preguntas asociadas a claridad del rol dentro del factor 1 (preguntas 85, 86 y 88) presentan las cargas factoriales más bajas del factor. A su vez, presenta los uniqueness más altos del factor, donde para la pregunta 85 alcanza 0.7927, para la pregunta 86 alcanza 0.6718 y para la pregunta 87 alcanza un 0.7442. Por su parte, las preguntas relacionadas con las subdimensiones de relación con superiores (preguntas 94, 95 y 96) y de calidad de liderazgo (preguntas 103 a 108), presentan cargas factoriales altas y uniqueness bajos (por tanto alta comunalidad).

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Uniqueness
p83	0.4731	0.2565	0.2829	0.6303
p84	0.4870	0.3567	0.3129	0.5377
p85	0.3388	0.2656	0.1482	0.7927
p86	0.4066	0.3788	0.1393	0.6718
p87	0.2284	0.1094	0.2075	0.8928
p88	0.4704	-0.0206	0.1847	0.7442
p89	0.0718	0.1534	0.5328	0.6874
p90	0.1733	0.1523	0.7621	0.3660
p91	0.2475	0.0748	0.6920	0.4543
p92	0.2882	0.0102	0.6762	0.4596
p93	0.2599	0.0613	0.2494	0.8665
p94	0.6463	0.2536	0.0325	0.5170
p95	0.7085	0.1498	0.0561	0.4725
p96	0.6645	0.1606	0.1062	0.5213
p97	0.0013	0.6044	0.0770	0.6288
p98	0.0889	0.6396	0.1103	0.5708
p99	0.2192	0.7028	0.0124	0.4578
p100	0.3024	0.5966	0.1254	0.5369
p101	0.2955	0.7161	0.1163	0.3863
p102	0.3396	0.6289	0.1772	0.4578
p103	0.7287	0.2312	0.1946	0.3777
p104	0.6560	0.3028	0.3419	0.3610
p105	0.7663	0.1638	0.3096	0.2900
p106	0.7090	0.2492	0.2916	0.3502
p107	0.7704	0.2493	0.2426	0.2854
p108	0.6642	0.2570	0.3285	0.3849

**Tabla 17. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.**

En lo relativo al segundo factor, todas las preguntas del mismo refieren a la subdimensión de relación con compañeros. Estas preguntas presentan una alta carga factorial sobre el factor y sólo la pregunta 97 presenta un uniqueness parcialmente alto (0.6288).

Finalmente, el factor 3 presenta las preguntas referentes a la subdimensión de conflicto del rol. Las preguntas presentan cargas factoriales altas y sólo la pregunta 89 presenta un uniqueness alto (06874).

item	Test corr
p83	0,6254
p84	0,6845
p85	0,5361
p86	0,5431
p87	0,3935
p88	0,4745
p89	0,4213
p90	0,56
p91	0,5769
p92	0,5628
p93	0,3767
p94	0,6734
p95	0,671
p96	0,6811
p97	0,4034
p98	0,5044
p99	0,5842
p100	0,5692
p101	0,582
p102	0,6396
p103	0,7742
p104	0,7782
p105	0,7758
p106	0,7802
p107	0,7985
p108	0,766

**Tabla 18. Correlación ítem test, Spearman**

La tabla 18 presenta la correlación ítem test de las preguntas con la dimensión. Así, se observa que todas las preguntas presentan una correlación superior a 0,35. Exclusivamente las preguntas 87 y 93 presentan una correlación bajo 0,4.

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average interitem covariance	alpha
p83	212	+	0.6272	0.5713	.3928313	0.9225
p84	213	+	0.6868	0.6536	.4018061	0.9211
p85	213	+	0.4848	0.4281	.4096165	0.9246
p86	213	+	0.5398	0.5003	.4128365	0.9233
p87	213	+	0.3534	0.3199	.426698	0.9254
p88	213	+	0.4557	0.4083	.41582	0.9246
p89	213	+	0.4043	0.3470	.4163917	0.9257
p90	213	+	0.5584	0.5088	.4054912	0.9232
p91	213	+	0.5537	0.5015	.4046297	0.9234
p92	213	+	0.5424	0.4890	.4052398	0.9236
p93	213	+	0.3358	0.2938	.4251615	0.9257
p94	213	+	0.6451	0.5985	.3965803	0.9218
p95	213	+	0.6524	0.6082	.3973784	0.9216
p96	213	+	0.6500	0.6052	.3972589	0.9216
p97	213	+	0.3584	0.2956	.4185392	0.9267
p98	213	+	0.4715	0.4164	.4114251	0.9247
p99	213	+	0.5400	0.4894	.4069038	0.9235
p100	213	+	0.5809	0.5518	.4158669	0.9231
p101	213	+	0.6159	0.5822	.4095715	0.9224
p102	213	+	0.6446	0.6119	.4073569	0.9219
p103	212	+	0.7529	0.7146	.3849735	0.9196
p104	212	+	0.7868	0.7598	.3917018	0.9192
p105	212	+	0.7752	0.7459	.3910044	0.9193
p106	213	+	0.7703	0.7434	.3953942	0.9197
p107	213	+	0.7993	0.7697	.3849728	0.9187
p108	213	+	0.7639	0.7354	.3945966	0.9197
Test scale					.4046163	0.9254

**Tabla 19. Coeficiente de Alpha de Cronbach**

Por último, la tabla 19 reporta el nivel de confiabilidad de la dimensión, la que alcanza un 0,9254. Todas las preguntas apuntan positivamente a la dimensión y la exclusión de ninguna de las preguntas reporta una confiabilidad sustantivamente más baja.



Luego, el segundo factor presenta preguntas asociadas a dos subdimensiones: inseguridad laboral por características generales del trabajo e inseguridad laboral asociadas al contrato. Todas las preguntas del factor presentan una carga factorial alta y sólo la pregunta 77 tiene un uniqueness alto, alcanzando un 0,6505.

El tercero de los factores agrupa preguntas relativas a inseguridad laboral asociada al contrato (preguntas 75 y 76). Las preguntas del factor presentan una alta carga factorial y un uniqueness bajo (por tanto, una alta comunalidad). La pregunta 82, relacionada teóricamente a la subdimensión de inseguridad laboral asociada al contrato, presenta una carga factorial sobre los factores 2 y 3, a la vez que un uniqueness alto -que alcanza un 0,7025.

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Uniqueness
p75	0.0984	0.2622	0.7472	0.3632
p76	0.0854	0.1232	0.6885	0.5035
p77	0.0190	0.5134	0.2925	0.6505
p78	0.1121	0.6917	0.1160	0.4956
p79	0.2092	0.7792	-0.0121	0.3489
p80	0.2393	0.5772	0.1395	0.5901
p81	0.0670	0.5443	0.3759	0.5579
p82	0.1267	0.4174	0.3275	0.7025
p109	0.8383	0.0815	0.0745	0.2850
p110	0.6671	0.0974	0.1410	0.5256
p111	0.7525	0.0693	0.0807	0.4224
p112	0.4933	0.1974	0.0035	0.7177
p113	0.8218	0.1932	0.0601	0.2838

**Tabla 22. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.**

Por su parte, respecto de la correlación ítem test (presentado en la tabla 23), se observa que ninguna de las preguntas presenta una relación baja con la dimensión. Por tanto, no hay evidencia para la eliminación de preguntas bajo este criterio.

ítem	Test corr
p75	0,5225
p76	0,4466
p77	0,5046
p78	0,6242
p79	0,6591
p80	0,6718
p81	0,5918
p82	0,5741
p109	0,6136
p110	0,5393
p111	0,5535
p112	0,5116
p113	0,6564

**Tabla 23. Correlación ítem test, Spearman**



La agrupación de las preguntas en los factores es presentada en la tabla 26. Como se puede observar para el caso del primer factor, este agrupa las preguntas 122 y 123. Ello, con una alta carga factorial y un uniqueness relativamente bajo.

Respecto de la pregunta 121, si bien su carga factorial es mayor sobre el factor 2, es considerablemente baja. Asimismo, su uniqueness alcanza un 0,9969, lo que supone una comunalidad sustantivamente baja y es una preguntas con potencial a ser eliminada.

Variable	Factor1	Factor2	Uniqueness
p121	0.0098	0.0547	0.9969
p122	0.6821	0.1466	0.5132
p123	0.6897	0.1025	0.5137

**Tabla 26. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de libre.**

ítem	Test corr
p121	0,5326
p122	0,7397
p123	0,7072

**Tabla 27. Correlación ítem test, Spearman**

Cuando se analiza la correlación ítem test (tabla 27), se observa que ninguna de las preguntas presenta una correlación baja con la dimensión.

```
Test scale = mean(unstandardized items)
```

```
Average interitem covariance:      .0355656
Number of items in the scale:      2
Scale reliability coefficient:      0.0291
```

**Tabla 28. Coeficiente de Alpha de Cronbach**

Sin embargo, cuando se observa la consistencia interna esta alcanza solo a un 0,0291. Por ello, se debe evaluar la pertinencia de la dimensión en su conjunto y/o reformular las preguntas.



Finalmente, el tercer factor agrupa las preguntas 114 y 115, las cuales están teóricamente asociadas a la dimensión de confianza vertical. Ambas presentan una carga factorial alta y un uniqueness bajo.

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Uniqueness
p114	0.1023	0.3741	0.6812	0.3856
p115	0.1025	0.3930	0.6353	0.4314
p116	0.1110	0.7117	0.3602	0.3514
p117	0.2607	0.6435	0.4451	0.3198
p118	0.1782	0.6700	0.5629	0.2025
p119	0.1933	0.5897	0.5152	0.3494
p120	1.6774	0.2928	0.2102	-1.9437

**Tabla 31. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.**

ítem	Test corr
p114	0,7364
p115	0,6885
p116	0,7642
p117	0,8457
p118	0,8854
p119	0,8603
p120	0,7665

**Tabla 32. Correlación ítem test, Spearman**

Respecto a la correlación ítem test, reportado en la tabla 32, se observa que todas las preguntas presentan una correlación alta con la dimensión. Por ello, este aspecto no permite identificar preguntas que puedan ser potencialmente eliminadas.

Finalmente, la tabla 33, a continuación, presenta los coeficientes de Alpha de Cronbach para las preguntas y el conjunto de ellos. En este sentido, se puede afirmar que la confiabilidad de la dimensión alcanza un 0,9114. Todos los ítems apuntan positivamente a la dimensión (signo +) y la eliminación de cualquiera de ellos no afecta en demasía la confiabilidad de la dimensión.

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average interitem covariance	alpha
p114	213	+	0.7589	0.6771	.8174877	0.9039
p115	213	+	0.7499	0.6685	.8269399	0.9048
p116	213	+	0.7851	0.6940	.7738441	0.9023
p117	212	+	0.8638	0.8047	.7387088	0.8898
p118	213	+	0.8970	0.8427	.6899637	0.8854
p119	213	+	0.8462	0.7789	.7443585	0.8929
p120	213	+	0.7462	0.6590	.8192885	0.9056
Test scale					.7729339	0.9114

**Tabla 33. Coeficiente de Alpha de Cronbach**

### 2.5.3.- Resultados preliminares de riesgo psicosocial para la encuesta breve y encuesta ampliada.

En esta sección se presentarán los resultados de los análisis referidos a la estimación del riesgo psicosocial en las empresas visitadas utilizando el instrumento SUSESO - ISTAS 21 y para ello se analiza el cuestionario breve (20 preguntas) y el completo o ampliado (90 preguntas<sup>3</sup>) con el fin de analizar los resultados de ambos.

Los resultados se presentan, en primer lugar, en relación a los puntajes crudos obtenidos en cada dimensión los cuales son ponderados a través de la proporción del máximo puntaje posible de alcanzar en el cuestionario para cada una de las dimensiones, yendo de 0% a 100%, en donde una mayor proporción corresponde a un mayor riesgo psicosocial.

Luego, en segundo lugar, se presentan los resultados de los puntajes ponderados en relación a la existencia o no de riesgo psicosocial en base a las tres categorías definidas para cada dimensión, es decir, nivel de riesgo bajo, nivel de riesgo medio y nivel de riesgo alto, de acuerdo al Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (SUSESO, 2018). Ambos análisis son nuevamente diferenciados para la versión completa y la versión breve de ISTAS.

#### Resultados de escalas según puntajes ponderados ISTAS 21

El gráfico 14 muestra los resultados de los puntajes ponderados de la escala ISTAS, ampliada y reducida, para las distintas dimensiones de la escala. En cada caso se presenta la mediana, el puntaje ponderado más alto y el más bajo obtenido.

Se observa que, para las dimensiones de Exigencias psicológicas y Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo, la escala reducida presenta una mediana más baja que la escala ampliada. En el caso de las dimensiones de Apoyo Social y Calidad del Liderazgo y Compensaciones, ambos puntajes ponderados de mediana tienden a igualarse, mientras que en la dimensión de Doble Presencia, la escala reducida presenta una mediana mayor que la escala ampliada.

En relación a la escala ampliada, de las dimensiones que presentan mayor riesgo psicosocial (mayor puntaje ponderado), destacan la de Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Doble Presencia. Estas tres dimensiones son aquellas que también presentan el mayor riesgo psicosocial en el caso de la escala reducida, aunque en este caso destaca la dimensión de Doble Presencia como aquella con el puntaje ponderado más alto (50%).

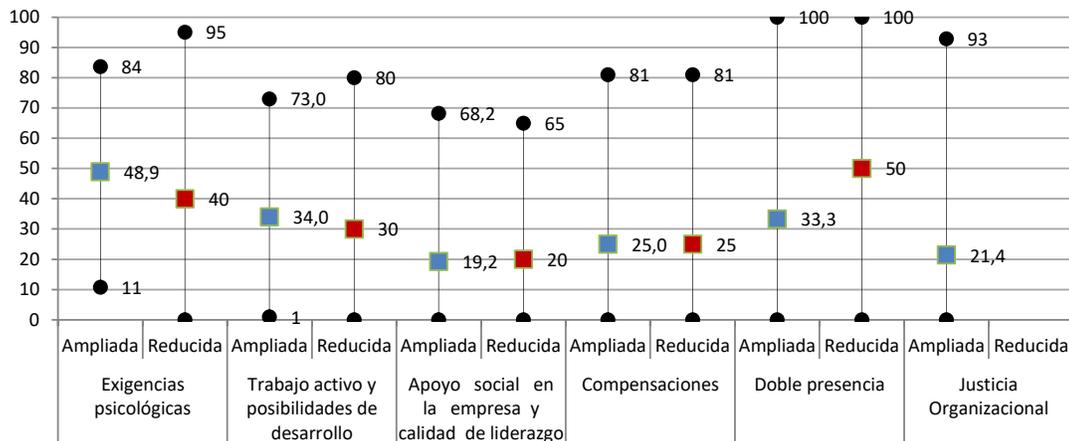
Al contrario, de las dimensiones que presentan el menor riesgo psicosocial (menor puntaje ponderado), tanto para la escala ampliada como para la reducida, destaca la dimensión de Apoyo Social y Calidad del Liderazgo y de Justicia Organizacional (estimada solamente a través de la escala ampliada). Lo anterior podría relacionarse con una positiva percepción de los trabajadores

---

<sup>3</sup> El instrumento original ampliado de ISTAS 21 contempla 91 preguntas. Sin embargo, para efectos del presente estudio, la siguiente pregunta de la Dimensión de Doble Presencia fue excluida en acuerdo con la contraparte técnica: ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc). Esto con el objetivo de considerar preguntas asociadas más directamente a doble presencia y doble carga y no a distribución de tareas domésticas del hogar.

entrevistados con respecto a la relación con sus compañeros de trabajo y al apoyo recibido por sus supervisores en materias como resolución de conflictos y planificación óptima del trabajo.

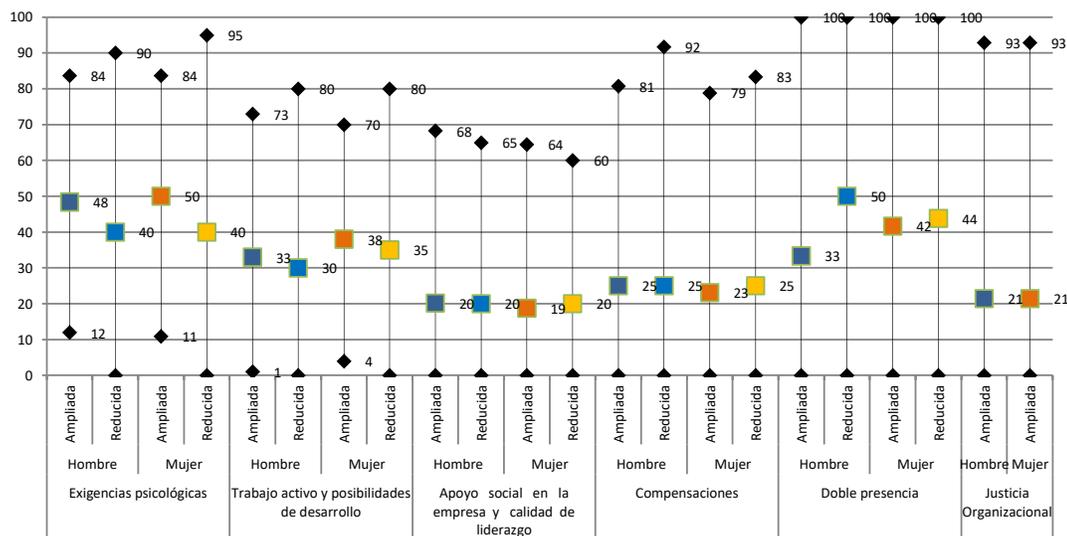
**Gráfico 14. Resultados de puntajes ponderados escala ISTAS 21, ampliada y reducida, según dimensiones (%).**



Flasco – Chile 2019

Al analizar los puntajes ponderados de la escala ampliada y reducida para las diferentes dimensiones, según sexo (gráfico 15), es posible observar que para el caso de los hombres, la dimensión que presenta mayor riesgo psicosocial en la escala ampliada es la de Exigencias Psicológicas (48%). Si se observa la escala reducida, para los hombres nuevamente la dimensión de Exigencias Psicológicas es aquella que presenta en mayor puntaje ponderado (40%), aunque en este caso destaca también la dimensión de Doble Presencia (50%).

**Gráfico 15. Resultados de puntajes ponderados escala ISTAS 21, ampliada y reducida, según dimensiones y sexo (%).**



Flasco – Chile 2019

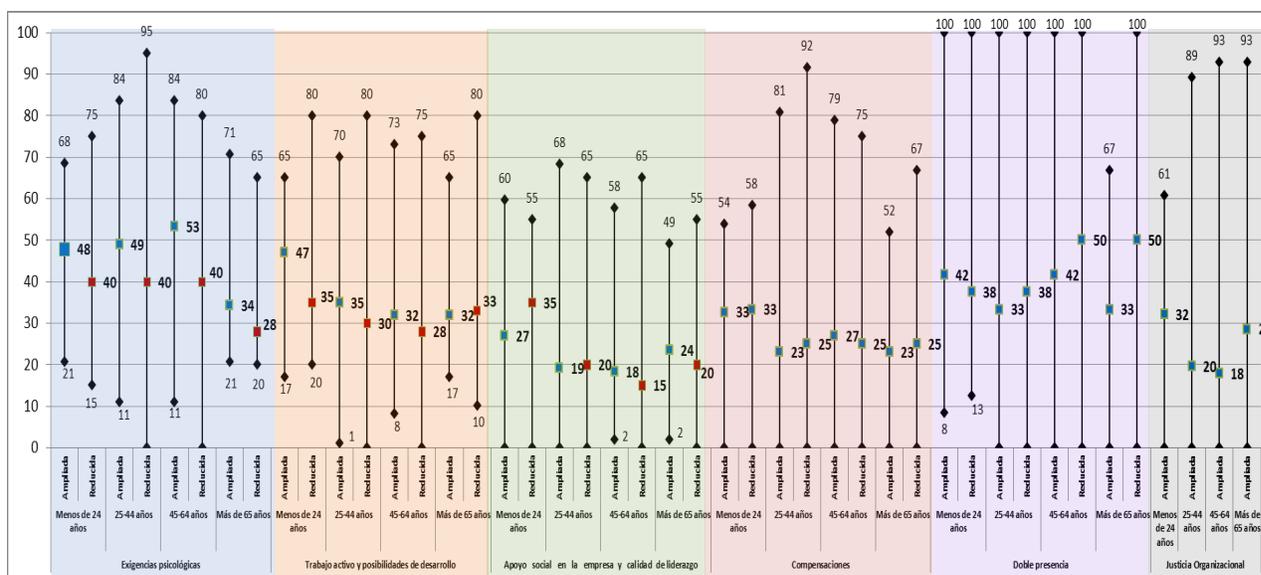
Para el caso de las mujeres, las dos dimensiones de la escala ampliada que presentan mayor riesgo psicosocial son las de Exigencias Psicológicas (50%) y la de Doble Presencia (42%), seguida por la dimensión de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo (38%). La misma tendencia se observa para la escala reducida, donde destaca la dimensión de Doble Presencia (44%), la de Exigencias Psicológicas (40%) y la de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo (35%), como aquellas con mayor riesgo psicosocial.

Si se analizan estos resultados según grupos etarios (gráfico 16), es posible observar que, para todos los grupos etarios y tanto para la escala ampliada y reducida, las dimensiones que generalmente evidencian mayor riesgo psicosocial son las de Exigencias Psicológicas y Doble Presencia.

En el caso de la dimensión de Exigencias Psicológicas, para el caso de la escala ampliada se observa un aumento de los puntajes ponderados de riesgo psicosocial a medida que aumenta el grupo etario. De esta forma, el grupo más joven de trabajadores muestra un puntaje ponderado de 48% para esta dimensión, el cual llega a 53% en el grupo entre 45 y 64 años.

En el caso de la escala reducida, los puntajes ponderados para esos grupos etarios no variaron. En ambas escalas, el grupo de mayor edad (más de 65 años) es aquel con menor puntaje ponderado en materia de Exigencias Psicológicas.

**Gráfico 16. Resultados de puntajes ponderados escala ISTAS 21, ampliada y reducida, según dimensiones y grupos etarios (%).**



Flasco – Chile 2019

Una tendencia similar se observa para el caso de la dimensión de Doble Presencia, donde a medida que aumenta la edad de los trabajadores, aumenta también su riesgo psicosocial para esta dimensión considerando la escala reducida. De esta forma, por ejemplo, el grupo de trabajadores más joven presenta un puntaje ponderado de 38% el cual se mantiene para el grupo

etario entre 25 y 44 años y alcanza un 50% para el grupo de trabajadores entre 45 y 64 años y mayores de 65 años.

Las dimensiones de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, Apoyo Social y Calidad del Liderazgo, y de Justicia Organizacional difieren relativamente de lo previamente expuesto, ya que en ambos caso se observa que los trabajadores más jóvenes son aquellos con mayor riesgo psicosocial, el cual va generalmente disminuyendo a medida que aumenta la edad de los trabajadores. Esto tanto para la escala ampliada como reducida, salvo para la dimensión de Justicia Organizacional donde sólo se estimó la escala ampliada.

Para el caso de la dimensión de Compensaciones, luego de observarse un mayor puntaje ponderado de riesgo psicosocial en el grupo etario más joven, los puntajes ponderados de esta dimensión disminuyen y se mantienen relativamente estables para los demás grupos etarios.

### Resultados de Niveles de Riesgos Psicosocial según escala Suseso- ISTAS 21 ampliada y breve.

Como se señaló, los puntajes ponderados obtenidos de la escala ISTAS 21 fueron categorizados en una escala según nivel de riesgo bajo, nivel de riesgo medio y nivel de riesgo alto. Tanto para la versión ampliada como para la abreviada del instrumento, las tablas a continuación muestran los puntajes ponderados de corte para la construcción de estas categorías en cada una de las dimensiones, en base al Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, de SUSESO (2018).

**Tabla 34. Construcción de categorías de niveles de riesgo en escala ampliada ISTAS 21 según dimensiones.**

ISTAS21 Completo	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa	Compensaciones	Doble presencia
NR Bajo	0-46,33	0-28,09	0-19,25	0-21,66	0-12,49
NR Medio	46,34-59,64	28,10-42,14	19,26-32,58	21,67-42,78	12,50-49,99
NR Alto	59,65-100	42,15-100	32,59-100	42,79-100	50,00-100

Fuente: Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, SUSESO 2018  
\*Segun puntajes porcentuales

**Tabla 35. Construcción de categorías de niveles de riesgo en escala reducida ISTAS 21 según dimensiones.**

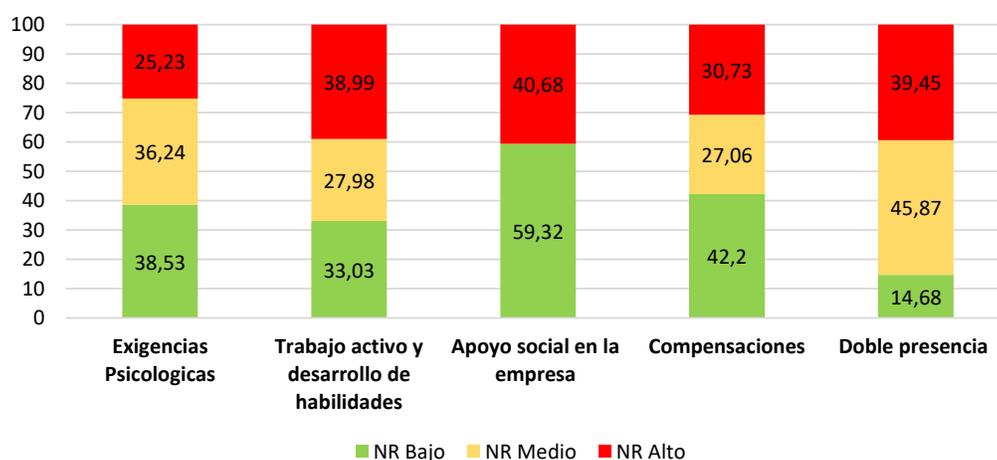
ISTAS21 Abreviada	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa	Compensaciones	Doble presencia
NR Bajo	0-8	0-5	0-3	0-2	0-1
NR Medio	9-11	6-8	4-6	3-5	2-3
NR Alto	12-20	9-20	7-20	6-12	4-8

Fuente: Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, SUSESO 2018  
\*Segun puntajes bruto

En base a estas categorías, a continuación se presentan los resultados de los niveles de riesgos en las distintas dimensiones, a nivel general, según sexo y según grupos etarios. Esto tanto para el instrumento ampliado como reducido.

Como se observa en el gráfico 17 referido a la versión ampliada del instrumento, las dimensiones con un porcentaje mayor de trabajadores con riesgo psicosocial alto son la de Apoyo Social (40,68%), seguida de la de Doble Presencia (39,4%) y la de Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades (38,9%). Al contrario, dentro de aquellas dimensiones con un porcentaje mayor de riesgo psicosocial bajo, destaca la de Apoyo Social (59%) y la de Compensaciones (42%).

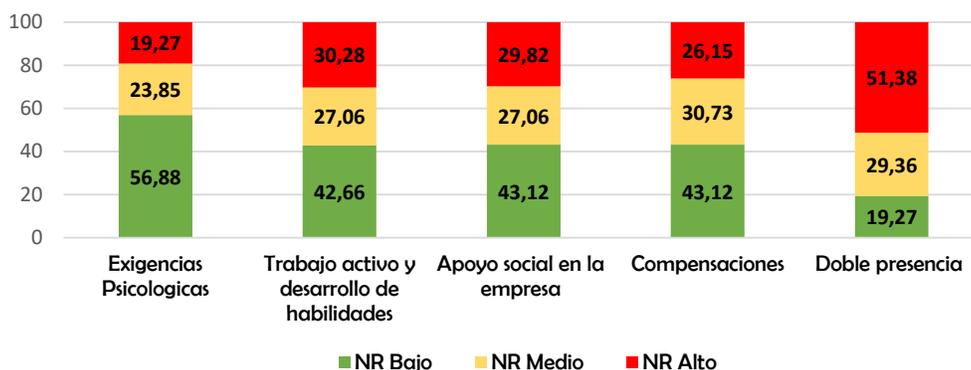
**Gráfico 17. Resultados niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones.  
Versión ampliada SUSESO- ISTAS 21**



Flacso Chile 2019

Al realizar este análisis para la versión reducida del instrumento (gráfico 18), se observa que la dimensión de Doble Presencia presenta la mayor proporción de trabajadores con riesgo psicosocial alto (51,38%). En este caso, la dimensión de Exigencias Psicológicas es aquella con el porcentaje más alto de riesgo psicosocial bajo (56,8%), observándose para las dimensiones de Trabajo Activo, Apoyo Social y Compensaciones un porcentaje similar de trabajadores con riesgo psicosocial bajo, alrededor del 40%.

**Gráfico 18. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones.  
Versión Breve SUSESO ISTAS 21**



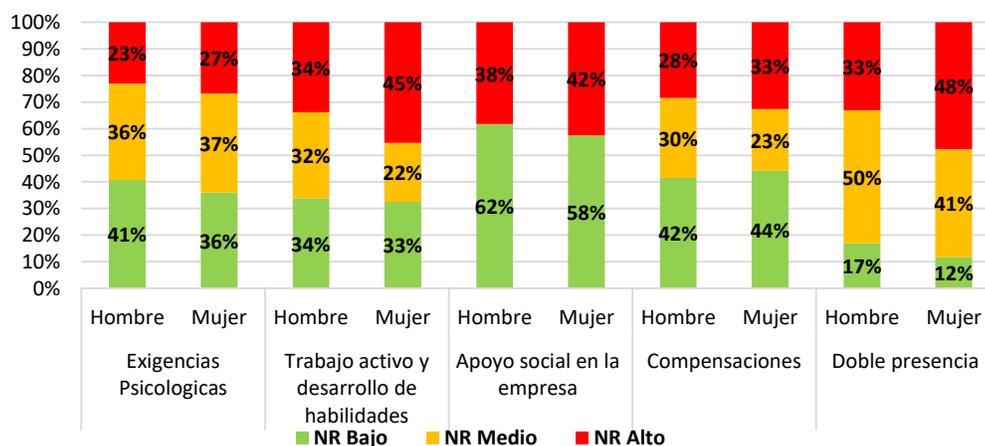
Flacso Chile 2019

Si se analizan estos resultados según sexo se observa que, en la versión ampliada del instrumento, las mujeres refieren un mayor porcentaje de riesgo psicosocial alto en las distintas dimensiones en comparación a los hombres. Las mayores diferencias se dan en la dimensión de Doble Presencia y Trabajo Activo.

En el caso de la dimensión de Doble Presencia, mientras que un 33% de los hombres refieren tener un nivel de riesgo psicosocial alto, este porcentaje alcanza un 48% en el caso de las mujeres. Para la dimensión de Trabajo Activo se observa una tendencia similar donde un 34% de los hombres refieren un nivel de riesgo alto, lo cual para las mujeres alcanza un 45%.

Si se analiza la distribución de los trabajadores con nivel de riesgo bajo para las distintas dimensiones, se observa que en la mayoría de ellas son los hombres quienes presentan mayor porcentaje en comparación a las mujeres. Esto salvo en la dimensión de Compensaciones donde el mayor porcentaje de nivel de riesgo bajo se observa en las mujeres.

**Gráfico 19. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y sexo.  
Versión ampliada SUSESO ISTA 21**

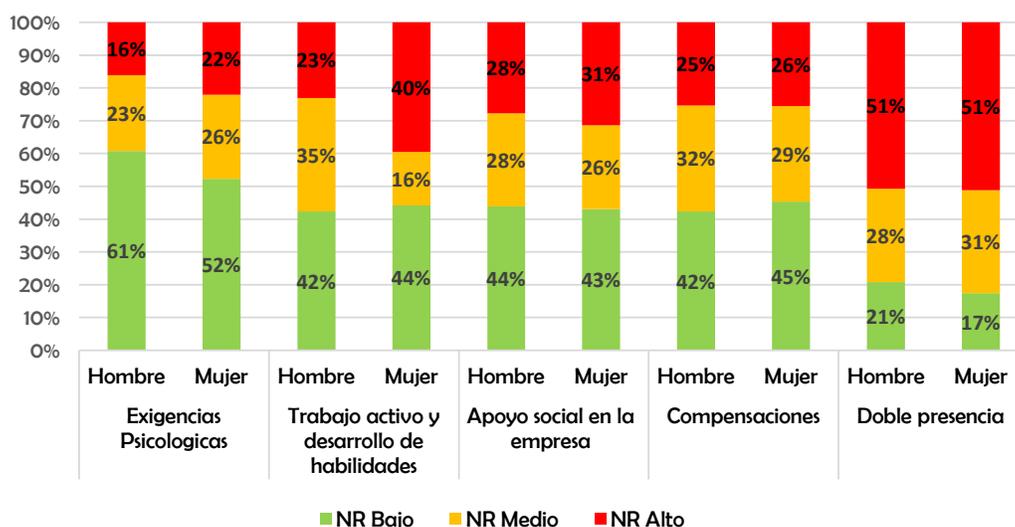


Flacso Chile 2019

Dicha tendencia se observa también al analizar la versión reducida del instrumento (gráfico 20) donde nuevamente las mujeres son quienes presentan un mayor porcentaje de nivel de riesgo alto en comparación a los hombres en todas las dimensiones de la escala, salvo por la de Doble Presencia donde estos porcentajes se equiparan.

La mayor diferencia se observa nuevamente en la dimensión de Trabajo Activo, donde un 23% de los hombres obtiene un porcentaje de nivel de riesgo alto en comparación a un 40% de las mujeres.

**Gráfico 20. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y sexo.**  
**Versión reducida SUSESO ISTAS 21**



Flacso Chile 2019

En el caso de los trabajadores con nivel de riesgo bajo en las distintas dimensiones, se observa mayor similitud entre los porcentajes obtenidos por hombres y mujeres. Esto a excepción de la dimensión de Exigencias Psicológicas donde un 61% de los hombres refiere un nivel de riesgo bajo en comparación al 52% de las mujeres.

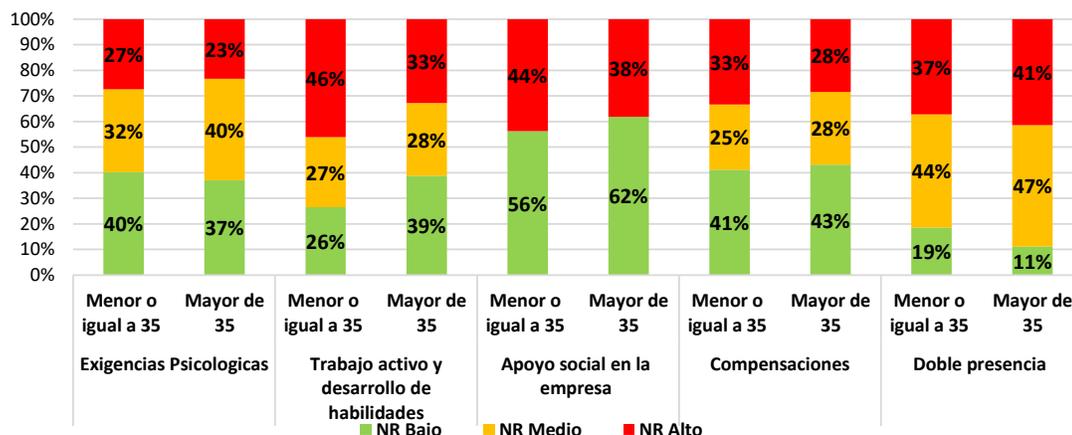
Los resultados según grupos etarios se muestran en los gráficos 21 y 22. En el caso de la versión ampliada (gráfico 21), en todas las dimensiones a excepción de la de Doble Presencia, los trabajadores más jóvenes (menores o iguales a 35 años) son aquellos que presentan mayores porcentajes de nivel de riesgo psicosocial alto en comparación a los mayores de 35 años.

En el caso de la dimensión de Doble Presencia un 41% de los trabajadores mayores de 35 años refieren un nivel de riesgo psicosocial alto, lo cual pudiera relacionarse con una mayor necesidad por parte de ese grupo de asumir esas tareas en comparación a los trabajadores más jóvenes.

De aquellos trabajadores con un nivel de riesgo psicosocial bajo en las diferentes dimensiones, destaca la dimensión de Trabajo Activo y la de Apoyo Social, donde los trabajadores mayores de 35 años presentan un porcentaje mayor de nivel de riesgo psicosocial bajo en comparación al grupo de trabajadores más joven.

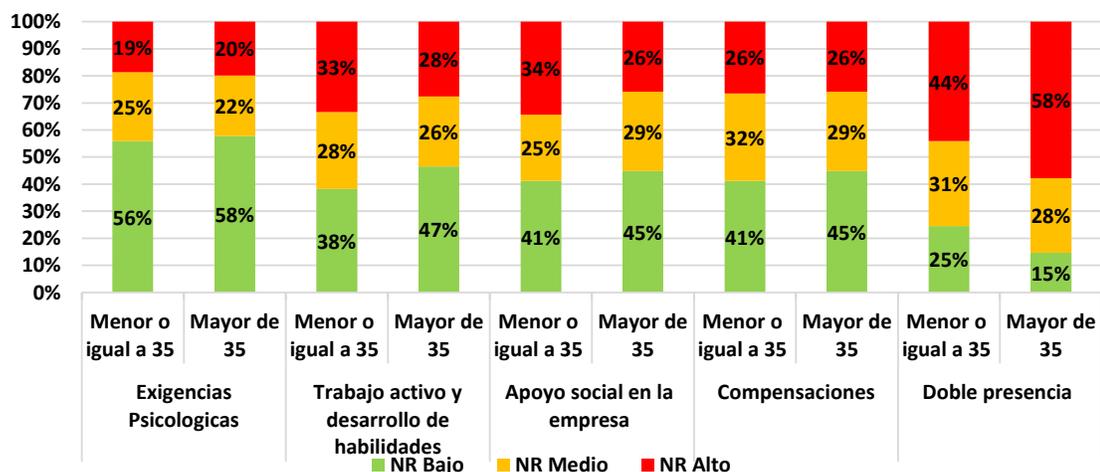
Para el caso de la escala reducida del instrumento, la tendencia general antes observada se mantiene salvo por algunas diferencias. Al igual que en el caso de la escala ampliada, en general para la mayoría de las dimensiones se observa un porcentaje mayor de riesgo psicosocial alto en los trabajadores más jóvenes.

**Gráfico 21. Resultados niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y grupos etarios. Versión ampliada SUSESISTAS 21**



En el caso de la dimensión de Doble Presencia vuelve nuevamente a observarse una mayor proporción de riesgo psicosocial alto en los trabajadores mayores, y en las dimensiones de Exigencias Psicológicas y Compensaciones no se observan diferencias importantes entre ambos grupos etarios.

**Gráfico 22. Resultados Niveles de Riesgo Psicosocial según dimensiones y grupos etarios. Versión reducida SUSESISTAS 21**



Nuevamente la dimensión de Trabajo Activo es aquella donde los trabajadores mayores de 35 años presentan una mayor proporción de trabajadores con riesgo psicosocial bajo, en comparación a los trabajadores más jóvenes. Para el resto de las dimensiones no se observan diferencias tan relevantes entre ambos grupos etarios en relación a los puntajes ponderados de riesgo psicosocial bajo.

## 2.5.4.- Análisis resultados versión completa y breve según Clúster de microempresas en base a Histogramas.

A continuación se presenta los puntajes para cada una de las dimensiones del cuestionario ISTAS 21, tanto en su versión completa como en su versión breve. Para el análisis de distribución se utilizan histogramas. Se presentan en primera lugar una sinopsis de las encuestas ampliadas y breves para la totalidad de las dimensiones y luego se presentan los resultados de la encuesta ampliada en comparación a los clúster ya descritos.

### Análisis comparado de las dimensiones ISTAS 21 en su versión completa y breve

Los histogramas representan variables cuantitativas en clases (divisiones de la escala) que permiten evaluar la distribución aproximada de los puntajes. Para cada una de estas clases se calcula la frecuencia de casos que se encuentra dentro de ella y se representa en el gráfico mediante porcentaje. Así, en el eje (X) se representa la escala de puntajes estandarizados de cada dimensión, y en el eje (Y) se representa el porcentaje de trabajadores que se encuentran en cada una de las clases definidas de puntajes estandarizados en el eje x. A modo de referencia se incorpora al gráfico la estimación de la curva normal para el promedio y desviación estándar de los puntajes estandarizados para cada una de las dimensiones. En la interpretación de este tipo de gráfico es relevante evaluar los picos o altos de las curvas que corresponde en donde se encuentra la mayoría de las observaciones, junto a esto es relevante la dispersión que corresponde que tan amplio es el gráfico correspondiente, lo que describe la dispersión de los datos

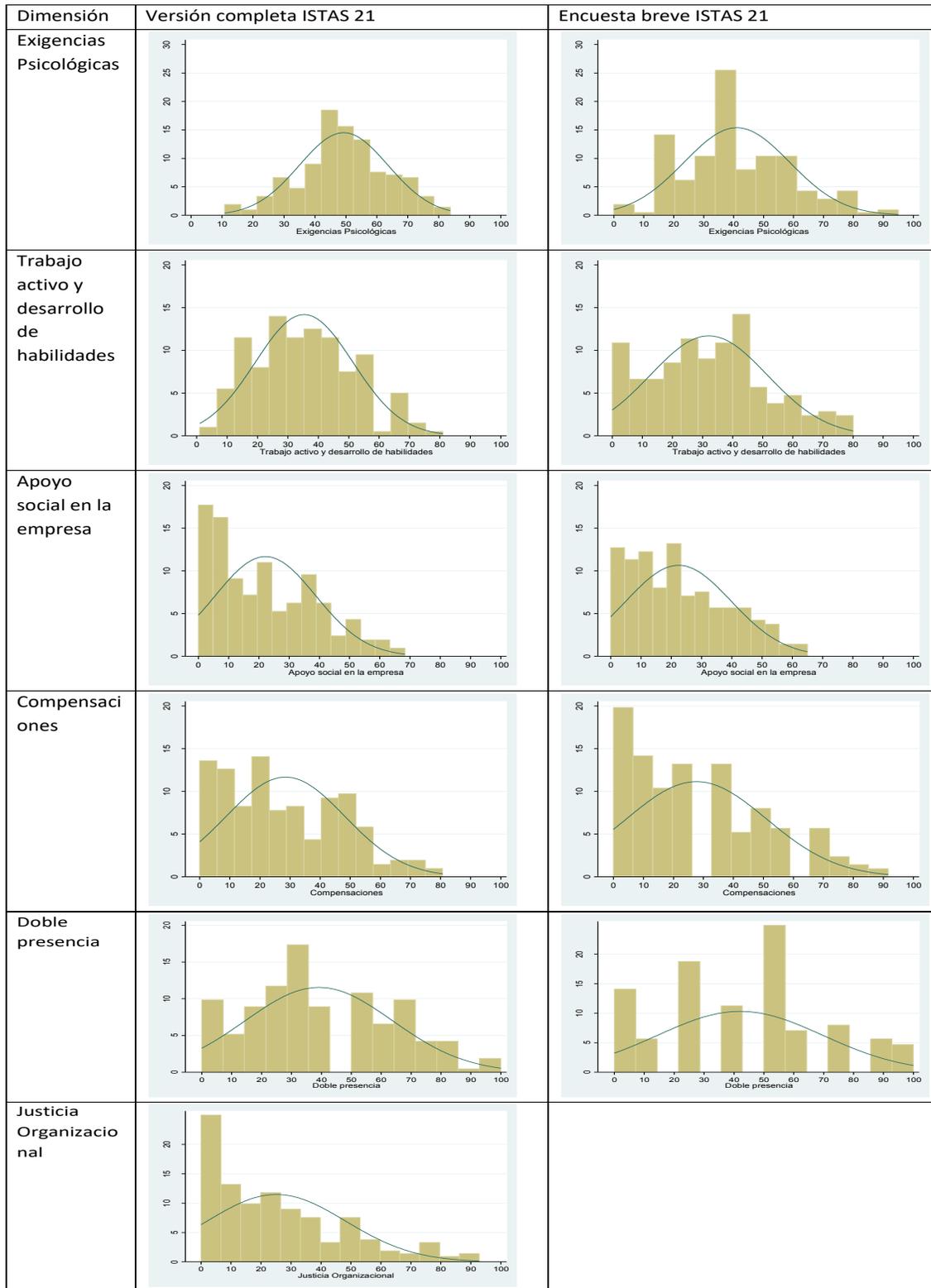
En el siguiente diagrama se presenta una síntesis de los histogramas para cada una de las dimensiones presentes en el cuestionario, agregando a este el diagrama de justicia organizacional incluida en la versión ampliada para el presente estudio.

Respecto a la dimensión de Exigencias Psicológicas se observa que la versión completa tiene un comportamiento normal con un rango se encuentra entre 10% y 80% de puntaje, la mayoría de los trabajadores se encuentran alrededor de un 45%. Por su parte la versión breve extiende este rango abarcando desde 0% a 100%, observando que la curva se corre a la izquierda concentrando la moda alrededor de 35%.

En el caso de la versión completa de la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades se observa que los puntajes se distribuyen con una asimetría a la izquierda concentrando la mayoría de los puntajes en menos de 55%-60%. Se aprecia un salto en 70% y pocos valores más altos. Al observar la versión breve este salto desaparece y, a pesar de mantener su asimetría a la izquierda se observan valores en mayor parte de la escala entre 0% y 80%. Llama la atención la cantidad de trabajadores que obtiene 0%, cercano al 10% del total de trabajadores.

La dimensión Apoyo social en la empresa también tiene una asimetría a la izquierda, donde más de un 30% de los trabajadores se encuentra entre 0% y 10% de puntaje estandarizado. En el caso de la versión breve la distribución mantiene su forma, pero con la diferencia de que es más homogénea a lo largo de la escala.

**Gráfico 23. Análisis comparado de histograma versión completa y abreviada de cuestionario ISTA 21 para cada una de las dimensiones.**



Respecto a Compensaciones se aprecia que la distribución se encuentra entre 0% y 80% de puntos estandarizados con una leve asimetría a la izquierda. Esto también ocurre en la versión breve donde se aprecia una distribución similar, excepto por los saltos en la escala en aproximadamente 18%, 30% y 45% puntos donde no se observan trabajadores. Estos saltos se “mueven” hacia puntajes más bajos alrededor de 0%.

Por su parte la distribución de la dimensión de Doble Presencia si bien abarca toda la escala en la versión completa, en puntajes entre 40% y 50% no se aprecian trabajadores. Este salto se produce con mayor frecuencia en el caso de escala breve de doble presencia, donde es posible observar 5 saltos (sin observaciones) a lo largo de la escala, lo que refleja un mal funcionamiento de la escala.

Finalmente, la dimensión Justicia Organizacional se observa una clara asimetría a la izquierda en donde un poco menos del 30% de los trabajadores presentan puntajes entre 0% y 8%.

### **Análisis comparado de las dimensiones ISTAS 21 en su versión completa por clúster de microempresas.**

Un punto importante corresponde a la evaluación de los puntajes en cada uno de los clúster obtenidos. Para ello, se compara la distribución mediante histogramas por cada uno de los 5 clúster encontrados para cada dimensión en relación al global para la escala ampliada.

### **Exigencias Psicológicas**

Respecto a la dimensión de Exigencias Psicológicas, tal como se mencionó anteriormente, la distribución se observa como una función de distribución normal, cuyo rango de puntaje (porcentaje de logro de la dimensión) abarca de 10% a 85%, concentrándose el puntaje entre 45% y 55%.

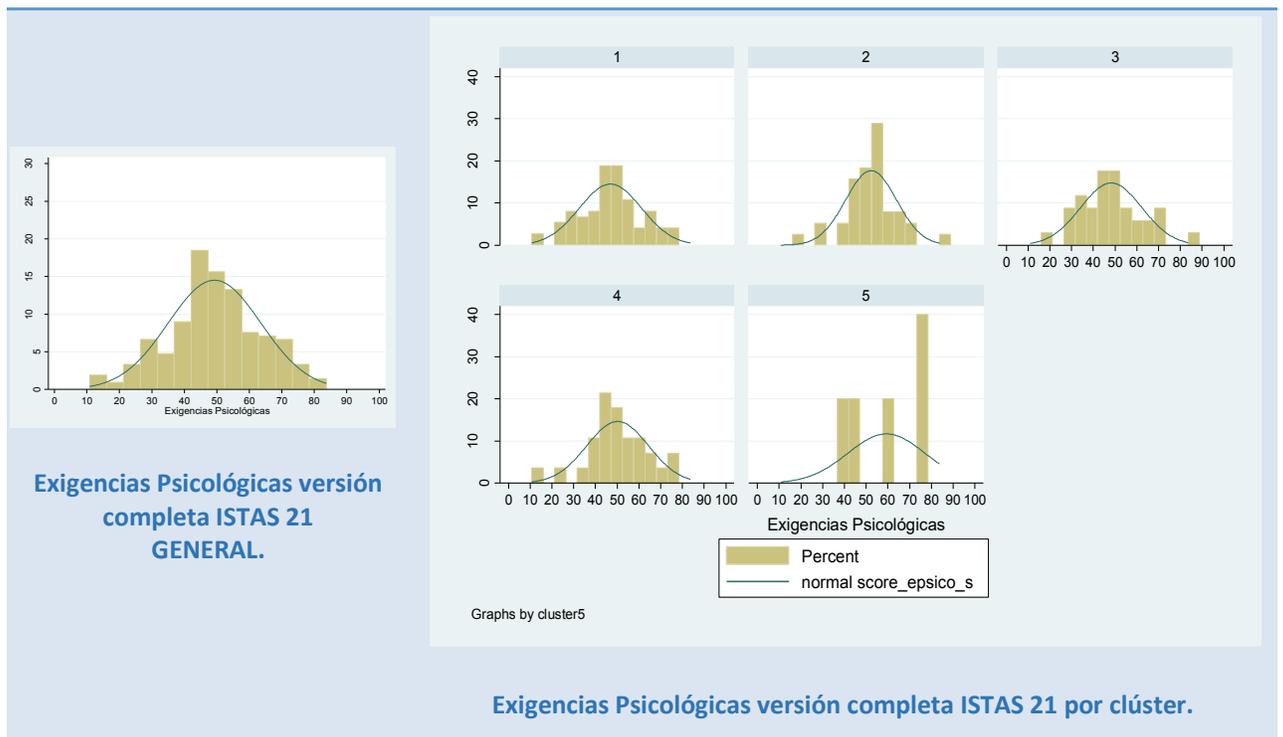
Al observar el gráfico 24, se aprecia que las empresas pertenecientes al clúster 1 y 3 presentan una distribución similar a la de la dimensión en todo el conjunto de empresas. Un aspecto común de estos clúster es que ambos tienen mayoritariamente empresas de más de 7 años de antigüedad.

Por su parte el clúster 4, si bien tiene una distribución similar este presenta vacíos a la altura de puntajes de 15% y 25%, observándose en 75% un aumento al final de la distribución.

Finalmente el clúster 2 los puntajes se agrupan en el centro de la distribución observándose vacíos en ambos extremos de la distribución.

El clúster 5 correspondiente a una empresa, presenta escalas en aproximadamente 35%, 45% y 75%.

**Gráfico 24. Histograma de Dimensión Exigencias Psicológicas versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa.**



FLACSO - CHILE 2019

### Trabajo activo y desarrollo de habilidades

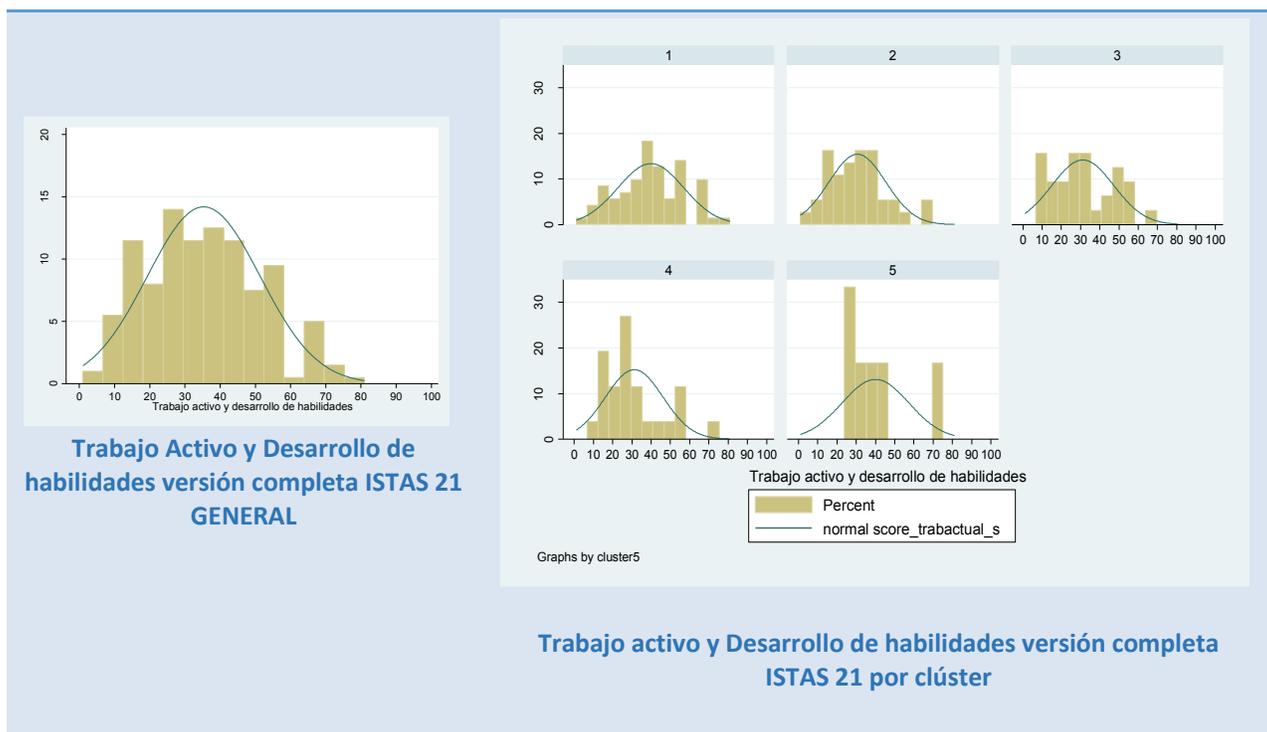
En esta dimensión, se observa una distribución con una leve asimetría hacia la izquierda, con la mayoría de los trabajadores entre 25% y 45% (Gráfico 25). Esta asimetría no se observa en todos los clúster (Gráfico 25), particularmente el clúster 2 presenta una distribución similar. El clúster 1 muestra una distribución más cercana a una distribución normal con un salto entre 60% y 70%, siendo este el compuesto por la mayoría de las empresas que tenían registro propio de la muestra y por ser familiares, del rubro de comercio y asesorías y mayoritariamente empresas nuevas (de entre 0 y 3 años).

Por su parte el clúster 3 es relativamente homogéneo en el rango de 5% a 35%, muestra una baja frecuencia aproximadamente en 40%, volviendo a subir entre 45% y 55% y bajando otra vez en 60%, siendo las empresas consolidadas (de más de 7 años), de los rubros de servicios y comercio y asesorías que atienden clientes particulares. A su vez, en el clúster 4 se observa una gran cantidad de trabajadores (más cercanos al 30% de ellos) con porcentaje de logro entre 20% y 30%, con una distribución con saltos a lo largo de la escala.

En este sentido, las empresas en proceso de consolidación (mayoritariamente de entre 3 y 7 años), no familiares y del comercio y asesorías, presentan una mayor proporción de trabajadores

con menores riesgos en términos de trabajo activo y desarrollo de habilidades. En el clúster 5 (1 empresa), hay más trabajadores en el rango 35% a 30%.

**Gráfico 25. Histograma de la Dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa.**

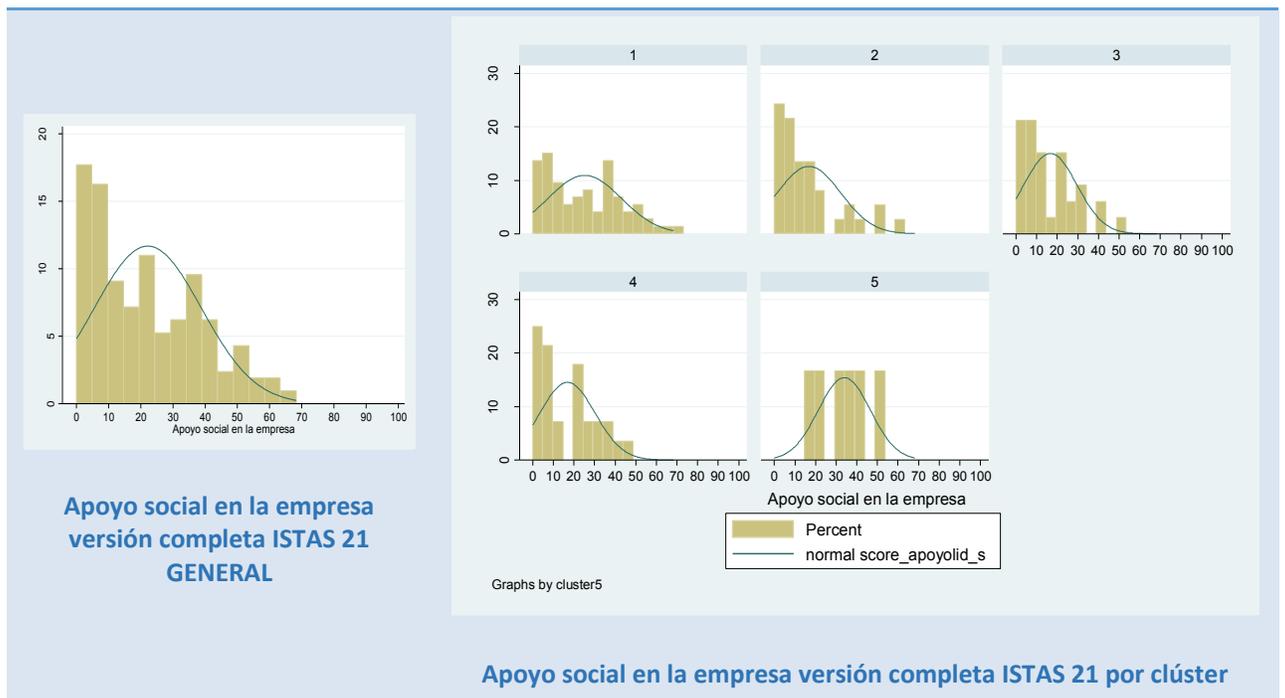


### Apoyo social en la empresa

Respecto a la dimensión de apoyo social se puede describir que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentra entre 0% y 10% de puntaje estandarizado. En esta distribución la asimetría es aún más marcada a la izquierda. Ello supone que, en general, las microempresas presentan menores riesgos psicosociales asociados al apoyo social, posiblemente debido a entornos laborales pequeños donde empleadores y trabajadores deben asumir tareas conjuntamente.

Si bien el clúster 2 y 3 presentan una distribución similar, se observa que en estos clústers hay saltos en la distribución a lo largo de la escala. Por otro lado, la densidad mayor en puntajes bajos se presenta principalmente por los clúster 2, 3 y 4.

**Gráfico 26. Histograma de la Dimensión Apoyo social en la empresa versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa.**



FLACSO - CHILE 2019

El clúster 1 abarca trabajadores con puntaje a lo largo de la escala, pero estos no presentan un patrón o distribución definida, observando su mayor carga entre 0% y 10% y entre 40% y 50%. Este clúster presenta una mayor proporción de trabajadores con más riesgos en torno a apoyo social y principalmente está compuesto mayoritariamente por empresas consolidadas (de más de 7 años), familiares, de construcción y manufactura y que tienen otras empresas por clientes

En el clúster 4 se aprecia una alta cantidad de trabajadores en valores menores a 10% en la escala y luego entre 20% y 25%. De modo que las empresas consolidadas, no familiares y del rubro de comercio y asesorías, presentarían menores trabajadores con riesgos asociados a la dimensión. Finalmente, el clúster 5 tiene una distribución homogénea.

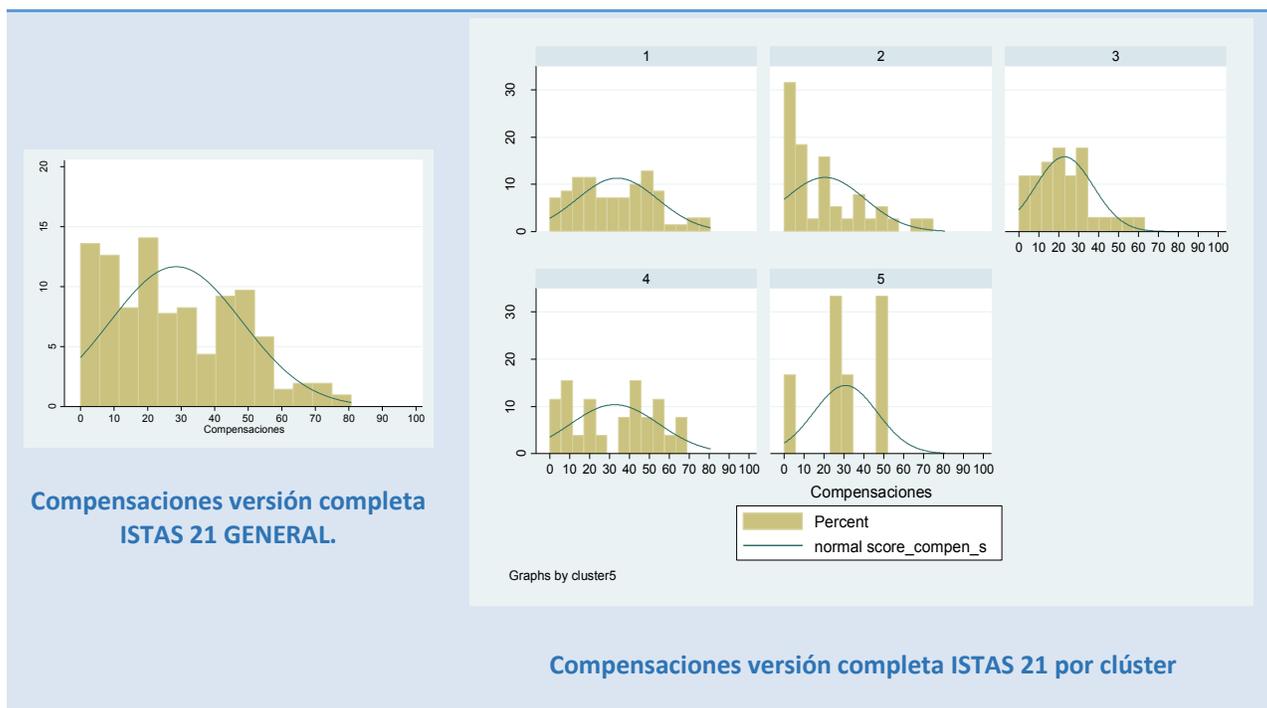
## Compensaciones

La distribución de la versión completa de la dimensión compensaciones presenta valores entre 0% y 80%, sin presentar una distribución clara.

Respecto a lo que ocurre en esta dimensión en los distintos clúster, es posible observar que el clúster 1 muestra una forma similar en la distribución de los puntajes en esta dimensión. En el clúster 2 la mayoría de los trabajadores muestran puntajes en la parte inferior de la escala (entre 0% y 10%, y 20% y 30%).

En este sentido las empresas principalmente nuevas, familiares y del comercio y asesorías, presentarían menor proporción de trabajadores en riesgo en torno a compensaciones que trabajadores de empresas de otros clúster.

**Gráfico 27. Histograma Dimensión Compensación versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa.**



En el clúster 3 los puntajes se concentran de manera homogénea entre porcentajes de logro menores a 30%, con muy pocos trabajadores en puntajes mayores. El clúster 4 no presenta una distribución o un patrón en los puntajes al igual que el clúster 5. Cabe mencionar que en esta dimensión se observa mayor diferencia entre las distribuciones de puntaje de los diferentes clúster.

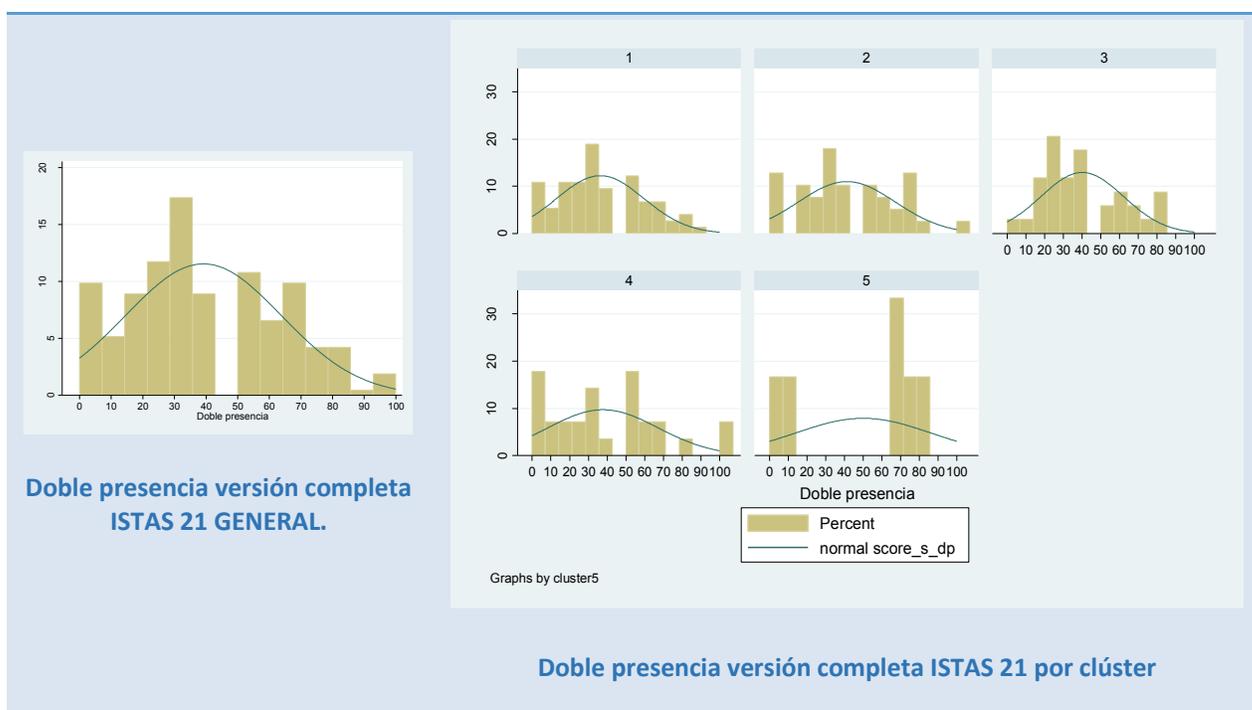
Asimismo, el clúster 4, compuesto por empresas en proceso de consolidación, no familiares y del rubro de comercio y asesorías, presenta una mayor proporción de trabajadores con más riesgos psicosociales asociados a compensaciones.

## Doble presencia

Respecto a la dimensión Doble presencia, no existen trabajadores que hayan obtenido puntajes entre 40% y 50%, no observándose una clara distribución de los puntajes.

Al observar los clúster, se releva un quiebre o división de la distribución en dos, que se marca con mayor intensidad al separar los grupos. Uno de los más extremos corresponde a la empresa correspondiente al clúster 5, en donde los trabajadores obtienen puntajes menores de 15% o mayores de 65%.

**Gráfico 28. Histograma Dimensión Doble presencia versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa.**



FLACSO - CHILE 2019

El clúster 1 y el 3 muestran mayor cantidad de trabajadores en puntajes menores a 40% y menos en el otro lado de la división de la distribución, teniendo en común estos clúster el estar compuestos por empresas consolidadas (de más de 7 años de antigüedad). El clúster 2 y 4 no se observan patrones específicos.

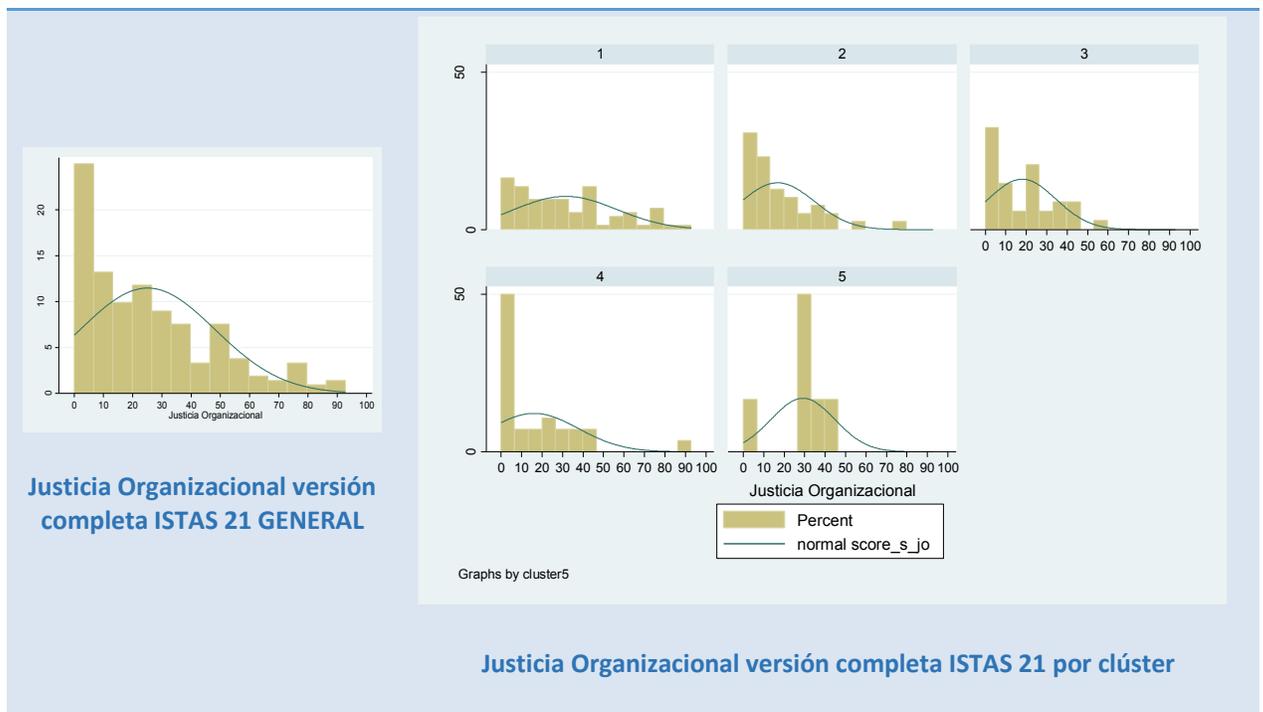
## Justicia Organizacional

Finalmente, Justicia Organizacional observa una distribución asimétrica a la izquierda, en donde existe más del 20% de trabajadores en puntajes cercanos a 0%.

Este patrón se observa claramente en las distribuciones del clúster 2, clúster 3 e incluso el clúster 4, aunque este último tiene una mayor densidad en el rango de 0% a 5%.

A su vez, el clúster 1 abarca todo el largo de a escala de manera bastante homogénea, donde existe una menor densidad en puntajes alrededor del 50%, 77% y sobre 90%. Esto supone que empresas consolidadas, familiares, del rubro de construcción y manufactura, y con empresas como clientes mayoritarios presentarían mayores proporciones de trabajadores con mayores riesgos asociados a la justicia organizacional y confianza vertical. El clúster 5 (1 empresa) presenta valores asilados entre 0%-10% y 25% al 45%.

**Gráfico 29. Histograma Dimensión Justicia Organizacional versión completa ISTAS 21 general y por cada uno de los clúster de microempresa.**



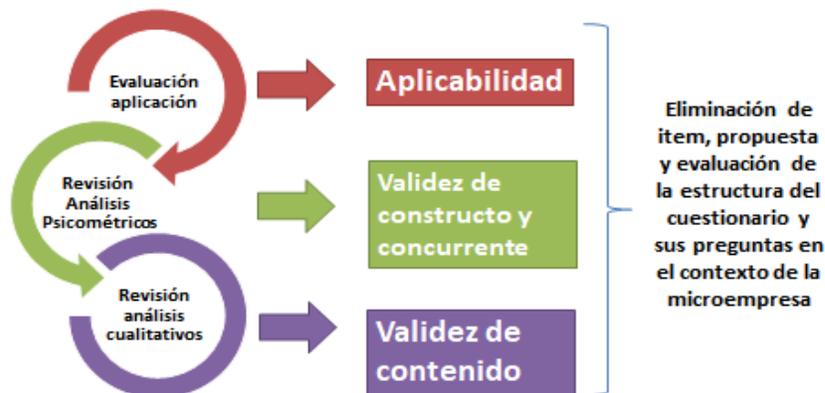
Flacso – Chile 2019.

## 2.6.- Etapa: Reformulación del instrumento

### 2.6.1.- Triangulación de métodos

Con el fin de definir los cambios en el instrumento se analizó e íntegro la información, utilizando el enfoque exploratorio del Método Mixto (MM) propuestos por Creswell y Plano Clark (2007). El método Exploratorio como su nombre lo señala tiene un carácter indagatorio, es decir, los resultados obtenidos por el primer método de recolección de información (cualitativo) permitan desarrollar o formar la base para el segundo método de recolección o análisis de información (cuantitativo). Dado que las técnicas utilizadas en el presente estudio para adaptar el instrumento de medición de riesgo psicosocial incluyo tanto estudios cualitativos como la aplicación misma de la encuesta y los análisis psicométricos de sus resultados, podemos señalar que corresponde a un método mixto exploratorio.

**Diagrama 2 Método de revisión de cuestionario para propuesta de cambios.**



El procedimiento señalado buscaba responder las siguientes preguntas en relación a los riesgos psicosociales presentes en el cuestionario original:

- ¿Se expresan y operan de la misma manera para la microempresa que para las empresas medianas y grandes?
- ¿Cómo se expresan los riesgos psicosociales en la microempresa y los trabajadores?
- ¿Cómo el cuestionario está efectivamente recogiendo esas diferencias?

Entonces, en el presente estudio se analizó en primer lugar los resultados de las entrevistas semi-estructuradas y los focus group para identificar como era percibido los riesgos psicosociales por los mismos trabajadores de la microempresa y sus empleadores. Al mismo tiempo se buscó identificar la conceptualización de los trabajadores con respecto a las sub-dimensiones y dimensiones principales presentes en el instrumento de riesgo psicosocial utilizado.

Además, se analizaron los resultados del cuestionario y las pruebas psicométricas asociadas a cada dimensión como ya fue presentado en la sección previa del reporte. De esta manera se

identificaba que había funcionado y que no en cada una de las preguntas y como estas reflejaban o no lo señalado por los trabajadores en los estudios cualitativos.

Estos procesos ayudaron a identificar dimensiones o sub-dimensiones que no estaban contempladas en el instrumento original, así como las posibles modificaciones que sería necesario realizara para algunas dimensiones y preguntas específicas. Además se analizó la recepción de las preguntas por parte de los entrevistados de modo tal de asegurar el grado de comprensión de ellas.

El conjunto de este proceso se realizó a través de rondas de discusión e intercambio del equipo investigador, estableciéndose los acuerdos de cambios y modificaciones a través de consensos.

En este marco se proponen posibles cambios en el instrumento en los siguientes ámbitos:

- a) Modificar la redacción de preguntas.
- b) Eliminar preguntas.
- c) Agregar nuevas preguntas a dimensiones ya definidas.
- d) Agregar nuevos dominios o ejes con nuevas preguntas asociadas.
- e) Reorganizar en el cuestionario la secuencia de preguntas.
- f) Afinar los nombres de dimensiones y/o especificar mejor su orientación

A continuación se presentan los análisis realizados para cada dimensión del cuestionario y los fundamentos de las decisiones tomadas en cada una de ellas.

### 2.6.2.- Dimensión exigencias psicológicas

En esta dimensión a partir de los resultados se define modificar redacciones de ciertas preguntas para mejorar su comprensión, además se excluyen dimensiones fundamentado en las recomendaciones actuales para la escala de riesgo psicosocial (COPSOQ III) y se eliminan ciertas preguntas de las diversas dimensiones por no responder a la realidad de la microempresa y/o por no dar resultados adecuados para la dimensión en base a los análisis psicométricos desarrollados.

En primer lugar presentamos en la tabla 36 la situación sobre cambios en las redacciones de preguntas dadas la dificultad de comprensión o dudas en la interpretación de ellas, dado por las respuestas de los trabajadores durante las visitas a las empresas. Además en dicha tabla se identifican algunas preguntas que no responden a la realidad de la microempresa y otras que presenta ciertas ambigüedades en su redacción para la interpretación de los trabajadores durante el trabajo de campo. Junto a lo anterior se analizaron las entrevistas semi estructuradas y los focus group de modo tal de analizar las pertinencias de las preguntas y si estas configuraban de manera adecuada la dimensión y sub-dimensiones asociadas.

En la tabla 36 podemos ver una primera propuesta de cambios de redacción, cambios de secuencia en el cuestionario, eliminación de preguntas y/o dimensiones, específicamente esta última se enmarca en los cambios ocurridos en COPSOQ III a nivel global sobre la dimensión sensorial.

**Tabla 36. Propuesta de modificaciones, eliminaciones y reorganización de preguntas**

Sub-dimensiones	Preguntas	Fundamentos	Cambio en cuestionario
Exigencias Psicológicas Cuantitativas	27 ¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	<i>Apunta a dos elementos, el ritmo de trabajo y tiempo limitado para su ejecución.</i>	Cambio de redacción.
	28 ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	<i>No existe una noción univoca del concepto “distribución irregular de tareas</i>	Cambio de redacción.
Exigencias Psicológicas Cognitivas	38 En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	<i>La toma de decisiones importante se concentra en el empleador y en algunos casos en la figura de “mano derecha” en la empresa</i>	Cambio de redacción.
	39 ¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	<i>Para el trabajador sus acciones siempre son importantes</i>	Cambio de redacción.
	40.El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?	<i>Para la realidad de la microempresa esta pregunta resulta poco cercana debida a que no suelen estar presentes todos los elementos mencionados.</i>	Se sugiere eliminarla.
Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones	44 En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	<i>Al tener una redacción muy similar y estar seguidas en el cuestionario se dificulta la identificación de sus diferencias</i>	Cambio en secuencia
	45. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?		
Exigencias Psicológicas Emocionales			No hay cambios
Exigencias Psicológicas Sensoriales	Preguntas 46 a la 49.	<i>La sub-dimensión “exigencias psicológicas sensoriales” fue eliminada el 2010 en las modificaciones realizadas al COPSQ II y se mantiene este cambio en le COPSQ III</i>	Eliminarla

Esta propuesta inicial es revisada a la luz de los análisis psicométricos con el fin de definir la exclusión o no de las preguntas propuestas. Lo cual se presenta de modo resumido en la tabla de síntesis de fundamentos para exclusión de las preguntas.

**Tabla 37. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas**

Pregunta	Pertinencia Realidad Micro-empresa	Distribución de Respuestas	Carga Factorial	Uniqueness	Alfa de Cronbach (0,8551)	Correlación Ítem-Score	Conclusión	Observación
29			0,6890	0,5068	↓ 0,8505	0,44	Exclusión	Similar a la p32 y se comporta peor
30			0,5052	0,7343	↓ 0,8532	0,34	Exclusión	
33			0,4718	0,7642	↓ 0,8531	0,39	Exclusión	
36			0,5199	0,5634	↓ 0,8541	0,38	Exclusión	Similar a la p64 y se comporta peor
40	X		0,3114	0,7673	↓ 0,8504	0,48	Exclusión	Se carga a tres factores diferentes.

En ella se identifican las preguntas sugeridas inicialmente para su eliminación, así como otras que presentan un mal funcionamiento en la dimensión.

Se ve en la primera columna las preguntas, luego se destaca la pertinencia o no de la pregunta dada la realidad de la microempresa para ser considerado como argumento para su eliminación. Luego se presenta la distribución de la respuesta en el sentido de aportar heterogeneidad en las respuestas y por ende, ver el grado de discriminación en las respuestas de los trabajadores. Se ve que no hay ninguna alternativa de respuesta que concentre más del 80 % de ellas.

Las preguntas 29, 30 y 33 pertenecen a la sub-dimensión denominada exigencias psicológicas cuantitativas

**29 ¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?**

**30 ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?**

**33 ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?**

Como vemos en la mayoría de ellas la carga factorial -que como ya señalamos indica la varianza que es única para la variable y que no es compartida por el resto de las variables- son bajas, a excepción de la pregunta 29, si bien da una carga media-alta y el Uniqueness no es bajo, dando limitada comunalidad. Al mismo tiempo se presenta una correlación ítem score muy bajo. Se suma a lo anterior, que al eliminar la pregunta el Alfa de Crombach casi no varía, 0,8551 cambia a 0,8505, por ende no altera la consistencia interna de la sub-dimensión.

Las preguntas 36 y 40 pertenecen a la sub-dimensión denominada exigencias psicológicas cognitivas

**36 ¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?**

**40 El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?**

Se ve un comportamiento similar al señalado en el otro grupo de preguntas una carga factorial baja, un uniqueness alto, una baja correlación ítem score y sin cambios importantes en el Alpha de Cronbach al ser eliminadas dichas preguntas.

Los argumentos descritos definen su exclusión. Se suma a lo señalado que en el cuestionario existirían preguntas similares a las eliminadas con un funcionamiento psicométrico mejor para la dimensión. En base a lo señalado se analiza nuevamente la dimensión de exigencias psicológicas excluyendo las preguntas ya señaladas.

Se presentan los resultados finales del análisis factorial. En primer lugar los cuatro factores logran explicar el 76,94% de la varianza de la dimensión. Sin embargo, seguimos encontrando limitaciones en la carga factorial de la pregunta 41 que sería necesario revisar. También las cargas factoriales de la pregunta 35 y 45 siguen siendo medias- bajas. Esto guarda relación que los uniqueness de la pregunta 27, 35, 41 y 45 que son demasiado altos, ya que la varianza de dichas preguntas aporta a la comunalidad en igual o menos de un 40 %.

**Tabla 38. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 4 factores.**

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Uniqueness	Correlación ítem-Score	
Cuantitativas	p27	0.2364	0.5603	0.1146	0.0817	0.6103	0,5606
	p28	0.0860	0.6525	0.1476	0.1387	0.5259	0,5372
	p31	0.0586	0.6438	0.0199	0.2078	0.5385	0,4938
	p32	0.1362	0.6808	0.0510	0.1564	0.4910	0,5294
Cognitivas	p34	0.5515	0.2376	0.1382	0.1462	0.5990	0,6504
	p35	0.5370	0.1739	0.1647	0.0264	0.6536	0,5822
	p37	0.7466	0.1092	-0.0490	0.0076	0.4282	0,5466
	p38	0.7407	0.0471	0.0450	0.3058	0.3536	0,6511
	p39	0.7377	0.0190	-0.0222	0.0991	0.4452	0,5491
Emocionales	p41	0.4923	0.0905	-0.0645	-0.1681	0.7170	0,3588
	p42	0.1167	0.4015	0.2196	0.6836	0.3097	0,6307
	p43	0.0864	0.4563	0.1882	0.8018	0.1060	0,6474
De Esconder Emociones	p44	-0.0202	0.0957	1.1000	0.0619	-0.2235	0,4078
	p45	0.0774	0.1843	0.5368	0.2621	0.6032	0,5251

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .3772599  
 Number of items in the scale: 14  
 Scale reliability coefficient: 0.8240

La correlación item score siguen presentando en algunas preguntas valores bajos. Sin embargo el Alpha de Cronbach para la dimensión es adecuado alcanzado a 0.82.

Finalmente es importante destacar las preguntas definidas para la encuesta breve en la versión original de SUSESO, seleccionadas con el argumento que correspondían a aquellas que explicaban una mayor varianza de las sub-dimensiones.

Para la exigencia psicológicas cuantitativas se planteaba la pregunta 31, que sin embargo no presenta la carga factorial más alta y su uniqueness es de 0.53 , lo que se traduce en una comunalidad menor de 0.5 , por ende sería mejor haber seleccionado la pregunta 32 , si es que fuese sólo una la pregunta seleccionada.

En el caso de la exigencia cognitivas la pregunta definida era la 38 teniendo una adecuada carga factorial y uniqueness, aunque la carga factorial es mayor en la 37.

Para las exigencias psicológicas emocionales la pregunta seleccionada previamente es coincidente con la que mejor funciona y finalmente para las exigencias psicológicas esconder emociones la seleccionada era la 45 , aunque funciona mejor en la carga factorial, uniqueness, la pregunta 44 y por ende es la más adecuada para su selección

### 2.6.3.- Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

En esta dimensión se proponen cambios en la redacción de ciertas preguntas para mejorar su comprensión, y se sugiere eliminar ciertas preguntas de las sub- dimensiones por no responder a la realidad de la microempresa y/o por no dar resultados adecuados en los análisis psicométricos desarrollados.

En primer lugar presentamos en la tabla 39 la situación sobre cambios en las redacciones de preguntas dadas la dificultad de comprensión o dudas en la interpretación de ellas, dado por las respuestas de los trabajadores durante las visitas a las empresas.

Además en dicha tabla se identifican algunas preguntas que no responden en la redacción de la versión original del cuestionario o la traducción realizada presenta conceptos con valoraciones culturales distintas para la realidad de Chile y la Microempresa.

Junto a lo anterior se analizaron las entrevistas semi estructuradas y los focus group de modo tal de analizar las pertinencias de las preguntas y si estas configuraban de manera adecuada la dimensión y sub-dimensiones asociadas.

En la tabla podemos ver una primera propuesta de preguntas que requiere cambios en la redacción y ejemplos de traducciones de preguntas diferentes a las presentes en el cuestionario original, cambiando en algunas de ellas el sentido de la pregunta. Por ejemplo para el conjunto de las preguntas asociadas a integración en la empresa, el concepto de “empresa e institución” tiene una valoración distinta que la palabra “ lugar de trabajo” en el sentido de pertenencia y compromiso no solo con la gerencia o empresa sino también con el conjunto o colectivo que allí labora. Es por ello que se plantea cambios de redacciones para el conjunto de ellas.

**Tabla 39. Propuesta de modificaciones de preguntas**

Sub- dimensiones	Preguntas	Fundamentos	Cambio en cuestionario
<b>Influencia</b>	52. ¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	Redacción distinta COPSOQ “ ¿Puedes decidir con quién realizaras tu trabajo?	Cambio de redacción
	55. ¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	Se presentan problemas en terreno en torno a la comprensión de qué significaba la calidad del trabajo	Cambio de redacción
<b>Control sobre el tiempo de trabajo</b>	60. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	Se presentaron algunos problemas en terreno para la comprensión de la idea de “permiso especial”	Cambio de redacción
<b>Posibilidades de desarrollo en el trabajo</b>	70. ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	Pregunta refiere aspectos más allá del lugar de trabajo.	Cambio de redacción
<b>Control sobre el tiempo de trabajo</b>			
<b>Integración en la empresa</b>	71. ¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales	Se identifica que la extensión de la pregunta dificulta su comprensión	Cambio de redacción
	72. ¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	En general redacción de COPSOQ refiere a lugar de trabajo y no la empresa “ Commitment to the workplace”	
	73. ¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?		
	74. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	Empresa e institución tiene un significado o conceptualización distinta que hablar del lugar de trabajo por lo que se propone corregir.	

Esta propuesta inicial es revisada a la luz de los análisis psicométricos con el fin de definir la exclusión o no de las preguntas propuestas. Lo cual se presenta de modo resumido en la tabla siguiente de síntesis de fundamentos para exclusión de las preguntas. En ella se identifican las preguntas sugeridas inicialmente ya presentadas para su eliminación, así como otras que presentan un funcionamiento no adecuado en los análisis psicométricos.

Se ve en la primera columna las preguntas, luego se destaca la pertinencia o no de la pregunta dada la realidad de la microempresa para ser considerado como argumento para su eliminación. Luego se presenta la distribución de la respuesta en el sentido de aportar heterogeneidad en las respuestas y por ende, aporta a la capacidad de discriminación en las alternativas de respuestas, en las cual hay algunas preguntas que las alternativas de respuestas concentre más del 80 % de ellas, como es el caso de la pregunta 70.

**Tabla 40. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas**

Pregunta	Pertinencia a Realidad Microempresa	Distribución de Respuestas*	Carga Factorial	Uniqueness	Alfa de Cronbach (0,859)	Correlación Ítem-Score	Conclusión	Observación
50			0,260	0,882	↑0,862	0,219	Exclusión	
54	X		0,418	0,704	↓0,856	0,4659	Exclusión	Presenta una carga de 0,231 sobre otro factor
55	X		0,456	0,637	↓0,852	0,5756	Exclusión	Presenta una carga de 0,259 y de 0,263 sobre otros dos factores
62	X		0,496	0,707	↓0,855	0,451	Exclusión	
63	X		0,322	0,869	↑0,859	0,318	Exclusión	
64	X		0,409	0,735	↓0,855	0,488	Exclusión	Presenta una carga de 0,241 sobre otro factor
70			0,545	0,612	↓0,855	0,4638	Exclusión	
71			0,467	0,626	↓0,849	0,597	Exclusión	Otros 3 factores tienen cargas superiores a 0,2
72	X		0,520	0,530	↓0,849	0,622	Exclusión	Presenta una carga de 0,288 y de 0,261 sobre otros dos factores

\* Los valores corresponden a las frecuencias para las respuestas: "Nunca"/"Sólo unas pocas veces"/"Algunas veces"/"La mayoría de las veces"/"Siempre"

Las preguntas 50, 54 y 55 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Influencia*.

**50 ¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?**

**54 ¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?**

**55 ¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?**

Las preguntas 62,63 y 64 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Posibilidad de desarrollo*.

**62. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia....)?**

**63. ¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?**

**64. ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?**

Las preguntas 70 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Control sobre el tiempo de trabajo*.

**70. ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?**

Las preguntas 71 y 72 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Integración en la empresa*.

**71 ¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?**

**72. ¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?**

Como vemos en la mayoría de ellas la carga factorial es baja, menores de 0.52. Lo que da cuenta de altos valores de uniqueness lo que se traduce en valores de comunalidad menores a 0.5. Al mismo tiempo se presenta una correlación ítem score muy bajo a excepción de la pregunta 72. También se aprecia que al eliminar las preguntas 50 y 63 el Alpha de Crombach se eleva y en las otras preguntas si bien baja, este descenso es mínimo.

En base a lo señalado se analiza nuevamente la dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades excluyendo las preguntas ya señaladas. Se presentan los resultados finales del análisis factorial en la siguiente tabla.

**Tabla 41. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 6 factores.**

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Uniqueness	Correlación
Influencia	p51	0.1431	0.1844	0.2003	0.0571	0.4978	0.6542	0,4225
	p52	0.1787	0.0979	0.5781	0.0909	0.1423	0.5699	0,5571
	p53	0.0536	0.1993	0.8479	0.1441	0.1310	0.2005	0,5637
	p56	0.2066	0.1873	0.0769	0.1499	0.6898	0.4137	0,4928
Control sobre el tiempo de trabajo	p57	0.1258	0.5733	0.1735	-0.0414	0.2205	0.5656	0,5042
	p58	0.0387	0.4147	0.0817	0.2090	0.0761	0.7666	0,4659
	p59	0.0803	0.7411	0.0935	0.0082	0.0630	0.4310	0,5280
	p60	0.0057	0.6348	0.0178	0.2188	0.1017	0.5287	0,4732
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	p61	0.1045	0.0011	0.0652	0.0586	0.0344	0.6959	0,3057
	p65	0.6694	0.2215	0.2437	0.1143	0.0477	0.3137	0,6724
	p66	0.7443	0.1696	0.0721	-0.0383	0.1910	0.3395	0,6014
	p67	0.6977	0.0536	0.2470	0.0864	0.0427	0.3428	0,6077
Sentido del trabajo	p68	0.8166	-0.0046	0.0362	0.1820	0.1942	0.1895	0,5128
	p69	0.6560	0.0004	-0.0142	0.1640	0.1078	0.5310	0,4408
Integración en la empresa	p73	0.0574	0.1295	0.0803	0.6267	0.0958	0.5707	0,4669
	p74	0.2943	0.1555	0.1441	0.6926	0.0762	0.3754	0,6166

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .3749472  
 Number of items in the scale: 16  
 Scale reliability coefficient: 0.8125

En primer lugar los seis factores logran explicar el 73,57 % de la varianza de la dimensión. Sin embargo, seguimos encontrando limitaciones en la carga factorial de la pregunta 51, 58 y la 61, esta última fundamentado en que solo una pregunta carga asociado al factor 6, lo cual sería necesario revisar.

Al mismo tiempo, estas mismas preguntas presentan Uniqueness altos, lo que se traduce en comunalidades bajas, siendo menores a 0,5, lo cual también coincide con las correlación ítem score bajos. Cabe destacar que para las preguntas definidas para la sub-dimensión de influencia, dos de ellas cargan en el factor 3 y otras dos en el factor 5, lo que da cuenta de constructos latentes distintos.

Las preguntas de Control sobre el tiempo cargan todas en el mismo factor, que es el factor 2. Las preguntas de posibilidad de desarrollo en el trabajo en su gran mayoría cargan en el factor 1 y una de ellas en otro factor. A la vez, en el mismo factor 1 cargan las preguntas de Sentido en del trabajo correspondiendo por ende al mismo constructo. Finalmente las preguntas de la sub-dimensión de integración en la empresa cargan en el mismo factor.

Estos aspectos son relevantes al momento de definir la escala o puntajes de ellas. A pesar de lo señalado el Alpha de Crombach para la dimensión es adecuado, alcanzado a 0.8125.

Finalmente es importante destacar las preguntas definidas para la encuesta original en la versión breve correspondieron efectivamente a aquellas que explicaban una mayor varianza de las sub-dimensiones.

#### **2.6.4.- Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo**

En esta dimensión a partir de los resultados se define modificar redacciones de ciertas preguntas para mejorar su comprensión, además se propone la inclusión de dimensiones y/o preguntas que habían sido excluidas en la versión Chilena de la versión existente de COPSOQ III. A la vez, y se eliminan ciertas preguntas de las sub-dimensiones por no responder a la realidad de la microempresa y/o por no dar resultados adecuados para la dimensión en base a los análisis psicométricos desarrollados.

En primer lugar presentamos en la tabla 42 la situación sobre cambios en las redacciones de preguntas dadas la dificultad de comprensión o dudas en la interpretación de ellas, surgidas por las respuestas de los trabajadores durante las visitas a las empresas.

Además en dicha tabla se identifican algunas preguntas que no responden a la realidad de la microempresa en base a las entrevistas semi estructuradas y los focus group , agregando a ello la pertinencias de las preguntas a dicha realidad y si estas configuraban de manera adecuada la dimensión y sub-dimensiones a la cual estaban asociadas.

En la tabla 42 podemos ver una primera propuesta de cambios de redacción y reorganización de preguntas y /o dimensiones, específicamente esta última se enmarca en agregar una nueva dimensión ya existente en COPSOQ III , que es la de posibilidad de relación social.

También se sugieren nuevas preguntas para ser incluidas en algunas dimensiones y que corresponden a preguntas ya existentes en la versión COPSOQ III, las cuales están marcadas de color rojo en la tabla, por lo que se proponen cinco preguntas nuevas provenientes de COPSSOQ III.

**Tabla 42. Propuesta de modificaciones y reorganización de preguntas**

Sub-dimensiones	Preguntas	Fundamentos	Cambio en cuestionario
<b>CLARIDAD DEL ROL</b>	85.¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	<i>al referirse a autonomía, hay cierta dudas que esté en esta sub-dimensión</i>	Cambio de redacción
<b>CONFLICTO DEL ROL</b>	89.¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	<i>Cierta confusión con lo no aceptada por “algunas personas</i>	Cambio de redacción
<b>CALIDAD DEL LIDERAZGO</b>	103 a 108		No hay cambios
<b>CALIDAD DE RELACIÓN CON LOS SUPERIORES</b>	83,84,94, 95 y 96 ¿Con qué frecuencia tu trabajo es suficientemente reconocido y valorado por tus superiores?	<i>Previsibilidad</i> <i>Apoyo social a superiores</i>	No hay cambio Se sugiere agregar pregunta existente en COPSOQ III.
<b>CALIDAD DE RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	97,98 Y 99 ¿Con qué frecuencia tu trabajo es reconocido por tus compañeros?	<i>Apoyo social de compañeros/as de trabajo</i>	Se sugiere agregar pregunta existente en COPSOQ III.
	100,101,102 ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros y compañeras? ¿Es posible para ti hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando? ¿Te sientes aislado de tus compañeros/as en el lugar de trabajo?	<i>Sentimiento de grupo</i> <i>Posibilidad de relación social</i>	No hay cambio Se sugiere agregar la dimensión y preguntas asociadas existentes en COPSOQ III.

Esta propuesta inicial es revisada a la luz de los análisis psicométricos con el fin de definir la exclusión o no de las preguntas propuestas. Lo cual se presenta de modo resumido en la tabla siguiente de síntesis de fundamentos para exclusión de las preguntas. En ella se identifican las preguntas sugeridas para su eliminación, así como otras que presentan un funcionamiento no adecuado en los análisis psicométricos.

Se ve en la primera columna las preguntas de la dimensión que son consideradas para su exclusión, luego se destaca la pertinencia o no de la pregunta dada la realidad de la microempresa para ser considerado como argumento para su eliminación en esta dimensión no se identifican aspectos en ese sentido. Luego se presenta la distribución de la respuesta en el sentido de existir heterogeneidad en las alternativas de respuestas y por ende, aporta a la capacidad de discriminación de la pregunta, en las cual hay algunas preguntas que las alternativas de respuestas concentre más del 80 % de ellas, como es el caso de la pregunta 93.

**Tabla 43. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas**

Pregunta	Pertinencia Realidad Micro-empresa	Distribución de Respuestas	Carga Factorial	Uniqueness	Alfa de Cronbach (0,9254)	Correlación Ítem-Score	Conclusión preeliminar	Observación
83			0,4731	0,6303	↓ 0,9225	0,6254	Exclusión	Funciona bien con su pregunta par (p84) pero no dentro de la totalidad del modelo
84			0,4870	0,5377	↓ 0,9211	0,6845	Exclusión	Lo mismo de arriba.
85			0,3388	0,7927	↓ 0,9246	0,5361	Exclusión	
86			0,4066	0,6718	↓ 0,9233	0,5431	Exclusión	Carga en dos factores de manera similar (otro en 0,3788)
93			0,2599	0,8665	↑0,925 7	0,3767	Exclusión	

Las preguntas 83 y 84 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Previsibilidad* dentro de *Calidad de relación con superiores*.

**83.** *¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?*

**84.** *¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?*

Las preguntas 85 y 86 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Claridad del Rol*.

**85.** *¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?*

**86.** *¿Su trabajo tiene objetivos y metas claras?*

Las preguntas 93 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Conflicto del rol*.

**93.** *¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?*

Como vemos en la mayoría de ellas la carga factoriales son bajas, menores de 0.48. Lo que da cuenta de altos valores de uniqueness lo que se traduce en valores de comunalidad menores a 0.5 en todas ellas. Si bien la correlación ítem score no son bajo a excepción de la pregunta 93 que

es muy baja. También se aprecia que al eliminar las pregunta 93 el Alpha de Crombach se eleva y en las otras preguntas si bien baja, este descenso es mínimo.

En base a lo señalado se analiza nuevamente la dimensión *Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo* excluyendo las preguntas ya señaladas. Se presentan los resultados finales del análisis factorial en la siguiente tabla.

En primer lugar los cinco factores logran explicar el 60,94 % de la varianza de la dimensión. A la vez, seguimos encontrando limitaciones en la carga factorial de las preguntas 87, 88, 89, y la 94, esta última carga en tres factores de manera similar, por lo que es necesario revisar en más detalle. Al mismo tiempo, algunas de estas preguntas presentan Uniqueness altos, lo que se traduce en comunalidades bajas, siendo menores a 0,5. Lo cual también coincide con las correlación ítem score bajos.

Cabe destacar que en general las preguntas definidas para para cada sub-dimensión cargan en el factor correspondientes, a excepción de la pregunta 94 correspondiente al de calidad de relación con los superiores.

**Tabla 44. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 5 factores.**

Variable		Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Uniqueness	Correlación ítem-Score
Claridad del rol	p87	0.1046	0.1174	0.1714	0.0426	0.5047	0.6894	0,3878
	p88	0.3596	-0.0313	0.1188	0.1396	0.5053	0.5807	0,4755
	p89	0.0567	0.1685	0.5107	0.0097	0.1511	0.6846	0,4388
Conflicto del rol	p90	0.2031	0.1494	0.7305	0.0446	0.0287	0.4000	0,5645
	p91	0.2135	0.0612	0.7186	0.1238	0.0639	0.4150	0,5762
	p92	0.2702	0.0022	0.6893	0.0979	0.1400	0.4227	0,5744
Calidad de relación con los superiores	p94	0.4754	0.2508	0.0152	0.3294	0.3236	0.4976	0,6758
	p95	0.3763	0.1407	0.0949	0.8449	0.0483	0.1134	0,6666
	p96	0.3527	0.1651	0.1462	0.6823	0.1630	0.3348	0,6809
Calidad de relación con los compañeros de trabajo	p97	-0.0015	0.6008	0.0854	-0.0090	0.1119	0.6191	0,4125
	p98	-0.0042	0.6719	0.1350	0.1687	0.0507	0.4992	0,5098
	p99	0.1988	0.6967	0.0166	0.1442	-0.0289	0.4532	0,5775
Calidad de liderazgo	p100	0.2936	0.5795	0.1026	0.0892	0.1318	0.5421	0,5758
	p101	0.3777	0.6999	0.0974	0.0537	-0.0481	0.3528	0,5877
	p102	0.3893	0.6046	0.1247	0.0385	0.0887	0.4580	0,6340
Calidad de liderazgo	p103	0.5646	0.2149	0.1749	0.3322	0.2511	0.4310	0,7574
	p104	0.6732	0.2706	0.3046	0.1560	0.1543	0.3326	0,7764
	p105	0.8107	0.1289	0.2679	0.2169	0.0985	0.1976	0,7897
	p106	0.6756	0.2323	0.2790	0.3177	0.0716	0.3057	0,7917
	p107	0.7473	0.2309	0.2016	0.2670	0.1361	0.2578	0,8064
	p108	0.7144	0.2307	0.2661	0.1106	0.2132	0.3079	0,7701

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .4291709  
 Number of items in the scale: 21  
 Scale reliability coefficient: 0.9154

Estos aspectos son relevantes al momento de definir la escala o puntajes de ellas. A pesar de lo señalado el Alpha de Crombach para la dimensión es adecuado, alcanzado a 0.9154.

Finalmente es importante destacar las preguntas definidas para la encuesta original en la versión breve correspondieron en dos sub-dimensiones a aquellas preguntas que efectivamente explicaban una mayor varianza de las sub-dimensiones. Esto no fue el caso de la sub-dimensión de claridad de rol que definía la pregunta 87 siendo la 88 la que funcionaba mejor. A la vez, en la sub-dimensión conflicto de rol funcionaba mejor la pregunta 91 y no la 90 , y finalmente en la sub-dimensión calidad de relación con superiores funcionaba mejor la 95 , y no la 96 , que fue la definida para la escala breve.

## 2.6.5.- Dimensión: Compensaciones

En esta dimensión a partir de los resultados se define modificar redacciones de ciertas preguntas para mejorar su comprensión. A la vez, se eliminan ciertas preguntas de las sub-dimensiones por no responder a la realidad de la microempresa y/o por no dar resultados adecuados para la dimensión en base a los análisis psicométricos desarrollados.

En primer lugar presentamos en la tabla 45 la situación sobre cambios en las redacciones de preguntas dadas la dificultad de comprensión o dudas en la interpretación de ellas, surgidas por las respuestas de los trabajadores durante las visitas a las empresas.

Además en dicha tabla se identifican algunas preguntas que no responden a la realidad de la microempresa en base a las entrevistas semi estructuradas y los focus group , agregando a ello la pertinencias de las preguntas a dicha realidad y si estas configuraban de manera adecuada la dimensión y sub-dimensiones a la cual estaban asociadas.

**Tabla 45. Propuesta de modificaciones, eliminaciones y reorganización de preguntas**

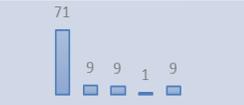
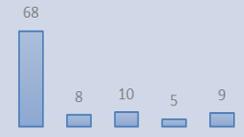
Sub-dimensiones	Preguntas	Fundamentos	Cambio en cuestionario
INSEGURIDAD LABORAL	80.¿Estás preocupado por si le varían el sueldo (que no te lo reajusten, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	<i>La mayoría salario tiene un componente variable.</i>	<b>Revisar redacción</b>
	81 ¿Estás preocupado por si no te hacen un contrato indefinido?	<i>La mayoría contrato indefinido (85%).</i>	<b>Se sugiere eliminarla</b>
	82.¿Estás preocupado por si no te ascienden?	<i>No es pertinente a la realidad , no hay existencia de ascensos.</i>	<b>Se sugiere eliminarla</b>
	77.¿Estás preocupado por si te trasladan contra tu voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	<i>No existe diversas secciones u obras y en general hay polifuncionalidad</i>	<b>Revisar redacción</b>
ESTIMA	109 A 113		<b>No hay cambios</b>

Igual como ya ha sido señalado esta propuesta inicial es revisada a la luz de los análisis psicométricos con el fin de definir la exclusión o no de las preguntas propuestas. Lo cual se presenta de modo resumido en la tabla siguiente de síntesis de fundamentos para exclusión de las preguntas. En ella se identifican las preguntas sugeridas inicialmente ya presentadas para su eliminación, así como otras que presentan un funcionamiento no adecuado en los análisis psicométricos.

Se ve en la primera columna las preguntas de la dimensión que son consideradas para su exclusión, luego se destaca la pertinencia o no de la pregunta dada la realidad de la microempresa para ser considerado como argumento para su eliminación en esta dimensión.

Luego se presenta la distribución de la respuesta en el sentido de existir heterogeneidad en las alternativas de respuestas como ya ha sido señalado, no hay respuestas que concentren más del 80 % de ellas, sino en torno al 68 al 75% .

**Tabla 46. Síntesis de fundamentos de Exclusión de preguntas**

Preguntas	Pertinencia (Cualitativo)	Heterogeneidad de respuesta (descriptivo encuesta)	Carga factorial	Uniques	Alfa de Cronbach (0.8332)	Correlación Ítem-Score	Conclusión	Observación
p 77 (Ins)	x		0,5134	0.6505	0.8240 ↓	0.5046	Exclusión	
p 81 (Ins)	x		0,5443	0.5579	0.8183 ↓	0.5918	Exclusión	
p 82 (Ins)	x		0,4174	0.7025	0,8234 ↓	0.5741	Exclusión	
P 112 (E)			0,4933	0.7177	0,8283 ↓	0.5116	Exclusión	

Las preguntas 77, 81 y 82 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Inseguridad laboral*, la primera asociada a la organización del trabajo y las dos últimas a las relaciones de empleo.

**77. ¿Estás preocupado por si te trasladan contra tu voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?**

**81. ¿Estás preocupado por si no te hacen un contrato indefinido?**

**82. ¿Estás preocupado por si no te ascienden?**

Las preguntas 112 pertenecen a la sub-dimensión denominada *Estima*.

**112 En mi trabajo me tratan injustamente**

Como vemos en la mayoría de ellas la carga factorial es baja además como fue señalado tenían poca pertenencia con la realidad de la microempresa. Es así como presentan uniqueness con valores medios.-altos lo que se traduce en valores de comunalidad menores a 0.5 en todas ellas. Si bien la correlación ítem score no son bajo. También se aprecia que al eliminar las preguntas el Alpha de Crombach baja, aunque este descenso es mínimo a excepción de la pregunta 81.

En base a lo señalado se analiza nuevamente la dimensión Compensaciones excluyendo las preguntas ya señaladas. Se presentan los resultados finales del análisis factorial en la siguiente tabla.

En primer lugar los cinco factores logran explicar el 93,50% de la varianza de la dimensión.

En general presentan cargas factoriales altas y se organizan en tres factores un primer factor asociado a la estima, un segundo factor asociado a la inseguridad laboral en relación a la organización del trabajo, que incluso incluye la pregunta 80, y un tercer factor asociado a la inseguridad del empleo o relaciones laborales .A la vez, la mayoría presenta Uniqueness bajos, lo que se traduce en comunalidades altas, siendo mayores a 0,5 a excepción de la pregunta 80 y la pregunta 75. A la vez, se presenta para el conjunto de las preguntas correlación ítem score altos.

**Tabla 47. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 3 factores.**

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Uniqueness	Correlación
p75	0.1124	0.2300	0.6193	0.5510	0,5105
p76	0.0846	0.0607	0.8532	0.2611	0,4573
p78	0.0708	0.6897	0.1663	0.4916	0,6031
p79	0.1636	0.8011	0.0253	0.3309	0,6412
p80	0.2313	0.5649	0.1693	0.5987	0,6710
p109	0.8276	0.1275	0.0680	0.2943	0,6670
p110	0.6718	0.1341	0.1562	0.5063	0,6081
p111	0.7513	0.1173	0.0746	0.4162	0,6155
p113	0.8168	0.2085	0.0414	0.2877	0,6941

```
Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance:      .5737474
Number of items in the scale:      9
Scale reliability coefficient:      0.7881
```

Finalmente el Alpha de Crombach para la dimensión es adecuado, alcanzado a 0.7881.

Por último, es importante destacar las preguntas definidas para la encuesta original en la versión breve correspondieron en la sub-dimensiones de estima, ya que efectivamente la pregunta 109 explica una mayor varianza de la sub-dimensión, pero esto no ocurre para la sub-dimensión inseguridad laboral, tanto en las características generales de la organización del trabajo y en la de relaciones laborales, ya que funcionan mejor la pregunta 76 y la 79.

## 2.6.6.- Dimensión: Doble presencia

Las preguntas de doble presencia están más bien orientadas a la doble carga más que de qué manera el trabajo impacta en la vida familiar y en la carga doméstica y de género. Se identifica que el foco debería estar en la conciliación trabajo – familia como vínculo directo con el trabajo.

Las preguntas se enmarcan en una dimensión llamada exigencias laborales y vida familiar.

*121. Si está ausente un día de casa, ¿las tareas domésticas se quedan sin hacer?*

*122. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?*

*123. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)*

Junto a lo anterior se realizan los análisis psicométricos de este conjunto de preguntas que concentran un solo factor con el 96 % de la varianza. Al realizar la carga factorial vemos que está prácticamente ausente en la 121 y en las otras dos preguntas presentas cargas medias – bajas. A analizar los uniqueness estos son altos o medios – bajos, que se traducen en una comunalidad menor de 0.5 por ende no estarían siendo útiles este conjunto de preguntas.

**Tabla 48. Cargas factoriales y Unicidad en el modelo de 2 factores.**

Variable	Factor1	Factor2	Uniqueness
p121	0.0098	0.0547	0.9969
p122	0.6821	0.1466	0.5132
p123	0.6897	0.1025	0.5137

Ante aquello se propone revisar el cuestionario original, en donde el énfasis estaba efectivamente en la conciliación trabajo- familia, por lo que las preguntas propuestas serían:

- *¿Siente que su trabajo le consume demasiada energía teniendo un efecto negativo en su vida privada?*
- *¿Siente que su trabajo le consume demasiado tiempo teniendo un efecto negativo en su vida privada?*
- *¿Interfieren con su vida privada y vida familiar las exigencias del trabajo?*

## 2.6.7.- Dimensión: Justicia Organizacional y confianza vertical

Esta corresponde a una dimensión no incluida actualmente en SUSESO-ISTAS 21 ni en la versión breve, ni en la larga. Si está contemplado en la versión de COPSOQ III. En la revisión inicial de aplicación del cuestionario y hallazgos de los estudios cualitativos no se identificaron problemas por lo cual no hay propuestas de modificaciones o cambios. Si se sugiere incluir la dimensión de confianza vertical que inicialmente no se había considerado con el fin de no extender el cuestionario. Sin embargo, se ve pertinente probar las diversas sub- dimensiones y por ende se sugiere la inclusión de dicha Sub- dimensión.

**Tabla 49. Propuesta de modificaciones y reorganización de preguntas**

Sub- dimensiones	Preguntas	Fundamentos	Cambio en cuestionario
<b>Confianza Vertical</b>	114 a la 116		No hay modificaciones
<b>Justicia Organizacional</b>	117 a la 120		No hay modificaciones
<b>Confianza Horizontal</b>	No hay preguntas incluidas		Se sugiere su inclusión

Finalmente como ya ha sido señalada esta propuesta inicial es revisada a la luz de los análisis psicométricos con el fin de definir la exclusión o no de las preguntas. Los análisis no varían a los presentados en el instrumento original ya que no se excluyó ninguna de las preguntas utilizadas, las cuales funcionaron muy bien tal como ya fue descrito. Solo se propone la inclusión de las preguntas asociadas a la confianza vertical para ser consideradas en el nuevo instrumento propuesto.

## 2.6.8.- Síntesis de las decisiones sobre preguntas y sub-dimensiones presentes en SUSES-ISTAS original y/o COPSOQ versión III.

En primer lugar se presenta una síntesis de las preguntas eliminadas dados los resultados presentados en la sección anterior, detallando la sub-dimensión y dimensión asociada. En la tabla 50 se puede apreciar que se eliminaron un total de 29 preguntas del cuestionario, correspondiendo a (9) de Exigencias Psicológicas; (9) Trabajo activo y desarrollo de habilidades; (3) Compensaciones (5) Apoyo social en empresas y calidad de liderazgo y (3) de Doble presencia.

**Tabla 50. Síntesis de Preguntas ELIMINADAS del cuestionario completo de SUSES-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos.**

Dimensión	Sub-dimensión	Contenido Pregunta Antigua
1. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?
2. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?
3. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?
4. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cognitivas	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?
5. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cognitivas	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?
6. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Sensoriales	¿Su trabajo requiere mucha concentración?
7. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Sensoriales	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?
8. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Sensoriales	¿Su trabajo requiere atención constante?
9. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Sensoriales	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?
10. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?
11. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?
12. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?
13. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Posibilidades de Desarrollo	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia....)?
14. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Posibilidades de Desarrollo	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?
15. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Posibilidades de Desarrollo	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?
16. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Sentido del Trabajo	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?
17. Trabajo Activo y Desarrollo de	Integración en la Empresa	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo

Habilidades		las condiciones personales y laborales actuales?
18. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Integración en la Empresa	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?
19. Compensaciones	Inseguridad Laboral (Características Generales)	¿Estás preocupado por si te trasladan contra tu voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?
20. Compensaciones	Inseguridad Laboral (Contrato)	¿Estás preocupado por si no te hacen un contrato indefinido?
21. Compensaciones	Inseguridad Laboral (Contrato)	¿Estás preocupado por si no te ascienden?
22. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Calidad de Relación con Superiores	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?
23. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Calidad de Relación con Superiores	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?
24. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Claridad del Rol	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?
25. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Claridad del Rol	¿Su trabajo tiene objetivos y metas claras?
26. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto de Rol	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?
27. Doble Presencia	Exigencias Laborales y Vida Familiar	Si está ausente un día de cada, ¿las tareas domésticas se quedan sin hacer?
28. Doble Presencia	Exigencias Laborales y Vida Familiar	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?
29. Doble Presencia	Exigencias Laborales y Vida Familiar	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

#### Flacso Chile 2019

En la siguiente tabla 51 se presentan las preguntas en las cuales se proponen cambios en las redacciones de las preguntas originales presentes en SUSES - ISTAS 21 de la versión ampliada.

Se modificaron finalmente un total de 12 preguntas en base a lo indicado en los estudios cualitativos y sobre todo en base a la experiencia de la aplicación del cuestionario en las diversas empresas.

En la tabla siguiente se detalla la redacción original y en la última columna se señala la redacción final que fue incluido en la segunda aplicación del instrumento.

**Tabla 51. Síntesis de MODIFICACIONES EN LA REDACCIÓN de las preguntas originales de SUSESO-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos**

Dimensión	Sub-dimensión	Contenido Pregunta Antigua	N° Preg. cuestionario	Contenido pregunta nueva
1. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	31	¿Tiene presión para hacer sus tareas en tiempos reducidos?
2. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	32	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual y provoca que se le acumule trabajo?
3. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Emocionales	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	43	¿Su trabajo lo pone en situaciones que lo afectan o agotan emocionalmente?
4. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Emocionales	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	46	¿Su trabajo, es emocionalmente demandante?
5. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	50	En su trabajo, ¿Puede decidir con quién realiza sus tareas?
6. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Control sobre el Tiempo	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	56	Si tiene un asunto familiar o personal, ¿es posible ausentarse de su lugar de trabajo durante al menos una hora?
7. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Integración en la Empresa	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	63	¿Siente que los problemas en su lugar de trabajo son también suyos?
8. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Integración en la Empresa	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	64	¿Siente que su lugar de trabajo tiene una gran importancia para usted?
9. Compensaciones	Inseguridad Laboral (Características Generales)	¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	68	¿Está preocupado porque le cambien de tareas en contra de su voluntad?
10. Compensaciones	Inseguridad Laboral (Características Generales)	¿Estás preocupado por si te cambian contra tu voluntad en horario (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	69	¿Está preocupado porque le cambien el horario en contra de su voluntad (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?
11. Compensaciones	Inseguridad Laboral (Contrato)	¿Estás preocupado por si te varían el sueldo (que no te lo reajusten, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	70	¿Está preocupado por una disminución en su salario?
12. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto de Rol	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	74	En su trabajo, ¿debe hacer cosas que molestan o incomodan a otros compañeros de trabajo, clientes y/o usuarios?

FLACSO Chile 2019

En tercer lugar se presenta un conjunto de preguntas para que sean incluidas en el nuevo cuestionario, las que suman un total de 13 preguntas. Las preguntas son proveniente de COPSOQ III. Entre la que se incluyen , esta la dimensión de justicia organizacional, correspondiente a la sub-dimensión de Confianza horizontal.

**Tabla 52. Síntesis de INCLUSION DE PREGUNTAS PROVENIENTES de COPSOQ III y otras de SUSESO-ISTAS 21 en base a los análisis cualitativos y psicométricos.**

Dimensión	Sub-dimensión	N° preg. cuestionario	Contenido pregunta nueva
1. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Posibilidad de relación social	95	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros y compañeras?
2. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Posibilidad de relación social	96	¿Es posible para ti hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?
3. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Posibilidad de relación social	97	¿Te sientes aislado de tus compañeros/as en el lugar de trabajo?
4. Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo	Conflicto de rol	78	¿Tiene que hacer tareas que no le corresponden?
5. Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo	Conflicto de rol	105	¿Le confían tareas que son de mayor responsabilidad de la que le correspondería?
6. Conciliación trabajo y familia	Exigencias Laborales y Vida Familiar	114	¿Siente que su trabajo le consume demasiado tiempo teniendo un efecto negativo en su vida privada?
7. Conciliación trabajo y familia	Exigencias Laborales y Vida Familiar	115	¿Interfieren con su vida privada y vida familiar las exigencias de su trabajo?
8. Conciliación trabajo y familia	Exigencias Laborales y Vida Familiar	116	¿Siente que su trabajo le consume demasiada energía teniendo un efecto negativo en su vida privada?
9. Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas derivadas de la atención directa a clientes	44	¿Le preocupa tener que lidiar con clientes, usuarios y/o proveedores?
10. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	47	¿Se le acumula trabajo habitualmente?
11. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	48	¿Su carga de trabajo o asignación de tareas es muy variable?
12. Justicia Organizacional y Confianza	Confianza Horizontal	110	En general ¿confían los empleados entre sí?
13. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Compromiso en el lugar de trabajo	65	¿Se siente orgulloso de ser parte de esta organización y/o empresa?

FLACSO Chile 2019

Finalmente se incluye una serie de preguntas de síntomas y malestares asociadas a los riesgos psicosociales. De modo tal de complementar el análisis de los otros instrumentos utilizados, en el entendido que gran parte de los riesgos psicosociales se traducirán en la salud de los trabajadores y trabajadora como malestares, sobre todos en las etapas iniciales. Es por ello que se busca identificar por ejemplo, la falta de bienestar percibido por los trabajadores, las molestias y síntomas, como malestares del ámbito mental, físico y descanso (sueño reparador) en los trabajadores y trabajadoras. La tabla 53 describe las (8) preguntas seleccionadas de COPSOQ III.

**Tabla 53. Síntesis de PREGUNTAS NUEVAS proveniente de COPSOQ III vinculada a sintomatología y malestares asociados a los riesgos psicosociales.**

Área de Sintomatología	Pregunta	N° preg. cuestionario
1. Conciliación sueño	¿Le cuesta dormir o duerme mal?	118
2. Burnout	¿Se siente cansado todo el tiempo?	119
3. Cognitiva	¿Le cuesta concentrarse o mantener atención en lo que hace?	120
4. Stress	¿Se siente tenso o irritable?	121
5. Molestias somáticas generales (Digestivo)	¿Sufre molestias digestivas (nauseas, acidez, diarrea, dolor de estómago, etc.)?	122
6. Molestias somáticas generales (Piel)	¿Tiene enrojecimiento o picazón de piel?	123
7. Molestias somáticas generales (	¿Tiene palpitaciones?	124
8. Molestias somáticas generales ( Musculares)	¿Cuán a menudo siente dolor muscular?	125

FLACSO –Chile 2019

### 2.6.9.- Propuestas de nuevas Sub- dimensiones y preguntas para los riesgos psicosociales de la microempresa emergentes del estudio .

Estas preguntas corresponden a los hallazgos de los estudios cualitativos en donde emergen aspectos no contemplados en COPSOQ III y parecieran muy propios de la micro-empresa. Es por ello que se decide incluir estos aspectos para la segunda ronda de aplicación del cuestionario, de modo tal de ver su funcionamiento en el conjunto de cuestionario, su comportamiento para los ítems respectivos y para el conjunto del cuestionario.

La tabla muestra las 5 preguntas elaboradas por FLACSO para fueron incluidas en el cuestionario, la totalidad de ellas corresponden a la dimensión de exigencias psicológicas.

En primer lugar esta se asocia a la sub-dimensión que fue llamada como **“incertidumbre de espera”**, esto corresponde a empresas que dado su rubro y organización del trabajo llevan a que los trabajadores y trabajadoras tengan tiempos sin trabajo durante su jornada laboral, pero

acompañado de la espera incierta de llegada de trabajo, sin saber cuándo llegará o la cantidad de ello. Esto no necesariamente es referido como extensión de la jornada Laboral o presión por realizar en corto tiempo cierta demanda de trabajo, ya que estos últimos aspectos ya están considerados en otras preguntas del instrumento. Sino más bien son referido a que dicha espera se acompaña de incertidumbre lo que genera malestar y stress en los trabajadores. Esta incertidumbre no es referida a los ingresos sino a estar atento a la llegada de trabajo son tener trabajo que hacer.

El segundo aspectos es referido a la inseguridad personal presente o relacionada a los espacios de trabajo y los traslados. Este aspecto se presenta sobre todo en los que trabajan en almacenes y botillerías, en que generalmente lo realizan de manera aislada o es solo una persona el trabajador presente en el lugar de trabajo, sumado a la ubicación y acceso a servicios e transporte. Este aspecto también se da en aquellos que laboran en horarios nocturnos, por ser actividades recreativas y restaurant donde el riesgo y preocupación lo centran en los traslados. Este es un aspecto a considerar al momento de realizar los análisis, ya que se constituye en un contexto de gran relevancia para este grupo de trabajadores.

Finalmente, un tercer aspecto es referido por algunos trabajadores a la exigencias psicológicas asociadas a la falta de condiciones materiales de la misma micro-empresa, ya que limita la calidad de su trabajo, o extiende los plazos de las actividades y /o dificulta el quehacer, dada las limitaciones de infraestructura, lo que tensiona las relaciones de trabajo. También es señalada por otros como limitaciones en la infraestructura para las condiciones básicas de los trabajadores , como por ejemplo duchas en el rubro de manufactura principalmente. Ya que como señalan ellos les impide el aseo adecuado al finalizar la jornada laboral. Pareciera ser que para los trabajadores el poder ducharse al finalizar la jornada laboral es también un aspecto de dignidad de su condición laboral y de las relaciones fuera de las paredes de los centros de trabajo.

**Tabla 54. Síntesis de NUEVAS PREGUNTAS ELABORADAS para las sub-dimensiones emergentes de análisis cualitativos y psicométricos.**

Dimensión	Nueva Sub-dimensión	N° Cuestionario	Preguntas
1. Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas producidas por la "incertidumbre de espera".	33	¿Le preocupa o le tensiona no tener trabajo que hacer?
2. Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas producidas por la "incertidumbre de espera".	71	¿Le preocupa o le tensiona estar esperando trabajo sin saber cuándo llegará?
3. Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas producidas por la "incertidumbre de espera".	113	¿Le preocupa o le tensiona no poder avanzar en sus tareas ya que espera trabajo que no sabe cuándo llegará?
4. Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas producidas por la inseguridad personal presente o relacionada a los espacios de trabajo	111	¿Le preocupa enfrentarse a situaciones de violencia como robo, asalto u otra en su trabajo o traslado?
5. Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas asociadas a la falta de condiciones materiales.	112	¿Siente preocupación por la falta de los implementos o instalaciones que necesita para realizar bien su trabajo?

FLACSO –Chile 2019

## 2.7.- Etapa: Aplicación Instrumento modificado.

El nuevo instrumento, es decir el modificado según lo señalada en la sección previa modificado, puede verse en Anexo 13. Este instrumento busca aplicarse en las mismas empresas y trabajadores que participaron en la primera ronda de encuestas.

En primer lugar, se realizaron dos entrevistas cognitivas para asegurar que las nuevas preguntas y las modificaciones realizadas en la redacción de otras preguntas fuesen comprendidas de un modo adecuado por los trabajadores. En base a dichas evaluaciones se finalizó el instrumento quedando con un total de 85 preguntas sobre riesgo psicosocial en la versión completa o ampliada para las microempresas, que sumado las preguntas sociodemográficas y de salud asociadas sumaron un total de 125 preguntas

El segundo trabajo de campo requería en lo posible la visita de las 53 empresas visitadas inicialmente de modo tal de completar el número de trabajadores requerido para las pruebas psicométricas, que corresponde a 200 trabajadores y a la vez, poder comparar los cambios del instrumentos en base a los mismos trabajadores encuestados inicialmente. Sin embargo, al momento de realizar el segundo trabajo de campo nos encontramos que seis (06) empresas estaban cerradas, lo que equivale a decir que el 11.3 % de las empresas visitadas se habían clausurado. Esto obliga a realizar reemplazo de empresas con el fin de lograr el número de trabajadores necesarios para realizar las pruebas psicométricas,

El trabajo de campo se realizó entre la última semana de Septiembre y el 26 de Noviembre del 2019. Esta segunda ronda de trabajo de campo presento numerosas dificultades ya que un importante número de empresas no respondieron al segundo llamado o no había respuesta vía telefónica. Es por ello que se define una nueva estrategia que consistió en visitar las empresas acompañadas de un experto funcionarios de ISL de modo tal que facilitara el ingreso y aceptación de la empresa para realizar la segunda ronda de encuestas. Estas actividades se cruzaron con los acontecimientos de movilización social ocurridos en Chile lo que dificultó aún más el poder realizar el trabajo de campo. A pesar de ello se realizaron levantamiento de algunas encuestas en dicho periodo de tiempo.

Para el 29 de Noviembre 2019, se había logrado visitar un total de 32 empresas sumando un total de 131 trabajadores encuestados. Tal como ya fue señalado para realizar los análisis psicométricos y recomendar la versión final del instrumento validado para la microempresa se requiere un número total de 200 encuestas, faltando un total de 69 encuestas para completar el numero requerido.

El escenario descrito hace imposible realizar los análisis psicométricos del instrumento modificado, por lo cual se define cerrar el estudio dado los plazos establecidos entregando la información disponible a la fecha. A pesar de lo anterior, y dada la relevancia del estudio para la la microempresa e ISL se acuerda programar para el mes de Diciembre las visitas a las empresas faltante con el fin de poder completar estos análisis y entregarlo como un reporte complementario.

En este marco se presentan los resultados de la segunda ronda de encuestas y algunos análisis exploratorios de los resultados sobre los niveles de riesgo psicosocial encontrados en las empresas visitadas, en comparación a la primera ronda de encuesta. Es importante recalcar que son resultados preliminares, considerando que la segunda ronda tiene un menor número de trabajadores y no se ha analizado el comportamiento psicométrico de este segundo instrumento. A pesar de aquello nos da algunas orientaciones para ser consideradas.

## 2.71.- Análisis descriptivos de Instrumento modificado

### Descripción de empresas visitadas en la segunda aplicación según clúster

Se analizan las empresas hasta ahora logradas, es decir, que fueron visitadas y encuestados los trabajadores que allí laboran y que tenían la caracterización de clúster. Se puede ver en la tabla adjunta algunas comparaciones entre la primera y segunda ronda, en relación a las empresas logradas y la distribución según los clúster. El total de empresas caracterizadas en la primera ronda fueron 46 de un total de 53 empresas, correspondiendo en la segunda ronda a 28 empresas de un total de 32 visitadas.

**Tabla 55. Distribución de empresas caracterizadas según clúster para la primera y segunda ronda de aplicación del instrumento.**

Cluster	Primera aplicación		Segunda aplicación		Cobertura de clúster empresas encuestadas
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Cluster 1</b>	17	36,96%	12	42,86%	70.5 %
<b>Cluster 2</b>	11	23,91%	5	17,86%	45.4%
<b>Cluster 3</b>	10	21,74%	8	28,57%	80%
<b>Cluster 4</b>	7	15,22%	3	10,71%	42,8%
<b>Cluster 5</b>	1	2,17%	0	0%	0
<b>Total</b>	46	100%	28	100%	

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, respecto del clúster 1, de las 17 empresas que lo conforman - equivalente a un 36,96% de las empresas caracterizadas de la primera ronda- se han aplicado encuestas del nuevo cuestionario en 12 de ellas , correspondiente a un 42,86% de las empresas visitadas para la segunda ronda que presentaban la caracterización previa y una cobertura de encuestados del 70.5% del clúster 1.

Para el clúster 2, se realizaron encuestas en 5 de las 11 empresas. Estas empresas representan un 17,86% de las empresas de la segunda aplicación caracterizadas y una cobertura de encuestados del 45.4% del clúster 1.

En el caso del clúster 3 se observa que 8 de las 10 empresas del clúster fueron encuestadas en la segunda ronda de encuestas. Para esta aplicación estas 8 empresas representan un 28,57% de las empresas caracterizadas que tuvieron encuestas en la segunda aplicación y una cobertura de encuestados del 80% del clúster 1.

Respecto del clúster 4 se observa que se han encuestado 3 de las 7 empresas visitadas en la primera tanda. Lo que representan un 10,71% de las empresas caracterizadas y visitadas de la segunda ronda y una cobertura de encuestados del 42.8% del clúster 1.

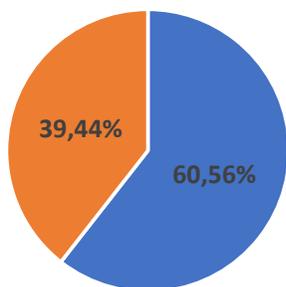
Finalmente, no se han podido realizar encuestar a la empresa del clúster 5 para la segunda aplicación.

### Descripción de los trabajadores encuestados

Como ya fue señalado se logró encuestas a 131 trabajadores y trabajadoras, logrando el 65.5 % de la meta, que corresponde a 200 encuestas. Para poder presentar algunos resultados en comparación a la primera ronda se presentan algunos resultados sociodemográficos para ver las diferencias entre ambas muestras. En la tabla siguiente se presenta la distribución por sexo de los trabajadores encuestados en la primera y segunda aplicación.

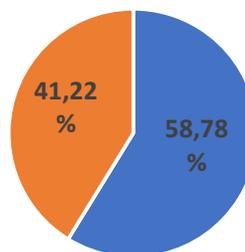
**Grafica 30. Distribución de trabajadores encuestador según sexo para la primera y segunda ronda de aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial.**

#### Primera aplicación



■ Hombre ■ Mujer

#### Segunda aplicación



■ Hombre ■ Mujer

Flacso – Chile 2019.

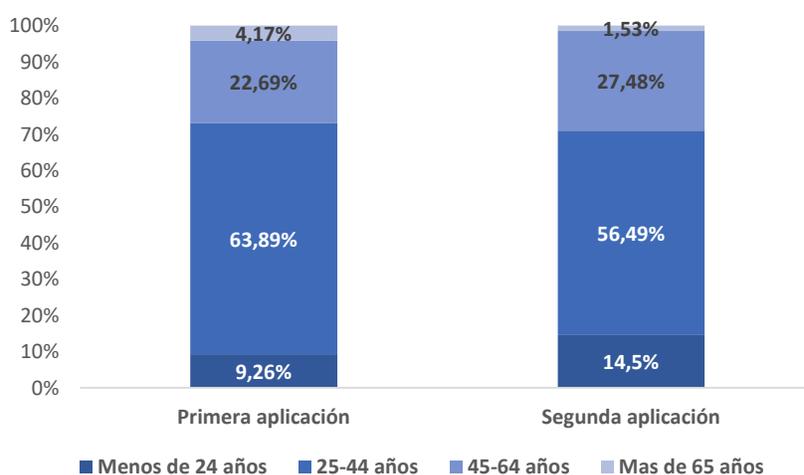
Como se puede observar se presenta una distribución relativamente similar según sexo. Mientras que en la primera aplicación los hombres representan un 60,56% de la muestra, en la segunda la proporción disminuye parcialmente a 58,78%. Luego, respecto de las mujeres, mientras en la

primera aplicación ellas representan un 39,44% de los trabajadores encuestados, en la segunda representan un 41,22%.

Los mismo análisis se realizan para la distribución de los grupos etarios, el gráfico 31 presenta dicha información. En él, se observa que mientras en la primera aplicación un 9,26% de los trabajadores encuestados tenían menos de 24 años, en la segunda este grupo representó un 14,5% de la muestra. Luego respecto del grupo de entre 25 y 44 años, en la primera aplicación representaron un 63,89% de la muestra, mientras que la proporción descendió en la segunda aplicación a 56,49%.

Respecto de los trabajadores de entre 45 y 64 años, en la primera aplicación representaron un 22,69% y en la segunda aplicación ascendió a un 27,48%. Finalmente, cuando se observan los trabajadores de más de 65 años, en la primera aplicación representaron un 4,17% de los trabajadores encuestados, mientras en la segunda alcanzó un 1,53%.

**Gráfico 31. Comparación de distribución de trabajadores encuestados por grupo etario en primera y segunda aplicación**

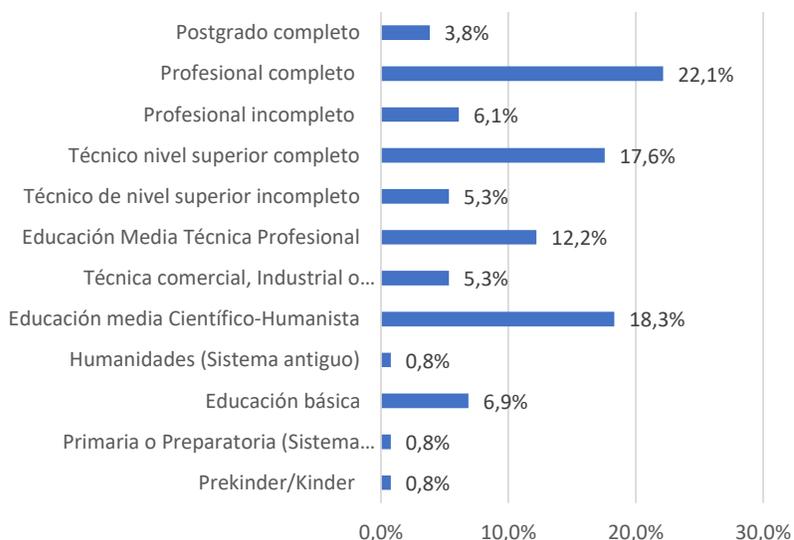


Un aspecto particular de la segunda aplicación es la inclusión de la pregunta de nivel educativo, información que es representada en el gráfico 32.

Como se observa en el gráfico, un aspecto llamativo de los trabajadores de microempresas es que la proporción más alta de trabajadores según nivel educativo se encuentra con formación profesional completada, alcanzando un 22,1%. Ello, refleja en parte la heterogeneidad de las microempresas y sus rubros y a la vez que en algunos casos o empresas hay una proporción no menor de trabajadores migrantes que llegan al país con formación universitaria y/o profesional.

Este grupo es seguido, por los trabajadores con educación media científico-humanista, que alcanzan un 18,3% y luego los trabajadores con educación técnica superior con un 17,6%. El último grupo que alcanza a cubrir más de un 10% de los trabajadores encuestados, son aquellos con educación media técnico-profesional, quienes representan un 12,2% de la muestra encuestada.

**Gráfico 32. Distribución de trabajadores según nivel educativo – 2da aplicación**



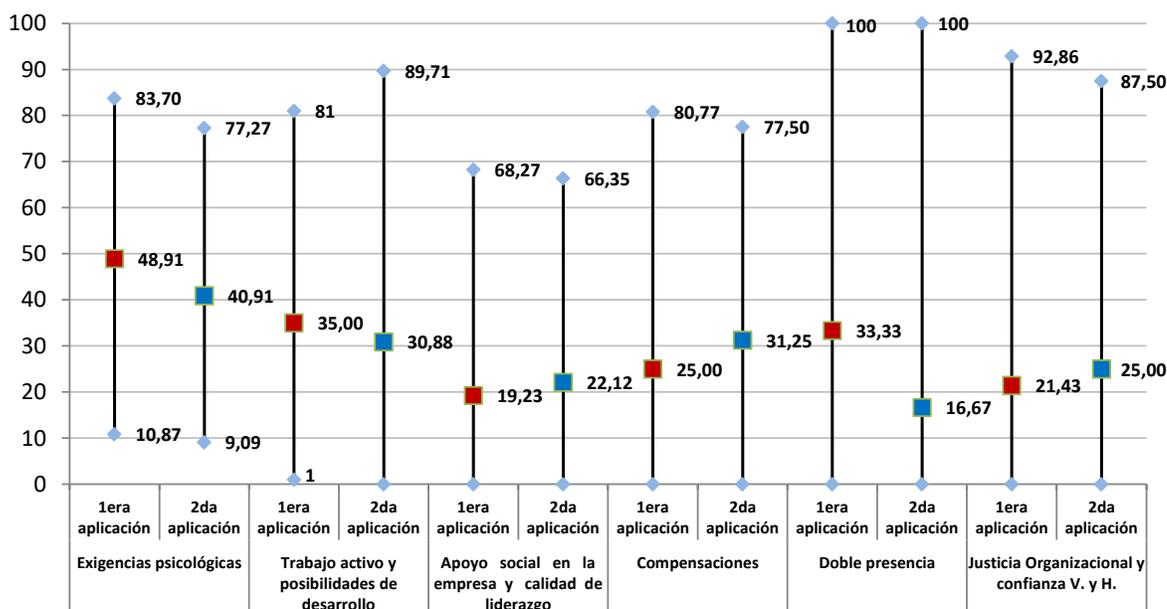
### 2.7.2.- Niveles de riesgos psicosocial de la microempresa en base a puntajes ponderados comparados de primera y segunda ronda de aplicación del cuestionario según cada una de las dimensiones psicosociales.

En razón de que aún no se presenta la totalidad de muestra necesaria para los análisis psicométricos, la presente sección presenta la distribución de puntajes ponderados para los niveles de riesgo psicosocial bajo, medio y alto, para cada una de las dimensiones y su comparación respectiva con los puntajes ponderados arrojados en la primera aplicación del cuestionario. El gráfico 33, muestra dichos resultados.

Se debe considerar que los puntajes ponderados fueron calculados en razón de los máximos puntajes posible alcanzar en cada una de las dimensiones en base al número de preguntas finales. A la vez, se utilizó dicho puntaje ponderado para compararlo con el cuestionario original lo cual se presenta en el siguiente gráfico.

Como se observa en la gráfica 33, se presentaron diferencias para todas las dimensiones.

**Gráfico 33. Distribución de puntajes ponderados escala SUSESO- ISTAS original y modificada  
FLACSO-ISL en versión ampliada según dimensiones**



**Flasco – Chile 2019**

Para el caso de la dimensión de Exigencias Psicológicas, se observa que mientras para la primera aplicación la mediana ponderada de trabajadores alcanzó un 48,91%, esta proporción de trabajadores disminuyó a un 40,91 % en la segunda aplicación. Ello, supone que el 50 % de los trabajadores en la segunda aplicación presentaron un menor puntaje y por ende de riesgo psicosocial en la segunda aplicación.

Respecto de la dimensión de Trabajo activo y Desarrollo de habilidades, en la primera aplicación la mediana ponderada fue de un 35 %, disminuyendo nuevamente en la segunda aplicación a 30,88 %.

Cuando se observa la dimensión de Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo, los trabajadores en la primera aplicación presentaron una mediana ponderada de 19,23%, mientras que en la segunda aplicación está aumentado a un 22,12%.

Una situación similar ocurre en la dimensión de Compensaciones, se observan que los trabajadores en la primera aplicación presentaron una mediana ponderada de 25%, mientras que en la segunda aplicación está aumentado a 31,25%.

Cuando se evalúa la dimensión de Conciliación trabajo-familia, se debe considerar que se realizó un cambio de la totalidad de las preguntas y de la dimensión, eliminando las preguntas que antes pertenecían a la dimensión de Doble Presencia. En la primera aplicación, la mediana ponderada correspondió a un 33,3% , mientras que en la segunda aplicación está disminuyendo a 21,43 %.

Finalmente tenemos la dimensión de justicia organizacional y confianza vertical y horizontal, esta última dimensión incluida en la segunda aplicación que presenta un aumento de la mediana en la versión final del cuestionario a un 25%.

Al verificar si las diferencias son o no significativas a través del análisis no paramétrico en una muestra de 71 trabajadores que correspondieron a los mismos trabajadores entrevistados en la primera y segunda ronda, nos encontramos que las diferencias de las medianas ponderadas de los resultados de cada dimensión fueron significativas para todas las dimensiones ( $P=0.0000$ ), excepto Justicia organizacional ( $P=0.3498$ ) para el grupo de trabajadores señalado.

Cabe resaltar que estos resultados son exploratorios, ya que requiere una muestra representativa de las microempresas para concluir sobre la magnitud de los riesgos psicosociales en las microempresas del ISL en base al cuestionario o escala utilizado.

A la vez, para finalizar la validación de este segundo cuestionario es necesario contar con una muestra mínima de 200 encuestas para terminar los análisis factoriales y a la vez, analizar el comportamiento de cada una de las preguntas en términos de las preguntas eliminadas, las modificadas, las reincorporadas y las nuevas que fueron elaboradas en base al presente estudio.

## CONCLUSIONES

1. Brechas de conocimiento e investigación sobre la microempresa y los riesgos psicosociales. A partir de la revisión bibliográfica y del desarrollo del estudio es posible aseverar que la evidencia acumulada en torno a la expresión de los riesgos psicosociales en la microempresa es limitada y en ocasiones contradictoria. Entre los estudios reconocidos a nivel internacional destaca el proyecto EU-SESAME (2016), reportando que el ambiente psicosocial en el trabajo de las empresas pequeñas sería mejor que las grandes empresas. Se fundamenta que si bien el trabajo es más inseguro en la micro y pequeña empresa, estas a su vez, serían más flexible, variable y socialmente integradas en comparación al trabajo en las grandes empresas. Sin embargo, al mismo tiempo se describe que las micro y pequeñas empresas se caracterizan por tener poca autonomía, tareas repetitivas, alta presión y poco apoyo social entre sus trabajadores, siendo aspectos negativos para la esfera psicosocial. Se concluye que no existe un gran volumen de información relativa a los riesgos psicosociales que se experimentan específicamente en las microempresas y sobre todo para la realidad latinoamericana. De este modo, es posible afirmar que existe una brecha considerable de conocimiento sobre los riesgos psicosociales que se experimentan en las unidades productivas menores como lo son las microempresas.
2. A partir de los análisis cualitativos y la revisión bibliográfica se reafirma la necesidad de desarrollar un abordaje específico para la microempresa en los diferentes ámbitos de salud y seguridad, pero sobre todos en los riesgos psicosociales. Ya que la realidad de la microempresa dista de las medianas y grandes empresa, tanto por los ciclos productivos y

estabilidad de las empresas, así como la organización del trabajo y el papel que juega el empleador dentro de dicha organización. Especialmente complejo resulta la tendencia a la personalización de las relaciones laborales, dada la cercanía entre sus miembros y el intercambio de tareas y funciones. Tal como señala un participante al preguntarse “¿será, es mi responsabilidad? ¿Me lo estoy tomando muy a pecho porque esta confianza es amistad?” (Hombre, turismo, primer grupo focal) que lo señala respecto de la forma de llevar los conflictos o diferencias con su jefe. Ello da cuenta, por tanto, de la atención que requiere las particularidades de la microempresa en futuros estudios. El propósito, a fin de cuentas, debe ser comprender los mecanismos y expresiones propios de la microempresa para los riesgos psicosociales, más allá de los ya conocidos para las grandes y medianas empresas, junto a la búsqueda de nuevos abordajes para dicho contexto.

3. La heterogeneidad de la microempresa es confirmada a través de la identificación de cinco clúster entre las 46 microempresas caracterizadas de las 53 visitadas. Se destaca que junto con identificar la diversidad de rubros que definen la organización y perfiles de riesgo de cada uno de ellas, destaca la variables de familiaridad en la empresa y los tipos de clientes que marcan ciertos patrones de relaciones al interior de las microempresas, los tipos demanda y ritmo en la empresa asociado a los riesgos psicosociales. Adicional a ello los aspectos de antigüedad y tipos de contabilidad dan cuentan más bien del grado de formalidad de la empresa y sostenibilidad en el tiempo que refleja la estabilidad de esta y su influencia en los riesgos psicosociales. Estos aspectos cobran relevancia al momento de definir estrategias diferenciadas acorde a los contextos e la microempresas.
4. La heterogeneidad también se ve reflejada en los histogramas de cada clúster que fueron presentando. En ellos es posible apreciar que el comportamiento de los riesgos psicosociales en sus diversas dimensiones varía según el clúster analizado.
5. Al mismo tiempo es necesario reconocer una importante heterogeneidad al interior de las microempresas. Esto se traduce en que los orígenes y mecanismos asociados a los riesgos psicosociales no pueden uniformarse conceptualmente, requiriendo la atenuación y eliminación de aquello con abordajes e intervenciones diferenciadas. Independiente que se utilice para la identificación de los riesgos psicosociales un instrumento estándar para la microempresa.
6. Al analizar los resultados de riesgo psicosocial en las microempresas mediante la comparación de la encuesta breve y la extendida nos encontramos que los resultados no son homologables, ya que en casi todas las dimensiones los niveles de riesgos psicosocial altos son mayores en la encuesta larga. La excepción se presenta en las dimensiones de doble presencia y exigencias psicológicas, que si bien es menor en la escala ampliada nos encontramos a la vez, que los niveles de riesgo bajo son el doble en la encuesta breve en comparación con la aplicación de la encuesta ampliada. Es por ello que en términos generales se podría afirmar que la encuesta breve tiende a sub-dimensionar la magnitud de los riesgos psicosociales de la microempresa.

7. Cabe destacar el comportamiento de los riesgos psicosociales según sexo y grupo etareo en los que se destaca que en todas las dimensiones es mayor el nivel de riesgo alto en las mujeres en relación a los hombres considerando la encuesta ampliada. Y que tiende a ser mayor en los jóvenes considerando a los menores de 35 años versus los mayores de 35 para todas las dimensiones de riesgo psicosocial, a excepción de la dimensión de doble presencia que se presenta proporciones superiores en los mayores de 35 años.
8. La encuesta breve definida para empresas de menos de 25 trabajadores se constituye desde el supuesto de que dado que su aplicación es en un menor número de trabajadores, se requerirá un menor número de preguntas para realizar un diagnóstico, prevaleciendo un sentido de factibilidad práctica para su implementación más que un fundamento técnico o teórico sobre ello. Lo anterior, reduce la complejidad de los riesgos psicosociales según el tamaño de la empresa y antepone su operacionalización por sobre una comprensión adecuada de los riesgos psicosociales, todo lo cual deviene en una merma de los diagnósticos y análisis a realizarse.
9. Se concluye que el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve no cuenta con los parámetros de confiabilidad y validez suficientes para su aplicación. Es así que nos encontramos que las preguntas seleccionadas en la versión breve del cuestionario para las cada una de las dimensiones no cumple el fundamento definido, que decía relación con que corresponderían a aquellas preguntas con mayor varianza explicada para la dimensión específica, dado que no es lo que se encuentra en los análisis realizados. Por ende, la estrategia de reducción de preguntas para cada una de las dimensiones no fue la apropiada. Además respecto de la validez, cuatro de las cinco dimensiones de la versión breve no alcanzan valores psicométricos adecuados y presentando valores bajos de confiabilidad ( Alpha de Cronbach ) no confirmándose la estructura factorial teorizada.
10. Se constata la necesidad de volver a incluir o reincorporar ciertas preguntas y sub-dimensiones del COPSQQ original que habían sido eliminadas en la versión del SUSESO- ISTAS 21. Esto, porque son dimensiones que emergen de las entrevistas de los estudios cualitativos y que serían relevantes para la realidad de la microempresa. Es el caso, por ejemplo de la sub-dimensión de la posibilidad de desarrollo de los trabajadores en su espacio de trabajo, donde la naturaleza de la microempresa fue sindicada como un factor determinante para explicarse la existencia de tales posibilidades. Como señalan los mismos participantes al afirmar “llega un punto donde es tan pequeño, digamos, la empresa y el trabajo que hacen, que se vuelve monótono y lleno, no va a crecer más.” (Hombre, ONG, segundo grupo focal)
11. A la vez, se identifica la necesidad de modificar ciertas redacciones y/o terminología para facilitar la comprensión de los trabajadores del cuestionario dado el contexto de la microempresa, esto implicó nuevas redacciones en un total de 12 preguntas.
12. A lo anterior, se suma la identificación a través de los estudios cualitativos de ciertas subdimensiones no consideradas en el ámbito de exigencias en el trabajo y de gran importancia para la realidad de la microempresa, tales como la sub-dimensión de

“incertidumbre de espera y expectativas”, los ámbitos asociados a la seguridad personal y las condiciones materiales concretas dada las limitaciones de infraestructura y tecnologías en muchas de ellas. Como ejemplo de estas cuestiones emergentes, están los empleadores que constataron cierta vulnerabilidad de la empresa frente a la violencia del entorno, como al afirmarse “Sí, nos han robado tres veces” (Hombre, comercio, entrevista a empleador), dando cuenta de la relevancia de esta problemática. Es para dar cuenta de todo ello que se proponen las nuevas preguntas a incluir en el instrumento.

13. Se propone un nuevo instrumento basada en la versión ampliada de SUSESO- ISTAS 21 en las cuales se eliminaron 29 preguntas, se modificaron 12 preguntas, se reincorporaron 13 preguntas del COPSOQ II original y se agregaron 5 preguntas adicionales elaboradas durante el estudio y por ende corresponden a preguntas nuevas para el cuestionario. En total el cuestionario modificado queda con una batería de 85 preguntas para riesgo psicosocial que sumada a las variable sociodemográficas y de sintomatología de salud y riesgo de salud mental suma un total de 125 preguntas.
14. La figura del empleador juega un rol gravitante en la microempresa, dada la función de trabajador- empleador que cumple en muchas de ellas. Por ello, la percepción y experiencia que sobre los riesgos psicosociales tenga el empleador configuran los contextos de las microempresas, como señalan empleadores que con mayor o menor dedicación han buscado enfrentar el problema: “Tratamos solamente de... de lo básico po. No sé po, crear un diálogo, "¿qué te molesta?, ¿qué es lo que no te gusta?"... pero así como tener un plan de acción, no. No, no, no.” (Mujer, maestranza, entrevista a empleador). Así, tales gestiones acaban siendo determinantes respecto de cómo los trabajadores y trabajadoras se exponen a tales riesgos. Desde esta perspectiva un abordaje de los riesgos psicosociales en la microempresa no puede excluir de su intervención el estudio sobre la forma en que los advierten los mismos empleadores.
15. La complejidad de este abordaje, también se constituye un una oportunidad, ya que existiría una mayor sensibilización por parte de los empleadores de la microempresa a ciertos temas, como la conciliación trabajo familia, que son vivencias cotidianas también para ellos dada la familiaridad que toman muchos de los espacios laborales de la microempresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se propone la utilización de un instrumento para la microempresa basado en las orientaciones de COPSQ III y los resultados del presente estudio, para lo cual se sugiere finalizar la validación y análisis del instrumento.
2. En este marco también sería recomendable desarrollar un instrumento de riesgo psicosocial para ser aplicado a los empleadores de la microempresa, dada su condición de trabajador- empleador en muchas de ellas. Esta iniciativa tendría el objetivo de conocer la magnitud de los riesgos psicosociales de los microempresarios y a la vez, ser un mecanismo para incorporarlos de una forma más activa en este ámbito y lograr una sensibilización frente a las acciones o intervenciones necesarias.
3. Existe una mayor sensibilización en los empleadores con respecto al riesgo específico de conciliación trabajo-familia, por lo que sería recomendable establecer estrategias de intervención desde el ISL que incluyan dichos aspectos para facilitar la recepción de las propuestas.
4. Tomando como base el análisis de clúster que se ha desarrollado en el presente estudio, resultaría interesante y necesario profundizar en los mismos para que de este modo el ISL cuente con una herramienta que le permita caracterizar mejor la heterogeneidad de estas unidades productivas, en el marco de las intervenciones en salud y seguridad laboral en general. De este modo, se podrían proponer medidas más pertinentes a cada realidad específica y por ende, lograr mejores resultados.
5. De lo señalado, se recomienda no solo medir los riesgos psicosociales con un enfoque que incorpore la heterogeneidad de la micro y pequeña empresa, sino que también se considere esto en el desarrollo del diseño de orientaciones y la implementación de intervenciones que se lleven a cabo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ansoleaga, E., & Toro, J. P. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud de los trabajadores*, 7-16.
- Arellano, P., & Carrasco, C. (2014) Las empresas en Chile por tamaño y sector económico desde 2005 a la fecha. Unidad de Estudios, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Arellano, P., & Schuster, T. (2016). Informe de resultados: El micro emprendedor en Chile Cuarta Encuesta de Microemprendimiento 2015. *Ministerio de Economía, fomento y turismo*, 1-24.
- Baltera, P., & Aguilar, O. (2005). Los derechos laborales en la pequeña empresa: Una mirada desde los empresarios. *Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile*.
- Blanco, O. (2010). Microcrédito y emprendimiento en Chile. En M. M. Di Virgilio, M. P. Otero, & P. Boniolo, *Pobreza y desigualdad en América Latina y el Caribe* (págs. 251-280). Buenos Aires: CLACSO.
- Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B., & Güelman, M. (2017). *Estrategias para el análisis de datos Cualitativos*. Buenos Aires, Argentina: Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Cacivio, R. (2017). Hablemos de nuestro trabajo: riesgos psicosociales en entornos de trabajo de extensionistas agropecuarios de la Argentina. *Labor real*, 39-55.
- Campoy, T. J., & Gomes, E. (2009). Capítulo 10: Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. In *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación*, 2015, ISBN 978-84-9727-611-5, págs. 273-300 (pp. 273–300).
- Candia, M., Pérez, J., & González, D. (2018). *Manual Método del Cuestionario SUSES0/ISTAS21*. Chile: Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Carrasco, C. (2015) Experiencia de buenas prácticas laborales. En empresas de la región Metropolitana. Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.
- Carrasco, C., & Vega, P. (2012) Informe sobre condiciones laborales en trabajadores dependientes de la empresa privada, Santiago de Chile.
- De la Garza, E. (1999). Las relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas en México. *Papeles de Población*, 5(20), 175-196.
- Encuesta de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida (2010-2011).
- Escamilla, M., Cetina, T., & Aguilar, C. (2016) Psychosocial Risks and Occupational Health in a Mexican Small and Medium-Sized Enterprises. *International journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* Vol 10, N 5.
- Espinoza, V. (1998). *Tipología de microempresas*. Santiago: MIDEPLAN.

- Eurofound & EU-OSHA. (2014). Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- EU-OSHA. (2016). Contexts and arrangements for occupational safety and health in micro and small enterprises in the EU-SESAME project. European Agency for Safety and Health at Work.
- Finneran, A., Gosling, E. Y., Gibb, A. G., & Bust, P. D. (2014). SME-micro engagement with occupational safety and health (OSH)-the role of the owner-manager. *International Council for Research and Innovation in Building and Construction (CIB) and Lund University*, pp. 503-514.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- García, C, Rísquez, M., Fernández, L., & Roche, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304-324.
- González, T., & Cano, A. (2010). Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: Tipos de análisis y proceso de codificación. *NURE investigación*, Vol 25, 1-10.
- Hasle, P., & Limborg, H. (2006). A review of the literature on preventive occupational health and safety activities in small enterprises. *Industrial health*, 44(1), 6-12.
- Hasle, P., Kvorning, L., Rasmussen, C. Smith, L., & Flyvholm, M. (2012) A Model for Design of Tailored Working Environment Intervention Programmes for Small Enterprises. *Safety and Health at Work*, Vol.3, N 3, Sept.
- Juby, B. (2007). Occupational health: from the viewpoint of the self-employed and micro-business owner. *Br J Gen Pract*, 57(535), 157-157.
- Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Laird, I., Olsen, K., Harris, L, Legg, S., & Perry, M. J. (2011). Utilising the characteristics of small enterprises to assist in managing hazardous substances in the workplace. *International Journal of Workplace Health Management*, 4(2), 140-163.
- Legg, S., Laird, I., Olsen, K., & Hasle, P. (2014) Creating healthy work in small enterprises – from understanding to action: Summary of current knowledge. *Small Enterprise Research*. Volume 21, Issue 2, 2014.
- Linares, I. (2006). *La microempresa: Una propuesta tipológica y ejercicio de aplicación en Lima Sur*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Mac-Clure, Ó. (2001). Las microempresas: ¿una solución al problema de empleo? *Proposiciones*, 32, 158-169.
- MINECON. (2014). *Antecedentes para la revisión de los criterios de clasificación del Estatuto PYME*. Santiago: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

MINECON. (2016). *Dinámica Empresarial. Brechas regionales y sectoriales de las PYMES en Chile*. Santiago: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

MINECON. (2017). *Informe de Resultados: Empresas en Chile. Cuarta encuesta longitudinal de empresas*. Santiago: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Subsecretaría de Salud Pública. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Santiago.

OIT. (2010). La situación de la micro y pequeña empresa en Chile. Oficina Internacional del Trabajo, Santiago.

OIT. (2011) El trabajo decente en las micro y pequeñas empresas chilenas. Oficina Internacional del Trabajo, Santiago.

Pérez, J. (2004). Condiciones de trabajo y psicopatología laboral: implicaciones para la gestión de recursos. *Boletín de estudios económicos*, 477-497.

Pineda, M., & Zambrano, S. (2015) Los estilos directivos en la micro y pequeña empresa del departamento de Boyacá. Análisis desde sus motivaciones y significados. *Revista Encuentros*, Universidad AUTÓNOMA DEL Caribe, 13 (2) pp. 143-154.

Reinecke, G., Di Meglio, R., & Valenzuela M. (2006). La microempresa en Chile: La importancia del entorno regulatorio y el desarrollo local. De la casa a la formalidad. Experiencias de la ley de microempresas familiares en Chile. Oficina Internacional del Trabajo, Santiago de Chile.

Rosário, S., Fonseca, J., Nienhaus, A., & Torres da Costa, J. (2016). Standardized assesment of psychosocial risks and their influence on medically confirmed health outcomes in workers: a systematic review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 1-13.

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos Cualitativos en la Investigación social*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de la Plata.

Soler, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*. Universidad de Murcia. Murcia.

Sørensen, O., Hasle, P., & Bach, E. (2007). Working in small enterprises - is there a special risk? *Safety Science*, 45(10), 1044-105

Van Hemelryck, L. (1993). La pequeña empresa más allá de las políticas de compensación social del modelo neocapitalista. El caso de Chile. *Proposiciones*, 23.

Vinberg, S. (2004). Change processes and health outcomes in microenterprises and small public workplaces in rural areas. *Finnish journal of rural research and policy*, 12(4), 151-162.

Walters, D. (2002). Regulación de la gestión preventiva en la pequeña empresa: aproximaciones para conseguir mejoras. *Hacer lo que hay que hacer*, 31.

Walters, D., & Wadsworth, E. (2016) Contexts and arrangements for occupational safety and health in micro and small enterprises in the EU-SESAME Project. Luxemburgo.

Hair, J.F. et al. (1999). *Análisis Multivariante* (E. Prentice & D. Cano, trads.). Madrid, España: Pearson/Prentice Hall. (Trabajo original publicado en 1998).

Muñoz, S., Monroy, L., & Chávez, C. (2009). *Análisis factorial: una técnica para evaluar la dimensionalidad de las pruebas*. México: *Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior*.

## ANEXOS

Disponible en documento adjunto.