



Serie Proyectos de Investigación e Innovación

Superintendencia de Seguridad Social Santiago - Chile

INFORME FINAL 290-2022 Asesoría digital en gestión de riesgos

Autor: ACHS y Medible Boutique Digital Spa
2023

Este trabajo fue seleccionado en la Convocatoria de Proyectos de Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales (2022) de la Superintendencia de Seguridad Social (Chile), y fue financiado por (organismo administrador) con recursos del Seguro Social de la Ley N°16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.





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.

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: 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.

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: www.suseso.cl.

Superintendencia de
Seguridad Social Huérfanos
1376
Santiago, Chile.



ÍNDICE

1. Resumen ejecutivo	3
2. Palabras clave	5
3. Introducción y antecedentes	6
4. Definición del problema: pregunta de investigación o desafío de innovación, y objetivos.....	8
5. Descripción de la metodología o etapas de la innovación	11
6. Resultados y conclusiones.....	15
7. Recomendaciones para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	20
8. Referencias	22
9. Anexos	23

1. RESUMEN EJECUTIVO

Todos los empleadores están expuestos a potenciales riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, pero no todos tienen la capacidad de destinar los mismos esfuerzos y recursos a la prevención.

En la actualidad, todos los empleadores se enfrentan a potenciales riesgos de accidentes y enfermedades laborales, aunque no todos son iguales ni destinan los mismos recursos y esfuerzos a su prevención. Los Organismos Administradores de la Ley (OAL) asesoran a estos empleadores en la implementación de medidas preventivas. Ahora bien, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), desde alrededor del periodo 2022, se ha enfocado en mejorar la experiencia de grandes clientes, y es en este nuevo periodo que surge la oportunidad de atender a la experiencia de las pequeñas y medianas empresas de manera similar. Esto se presenta como una valiosa oportunidad para ampliar y fortalecer la orientación en prevención de riesgos para una amplia gama de empresas, especialmente aquellas aún no atendidas. Esta situación resalta el potencial de crecimiento y la posibilidad de cerrar la brecha entre la cantidad de expertos disponibles y el número de empresas adheridas a la ACHS. Esto es especialmente relevante para las PYMEs, que a menudo adoptan un enfoque de gestión de riesgos más reactivo e informal por varias razones, entre las que se encuentran falta de recursos y conocimientos técnicos en prevención.

El desafío adquiere aún mayor importancia cuando consideramos que la digitalización de las asesorías preventivas es una gran oportunidad para aumentar la cobertura de ACHS y proporcionar una guía más efectiva a las empresas en sus procesos preventivos. En lugar de un enfoque único, identificamos a las PYMEs, así como a las empresas medianas y grandes, como grupos clave, cada uno con necesidades distintas. Al segmentar las empresas por tamaño, podemos desarrollar soluciones más precisas y efectivas que se ajusten a las necesidades, recursos y esfuerzos específicos que cada categoría de empresa puede destinar a la prevención.

Por otro lado, los avances tecnológicos y la creciente digitalización en las empresas generan una oportunidad importante para aumentar la presencia y apoyo a las empresas, especialmente PYMEs, proveyendo asesorías preventivas por medios digitales. De esta manera podemos generar un apoyo continuo “*on demand*”, y al mismo tiempo liberar la capacidad de los expertos para que entreguen valor donde son más necesarios.

Es en este contexto se enmarca el presente proyecto, como una herramienta que permitiría a las empresas conocer el “qué”, “cómo”, “cuándo” y “dónde” de los procesos preventivos, específicamente del proceso de Gestión del riesgo. De esta manera, el presente proyecto permitió definir un modelo de respuesta a las necesidades de las empresas, vale decir, el cómo responder a las empresas en función de sus características.

2. PALABRAS CLAVE

Asesoría Digital, Gestión de Riesgo, Prevención, Producto Digital, Usuarios y clientes, Salud y seguridad laboral, Experiencia de Usuarios

3. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El propósito de este informe es recopilar las diversas actividades llevadas a cabo como parte de este proyecto, así como documentar de manera escrita lo que estas actividades implicaron y aprendizajes importantes que se desprenden de ellas, junto con otros aspectos relevantes.

Hoy en día todos los empleadores están expuestos a potenciales riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, pero no a los mismos tipos. Además, no todos destinan los mismos esfuerzos, recursos y estrategias a la prevención de estos riesgos. Los Organismos Administradores de la Ley (OAL) tienen el importante rol de asesorar a los empleadores en sus esfuerzos preventivos. ACHS, siendo uno de estos organismos, ha desarrollado un enfoque tendiente hacia las empresas grandes, el cual destaca como una oportunidad única para expandir y reforzar la guía en prevención de riesgos, aprovechando el potencial de colaboración con diversidad de empresas, y optimizando la relación entre los expertos disponibles y las empresas adheridas, disminuyendo así esta brecha.

Esto es especialmente relevante para el caso de las PYMEs, ya que no dan el mismo nivel de prioridad a los esfuerzos preventivos que otras empresas más grandes (CADEM, 2018), y suelen adoptar un estilo de manejo del riesgo más reactivo e informal basado en la cercanía entre empleador y trabajadores (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), 2021). En otras palabras: "(...) la gestión de la SST en las micro y pequeñas empresas no se caracteriza por ser una prioridad o un eje central para el funcionamiento de éstas. Es más, (...), no suele existir sistematicidad en su abordaje" (FLACSO, 2021, p. 108). De esta manera, se ve que las PYMEs, si bien muchas veces no tienen los recursos ni el conocimiento necesario para la prevención, en realidad son "(...) un universo de estudio e intervención muy heterogéneo (...)" (FLACSO, 2021, p. 18), o sea que la prevención y el manejo de riesgos en estas empresas está sujeto a varios factores diferentes.

Considerando todo esto, la digitalización de las asesorías preventivas surge como una gran oportunidad para aumentar la cobertura de ACHS y dar guía a las empresas con sus procesos preventivos en los diferentes frentes que requieren, instalando a la Asociación como guía en estas temáticas. Más aún, este esfuerzo va en línea con lo que remarca la FLACSO (2021) respecto de que es imperativo el fortalecimiento de la oferta digital, considerando que obstáculos derivados de recursos humanos, como la cantidad de expertos de los cuales dispone ACHS por ejemplo, pueden ser un impedimento para alcanzar a todas las empresas de forma presencial.

El presente proyecto busca permitir a las empresas no solo saber el "qué", "cómo", "cuándo" y "dónde" de los procesos preventivos involucrados en la Gestión del Riesgo con mayor facilidad, sino también hacer de este un proceso más simple que se ajuste a sus necesidades. De esta manera, se propone el diseño de un prototipo de asesoría digital preventiva que simplifique y guíe la implementación de procesos preventivos por parte de los empleadores afiliados a la ACHS. Esto busca complementar los esfuerzos que ya proveen los expertos ACHS, aumentando la cobertura de esta OAL como guía y facilitador a las

empresas adheridas en la implementación y ejecución de la metodología asociada a la gestión de riesgos. En línea con esto, el objetivo principal que se busca por medio de esta herramienta digital es transformar la percepción sobre la prevención de riesgos, acercándola a los empleadores como algo simple y ventajoso en contraposición a la imagen actual caracterizada por ser rigurosa y técnica, vale decir, entregar un proceso más simple a las empresas, mediante la definición de un método para dar resolución a las diferentes necesidades que presentan las diferentes empresas, adaptando estas soluciones a sus circunstancias y apoyándose en ellas.

El presente informe busca mostrar los avances que se han logrado como parte del proyecto hacia el objetivo mencionado. Para lograr esto, en principio, el informe presenta una definición del problema que permite esclarecer qué es lo que se busca solucionar con el proyecto y sus aspectos básicos, dando un piso común respecto de la comprensión del mismo, así como una delineación de las principales necesidades y dolores de las empresas, junto con las oportunidades de diseño derivadas de estos, que surgieron del análisis de antecedentes del proyecto y de las mismas actividades de investigación comprendidas en este. Seguido de esto, se describe la metodología usada, así como los diferentes pasos que se realizaron para conseguir los objetivos propuestos. Luego se listan los principales resultados que se han obtenido, y se finaliza con algunas recomendaciones para tener en cuenta que se derivan de todo el trabajo realizado hasta este punto.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN O DESAFÍO DE INNOVACIÓN, Y OBJETIVOS

En la práctica de la prevención de riesgos laborales se requiere siempre aplicar metodologías de mejora continua. Ahora bien, aunque existen herramientas digitales disponibles para facilitar algunos procesos preventivos, como es el caso de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), como por ejemplo la plataforma de ACHS Gestión, aún persisten barreras que dificultan una adecuada gestión del riesgo, especialmente para las empresas PYMEs. Los empleadores de este sector señalan la falta de tiempo como un impedimento para recibir a un experto de ACHS y la falta de conocimientos técnicos como un obstáculo para el uso de las plataformas previamente mencionadas. Más aún, datos de ACHS revelan que la mayoría de las empresas están dispuestas a autogestionar sus procesos, siempre y cuando se les entreguen lineamientos sencillos y claros.

Ante este panorama, surge la oportunidad que se plantea por medio de este proyecto de una herramienta que guíe a las empresas adheridas a la Asociación en la implementación de una metodología efectiva para la prevención y gestión del riesgo, dejando de lado la percepción que muchas veces se tiene de la prevención como algo complejo y con una alta barrera técnica, en favor de una percepción del proceso como uno más sencillo sobre el cuál se entreguen lineamientos claros y simples.

En esencia, el proyecto busca redefinir la percepción en torno a la prevención de riesgos, acercando este proceso a los empleadores como algo simple y beneficioso por medio de un prototipo de asesoría digital preventiva basado en entregar los medios para una comprensión clara y directa sobre los procesos involucrados en la gestión de riesgo y cómo responder a ellos, en concordancia con las condiciones en que se encuentran estos empleadores y en función de sus necesidades. Este producto, junto con su estrategia de base, viene a ser complementario a la oferta de servicios de la ACHS y a la guía técnica que entregan sus profesionales, considerando los lineamientos que ACHS considera importantes.

De esta manera, se espera que las empresas adheridas puedan consultar la herramienta para reforzar el “qué”, “cómo”, “dónde”, “cuándo” y “porqué”, por medio de un proceso simple y directo aplicable a sus propias necesidades y condiciones. Esto es importante, considerando que en la medida en que podemos avanzar a la masificación de la implementación de la gestión del riesgo de parte de los empleadores, se podrá avanzar en la implementación de nuevas funciones y herramientas que permitan facilitar y motivar a las empresas a realizar más y mejor gestión del riesgo.

La solución específica propuesta como parte de este proyecto considera el diseño de un producto a modo de *MVP* (producto mínimo viable), según metodologías ágiles, entregando avances incrementales según las actividades que se realicen durante el transcurso del proyecto. Todo esto construido con base en la información que se pudo recuperar de los antecedentes del proyecto

(tales como instancias de investigación previa y el desarrollo de otros productos, entre otros), junto con la investigación que se realizó para él. En función de esto se definió un eje en torno al cual desarrollar el proyecto considerando:

Dolores y Necesidades Levantados	<i>Insights</i> (¿Qué nos dice?)	Principios de Diseño
PYMEs no tienen los recursos ni capacidades (en tanto equipo ni tiempo) para dedicarse a la prevención.	Falta de especialización y de tiempo para indagar en lo que es prevención perjudica la capacidad de las PYMEs para realizar sus tareas y obligaciones preventivas.	La solución no está en entregar más expertos o capacitaciones, sino en simplificar el proceso de Gestión del Riesgo, para que las PYMEs puedan enfocarse en los riesgos prioritarios.
Dentro de las PYMEs, al ser equipos pequeños y muchas veces "generalistas", no disponen del tiempo necesario para capacitarse y abordar los procesos de prevención óptimamente.		
A diferencia de las grandes empresas, muchas PYMEs tienen la dificultad de no contar con el conocimiento práctico de prevención que les permita navegar fácilmente los procesos y entender su importancia.	La falta de conocimiento especializado en prevención resulta en mayores dificultades para entender el <i>cómo</i> y el <i>por qué</i> de la prevención, o por dónde comenzar.	Crear una herramienta lo suficientemente intuitiva y amigable, que no requiera un experto. Una herramienta simplificada, que incorpore un elemento guía/ educativo, que ayude a las empresas a entender los procesos preventivos y por dónde empezar.
Las PYMEs se encuentran en un permanente estado de "pendiente" en cuanto a la prevención sin saber muy bien por dónde comenzar, y cuando tienen tiempo para dedicar a prevención, pasan el 90% del tiempo tratando de "entender" el proceso (y la plataforma) y definiendo una ruta.	El foco no debe estar puesto en lograr que los usuarios que hoy no hacen prevención lleguen a hacer un 100%, ya que esto no es realista. En otras palabras, la misión no es llegar del 0 al 100%, sino del 0 al 10%.	Simplificar y priorizar el proceso en tal medida que un alto volumen de empresas logre hacer "lo esencial" en prevención dado su contexto particular (tipo de empresa, tamaño, etc).
Las empresas (especialmente pequeñas) muchas veces ven la prevención como "una obligación más" no prioritaria.		

<p>La conexión entre la prevención de riesgos y el desarrollo de la empresa no es evidente para las PYME. En la actualidad, la gran motivación para las empresas es el miedo a las multas, el cual pierde efectividad con el tiempo y no es constante.</p>	<p>Para que las PYMES prioricen la prevención, es necesario adaptarla a sus necesidades e inquietudes específicas y simplificarla para facilitar su ejecución.</p>	<p>Estrategia focalizada en las necesidades y circunstancias de las empresas permite acercarse mejor a los problemas de cada una y proveer un paso a paso respecto de cómo resolverlo.</p>
--	--	--

5. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA O ETAPAS DE LA INNOVACIÓN

El desarrollo del presente proyecto consideró 3 fases, una de Descubrimiento, otra de *Research* (Investigación) y una tercera de Adaptación de contenidos. Cada una de estas fases, o hitos, se cerró con un informe descriptivo de las actividades llevadas a cabo en el periodo de cada una.

En el caso de la primera fase, Descubrimiento, las actividades realizadas fueron las siguientes:

1. **Kick Off:** fue la primera actividad, por medio de la cual se dio inicio al proyecto, en donde se buscó contextualizar el proyecto, los roles de los involucrados y definir la metodología que se seguiría para el proyecto.
2. **Análisis de Insumos:** seguido de esto se realizó un análisis de insumos provenientes de ACHS para identificar aspectos claves a tener en cuenta para el desarrollo del proyecto, como las clasificaciones de riesgos existentes, y el tipo de contenido preventivo que abordaríamos con el mismo.
3. **Workshop de entendimiento:** Junto con esto se realizó un ejercicio de alineamiento, en la forma de un *workshop* de entendimiento sobre las comprensiones y expectativas que ambas partes sostenían de los diferentes aspectos involucrados en el proyecto, lo cual permitió un avance coordinado y eficiente en el transcurso del proyecto.
4. **Entendimiento de asesorías sectoriales:** Es importante mencionar que, para estas alturas del proyecto, se realizaron reuniones de entendimiento del trabajo que ACHS estaba realizando en sus asesorías sectoriales, una estrategia que busca aumentar la efectividad de la prevención en las empresas agrupándolas en torno a categorías que muestran características similares en cuanto a los riesgos que en ellas se producen. Estas agrupaciones de empresas se convertirían en un eje del proyecto sobre el cual se desarrollaría gran parte del contenido y estrategia.
5. **Testeo prototipo:** como última actividad del primer hito del proyecto se realizaron tres pruebas de usabilidad. Cabe agregar aquí, que se decidió hacer estas pruebas sobre un prototipo existente para otro proyecto, ya que éste prometía tener una estructura a la cual se podrían adaptar los contenidos de Gestión del riesgo, junto con lo cual se realizaron preguntas indagatorias y exploratorias en referencia al manejo de la gestión de riesgos por parte de los empleadores. Esto permitió acelerar la recolección e integración de datos en cuanto a las necesidades de los usuarios. De esta manera, pudimos poner a prueba con usuarios rápidamente aquellas hipótesis e ideas que teníamos con respecto a cómo construir una herramienta de gestión de riesgo útil para ellos.

En la fase de *Research* (Investigación) del proyecto, se llevaron a cabo actividades clave para explorar el panorama competitivo de las herramientas digitales de prevención, centrándose especialmente en la creación de culturas y comunidades preventivas en las empresas.

1. **Benchmark:** Se realizaron análisis de *benchmarking* con cinco herramientas de prevención (*Prevsis, Zyght, Woken, Prevención Online, ISOTools*) y dos de gamificación (*Mambo.io, Codewars*), evaluando múltiples dimensiones: propuesta de valor, herramientas y servicios, arquitectura de la información, métodos de aprendizaje, incorporación, logros y progreso. El objetivo de este *Benchmark* fue explorar qué se está haciendo en prevención para crear culturas y comunidades preventivas en las empresas, así como también rescatar buenas prácticas en cuanto a gamificación y estrategias de aprendizaje implementadas por otras herramientas. Desde este benchmark, pudimos identificar prácticas clave como la indicación de cumplimiento a través de notificaciones e incluso certificaciones, la provisión de múltiples canales de soporte, y la implementación de estrategias de gamificación para fomentar el compromiso del usuario (como sistemas de recompensas, tareas, etc.). También observamos el uso de sistemas modulares para personalizar la funcionalidad y la importancia de facilitar la navegación. Estos hallazgos nos mostraron varias avenidas de desarrollo para la plataforma.
2. **Flujo de Usuario:** como se mencionó anteriormente, y para poder llegar a un prototipo rápidamente, se tomaron algunos elementos de productos en desarrollo dentro de ACHS, los cuales constituyeron en gran medida el punto de partida para el desarrollo del flujo para la Asesoría digital en Gestión de Riesgos y permitió ponerlo a prueba contra las necesidades de los usuarios rápidamente. Todo esto permitió desarrollar rápidamente un flujo más específico que respondiese a las necesidades de los usuarios, resaltando desafíos particulares a tener en cuenta respecto de la gestión de riesgo y sus problemáticas.
3. **Desarrollo de una herramienta de testeo:** se desarrolló una herramienta de prueba que permitiría evaluar directamente el flujo de gestión del riesgo y recopilar más información sobre las necesidades de los usuarios, mediante la inclusión de escenarios, tareas específicas y preguntas orientadas a la aplicación del flujo en la gestión del riesgo por parte de potenciales usuarios.

En la tercera y última fase del proyecto, Adaptación de Contenidos, se llevaron a cabo diversas actividades clave.

1. **Wireframes:** en primer lugar, se creó un primer *wireframe* basado en el flujo que se venía desarrollando para la Asesoría digital en Gestión del Riesgo (adjunto en el Anexo I). Ahora bien, pronto se vio la aparente necesidad de dividir este flujo, y por tanto el prototipo, en dos diferentes, cada uno con un foco particular en un tipo de empresa. Esto se produjo ya que en la medida que se fue desarrollando el proyecto se identificó que el primer flujo desarrollado, y el prototipo correspondiente, iba más en línea con las necesidades de las grandes y medianas empresas, mientras

que para el caso de las pequeñas aún quedaban algunas necesidades (por ejemplo necesidades más educativas respecto de los contenidos de la herramienta) que no estaban siendo respondidas. Para esto, se dividió el flujo que se estaba trabajando, junto con el prototipo que en él se basaba, en: uno de tipo “completo” orientado a las necesidades de grandes empresas, y otro de tipo “focal”, el cuál fue modificado para que respondiera de mejor manera a las necesidades de empresas pequeñas. Cabe agregar que esta modificación, en tanto estrategia dual, ha tenido grandes impactos en la estrategia para el desarrollo de diversos productos digitales, y se basó en gran medida en trabajo realizado, tanto por ACHS como por Medible, de perfilación de los usuarios de ACHS y sus diferentes necesidades.

2. **Pruebas con establecimientos educativos:** se realizaron pruebas iniciales con 2 empresas que buscaron obtener información valiosa sobre el prototipo y oportunidades que permitieran mejorar el flujo del mismo. Para estos testeos se decidió reclutar a establecimientos educativos, que fueran en concordancia con la categoría interna de ACHS, o Actividad Económica, Educación Escolar, ya que esta era la más completa en la investigación de ACHS y por tanto los desarrollos de los prototipos se realizaron en torno a esta. Realizados los testeos, se pudo extraer información que permitió refinar y mejorar el prototipo que se estaba trabajando. De esta manera, por ejemplo, se eliminaron las referencias a las categorías internas que maneja ACHS, o Actividades Económicas, en la medida que funcionan como agrupadores de las tareas preventivas que se sugieren dentro del prototipo para evitar confusiones innecesarias en los usuarios. Además, se pudieron definir mejor los dos modos que se tenían en cuenta para la plataforma, uno para la asignación de tareas y otro para su ejecución.
3. **Adaptación e integración de contenidos y Creación de contenidos para el plan de medidas:** en resumen, esta actividad refiere, por un lado, a la adaptación de contenidos necesarios para diferentes partes de la plataforma como textos, títulos e instrucciones y, por el otro lado, al desarrollo de contenidos para el plan de medidas que entregaría la herramienta, en la forma de tareas para la gestión preventiva. Sin embargo, a medida que se desarrollaba el prototipo y se recopilaban los insumos, se decidió desarrollar ambos contenidos en conjunto, ya que los dos compartían como fundamento fuentes de información similares. Ahora bien, esta información fue obtenida de diversas fuentes, especialmente del trabajo realizado por ACHS en sus asesorías sectoriales. El objetivo era simplificar y hacer más accesible la información para los usuarios. En este sentido, la estructura de las tareas consiste en descripciones de ellas, los pasos a seguir para completarlas y material de apoyo. Actualmente, la primera parte de los contenidos desarrollados, referentes a las tareas a realizar como parte del primer foco de trabajo “Desplazamiento Operacional”, ha sido validada por parte del equipo preventivo quedando el resto pendiente de validación y en desarrollo.

Finalmente, cabe agregar que, junto con todo lo previamente mencionado, también se realizaron pruebas de usabilidad con empresas PYMEs que

permitieron perfilar mejor las necesidades de éstas en comparación a empresas grandes y, por tanto, refinar aún más el prototipo específicamente dirigido a ellas, así como la estrategia que seguiría este prototipo, en tanto cómo mejor responder a las necesidades de estas empresas. Ahora bien, es importante mencionar que el progreso en este producto aún continúa con un foco en entregar a empresas una solución que realmente pueda serles de utilidad en facilitar el proceso de Gestión del Riesgo, la cual se construye sobre toda la base que se pudo definir con este proyecto.

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A modo de resultado de este proyecto podemos rescatar varias cosas, tanto en términos de la creación de un producto digital, como en el descubrimiento de varios hallazgos sobre cómo solucionar mejor las necesidades de empresas en cuanto a gestión del riesgo. En este sentido, uno de los principales pilares sobre el que se apoya este proyecto tiene que ver con que las diferentes empresas presentan diferentes necesidades en lo que es gestión de riesgo, principalmente según el tamaño que tengan, y por tanto es importante considerar estas diferencias en el cómo resolver esas necesidades de acuerdo con el contexto y circunstancias particulares a cada empresa.

De esto también se desprende que, si bien los requisitos exigidos por SUSESO a las empresas son similares, las necesidades preventivas que estas presentan son variables en base a diferentes criterios, particularmente por tamaño. En este sentido, aunque existen varias necesidades que se comparten entre los diferentes tipos y tamaños de empresas, las principales diferencias surgen al indagar en las necesidades de empresas grandes y de aquellas calificadas como PYMEs, lo que hace más clara la necesidad de una “estrategia focal” para el desarrollo de productos digitales que sean efectivos en facilitar la gestión de riesgo a las empresas adheridas a la ACHS. Esta estrategia, en lugar de proveer una solución general para las necesidades de las empresas, busca ir más allá y, partiendo desde un piso común, apunta a desarrollar soluciones diferenciadas según los diferentes tipos de necesidad que tienen los diferentes segmentos de empresas.

En línea con esto, el primer testeo, o primera ronda, que se realizó con el primer prototipo desarrollado para el proyecto (recordando que este prototipo fue más de carácter general, en cuanto a las necesidades de empresas grandes y PYMEs; se adjuntan imágenes de este prototipo en el Anexo II) fue de tipo exploratorio y permitió establecer varios puntos importantes para tener en cuenta, respecto de las necesidades de empresas grandes y medianas, ya que fue sobre estas que se hizo el primer testeo (lo cuál se vio reflejado en las modificaciones y observaciones que se muestran en el Anexo III). Los puntos destacables de estas pruebas incluyen:

- Las empresas grandes están expuestas a una gran variedad de riesgos, entre los cuales se pueden encontrar varios que a primera vista podrían pasar desapercibidos al no mostrar mayor relación con las actividades de la empresa, por lo que requieren la capacidad de modificar y/o incorporar focos de trabajo acorde a lo que enfrentan en su día a día;
- La forma de trabajo que tienen empresas grandes al tener varias sucursales, requiere gran énfasis en capacidades administrativas para el manejo de sucursales y la gestión de focos de trabajo y sus tareas asociadas;
- Dentro de estas empresas hay una importante participación de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), en tanto voz de los trabajadores;

- Se pudo ver que estas empresas tienen la necesidad de mantener registros de sus actividades, principalmente ante la posibilidad de fiscalización;
- Ven gran importancia en establecer una cultura preventiva y sensibilizar a sus trabajadores;
- Se identificaron otras funcionalidades deseables como la definición de alertas y la automatización de procesos;
- El diseño sencillo y la información clara fueron destacados como aspectos positivos del prototipo actual.

Por otro lado, como se mencionó con anterioridad, se realizó una segunda instancia de testeos de usabilidad en la que se puso a prueba el prototipo desarrollado específicamente para PYMEs (adjunto en el Anexo IV) con empresas de esta categoría de diferentes rubros. Como resultado de estos testeos con usuarios, se encontró que las empresas PYMEs:

- Valoran mucho la capacitación y difusión de información entre sus trabajadores en temas preventivos y consideran particularmente importante que los trabajadores estén informados en prevención y puedan entender estos temas;
- Además, pudimos observar que algunas empresas manifiestan querer una mayor interacción con su mutual, más allá de la primera bienvenida, y desearían aumentar la comunicación y participación en más actividades de esta, de manera que el poco tiempo que disponen para dedicar a prevención, y por tanto a recibir expertos de ACHS, pueda ser utilizado de manera efectiva y no se caiga en el problema mencionado previamente de que el tiempo que pueden dedicar a la prevención sea utilizado en comprender los requisitos preventivos en lugar de actuar sobre ellos;
- Por último, cabe mencionar que los usuarios vieron potencial en la plataforma, en que puede serles útil para simplificar su gestión de los procesos preventivos, así como reducir la documentación asociada a ellos.

En definitiva, a modo de resultados de este proyecto, pudimos determinar que para construir un producto que facilite la gestión del riesgo de manera efectiva a todo tipo de empresas, no solo basta con proveer toda la información requerida de manera ordenada. La clave reside en simplificar este proceso y adaptarlo, ofreciendo herramientas que estén alineadas con las necesidades específicas de las distintas empresas. Es esencial implementar una metodología focal en el desarrollo del producto que contemple las demandas reales de empresas de diferentes tamaños. Esta propuesta no solo busca cumplir con los requerimientos normativos de SUSESO, sino que se presenta como una oportunidad para guiar a las empresas a una mayor maduración preventiva. Una vez alcanzado este nivel, las empresas estarán en una posición óptima para dar un paso más allá de lo meramente necesario y cumplir plenamente con las exigencias normativas que SUSESO establece.

En términos de productos digitales, podemos mencionar el desarrollo de dos herramientas diferentes. Ambas tuvieron su origen en un primer flujo desarrollado para el proyecto (también adjunto como Anexo I), junto con

modificaciones que se llevaron sobre el mismo, el cual tenía un enfoque más general de cara al cliente.

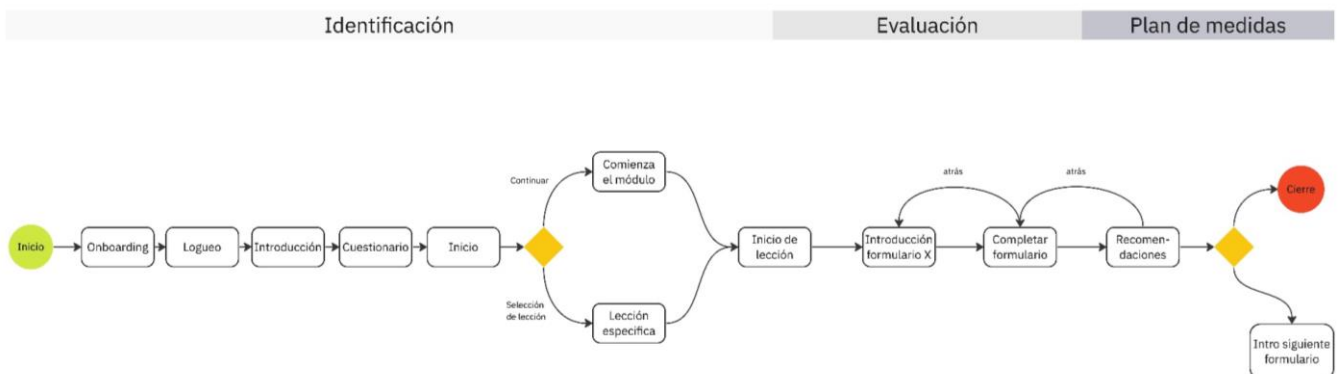


Figura 1. Primer flujo de Gestión del Riesgo desarrollado para el proyecto, muestra el flujo general de lo que se esperaba del instrumento en función de 3 etapas: Identificación, Evaluación y Plan de Medidas.

Luego, en la medida en que se pudo desarrollar una primera versión de la plataforma sobre este flujo y ponerla a prueba (se adjuntan imágenes de esta primera versión junto con anotaciones derivadas de la primera ronda de testeos en el Anexo II), las actividades del proyecto permitieron aclarar diferencias claves y características importantes a considerar de empresas grandes y empresas PYMEs que permitieron producir dos herramientas a partir de esta primera versión, cada una con mejor capacidad de respuesta a las necesidades de cada tipo de empresa.

Por un lado, se trabajó en una herramienta con un mayor enfoque a las necesidades de empresas grandes derivadas de lo que se pudo recabar como parte de la primera ronda de testeos. Esta herramienta consideró más funciones enfocadas hacia la gestión eficiente de tareas a lo largo de varias sucursales, entre otras cosas.

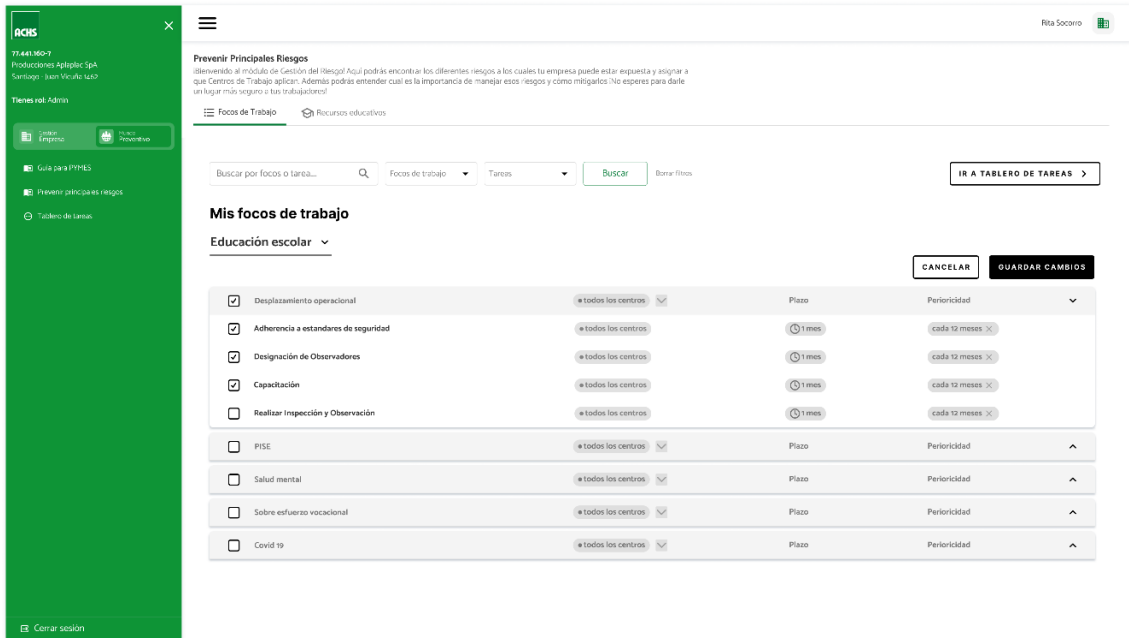


Figura 2. Wireframe de la segunda iteración con foco en empresas grandes realizada sobre el primer prototipo en función de los resultados de la primera ronda de testeos. Este Wireframe muestra varias de las funciones dedicadas a la gestión mencionadas previamente.

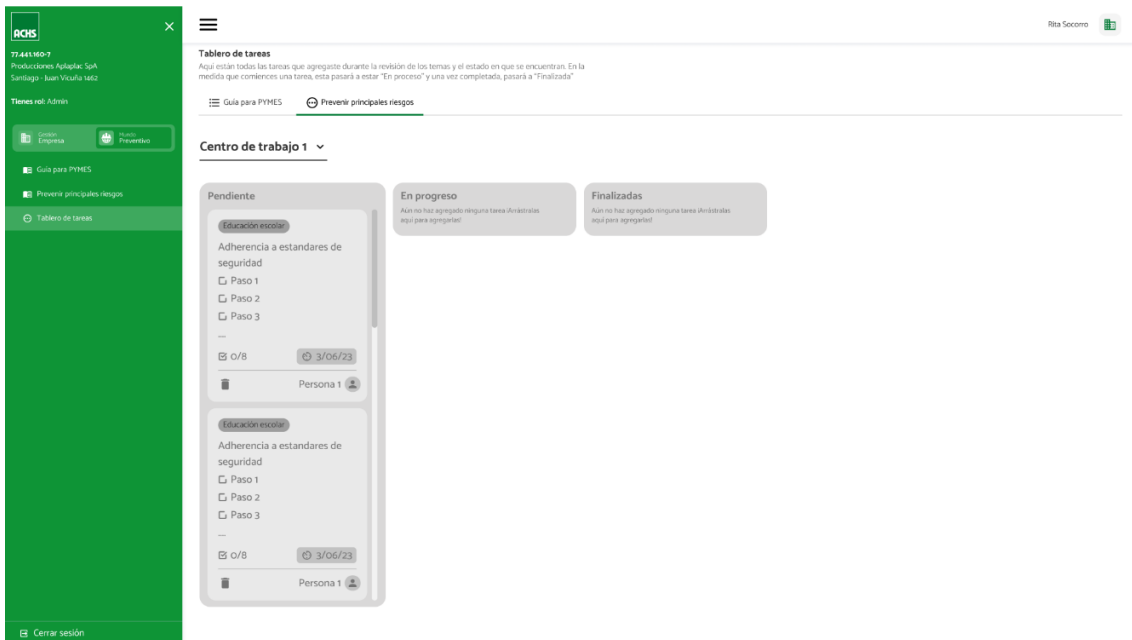


Figura 3. Wireframe de la segunda iteración con foco en empresas grandes realizada sobre el primer prototipo en función de los resultados de la primera ronda de testeos, particularmente el tablero de tareas de esta segunda iteración.

Por el otro lado, en función de lo que se pudo recabar de la segunda ronda de testeos que se realizó con PYMEs de diferentes rubros, se trabajó otra versión de la herramienta que, en lugar de poner foco en la gestión por medio de ella, puso un mayor foco en lo que refiere a aspectos educativos con respecto a la gestión de riesgos. A continuación, se muestran dos *wireframes* trabajados con estas consideraciones:

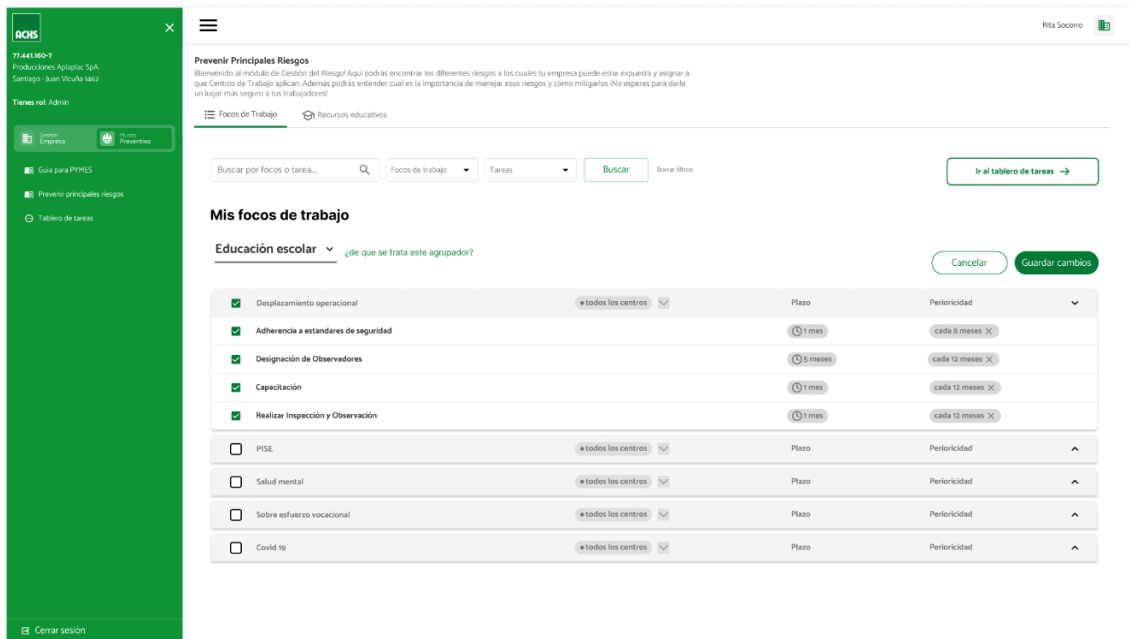


Figura 4. Wireframe de la segunda iteración con foco en empresas PYMEs realizada sobre el primer prototipo en función de los resultados de la primera ronda de testeos.

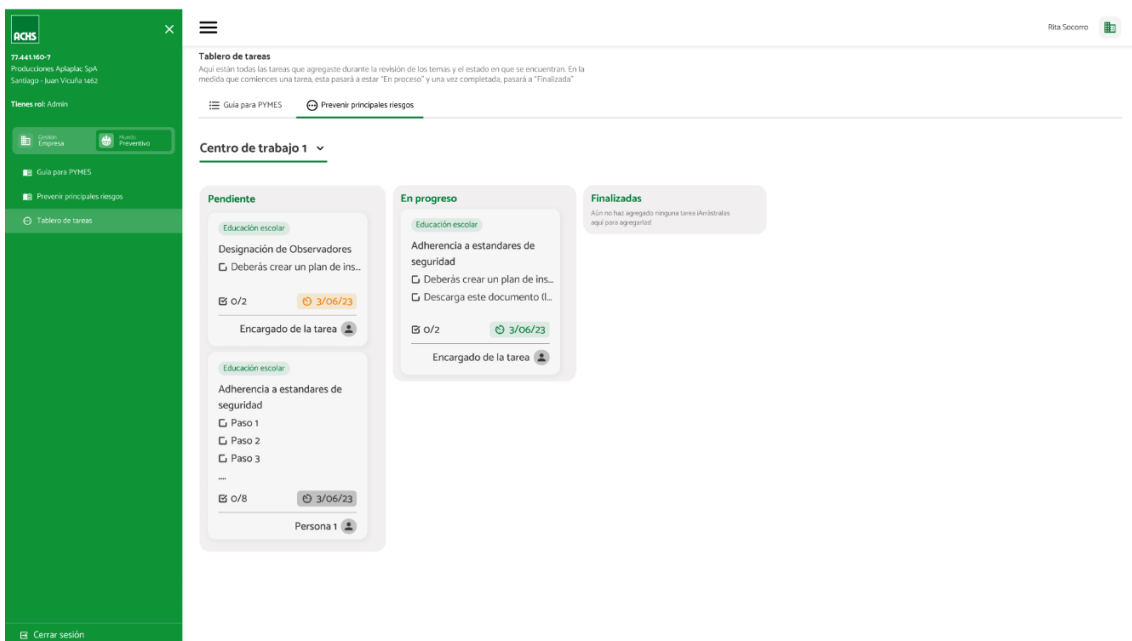


Figura 5. Wireframe de la segunda iteración con foco en empresas PYMEs realizada sobre el primer prototipo en función de los resultados de la primera ronda de testeos.

7. RECOMENDACIONES PARA EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Respecto de lo que se ha visto hasta ahora a lo largo del presente informe cabe recordar un par de puntos importantes. Por un lado, y en primer lugar, el proyecto busca desarrollar una asesoría digital en gestión de riesgos, a modo de un producto digital, sobre la base de proveer un método para dar solución a las diferentes necesidades preventivas que presentan las diferentes empresas, adaptándolas a sus circunstancias y apoyándose en ellas, de manera que pueda funcionar como guía para las empresas en la gestión de riesgos y sus procesos asociados, manteniendo un foco en la simpleza y facilidad de uso, sin dejar de ser un producto llamativo y que pueda servir para cultivar una cultura de seguridad dentro de estas empresas.

En línea con esto último, y en segundo lugar, es importante tener en cuenta que la herramienta resultante a la que se apunta busca ser un paso a paso preventivo que pueda, tanto apoyar los esfuerzos preventivos de las mutualidades, como también educar a los empleadores en lo que se requiere para la gestión de riesgo. Esto, mediante la entrega de lineamientos con “peras y manzanas”, de modo que las empresas sean capaces de identificar en la práctica el “qué”, “cómo”, “cuándo” y “dónde” de la gestión del riesgo de manera simple y fácil. Más aún, cabe mencionar que la base sobre la que se erigió este proyecto, en tanto un modelo sobre cómo entregar respuestas a las necesidades de las empresas, tuvo influencias más allá del mismo, mostrándose como un camino viable en el desarrollo de otro producto dentro de la gama de herramientas digitales que ACHS busca proveer a sus adherentes.

Ahora bien, durante la ejecución de este proyecto recabamos varios hallazgos importantes de tener en cuenta a la hora de desarrollar un producto, o proveer soluciones, orientadas a la gestión del riesgo para diferentes empresas. En primer lugar, es importante poder adaptar la solución que se entregue a la realidad de las empresas, pero es particularmente importante hacer esto considerando que, según el tamaño y rubro de las mismas, las empresas tendrán necesidades y dolores diferentes. En definitiva, esto significa que, para proveer una solución realmente útil, es necesario hacerlo por medio de una metodología focal, fundada en una segmentación de empresas según sus tamaños, que permita entregar soluciones acorde a las diferentes necesidades que los diferentes grupos de empresas (PYMEs, medianas y grandes) pueden presentar. Esto se traduce en que:

- Para el caso de empresas medianas y grandes, es importante dar énfasis a funciones que permitan una gestión eficiente entre las múltiples sucursales y áreas que posean dichas empresas, de manera que esto vaya acorde también a planes y métricas que pueda tener la empresa y otras iniciativas en líneas similares.
- Para el caso de empresas PYMEs, es importante dar énfasis en funciones educativas e informativas, que les permitan sobrellevar la falta de conocimiento en temas preventivos que suele haber en este tipo de empresas, y que además les permita generar una mayor conciencia en cuanto a la prevención de riesgos entre sus integrantes.

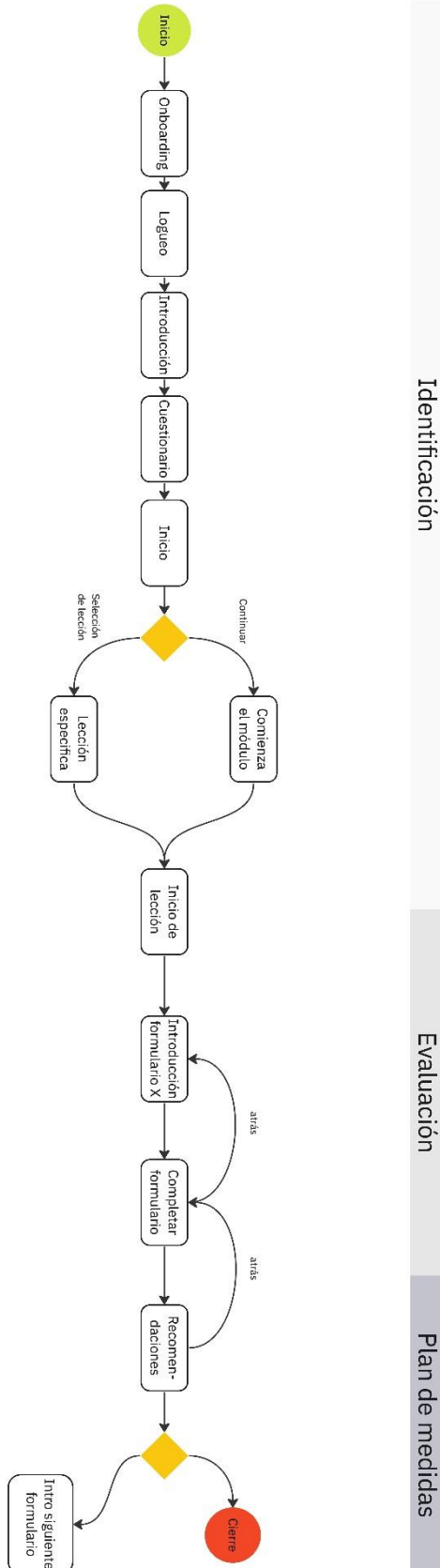
En este sentido, se recomienda que, para desarrollos futuros, así como para los desarrollos que se estén llevando actualmente, se mantenga siempre en la mira la realidad de las empresas que se tienen como objetivo, vale decir, que se implemente una estrategia focalizada hacia las diferentes necesidades y dolores que experimenta cada tipo de empresa. Además, otro punto importante que surgió durante el desarrollo del proyecto es que se debe apuntar a proveer herramientas que no solo entreguen la información referente a la gestión de riesgos de manera ordenada y rigurosa, sino que se debe apuntar a simplificar el proceso y proveer medios que hagan de la gestión de riesgos un proceso sencillo y fácil de seguir, dejando atrás la imagen demasiado técnica y fiscalizadora que comúnmente se tiene de estos procesos. En definitiva, esto quiere decir que se debe priorizar la simplificación de los procesos y facilitar el entendimiento de cómo la gestión de riesgo incide en las diferentes empresas, de manera que les sea sencillo a estas entender el “qué”, “cómo”, “cuándo” y “dónde” de la gestión del riesgo aplicados a su propia realidad.

8. Referencias

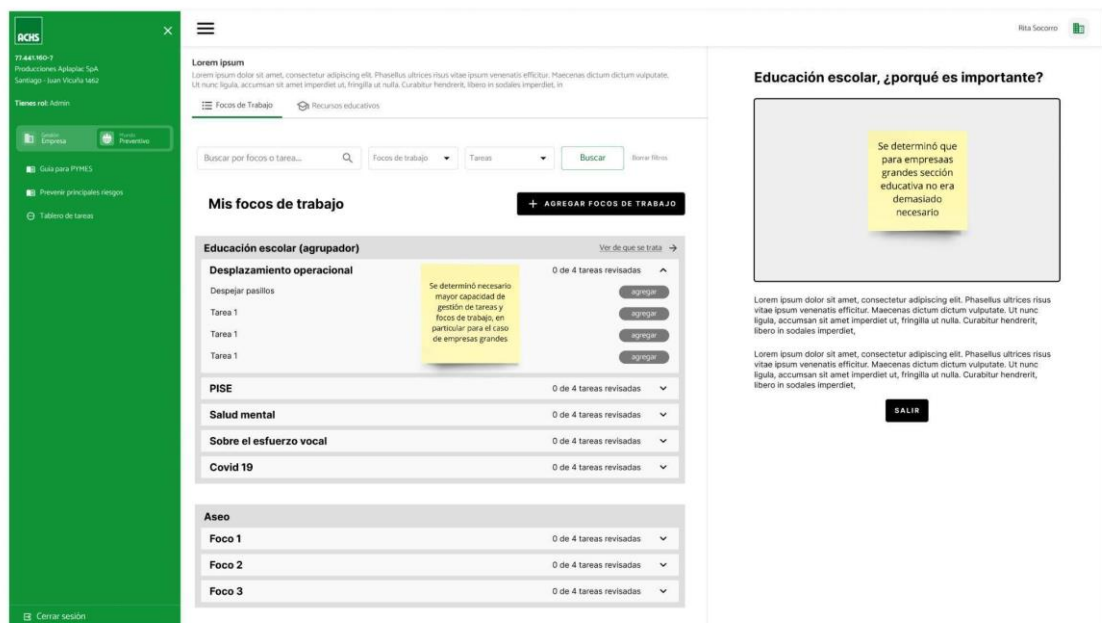
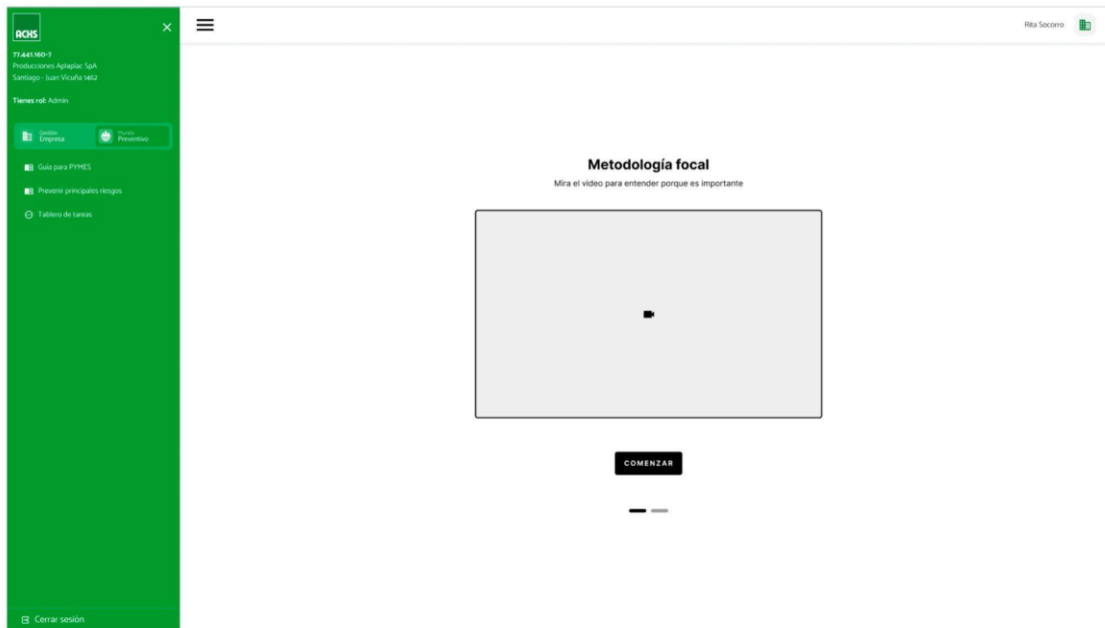
- Solar, O., Cifuentes, L., Bravo, I., Carrasco, M., Valenzuela, M., Costa, D., Arredondo, F., & Dussert, J. P. (2021). *INFORME DE RESULTADOS: Estudio, conocimiento, actitud y práctica de empleadores y trabajadores de micro y pequeñas empresas del sector industrial, comercio y construcción acerca de la gestión de la seguridad y salud ocupacional, para el desarrollo de estrategias pertinentes de prevención*. Departamento de Estudios y Gestión Estratégica del Instituto de Seguridad Laboral (ISL); Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO-Chile. Recuperado de <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2019-2021-Informe-Estudio-Conocimiento-Actitudes-y-Practicas-sobre-SST-en-Mypes-1.pdf>
- Informe Satisfacción Mutualidades Segmento Empresas. (2018). CADEM. Recuperado de https://www.suseso.cl/607/articles-578057_archivo_01.pdf

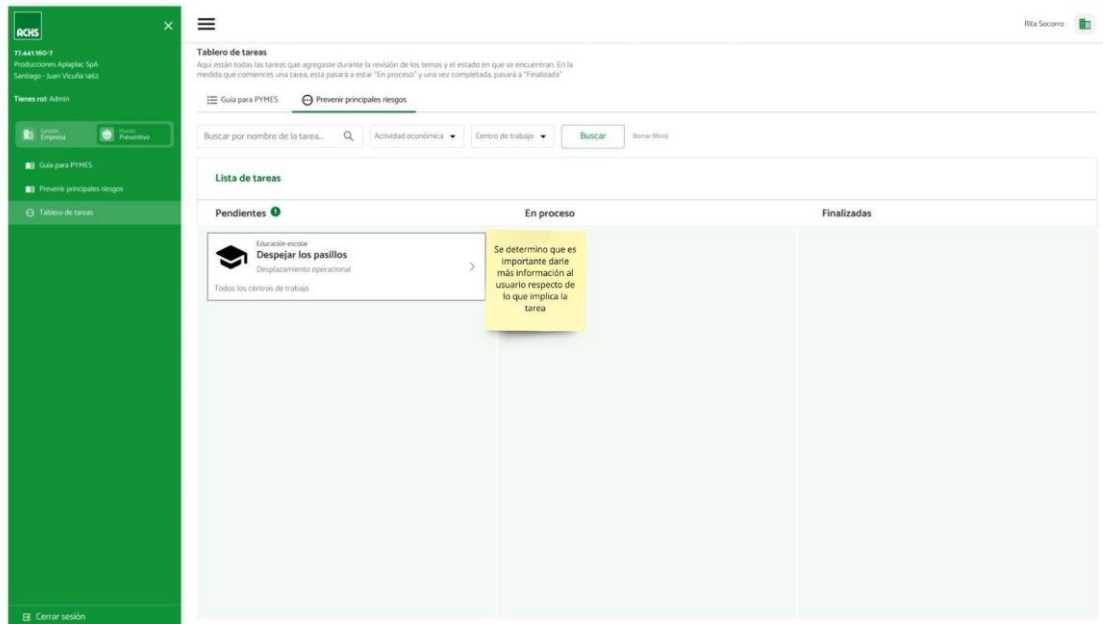
9. ANEXOS

I. Primer flujo desarrollado para el proyecto.

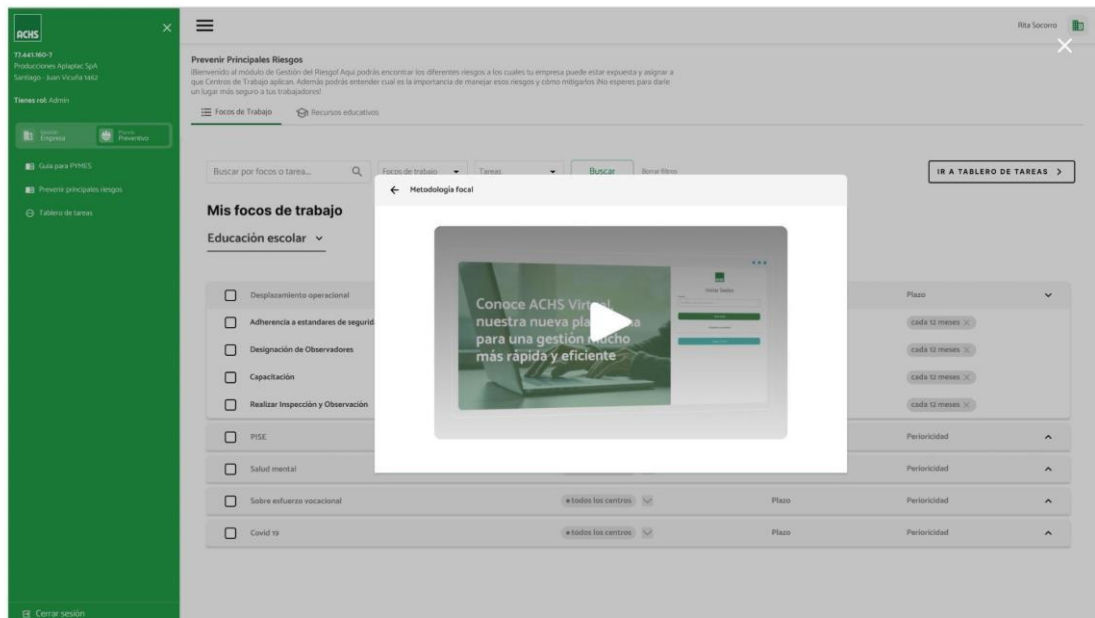


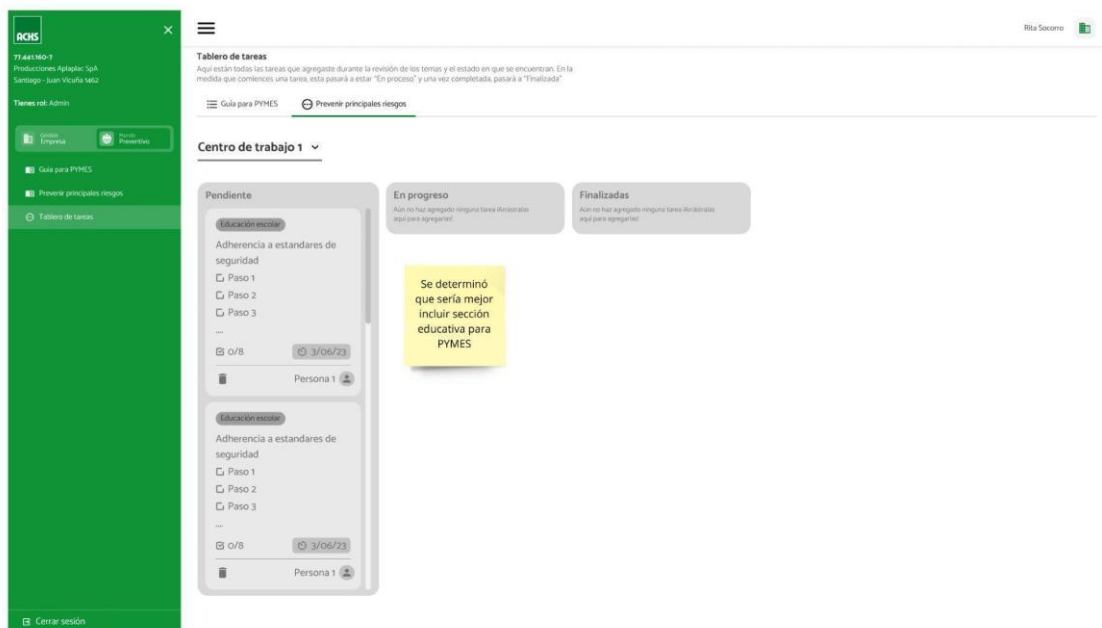
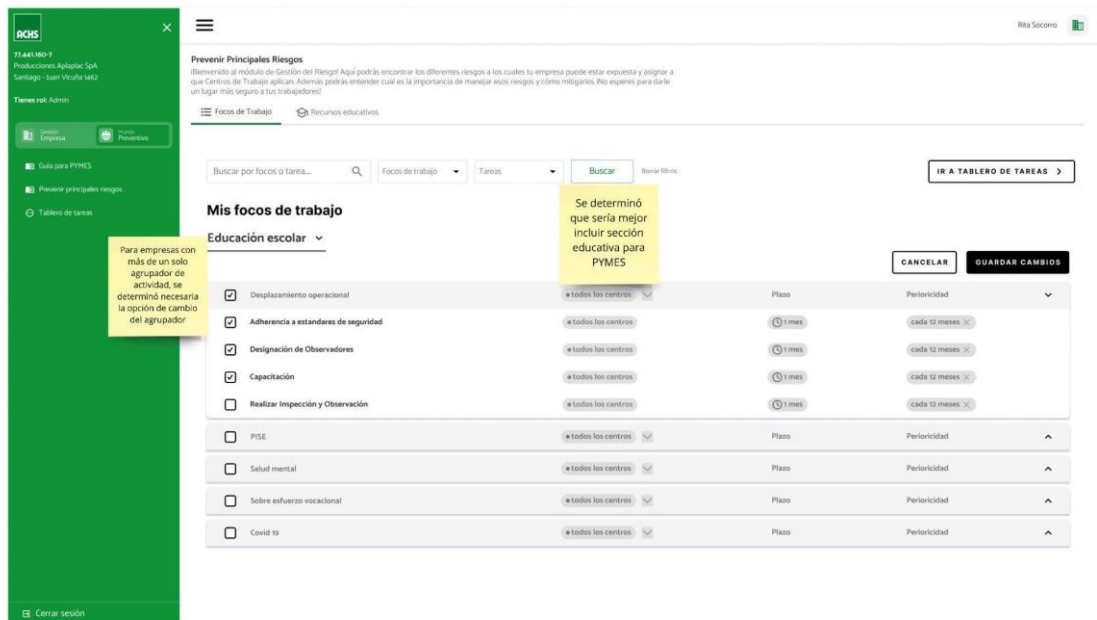
II. Pantallas de muestra del primer prototipo desarrollado para el proyecto, este fue de carácter más general en cuanto a las necesidades de las empresas, ya sea empresas grandes o PYMEs. Se muestran notas en el mismo que destacan algunos de los hallazgos hechos durante la primera ronda de pruebas.





III. Pantallas de muestra del segundo prototipo desarrollado para el proyecto, el cual tuvo modificaciones orientadas a empresas grandes. Se muestran notas en el mismo que destacan algunos de los hallazgos hechos durante la segunda ronda de pruebas.





IV. Pantallas de muestra del tercer prototipo desarrollado para el proyecto, desarrollado con funciones más acorde a necesidades de PYMEs y sobre el cual se fue a testear con este tipo de empresas, de manera que se pudiese luego iterar sobre este prototipo y refinarlo más hacia las necesidades de este tipo de empresa.

ACHS 77445190-7 Producciones Aplanat SpA Santiago - Juan Vicuña 1402

Tareas rol: Admin

Inicio Empresa Perfil Presente

Guía para PYMES Prevenir principales riesgos Tablero de tareas

Cerrar sesión

Rita Socorro

Prevenir Principales Riesgos
 Bienvenido al módulo de Gestión del Riesgo. Aquí podrás encontrar los diferentes riesgos a los cuales tu empresa puede estar expuesta y asignar a que Centros de Trabajo aplican. Además podrás entender cual es la importancia de manejar esos riesgos y cómo mitigarlos. No esperes para darle un lugar más seguro a tus trabajadores!

Focos de Trabajo Recursos educativos

Buscar por focos o tarea... Focos de trabajo Tareas Buscar Nueva Firma Ir al tablero de tareas →

Mis focos de trabajo

Educación escolar ¿de qué se trata este agrupador?

Desplazamiento operacional PISE Salud mental Sobre esfuerzo vocacional Covid 19

Metodología focal

Conoce ACHS nuestra nueva herramienta para una gestión más rápida y segura.

Periódicos que hoy diferentes perspectivas en cuanto a métodos de observación. Lo más importante es explicar a los usuarios donde está el valor de la herramienta, en que contextos y como ocuparla.

Periódicos Periódicos Periódicos Periódicos Periódicos

ACHS 77445190-7 Producciones Aplanat SpA Santiago - Juan Vicuña 1402

Tareas rol: Admin

Inicio Empresa Perfil Presente

Guía para PYMES Prevenir principales riesgos Tablero de tareas

Cerrar sesión

Rita Socorro

Prevenir Principales Riesgos
 Bienvenido al módulo de Gestión del Riesgo. Aquí podrás encontrar los diferentes riesgos a los cuales tu empresa puede estar expuesta y asignar a que Centros de Trabajo aplican. Además podrás entender cual es la importancia de manejar esos riesgos y cómo mitigarlos. No esperes para darle un lugar más seguro a tus trabajadores!

Focos de Trabajo Recursos educativos

Buscar por focos o tarea... Focos de trabajo Tareas Buscar Nueva Firma Ir al tablero de tareas →

Mis focos de trabajo

Educación escolar ¿de qué se trata este agrupador?

Cancelar Guardar cambios

<input checked="" type="checkbox"/>	Desplazamiento operacional	• todos los centros	Plazo	Periódicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adherencia a estándares de seguridad		1 mes	cada 8 meses
<input checked="" type="checkbox"/>	Designación de Observadores		5 meses	cada 12 meses
<input checked="" type="checkbox"/>	Capacitación		1 mes	cada 12 meses
<input checked="" type="checkbox"/>	Realizar Inspección y Observación		1 mes	cada 12 meses
<input type="checkbox"/>	PISE	• todos los centros	Plazo	Periódicos
<input type="checkbox"/>	Salud mental	• todos los centros	Plazo	Periódicos
<input type="checkbox"/>	Sobre esfuerzo vocacional	• todos los centros	Plazo	Periódicos
<input type="checkbox"/>	Covid 19	• todos los centros	Plazo	Periódicos

RCHS

T2441 MO-1

Producciones Adaptas, SpA

Santiago - Juan Vicuña 1450

Tareas rob: Admin

Inicio Empresa

Inicio Personal

Guía para PYMES

Prevenir principales riesgos

Tablero de tareas

Cerrar sesión

Rita Socorro

Tablero de tareas

Aquí están todas las tareas que agregaste durante la revisión de los temas y el estado en que se encuentran. En la medida que comiences una tarea, esta pasará a estar "En proceso" y una vez completada, pasará a "Finalizada"

Guía para PYMES Prevenir principales riesgos

Centro de trabajo 1

Pendiente

Educación escolar

Designación de Observadores

Deberás crear un plan de ins...

0/2 3/06/23

Encargado de la tarea

Educación escolar

Adherencia a estándares de seguridad

Paso 1

Paso 2

Paso 3

...

0/8 3/06/23

Persona 1

En progreso

Educación escolar

Adherencia a estándares de seguridad

Deberás crear un plan de ins...

Descarga este documento (L...

0/2 3/06/23

Encargado de la tarea

Finalizadas

Aquí no hay agregado ninguna tarea de detalles que para agregarlas