

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**La seguridad en el trabajo como política de responsabilidad social**

**Un estudio en la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas para el personal del departamento técnico**

Sandra Ivonne España Mosquera

Tutor: Álvaro Raúl Peralta Beltrán

Quito, 2019

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional

	<b>Reconocimiento de créditos de la obra</b> No comercial Sin obras derivadas	
---	---	---

Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia



## **Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis**

Yo, Sandra Ivonne España Mosquera, autora de la tesis titulada “La Seguridad en el Trabajo como política de responsabilidad social: un estudio en la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas para el personal del Departamento Técnico”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Quito DM., 21 de agosto del 2019

Firma: .....



## Resumen

La investigación efectuada tiene como propósito proporcionar al departamento de Distribución de la Unidad de Negocio Esmeraldas una política de responsabilidad social y seguridad corporativa, que permitirá a los trabajadores del departamento técnico comprometerse y empoderarse de la normativa de prevención de riesgos en el trabajo; mediante el desarrollo de un programa de seguridad laboral apropiado para estandarizar las habilidades y adquirir destrezas en prevención de riesgos; instruir en temas de cultura preventiva a través de un programa de identificación, análisis y eliminación de actos y condiciones sub estándar en el puesto de trabajo; así como también, incluir en el proceso de inducción general las herramientas que le permitirán conocer y evaluar su puesto de trabajo. El empoderamiento de una política de responsabilidad social empresarial es elemental para que los clientes internos asuman todas las acciones relacionadas con la seguridad laboral.

Para esta investigación se consideraron dos variables de estudio, la seguridad en el trabajo y las políticas de responsabilidad social empresarial interna. El trabajo de campo realizado, permitió conocer los diferentes procesos documentales y operativos que realizan los trabajadores del área técnica al ejecutar sus actividades, información que fue validada mediante encuestas que se aplicaron a personal operativo y supervisores, las preguntas estuvieron centradas en la identificación de los aspectos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo del personal Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Unidad de Negocio Esmeraldas, y qué información conocen los trabajadores operativos sobre la responsabilidad social empresarial; datos que se analizaron cuantitativa y cualitativamente dependiendo el método de investigación empleado.

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta sobre riesgo psicosocial aplicada a los trabajadores del departamento técnico (71) determinaron que: más del noventa por ciento del personal encuestado está expuesto a un riesgo alto de sufrir daños psicosociales, donde las temáticas predominantes fueron: carga y ritmo de trabajo; falta de desarrollo de competencias; acoso discriminatorio; acoso laboral; inadecuadas condiciones del trabajo; estabilidad laboral y emocional.

Como resultados relevantes de la encuesta de RSE aplicada a los trabajadores del departamento técnico (71) tenemos que: más del ochenta por ciento del personal no conocen temas de RSE por falta de difusión de políticas por parte de las autoridades; más del noventa por ciento considera como inexistente la RSE en la UN Esmeraldas, y que no se han puesto en práctica políticas de RSE con sus trabajadores.

Los análisis e interpretaciones realizados en esta investigación permitirá elaborar una propuesta de política en RSE y seguridad laboral, que puede ser implementada por la UN Esmeraldas.

Los trabajadores son el principal grupo de interés de la empresa y, por lo tanto, la responsabilidad social corporativa debe iniciar casa adentro; a través de los resultados de esta investigación, como corporación se podrá fortalecer la responsabilidad social de la empresa con sus trabajadores y empleados, para mejorar su calidad de vida, y crecimiento personal.

La investigación bibliográfica fue pilar importante, para la elaboración de matrices y programas de capacitación, es decir, la elaboración de instrumentos y canales internos que garanticen la información, comunicación y participación del trabajador, canalizando sus compromisos en temas de seguridad laboral, y superando las obligaciones legales para aplicar la responsabilidad social empresarial interna. Adicional, se empleó el tipo de estudio exploratorio, y la observación a los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa.

Para finalizar la investigación, se presentan las conclusiones y recomendaciones, con los resultados de la realidad laboral en la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, y con ello la participación del trabajador; elementos que sirven para fomentar una cultura de responsabilidad social corporativa de doble vía, de la corporación para los trabajadores; y, de los trabajadores para la corporación.

**Palabras clave:** Cultura, Negociación, Conflicto, Mediación, Creatividad, Seguridad Laboral, Prevención, Riesgos, Responsabilidad Social Corporativa, Riesgo Psicosocial, CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas.

## **Agradecimientos**

A mi familia por apoyarme en mi mayor pasión mi deseo de preparación profesional, aceptando mis locuras, y acompañándome a superar cada etapa de mi vida.

A mi esposo, quien llegó a mi vida en el momento justo, con su amor y comprensión me otorgó la fortaleza y estabilidad emocional que requería para culminar mi carrera de posgrado profesional.

A la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, coordinador, docentes, personal administrativo que laboran en el Área de Gestión y en el programa de Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano, por otorgarme la valiosa oportunidad de ser parte de la familia andina, y aportar a mi desarrollo profesional.

A la Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Esmeraldas CNEL EP, a la Dirección de Distribución, a mis compañeros de trabajo, y a los ex trabajadores, por sus comentarios y tiempo compartido, para aplicar la investigación y desarrollar los objetivos propuestos.

A mi tutor, Magister Álvaro Raúl Peralta Beltrán, por su apoyo, dirección, y consejos, vivencias que guiaron mi camino para culminar exitosamente la investigación.

A mis inolvidables compañeros del programa de Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano, a mis amigos en la ciudad de Esmeraldas y en la ciudad de Quito, y a los miembros del tribunal, por colaborar en esta importante etapa de mi carrera académica.



## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>13</b>
Antecedentes .....	14
Pregunta Central.....	14
Objetivos.....	14
Objetivo general .....	14
Objetivos específicos.....	15
Descripción de problema .....	15
Justificación de la investigación.....	17
<b>Capítulo primero: Marco teórico .....</b>	<b>21</b>
1    Identificación de la literatura académica relevante al tema planteado .....	21
1.1    Dinámica organizacional.....	21
1.2    Cambio de paradigmas: nuevos modelos de administración.....	22
1.3    Cultura organizacional .....	23
1.4    Objetivos de las organizaciones.....	24
1.5    Conflicto, negociación, mediación y arbitraje.....	25
1.6    Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones .....	26
1.7    Seguridad laboral .....	27
1.8    Responsabilidad social empresarial: Origen de la RSE .....	30
1.9    La responsabilidad social empresarial, definición .....	32
1.10    Principios de la responsabilidad social empresarial .....	33
1.11    La responsabilidad social empresarial hacia los clientes internos .....	33
1.12    Objetivos de la RSE empresarial hacia los clientes internos .....	34
1.13    Metodología.....	35
<b>Capítulo segundo: Guía estructura seguridad UN Esmeraldas.....</b>	<b>39</b>
2    Estructura organizacional.....	39

2.1	Generalidades de la empresa. Actividad económica.....	39
2.2	Breve recuento histórico.....	39
2.3	Ámbito geográfico de cobertura de servicio .....	41
2.4	Centros y/o frentes de trabajos .....	43
2.5	Capacidad Instalada .....	44
2.6	Procesos desarrollados .....	46
2.7	Equipos Utilizados .....	49
2.8	Productos y servicios .....	49
2.9	Organización del trabajo: Formas de contratación de los trabajadores .....	50
2.10	Distribución de Personal por centros, turnos de trabajo y sexo .....	50
2.11	Horarios de Trabajo. ....	51
2.12	Beneficios al personal .....	51
2.13	Organigrama de la Unidad de Negocio Esmeraldas .....	51
2.14	Organización de la seguridad industrial.....	53
2.15	Recursos humanos .....	54
2.16	Recursos financieros .....	54
2.17	Recursos técnicos.....	54
2.18	Recursos locativos .....	55
2.19	Niveles de responsabilidad.....	55
2.20	Dirección del programa de seguridad industrial.....	56
2.21	Comité paritario .....	56
2.22	Procedimientos administrativos.....	56
2.23	Ingreso de nuevos trabajadores.....	56
2.24	Diagnóstico integral de condiciones de trabajo .....	57
2.25	De las condiciones de trabajo .....	58
2.26	Evaluación del sistema de gestión de seguridad.....	59
	<b>Capítulo tercero: RSE UN Esmeraldas.....</b>	<b>61</b>

3	La responsabilidad social empresarial en la UN Esmeraldas .....	62
3.1	NTP 643: RSE: conceptos generales.....	63
3.2	La responsabilidad social, una necesidad.....	64
3.3	La responsabilidad social e integración de sistemas.....	64
3.4	Contribución de la prevención a la responsabilidad social .....	64
3.5	NTP 644: RSE: Tipos de responsabilidades.....	65
3.6	Plan de actuación en la UN Esmeraldas.....	67
3.7	Análisis de situación .....	67
3.8	Evaluación de las responsabilidades sociales .....	68
3.9	Diseño del programa de actuación.....	69
3.10	Clasificación de responsabilidades .....	70
3.11	Propuesta de política RS y Seguridad UN Esmeraldas.....	73
<b>Conclusiones .....</b>		<b>77</b>
<b>Recomendaciones .....</b>		<b>79</b>
<b>Bibliografía .....</b>		<b>81</b>
	Anexo 1 Cuestionario de responsabilidad social empresarial.....	85
	Anexo 2: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales .....	92
	Anexo 3 Matriz de riesgos por puesto de trabajo.....	99
	Anexo 4 Propuesta de plan de capacitación.....	109
	Anexo 5 Propuesta de inducción seguridad industrial.....	112

### **Indice de Tablas**

Tabla 1: Objetivos de RSE, para los clientes internos.....	35
Tabla 2: Ambito geográfico de cobertura .....	41
Tabla 3: Área de servicio, Unidades de Negocio CNEL EP.....	42
Tabla 4: Centros y frente a trabajos de la UN Esmeraldas .....	43
Tabla 5: Centros y frente a trabajos de la UN Esmeraldas .....	44
Tabla 6: Maquinaria y vehiculos utilizados en la UN Esmeraldas .....	49
Tabla 7: Distribucion del personal por centros de trabajo .....	50
Tabla 8: Horario de Trabajo del personal .....	51
Tabla 9: Cualificación cualitativa del riesgo .....	100

### **Indice de Figuras**

Figura 1: Área de servicio, Unidades de Negocio CNEL EP .....	42
Figura 2: Distribución de subestaciones electricas, UN Esmeraldas .....	44
Figura 3: Mapa de procesos CNEL EP, UN Esmeraldas .....	47
Figura 4: Mapa de procesos, aplicados a la estructura de CNEL EP .....	48
Figura 5: Estructura organizacional CNEL EP .....	52
Figura 6: Estructura organizacional UN Esmeraldas .....	53
Figura 7: Estructura organizacional de Seguridad Industrial.....	54
Figura 8: Encabezado formato de evaluacion de riesgos.....	104
Figura 9: Sección para la evaluacion de nivel de riesgos. ....	105
Figura 10: Sección para la evaluacion de nivel de riesgos. ....	107

## Introducción

La motivación personal es fundamental para conseguir lo que apasionadamente deseamos en nuestras vidas, y esto conlleva a que tengamos comportamientos acordes con las etapas que atravesamos. Nuestra vida profesional se desarrolla mediante incentivos: salario mensual, ascensos, ingresos adicionales, beneficios de salud, alimentación, etc., que percibirás o te serán negados, conforme al rendimiento, este ha sido el semáforo para trazar objetivos y avanzar; convirtiéndose el trabajo en una actividad mecánica y repetitiva, debido a que estos “incentivos” no concuerdan con nuestra realidad.

En el primer capítulo de esta investigación relacionado con el marco teórico, se expresarán los pensamientos de autores relacionados con el cambio en las organizaciones después de la modernidad, y conceptos de las leyes que rigen en temas de seguridad laboral y responsabilidad social empresarial en el sector público ecuatoriano; enunciando fundamentalmente las nuevas propuestas de administración; de la cultura organizacional para definir las reglas en las organizaciones; conflictos, negociación y mediación desde el ámbito laboral. Además, se explica sobre la metodología que se empleó en esta investigación.

Se describe un diagnóstico relacionado con la seguridad laboral en el segundo capítulo, además se adaptó la Guía técnica colombiana GTC 34 - Guía estructura básica del programa de salud ocupacional, a la realidad de la Unidad de Negocio Esmeraldas; este documento tiene por objeto dar los lineamientos para mejorar las condiciones de trabajo y salud, con el desarrollo del programa de seguridad laboral, definiendo el objeto de la organización, responsables, procesos de gestión y destinación de recursos humanos, físicos y financieros respectivos. Resaltando el cumplimiento de las normas legales que establecen la obligatoriedad de los empleadores de velar por la seguridad de los trabajadores a su cargo.

El tercer capítulo enuncia los conceptos básicos para conocer la Responsabilidad Social Corporativa, el tipo de responsabilidades que existen y su clasificación de acuerdo a su importancia, y planes de acción; elementos básicos para elaborar una política de responsabilidad social en la Unidad de Negocio Esmeraldas;

La perspectiva que poseen las partes involucradas desde su óptica perjudica en el clima laboral y en el bienestar del personal, por lo tanto, esta propuesta al institucionalizarse se convertirá en pilar fundamental de la cultura organizacional.

**Antecedentes**

La administración de recursos humanos (dirección de personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la organización y del país en general.

Lo expresado conlleva a centrarse en los individuos: cómo encajan en el engranaje de un sistema laboral operativo; mecanismos de contratación, capacitación, salario, y apoyo gerencial; y cómo esta gestión puede ser más productiva bajo un esquema de seguridad laboral confiable que genere un apropiado ambiente laboral. Sin embargo, en el país no se otorga importancia a la gestión de seguridad laboral que permita enfrentar los desafíos relacionados con la fuerza laboral.

Los trabajadores del área técnica de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP desarrollan las actividades diarias sin planificación adecuada; el personal debe conocer el proceso general de distribución de energía, y la responsabilidad que implica el desarrollo de las tareas asignadas, la normal y segura ejecución de sus actividades evitará la exposición a todos los factores de riesgos implícitos en estas tareas.

Los directivos de la empresa necesitan información precisa y oportuna, relacionada con la gestión del recurso humano y con las obligaciones adquiridas con los trabajadores, la falta de compromisos en doble vía, empresa-trabajador y trabajador-empresa, no permite planificar actividades relacionadas con auditorías de verificación y seguimiento a los procedimientos, ineludibles para que no sea afectada la productividad de la corporación.

**Pregunta Central.**

¿De qué forma la seguridad en el trabajo se podrá aplicar como una política de responsabilidad social, con el personal del área técnica de la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas?

**Objetivos****Objetivo general**

Proporcionar al departamento técnico de la Unidad de Negocio Esmeraldas una política de responsabilidad social y seguridad corporativa, que permitirá a los

trabajadores, comprometerse con la normativa de prevención de riesgos en el trabajo que se promueve en la CNEL EP.

### **Objetivos específicos**

- Desarrollar un programa de seguridad laboral (evaluación de la formación en seguridad), que permitirá al personal involucrado en el proceso operativo de la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas estandarizar las habilidades y adquirir destrezas en prevención de riesgos.
- Adiestrar en temas de cultura preventiva a los trabajadores del departamento técnico, mediante su inclusión a un programa de identificación, análisis y eliminación de actos y condiciones inseguras en el puesto de trabajo.
- Incluir en el proceso de inducción general para el personal técnico, las herramientas que le permitan conocer y evaluar su puesto de trabajo, mediante la difusión de los factores de riesgos, la matriz de riesgos por puesto de trabajo, profesiogramas.
- Retribuir y posibilitar el progreso profesional en igualdad de condiciones.
- Implantar medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.

### **Descripción de problema**

El restringido acceso a la información estadística sobre la accidentabilidad en la UN Esmeraldas, y la dificultad para la obtención de datos de la División de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Regional Esmeraldas, para conocer la accidentabilidad del sector eléctrico a nivel provincial y nacional, tornó imperativo emplear para esta investigación enunciados como el de la Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa, que se explican en los siguientes párrafos.

Los accidentes a los que están expuestos los trabajadores del sector eléctrico son de poca frecuencia, sin embargo, en el momento en que se producen son mortales, los supervisores de seguridad laboral deben enfocarse de manera especial en la prevención de los mismos.

El análisis de causalidad en los accidentes producidos por exposición a actividades eléctricas en la provincia de Pichincha, presentado por un estudio de varias universidades del país, se encaminó en establecer las causas que provocaron los siniestros por exposición a actividades eléctricas, que fueron reportadas a la Subdirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo de Pichincha, en el periodo

comprendido del 2013 al 2018, determinó un universo de 10573 accidentes de trabajo.

Durante el periodo 2013 al 2018 que se reportaron, 36 accidentes fueron de carácter eléctrico, analizando los reportes presentados por las Unidades de Seguridad y Salud Ocupacional de los centros de trabajo, se observan como principales hallazgos que, las edades de mayor incidencia de accidentabilidad laboral son entre los 25 y 45 años (61,2%), el 97,2% son del sexo masculino, que el 36,1% pertenecen a la rama eléctrica, y el 25% concurren en muerte del trabajador.

La energía eléctrica constituye una necesidad imprescindible en nuestra vida cotidiana y en las actividades industriales, no se concibe ninguna actividad industrial en la cual no se utilice la energía eléctrica en mayor o menor grado. Esta situación ha ocasionado que se pierda el miedo en su utilización, llegando incluso en muchas ocasiones, a hacer uso de la energía eléctrica sin el más mínimo conocimiento de las normas básicas de seguridad.

Muchos de los accidentes suscitados, están íntimamente ligados a la falta de conocimiento, tanto de información como de formación para el uso y manipulación de las estructuras eléctricas. (Universidades Ecuatorianas 2019)

Ya hace varios años, las investigaciones han revelado que las situaciones del entorno laboral denominadas “Riesgo Psicosocial” pueden contribuir, producir, agravar problemas de salud mental y física. Por ejemplo, la percepción de sobrecarga de trabajo se ha asociado con accidentes en trabajadores jóvenes, la falta de control sobre el entorno de trabajo genera daño a la salud. Se ha comprobado que el riesgo psicosocial también puede generar depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones en el sueño, entre otros.

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales constituyen un reto en Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no solo afectan significativamente la salud de los trabajadores sino también tienen efectos negativos para las empresas, organizaciones y gobiernos, esto se refleja en altos índices de ausentismo, presentismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, compensaciones, rehabilitación, indemnización y jubilación anticipada de los trabajadores afectados. (Ministerio del Trabajo del Ecuador 2018)

Es así, que se ha determinado que el problema identificado en la Unidad de Negocio Esmeraldas es, el carecer de una política de responsabilidad social y

seguridad corporativa, no posee un esquema con este tipo de políticas; motivo por el cual, se plantea la implantación de estas con enfoque a los clientes internos.

La inadecuada aplicación y seguimiento de la gestión de seguridad laboral en cada proceso desarrollado, no permite el empoderamiento del trabajo seguro por parte del personal, como uno de los factores elementales para el desarrollo de la gestión preventiva en la empresa.

El alto porcentaje de ausentismo laboral, alta incidencia de accidentes de trabajo por desconocimiento de las actividades a realizar, malas relaciones interpersonales detectadas entre compañeros, ambientes laborales inadecuados, escaso liderazgo y supervisión, es material relevante para analizar la problemática de accidentabilidad dentro de la UN Esmeraldas y del escaso compromiso con la seguridad del personal en las actividades realizadas.

### **Justificación de la investigación**

La seguridad en el trabajo comenzó como una necesidad social para reparar los daños personales o lesiones causados por las condiciones de trabajo, actualmente existen motivaciones legales y económicas que justifican la aplicación de la prevención de riesgos de trabajo, a fin de controlar las pérdidas derivadas de los mismos.

La seguridad laboral es el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y reintegración de los trabajadores para protegerlos de los riesgos relacionados con el trabajo; por lo tanto, la aplicación de un sistema de seguridad en el trabajo permitirá salvaguardar la integridad en su conjunto de los trabajadores, conservando un ambiente seguro y saludable.

Lo fundamental en un sistema de seguridad laboral para el talento humano y la responsabilidad social corporativa, es lograr el bienestar mental, social, físico y emocional de los trabajadores, y prevenir toda clase de accidentes y eventos no deseados, asegurando un lugar de trabajo con niveles de seguridad aceptables; siempre y cuando el trabajador cumpla con las obligaciones planteadas por la corporación, y esta retribuya de igual manera los recursos necesarios para para el desarrollo de las funciones encomendadas al trabajador.

Al ingresar los trabajadores operativos en la Unidad de Negocio Esmeraldas, se someten a una serie de exámenes médicos, por medio de los cuales se establecen

las condiciones físicas y mentales en las que se encuentran los candidatos seleccionados, la corporación deberá encargarse de los procedimientos médicos que se requieran previo a su contratación; esta gestión será positiva ya que será el punto de partida para desarrollar un sistema integrado de seguridad en el trabajo y de talento humano, aplicándola como un eje de la política de responsabilidad social de la empresa con sus clientes internos.

El 16 de junio de 2017 mediante acuerdo ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores. (Ministerio del Trabajo del Ecuador 2018)

Las empresas tienen la obligación de realizar la evaluación de riesgos psicosociales, pero, superior al enfoque legalista que aplican la mayoría, en donde el supervisor de seguridad laboral realiza un informe de evaluación para presentación a la Inspectoría del Trabajo, se debe aprovechar esta información.

Las empresas temen a los resultados de estos informes. Tiene la idea de que con estas evaluaciones se sacara a flote todo lo malo de la organización para que sean publicados en los medios oficiales, o mucho peor, para recibir sanciones administrativas por parte de los órganos de control. Con esto se mantiene los modelos antiguos de administración ya conocidos.

Se debe acotar que los informes de evaluación psicosocial identifican variables de violencia laboral, estrés y fatiga. Pero también identifican las causas de esos problemas, de igual manera identifican otras situaciones, que pueden generar problemas de baja productividad laboral, absentismo o pérdida de talentos. Hacer la evaluación de riesgos psicosociales es una apuesta, una inversión, que las empresas con visión de futuro deberían hacer.

Las evaluaciones psicosociales, además de permitir identificar los problemas, también apuntan a las causas que los originan.

Comúnmente se cree que el bienestar psicológico es un tema abordado exclusivamente en ámbitos clínicos (como por ejemplo en centros de salud, o en sesiones de psicoterapia). Uno de los focos de asesoramiento psicológico más relevantes se encuentra, por ejemplo, en las empresas, en el mundo organizacional, hoy en día se estima que muchas de las bajas laborales tienen su raíz en riesgos

psicosociales, como el estrés, el miedo a comunicar problemas, la fatiga, la bajada del estado de ánimo, etc.

En este contexto, “riesgos psicosociales” se trataría de realidades basadas en la interacción, y no se encontrarían exclusivamente ni en el espacio de trabajo ni en cada uno de los trabajadores de manera individual. Dicho de otro modo, existen en el movimiento y en la interacción entre todo lo que la constituye (incluyendo sus trabajadores), el dinamismo con la que las empresas desarrollan estrategias para conseguir sus objetivos y afrontan los nuevos retos que se plantean.



## **Capítulo primero**

### **Marco teórico**

#### **1 Identificación de la literatura académica relevante al tema planteado**

En esta investigación se expresarán los pensamientos y conceptos de varios autores relacionados con el cambio en las organizaciones después de la modernidad, cambios en la manera de administrar, la cultura impartida, la seguridad laboral, responsabilidad social, la creatividad para liderar y afrontar conflictos, siendo los más relevantes Barba, Estrada, Instituto de seguridad e higiene del trabajo de España, normativa en seguridad laboral vigente en Ecuador, y los reglamentos de la CNEL EP; con la finalidad de exponer el criterio de quien suscribe sobre la seguridad en el trabajo como política de responsabilidad social.

#### **1.1 Dinámica organizacional**

Los conceptos básicos empleados en la administración de empresas han desarrollado una veneración al empleador, y a su vez, se ignora el pensamiento del empleado, despreciando sus pensamientos y también sentimientos; es decir las organizaciones tienen como base la manipulación del personal, dirigiendo en base a poderes vanos y destructores. Este modelo que diviniza exageradamente a líderes, monarcas, reyes, administradores, ha demostrado con los siglos un modelo de administración que relaciona la grandeza de los altos ejecutivos con la miseria humana de la clase obrera.

Las actuales organizaciones pretenden aplicar modelos de gestión participativos, para obtener un objetivo común entre el empleador y el empleado, siendo el factor humano el pilar fundamental de la productividad, el capital humano al contribuir con sus ideas para la excelencia de las organizaciones se convierte en el eje principal para conseguir una administración más real conforme a lo enunciado en la tesis de Herbert A. Simón relacionada con la economía organizacional. (Estrada Gallego 2006)

Los líderes deben despojarse de su condición de súper humanos, y emplear correctamente los instrumentos materiales que otorgan las organizaciones para un adecuado ejercicio de la justicia y el poder. Para muchos administradores prevalecen los propios intereses, no se preocupan por el personal, gastan recursos de la

organización, ocasionando conflictos y caos; una buena administración debe garantizar justicia, equidad, distribución de los recursos, seguridad, inclusión, responsabilidad social, medios de comunicación con todo el personal, y lo más importante la creación de mecanismos de motivación para mejorar el desempeño efectivo del personal, que permita a los altos directivos la toma de decisiones en beneficio de los objetivos instituciones y del bienestar de los trabajadores.

Estas acciones permiten la participación colectiva de la organización, donde todos tienen derecho a pensar, reflexionar, decidir, administrar, y expresar ante todo su punto de vista.

## **1.2 Cambio de paradigmas: nuevos modelos de administración**

La globalización y los cambios acelerados de los mercados han obligado a las autoridades nacionales, tomar decisiones y proceder con cambios de estrategias para mantenerse en los mercados internacionales. El autor Antonio Barba, comenta sobre la importancia de este tema en uno de sus textos:

La sociedad mundial, la globalización y la regionalización son fenómenos que han marcado la importancia de la influencia de las instituciones en las economías, las sociedades y las culturas. Una de las expresiones más relevantes en estos procesos es la aparición de nuevas formas de organización flexibles, que han demostrado ser más eficientes que los modelos burocráticos tradicionales. (Barba 2000)

Con la llegada de la posmodernidad se presentaron cambios fundamentales en todos los aspectos de nuestra sociedad, el autor Antonio Barba nos comparte su punto de vista en el área de la administración, con uno de sus temas “cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración”; cambios que no fueron aceptados inmediatamente, e inclusive originaron situaciones de conflicto, y actualmente forman parte de la cultura de estas organizaciones, existieron cambios en las organizaciones después de la modernidad, en la manera de administrar, y en la cultura impartida.

La desaparición de la modernidad, y a la par la llegada de la posmodernidad en las organizaciones, generó nuevas propuestas de administración, para transformar a las instituciones acorde con los nuevos arreglos estructurales.

### 1.3 Cultura organizacional

Existen muchos conceptos relacionados con la cultura organizacional, consideramos acorde con el tema de investigación, el referido por Edgar Schein quien la define como el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización. La cultura nos proporciona un patrón a seguir ante situaciones específicas, manifestado en el medio común “cómo se piensa y se hacen las cosas en una organización”.

El éxito y futuro de una institución depende en un alto porcentaje de su cultura organizacional, y se convierte en una herramienta importante para potenciar la competitividad, por este motivo están preparadas para un constante aprendizaje; es importante acotar que se considera a la comunicación como estrategia organizacional, por ser un elemento clave para la creación y el fortalecimiento de los valores culturales. Como funciones primarias de la cultura organizacional tenemos:

- La identificación, ¿quiénes somos? Permite conocer la personalidad de la organización.
- La integración, ¿qué nos une? Mecanismos para entendernos mutuamente.
- Coordinación, ¿qué y cómo hacerlo? Procedimientos para la aplicación de normas.
- Motivación “just do it” Potente motivador, se comparten los valores. (Schein 1988)

En las organizaciones institucionalizadas, la cultura cumple varias funciones, los autores Robbins y Judge enuncian las siguientes:

- Define los límites entre una organización y otra.
- Transmite un sentido de identidad a sus miembros.
- Facilita la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses egoístas del individuo.
- Incrementa la estabilidad del sistema social. La cultura es el vínculo social que ayuda a mantener unida la organización, al proporcionar normas adecuadas de lo que deben hacer y decir los empleados.
- Es un mecanismo que controla y da sentido a todo, guiando y modelando las actitudes y el comportamiento de los integrantes de la organización.

La cultura es intangible, implícita, definiendo las reglas de juego en toda organización, fortaleciendo el compromiso institucional entre sus integrantes. En grandes organizaciones se presentan subculturas que reflejan problemas o

experiencias de sus miembros que comúnmente se definen por el nombre de las direcciones, o por la ubicación geográfica; estas subculturas se crean condicionadas a las funciones de los departamentos, manteniendo equilibrio en la institución. (Robbins y Judge 2013)

Dependiendo los intereses particulares de las subculturas, estas pueden entrar en conflicto de poder, por las diferencias de objetivos a conseguir, y por tratar de ser la cultura dominante en la organización; se pueden establecer cuatro tipos básicos de cultura, desde el punto de vista del autor Horacio Andrade:

- Cultura débil-disfuncional: Heterogeneidad en las acciones, pocos significados compartidos, desorientación.
- Cultura fuerte-disfuncional: Desorientación, resistencia al cambio.
- Cultura débil-funcional: Se cree que lo que ha funcionado sigue vigente, una percepción poco realista.
- Cultura fuerte-funcional: Significados compartidos, percepción homogénea, acciones planificadas.

Estos términos servirán de guía para identificar el tipo de cultura que posee la organización a investigar; la cultura puede ser perjudicial cuando los valores compartidos no están alineados con los compromisos de la organización. (Andrade 1996)

#### **1.4 Objetivos de las organizaciones**

En nuestro país existe esta relación de individuo – sociedad, que nos enseña sobre democracia, el individuo como ciudadano responsable de sus actos, expresa sus intereses, y aporta con el desarrollo de la sociedad y de las organizaciones; lamentablemente en varias instituciones no se cumple por completo este principio, las máximas autoridades están empleando las leyes a su favor, y las interpretan a su conveniencia con la ayuda de un grupo humano, que carece de pensamiento lógico y ética para dirigir nuestra sociedad y a las organizaciones.

Para que exista una verdadera democracia y equilibrio en las decisiones que se toman, se requiere que las autoridades, a quienes se les ha delegado poderes, manejen correctamente el conflicto, consenso, libertad, igualdad, civismo, etc., dependiendo de las condiciones de nuestras organizaciones. Existe personal preparado para aportar con sus ideas al cambio de la situación actual del país, pero

los llamados “expertos administradores” no permiten su inclusión, ocasionando que se debiliten los objetivos institucionales, y aumentando la apatía del personal.

Todas nuestras actividades en las instituciones son aparentemente democráticas, y la realidad que vivimos es de una carencia de democracia, y creciente autoritarismo; cada organización determina sus objetivos, valores, y principios, y delimita su accionar, conceptos que están acorde a su cultura; no obstante, se descuida al ser humano para tomar decisiones enfocadas al beneficio de todos los participantes (patrono y empleado). El manejo de las empresas no debe estar direccionado para manejo de recursos económicos u obtención de utilidades; para que cumplan con el objetivo inicial de su creación, deben emplear varios factores internos, considerando como relevantes los enunciados por el autor Leonardo Schvarstein:

Estos operadores son todos internos. A ellos pueden agregarse otros de naturaleza externa, como son los modos de interacción con clientes y proveedores, y las prescripciones para las relaciones con los organismos públicos y la comunidad. El conjunto de operadores constituye el encuadre que se da la organización para llevar a cabo sus actividades, y es la modificación de este encuadre el que facilita el cambio en el sentido de las nuevas conductas requeridas para los miembros de la organización. (Schvarstein 1988)

### **1.5 Conflicto, negociación, mediación y arbitraje: un acercamiento desde el ámbito laboral**

En el campo laboral el fenómeno del conflicto forma parte de su dinámica, las organizaciones están conformadas por individuos, y estos a su vez conforman grupos que se identifican por sus ideas, marcando diferencias con otros grupos; convirtiéndose el conflicto en un fenómeno recurrente por las disputas de los objetivos planteados.

Un conflicto puede ser latente o manifiesto; cuando las acciones colectivas aumentan, y las individuales se transforman en colectivas, el conflicto pasa de ser latente a manifiesto. En la mayoría de las organizaciones se ignoran los conflictos latentes, bien sea por temas de poder de grupos/autoridades, o por ignorancia de las autoridades en las consecuencias posteriores, que no serán fáciles de solucionar.

La negociación busca un acuerdo entre las partes, la mediación y el arbitraje dependen de la intervención de un tercero para determinar un fallo; estos elementos

al igual que el conflicto manifiesto tienen una característica común, que los agentes involucrados tienen diferencias de objetivos, valores, o intereses y se requiere llegar a un común acuerdo.

Los profesionales especializados en mediaciones, negociaciones o arbitrajes, con sus conocimientos y experiencias, deben otorgar asesoramiento (charlas, talleres) a todos los individuos de una organización, para canalizar correctamente los conflictos latentes, impidiendo que se conviertan en conflictos manifiestos, y estos a su vez, requieran de negociaciones o mediaciones dependiendo de las diferencias de objetivos y del entorno de la organización (Ahumada Figueroa 2002). Además, los conflictos manifiestos pueden perder fuerza, y retornar a ser conflictos latentes nuevamente, y en este nivel pueden ser neutralizados paulatinamente; siempre y cuando intervengan todos los agentes de la organización.

## **1.6 Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones**

Los conflictos son productivos, porque permiten a los individuos de las organizaciones afrontar los problemas y transformarlos en oportunidades, motivo por el cual su creatividad aumentará para proponer soluciones innovadoras. El cerebro del hombre es capaz de funcionar a pesar de sufrir daños en una de sus partes, las organizaciones obligatoriamente deben cumplir con los objetivos propuestos, pero al carecer de un elemento, debe reemplazarlo inmediatamente caso contrario se paraliza, o no se cumplen las metas en el tiempo establecido; la generalidad debe superar a la especialización, y aquí juega un papel importante la creatividad.

Debemos desaprender los hábitos y la forma de enfrentar diferentes situaciones; dependiendo del entorno de la organización se debe *aprender a aprender*, con la finalidad de auto organizarnos para resolver problemas, e interactuar para que los sistemas sean variables; conocer la dinámica de la organización antes de cuestionar; rompiendo los paradigmas del miedo, temor a opinar, y de asumir responsabilidades. (Lima 2016)

Con este concepto las organizaciones deberán introducir el “aprendizaje y aprendiendo a aprender”, porque la era de cambio y de globalización que atraviesa nuestra sociedad, obliga a que nos adaptemos a nuevos sistemas. Al presentarse un conflicto los agentes de la organización deberán ser flexibles a un cambio de pensamiento para crear una situación deseable. (Morgan 1990)

Se descubrirán las potencialidades del sujeto involucrado en el conflicto, y de todos los que conforman la organización, lo que se reflejará con su autodominio y el control del entorno. Este aprendizaje permitirá que se aflore el liderazgo que no demostraban antes del conflicto, y se refuerce la interrelación entre autoridades y empleados, en el ámbito laboral y personal; comportamiento que no hubiese sido posible en situaciones normales o cotidianas.

Hay que destacar la cohesión de los grupos/departamentos, permitiendo que los objetivos sean grupales para beneficio de la organización, adoptando una posición explícita, con ideas claras y defendibles. (Roberto y Silvia 2003). Estos aspectos productivos y funcionales de los conflictos explican la manera de afrontarlos con creatividad, y simultáneamente que puedan ser empleados correctamente, obteniendo resultados positivos para los individuos y las organizaciones.

Los administradores deben combinar conocimientos, experiencia, pensamiento creativo y flexible, con el cambio de paradigma para administrar recursos; e iniciar la preparación del personal para asumir con tranquilidad y predisposición los cambios que genera la globalización acelerada. Esta combinación de técnicas para administrar, son elementales para introducir una cultura organizacional en la Unidad de Negocio Esmeraldas, y de esta manera los trabajadores podrán identificarse con la corporación y sentir un nivel de satisfacción.

## **1.7 Seguridad laboral**

La seguridad laboral en la República del Ecuador posee reglamentación como el Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del medio ambiente del trabajo, y el Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo, Resolución 513. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

De igual manera el Ecuador cumple con la normativa regional en materia de seguridad como el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584.

A continuación, se exponen varios conceptos relacionados con la gestión de seguridad laboral.

SG-SST. - El sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo, abarca una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las

condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados.

**Peligro:** Todo aquello que encierra dentro de sí o tiene como suya una propiedad o aptitud para causar daño.

**Riesgo:** Es la probabilidad de que ciertos factores de riesgo se materialicen, produciendo unas determinadas consecuencias que afecten a la salud de la persona, el medio ambiente, la propiedad o una combinación de éstas.

**Matriz de Riesgo.** - Es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad de los trabajadores que enfrenta una organización.

**Factor de Riesgo:** Toda acción o condición de trabajo que, al estar presente, tiene la potencialidad de producir lesiones, daños al medio ambiente, daños materiales o una combinación de éstas.

- Factores físicos: Iluminación insuficiente, temperatura elevada, iluminación excesiva, ruido, vibración, radiación no ionizante (UV, IR, electromagnética), ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire), manejo eléctrico (descarga eléctrica, contacto eléctrico, electrocución).
- Factores mecánicos: Espacio físico reducido, piso irregular, resbaladizo, obstáculos en el piso, desorden, maquinaria desprotegida, manejo de herramienta cortante y/o punzante, circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo, desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático), transporte mecánico de cargas, trabajo a distinto nivel, trabajo en altura (desde 1.8 metros), caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento, caída de objetos en manipulación, proyección de sólidos o líquidos, trabajos de mantenimiento.
- Factores químicos: Polvo orgánico, polvo inorgánico (mineral o metálico), gases de combustión interna, manipulación de químicos líquidos.
- Factores biológicos: Elementos en descomposición, animales peligrosos (salvajes o domésticos), animales venenosos o ponzoñosos, presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas, mosquitos), insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos,

parásitos), Consumo de alimentos no garantizados, Alérgenos de origen vegetal o animal.

- Factores ergonómicos: Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada).
- Factores psicosociales: Turnos rotativos, trabajo nocturno, trabajo a presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, minuciosidad de la tarea, déficit en la comunicación, inadecuada supervisión, relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas, trato con clientes y usuarios, amenaza delincuencia. Anexo III: Encuesta de riesgo psicosocial a los trabajadores de Unidad de Negocio Esmeraldas.
- Factores de riesgo de accidentes mayores (incendio, explosión, escape o derrame de sustancias): Manejo de sustancias inflamables y/o explosivos, sistema eléctrico defectuoso, transporte y almacenamiento de productos químicos y material radiactivo, ubicación en zonas con riesgo de desastres.

Riesgos psicosociales: Son aquellos patrones de interacción entre el individuo y su entorno que hacen aumentar las posibilidades de un deterioro del bienestar psicológico de las personas y en la calidad y cantidad de su trabajo.

Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral.

Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

Accidente de Trabajo. - Para efectos de este Reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior.

Parámetros técnicos para la evaluación de Factores de Riesgo. - Se tomarán como referencia las metodologías aceptadas y reconocidas internacionalmente por la Organización Internacional del Trabajo, OIT; la normativa nacional; o las señaladas

en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales de los cuales el Ecuador sea parte.

Monitoreo y Análisis. - La unidad correspondiente del Seguro General de Riesgos del Trabajo, por sí misma o a petición expresa de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones legalmente constituidas, podrá monitorear el ambiente laboral y condiciones de trabajo. Igualmente podrá analizar sustancias tóxicas y/o sus metabolitos en fluidos biológicos de trabajadores expuestos. Estos análisis servirán para la prevención de riesgos en accidentes de trabajo y enfermedad profesional u ocupacional.

De la Prevención de Riesgos. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

### **1.8 Responsabilidad social empresarial: Origen de la RSE**

La responsabilidad social empresarial tiene sus primeras expresiones en los años veinte, pero entre los años cincuenta y sesenta empieza a consolidarse, y se promulga la idea de que las empresas al emplear los recursos de una sociedad, tiene que devolver con beneficios el uso de estos recursos, es un deber ético. La Unión Europea, mediante el proyecto DESUR, presenta conceptos y propuestas de responsabilidad social empresarial, para aplicación en la sociedad y organizaciones. (DESUR en un proyecto co-financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER 2001)

Años posteriores se especifican varias de las responsabilidades que tendrán que asumir las empresas. En la década de los ochenta, aparece el concepto de stakeholder (grupo de interés), para complementar al shareholder (accionista); con este nuevo criterio los empresarios deben tener en cuenta al accionista, y a los grupos de interés (personal, proveedores, clientes y sociedad).

El nacimiento de la ONU y la posterior declaración de los Derechos Humanos fueron pilares importantes para que las organizaciones aumenten su conciencia social. Se suman los hechos como el Informe Brundtland en 1987, las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, que han servido para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como responsabilidad social empresarial.

Actualmente la responsabilidad social empresarial también es considerada como un sistema de gestión empresarial, que permite comprender el rol social de las organizaciones, identificando a los grupos de interés o con los cuales mantiene relación, sean estos, personal de la empresa, proveedores, clientes, accionistas, etc.; y empleando modelos de mejora continua, busca satisfacer a estos grupos de interés en la medida de sus posibilidades.

En la segunda Cumbre de la Tierra celebrada en 1982 en Nairobi, el término Desarrollo Sostenible es utilizado por primera vez por la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas, a través de un informe socioeconómico elaborado para la ONU denominado “Informe Brundtland”, en su parte pertinente expresa, el Desarrollo Sostenible es definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La finalidad del desarrollo sostenible es armonizar los aspectos económico, social y ambiental de las actividades humanas, en todo lo relacionado con las personas, las empresas y el Estado.

Al tener claro los conceptos de RSE y desarrollo sostenible, es importante mencionar que sus objetivos confluyen en torno a tres dimensiones de actuación: Económica, Ambiental, y Social; en la práctica diaria tiene el nombre de triple cuenta de resultados, lo que significa que una empresa para mantenerse en el entorno actual debe:

- Ser viable económicamente: Capacidad para contribuir con el desarrollo económico, siendo importante para la creación de empresas; permitirá obtener rentabilidad mediante el uso eficiente de los recursos financieros, y a crear utilidades que cumplan las exigencias de los empresarios. Las empresas utilizan sus recursos financieros para obtener beneficios.
- Sostenible de acuerdo con leyes medio ambientales: Se entiende como la relación entre la actividad social de la empresa y la conservación de la biodiversidad y de los ecosistemas; incluye análisis de los impactos del desarrollo social de las organizaciones, sus efectos en el consumo de recursos difíciles o lentamente renovables, y la generación de residuos y emisiones.
- Socialmente responsable: Las consecuencias sociales de la actividad de la empresa en todos los niveles: los trabajadores (condiciones de trabajo, ambiente laboral, nivel salarial, compensaciones, etc.), los proveedores, los clientes, las comunidades locales y la sociedad en general.

- Conocer a fondo las dimensiones que engloban la RSE, permitirá incorporar buenas prácticas de responsabilidad, y que son fáciles de concentrar en la dinámica de los procesos de las organizaciones. La finalidad es conseguir que las empresas y todos los agentes involucrados, sean internos o externos, implanten las prácticas antes mencionadas, y a la vez cumplan con principios fundamentales, como son: involucrar a sus grupos de interés, incorporar a la responsabilidad social empresarial en su estrategia y toma de decisiones, comunicar oportuna y objetivamente, avanzar a través del análisis de los resultados obtenidos. (DESUR 2001)

### **1.9 La responsabilidad social empresarial, definición**

La responsabilidad social empresarial (RSE), es considerada como un compromiso voluntario, adquirido en el interior de una empresa, mediante normas y valores como la transparencia, el buen gobierno, la mejora del entorno y la calidad en las relaciones laborales; constituyéndose en la manifestación visible de las empresas a la construcción de una sociedad justa, solidaria, y sostenible. Con estos parámetros lo expresan los autores Martínez-Pujalte, Jauregui y Torne.

La extensión del concepto evidencia, que existen varios modelos de responsabilidad social, así como también, diversas acciones en las que debe ineludiblemente enfocarse; debido a que las empresas pueden elegir múltiples caminos de participación social y de contribución a la sociedad.

Desde la perspectiva organizacional, la responsabilidad social es la actitud responsable de las empresas con todos sus grupos de interés, se convierte en responsable cuando se proyecta en los siguientes aspectos:

- Ofreciendo productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios, y paralelamente contribuir a su bienestar.
- Actuar más allá del cumplimiento de la ley.
- La ética empresarial debe prevalecer en el personal que desempeña cargos de decisión, y ser elemento fundamental en la cultura de la empresa.
- Las relaciones con los trabajadores deben ser prioritarias, asegurando condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Respetar y hacer cumplir las leyes para cuidado del medio ambiente.

- Integrarse en la comunidad, respondiendo con sensibilidad y con acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas. (Martínez-Pujalte, Jauregui y Torme 2011)

### **1.10 Principios de la responsabilidad social empresarial**

En las economías de mercado, las empresas adaptan los bienes para satisfacer las necesidades humanas de sus clientes con el objetivo de obtener el máximo beneficio posible. No obstante, la nueva tendencia en la empresa ya no tiene como único objetivo maximizar los beneficios, sino también manifestarse por intermedio de la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su gestión empresarial.

Esta tendencia se ha desarrollado como parte de un sentimiento nacido del seno de la sociedad, especialmente las desarrolladas; consideran que la empresa debe devolver a la propia sociedad parte de los beneficios que logran con sus actividades. (Ruiz, y otros 2012)

### **1.11 La responsabilidad social empresarial hacia los clientes internos**

La responsabilidad social hacia los clientes internos debe enfocarse en la misión, visión y políticas de la empresa; los trabajadores deben ser socialmente comprometidos con sus empresas, admitiendo que la responsabilidad social corporativa empieza por la responsabilidad social individual.

El compromiso de los trabajadores con la organización va más allá del cumplimiento de las leyes y reglamentos internos, en este sentido debe manifestarse un verdadero y mancomunado esfuerzo en todos los niveles jerárquicos de la corporación.

Alinear las políticas de talento humano con la seguridad en el trabajo para convertirse en una institución responsable no es tarea fácil, se deberán involucrar todos los actores para el desarrollo y la aplicación de la cultura de la empresa, estableciendo procesos de mejoras continuas y evaluando los mismos con la finalidad de hacerlos efectivos, estos pasos conducirán a la empresa a un enfoque más allá de lo económico; manteniendo un criterio similar al manifestado por el autor Marc Epstein en su libro: La empresa honesta. Cómo convertir la responsabilidad corporativa en una ventaja competitiva. (Epstein 2001)

Generalmente las empresas con políticas de responsabilidad corporativa presentan un positivo balance social, y realizan esfuerzos en crear canales para recopilar propuestas y sugerencias de mejora continua de su responsabilidad social corporativa, mejorando la comunicación con los agentes externos, de la misma manera se deberá adoptar y adaptar la responsabilidad social interna en la corporación.

La gestión de los responsables de talento humano, para el desarrollo de la responsabilidad corporativa interna debe encaminarse a establecer procedimientos que garanticen la atracción y fidelización de trabajadores cualificados; la conciliación de la vida laboral y familiar; y en coordinación con la unidad de seguridad laboral, garantizar la seguridad de los trabajadores y por ende el servicio entregado a la comunidad; implantar y mejorar continuamente un sistema de prevención y seguridad en la empresa; establecer criterios de selección y acreditación de proveedores y subcontratistas que contemplen las medidas de seguridad laboral. Son varios planteamientos descritos por los autores Jauregui R., Martínez-Pujalte V., Torme A. (Martínez-Pujalte, Jauregui y Torme 2011)

Una de las líneas base de la RSE de mayor desarrollo son las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, aumenta el número de trabajadores que experimentan un conflicto entre el trabajo y la familia, conflicto que tiene consecuencias negativas en los trabajadores y en la empresa, como insatisfacción laboral, disminución del rendimiento, baja productividad, entre otros.

### **1.12 Objetivos de la responsabilidad social empresarial hacia los clientes internos.**

Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. La Comisión de las Comunidades Europeas plantea el Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. (Europeas 2001)

La RSE es una nueva concepción del modelo de empresa que introduce nuevas fórmulas de administración, organización y actuación. Una de estas nuevas

fórmulas es el diálogo activo con los grupos de interés o clientes internos, pero también podría traducirse como compromiso.

Todo tipo de diálogo activo con los grupos de interés o clientes internos incluye tres conceptos fundamentales:

- **Comunicación:** debido a la gran influencia que los clientes internos pueden tener en la actividad empresarial, las organizaciones establecen vías de comunicación con ellos. La comunicación permite a las empresas comprender los intereses y expectativas de estos grupos y organizar sus políticas de RSC en consonancia con los intereses de estos grupos.
- **Colaboración:** implica la participación e interacción entre la empresa y sus clientes internos con el objetivo de asegurar que lo que se hace, se hace en beneficio de todos.
- **Compromiso:** principalmente de la empresa para dar respuesta, a través de su actuación, a las demandas de sus clientes internos. (Ruiz, y otros 2012)

Los objetivos de la responsabilidad social corporativa para con los grupos de interés o clientes internos se exponen en la siguiente tabla descriptiva:

Tabla 1  
**Objetivos de la RSE respecto a los grupos de interés de la empresa**

Objetivos de la RSE para los clientes internos Unidad de Negocio Esmeraldas	
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y desarrollo profesional</li> <li>• Conciliación de la vida personal y familiar</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Salarios justos</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>

Fuente: Libro Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (Eugenio Ruiz, María Lourdes Gago, Carmen García, Soledad López); McGraw Hill; Unidad 11; pág.: 189.  
Elaboración propia

### 1.13 Metodología

Por la naturaleza del objeto de estudio, y al ser factible complementar datos durante el desarrollo de la investigación, se emplean dos tipos de investigación: la exploratoria y la descriptiva.

La investigación exploratoria se desarrolla con una cantidad amplia de datos, motivo por el cual, el investigador debe establecer prioridades para clasificar

información, que le permita facilitar su estudio e interpretación, y obtener resultados más veraces, a través de su estudio se puede dar inicio a nuevas investigaciones; en este caso la descriptiva, por emplear métodos flexibles, amplios y dispersos.

En esta investigación todos los enfoques y opiniones son valiosos, por lo tanto, la información obtenida sirve de apoyo para la toma de decisiones. El tema planteado se puede analizar desde diferentes puntos de vista, dependiendo los procesos institucionales.

En los siguientes párrafos se presenta una breve descripción de la metodología aplicada.

- Investigación exploratoria: que nos permite conocer a fondo el problema, extraer datos y términos para conocer los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa, y las actividades ejecutadas por la población de estudio; involucra riesgo, paciencia y predisposición.
- Investigación descriptiva: permite que la investigación se lleve a cabo en el entorno natural del encuestado, garantizando la recopilación de datos honestos y de alta calidad, es de gran ayuda para que las empresas conozcan si sus programas de bienestar repercuten positivamente en la salud general de los empleados y evaluar la actitud de su personal.
- Métodos de investigación primarios: encuestas y observación.
- Métodos de investigación secundarios: fuentes de datos secundarios, bibliografía en general, documentos y reglamentos de empresas públicas, artículos relacionados con temas de seguridad laboral, y responsabilidad social empresarial.
- La observación cualitativa: En este caso, el investigador observa e interactúa con los encuestados, para determinar si existen similitudes o diferencias, la investigación puede efectuarse en diferentes períodos de tiempo.
- Instrumentos para aplicación de los métodos: normas técnicas (NTP 643; NTP 644; NTP 647), formatos para levantamiento de información en las actividades desarrolladas por los trabajadores (matriz cualitativa de identificación de riesgos), encuestas sobre riesgos psicosociales (Ministerio de trabajo, Ecuador), y de responsabilidad social empresarial (modelos de encuestas online de las universidades de España), recolección, tabulación, análisis e interpretación de datos, y presentación de resultados.

- Población de estudio: 71 trabajadores (muestra total del departamento técnico).
- Encuesta dirigida al personal del departamento técnico (71 trabajadores), mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, para evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial. (Ministerio del Trabajo del Ecuador 2018)
- Encuesta dirigida al personal del departamento técnico (71 trabajadores), mediante la aplicación del cuestionario de responsabilidad social empresarial, para evaluar el grado de implementación de la RSE, y el nivel de asimilación y compromiso. (encuestafacil.com 2018) (Empresa Pública Municipal proyecto hidroeléctrico Ituango 2018) (portaldeencuestas.com 2018) (Universidad de Barcelona 2018)
- Variables de estudio: la seguridad laboral, y la responsabilidad social empresarial.
- Variable independiente: la seguridad laboral.
- Variable dependiente: la responsabilidad social empresarial.

Con el apoyo de la Guía Técnica colombiana GT034, acoplándola a la realidad de la UN Esmeraldas se establecen los lineamientos para el diagnóstico del programa de seguridad industrial. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación 1997)

El trabajo de campo permite conocer los diferentes procesos documentales administrativos y operativos que realizan los trabajadores del departamento técnico al ejecutar sus actividades; y a su vez, facilitaron ingresar y complementar los datos en las fichas de investigación y de análisis de riesgos.

El levantamiento de información sobre el análisis de los factores de riesgos (físicos, mecánicos, químicos, ergonómicos, psicosociales) presentes en los puestos de trabajo del área técnica, refleja que no existían registros previos de análisis similares que involucre a los trabajadores. Es importante acotar que la falta de gestión de las autoridades de turno, influyó en la mala ejecución presupuestaria de los recursos asignados al área de seguridad industrial; motivo por el cual, en los

últimos años, la asignación presupuestaria ha decrecido, ocasionando que estos recursos sean manejados directamente por la oficina central de CNEL EP.

Los resultados de los factores psicosociales, se obtienen mediante cuestionarios aplicados al personal del departamento técnico; la presente investigación se direcciona al análisis de estos factores, debido a que en la UN Esmeraldas existe poca planeación de trabajo con los equipos; no se caracterizan por ser responsables y cumplidos en sus compromisos con sus clientes internos; pocas veces evalúan el resultado de su trabajo y el de su equipo; hacen un inadecuado manejo de los conflictos que se presentan con los clientes internos.

El cuestionario de responsabilidad social empresarial, tiene como objetivo analizar el grado de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la UN Esmeraldas, conocer la valoración de los trabajadores sobre: si existen políticas, y estas han sido aplicadas. La CNEL EP se enfoca en atender únicamente los problemas externos, y descuida los problemas de sus clientes internos; debe buscar la excelencia en el seno de las Unidades de Negocio, atender con especial atención al personal, sus condiciones de trabajo, y la calidad de sus procesos.

El único sistema de gestión que sitúa al recurso humano como el verdadero objetivo institucional, es el planteado por el marco legalizado de la prevención de riesgos laborales. Los criterios enunciados se priorizan para iniciar un plan de acción en esta materia.

Las fuentes bibliográficas de apoyo en materia de seguridad en el trabajo y responsabilidad social empresarial, son relevantes para analizar la problemática interna, con la finalidad de implementar una política de responsabilidad social y seguridad corporativa, mediante mecanismos para que el personal optimice el trabajo en campo, su ambiente de trabajo sea seguro y estable, el clima laboral sea satisfactorio, y a la vez, lograr un equilibrio en su entorno familiar.

La información obtenida mediante la aplicación de los cuestionarios, tiene el carácter de anónima; no se difundirán las fuentes cumpliendo con el acuerdo de confidencialidad de la CNEL EP.

## **Capítulo segundo**

### **Guía estructura básica del programa de seguridad industrial en la Unidad de Negocio Esmeraldas**

Esta guía tiene por objeto establecer los lineamientos para el diagnóstico del programa de seguridad industrial en instituciones y empresas, acoplándola a la realidad de la UN Esmeraldas guía GT034 de 1997 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación 1997)

#### **2 Estructura organizacional.**

A continuación, enunciaré temas inherentes a la estructura organizacional de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, conforme a la reglamentación vigente a la fecha que se realizó la investigación. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP 2017)

##### **2.1 Generalidades de la empresa. Actividad económica.**

La Unidad de Negocio Esmeraldas desarrolla actividades para la prestación de los servicios públicos de distribución, comercialización de energía eléctrica y de alumbrado público general y actividades de generación, para la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

##### **2.2 Breve recuento histórico.**

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión otorgada el 15 de diciembre de 2008, se fusionaron las Empresas de Distribución Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas - Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A., que fueron disueltas para efectos de la fusión; el objeto social es la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, el 100% del paquete accionario corresponde al sector público siendo el único accionista.

El Directorio del Consejo Nacional de Electricidad CONELEC, en sesión del 12 de febrero de 2009, aprueba el texto del Contrato de Licencia para la Cesión de Derechos y Obligaciones de los Contratos de Concesión a favor de la Corporación

Nacional de Electricidad, y se otorga a favor de la CNEL la cesión de los derechos y obligaciones de los contratos de concesión del servicio público de distribución y comercialización de las empresas disueltas que conforman la Corporación.

El artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala la responsabilidad del Estado sobre la provisión de los servicios públicos, entre los que se incluye la energía eléctrica; en su artículo 315 se determina la facultad del Estado para constituir empresas públicas para la gestión de los sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Se detalla además que las empresas públicas funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

El señor Presidente Constitucional de la República, Econ. Rafael Correa Delgado, expidió con fecha 13 de marzo de 2013, el Decreto Ejecutivo N° 1459, para la creación de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, a fin de que preste los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades de generación en el área de servicio asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

El Directorio del CONELEC (hoy ARCONEL), en sesión de 21 de mayo de 2013, autorizó al Director Ejecutivo del CONELEC para suscribir el Título Habilitante a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el objeto de regularizar la situación operativa de la prestación de los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica y alumbrado público general; y actividades de generación en el área de prestación de servicios asignada.

El veinte y siete de noviembre de 2013, los representantes legales del CONELEC y CNEL EP suscriben el Título Habilitante contenido en el “Contrato de licencia para la prestación de los servicios públicos de distribución, comercialización de energía eléctrica y de alumbrado público general y actividades de generación; Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

### 2.3 **Ámbito geográfico de cobertura de servicio**

El área de servicio de la Corporación Nacional de Electricidad abarca una superficie de 114.194,60 km<sup>2</sup>, equivalente al 45% del territorio ecuatoriano, donde se encuentran localizados el 50% de los clientes a nivel nacional.

Tabla 2  
**Ámbito geográfico de cobertura CNEL EP**

<b>Empresas</b>	<b>(km<sup>2</sup>)</b>	<b>%</b>
CNEL EP	114.035	44,50%
E.E. Ambato	41.116	16,00%
E.E. Azogues	1.150	0,40%
E.E. Centro Sur	30.243	11,80%
E.E. Cotopaxi	5.645	2,20%
E.E. Galápagos	8.221	3,20%
E.E. Norte	12.412	4,80%
E.E. Quito	14.953	5,80%
E.E. Riobamba	5.934	2,30%
E.E. Sur	22.713	8,90%
<b>Total</b>	<b>256.423</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plan de Negocios 2017 – 2021 CNEL EP  
Elaboración propia

La Corporación Nacional de Electricidad está conformada por 11 Unidades de Negocio ubicadas en:

- Bolívar,
- El Oro,
- Esmeraldas,
- Guayaquil,
- Guayas-Los Ríos,
- Los Ríos,
- Manabí,
- Milagro,
- Santa Elena,
- Santo Domingo,
- Sucumbíos.

Que representan un 50% de la cobertura eléctrica a nivel nacional de la República del Ecuador.

Figura 1

## Áreas de Servicio, Unidades de Negocio CNEL EP

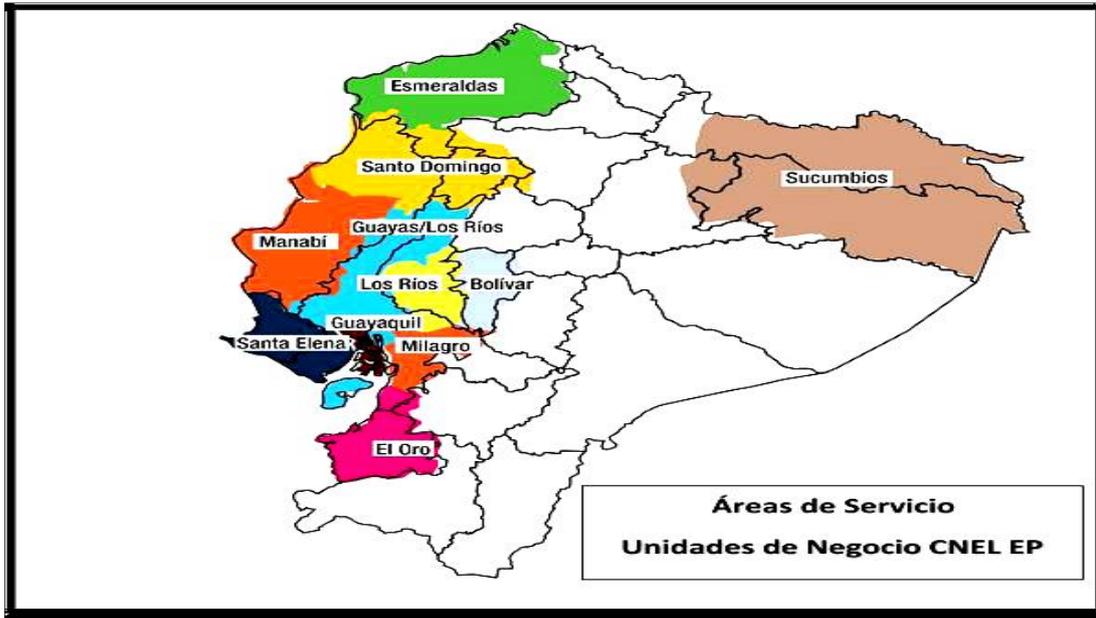


Tabla 3

## Áreas de Servicio, Unidades de Negocio CNEL EP

Unidad de Negocio	Provincias Servidas
UN Bolívar	Bolívar (96,61 %), Tungurahua (3,01 %), Los Ríos (2,32 %), Chimborazo (1,54 %), Cotopaxi (0,36 %)
UN El Oro	El Oro (97,28 %), Azuay (5,11 %), Guayas (4,34 %), Loja (0,95 %)
UN Esmeraldas	Esmeraldas (93,16 %), Pichincha (2,01 %), Carchi (0,017 %), Zona no delimitada (0,42 %)
UN Guayaquil	Guayas (9,97 %)
UN Guayas Los Ríos	Guayas (43,35 %), Los Ríos (36,42 %), Manabí (3,84 %), Cotopaxi (0,58 %), Santo Domingo de los Tsáchilas (0,020 %), Zona no delimitada (26,05 %), Santa Elena (0,0005 %)
UN Los Ríos	Los Ríos (52,20 %), Guayas (0,81 %), Bolívar (0,81 %), Cotopaxi (0,33 %)
UN Manabí	Manabí (59,20 %), Guayas (2,20 %)
UN Milagro	Guayas (27,69 %), Cañar (3,02 %), Los Ríos (2,73 %), Bolívar (1,85 %), Chimborazo (0,50 %), Azuay (0,34 %), Zona no delimitada (47,97 %)

UN Santa Elena	Santa Elena (99,90 %), Guayas (11,64 %), Manabí (0,005 %)
UN Santo Domingo	Santo Domingo de los Tsáchilas (99,97 %), Manabí (36,94 %), Cotopaxi (4,64 %), Esmeraldas (5,54 %), Los Ríos (5,06 %), Pichincha (9,88 %), Zona no delimitada (73,93 %)
UN Sucumbíos	Orellana (98 %), Sucumbíos (85 %), Napo (15 %), Pastaza (0,3 %)

Fuente: Plan de Negocios 2017 – 2021 CNEL EP

Elaboración propia

## 2.4 Centros y/o frentes de trabajos

La zona de influencia de la Unidad de Negocio Esmeraldas, es en toda la provincia de Esmeraldas, sus centros de trabajo están distribuidos en varios cantones como se detalla a continuación:

Tabla 4  
Centros y/o frente de trabajos Unidad de Negocio Esmeraldas CNEL EP

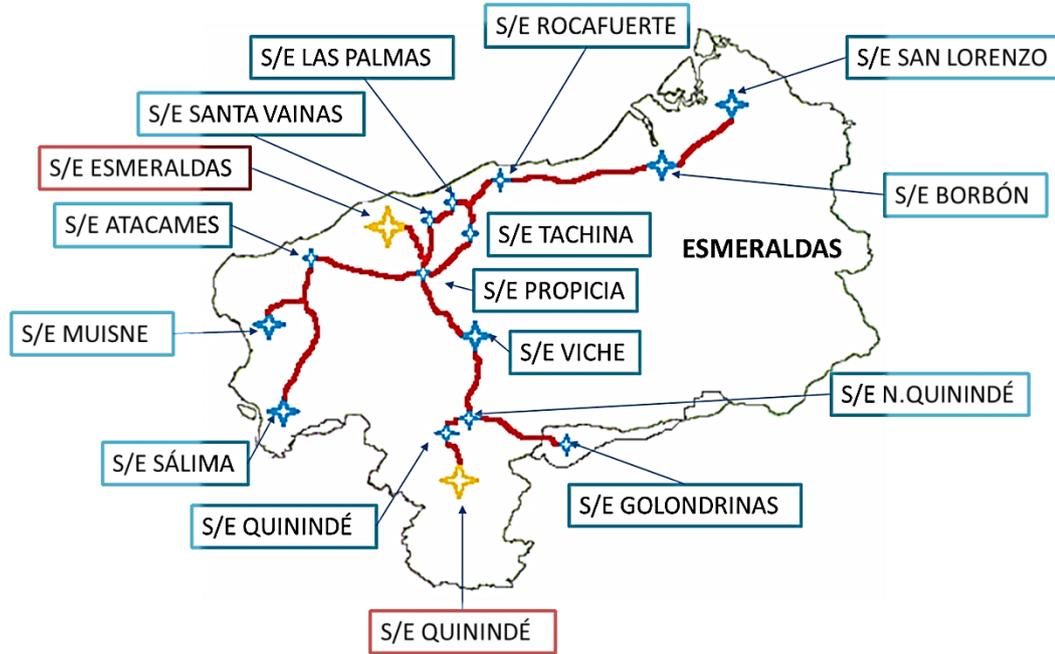
AGENCIA	No de Centros de Trabajo
Esmeraldas	1
Quinindé	1
Rocafuerte	1
San Lorenzo	1
Atacames	1

Elaboración propia

En estos centros de trabajo, se concentra el personal administrativo y operativo, y se distribuyen las actividades que permiten mantener el suministro eléctrico de manera eficiente.

En el siguiente gráfico se describe la distribución de la red eléctrica en la provincia de Esmeraldas, a través de las subestaciones de captación y distribución ubicadas de manera estratégica en toda la provincia.

Figura 2

**Distribución de subestaciones eléctricas, Unidad de Negocio Esmeraldas**

Fuente: Plan de Negocios 2017 – 2021 CNEL EP

**2.5 Capacidad Instalada**

La Unidad de Negocio Esmeraldas para poder ofrecer el servicio de distribución eléctrica en la provincia de Esmeraldas cuenta con la siguiente potencia o capacidad instalada:

Tabla 5  
**Capacidad instalada de la Unidad de Negocio Esmeraldas CNEL EP**

No.	UNIDAD DE NEGOCIO	SUBESTACION	CODIGO DEL ALIMENTADOR (BD SIG)	NOMBRE DEL ALIMENTADOR	Potencia Instalada [kVA]
1	ESM	Las Palmas	08LP03OT11	Las Palmas	22.583,00
2			08LP03OT12	Puerto Libre	
3			08LP03OT13	Malecón Centro	
4			08LP03OT14	Gran Aki	

5			08LP03OT15	ECU 911	
6			08LP03OT16	C.A.C	
7	ESM	Santas Vainas	08SV02OT11	Centro Sucre	31.578,00
8			08SV02OT12	Centro Olmedo	
9			08SV02OT13	Sur Chico	
10			08SV02OT14	Balao	
11			08SV02OT15	Norte	
12			08SV02OT16	Gatazo	
13	ESM	Propicia	08PR01OT11	Tolita	22.536,00
14			08PR01OT12	Tatica	
15			08PR01OT13	San Rafael	
16			08PR01OT21	Aeropuerto	31.698,00
17			08PR01OT22	Sur Grande	
18			08PR01OT23	Pradera	
19	ESM	Tachina	08TA17OT11	Tachina	19.867,00
20			08TA17OT12	Islas	
21			08TA17OT13	Camarones	
22			08TA17OT14	Zapallo	
23	ESM	Rocafuerte	08RC07OT11	Achilube	4.353,00
24			08RC07OT21	Lagarto	8.516,00
25			08RC07OT22	Rocafuerte	
26	ESM	Borbón 1	08B108OT11	Borbón 1	10.873,00
27			08B108OT12	Borbón 2	
28			08B108OT13	Limonas	
29	ESM	San Lorenzo	08SL10OT11	Central Generación	21.093,00
30			08SL10OT12	San Lorenzo	
31			08SL10OT13	Calderón	
32			08SL10OT14	Mataje	
33	ESM	Atacames	08AT05OT11	Tonsupa	57.623,00
34			08AT05OT12	Almendros	
35			08AT05OT13	Atacames	
36			08AT05OT14	Tonchigue	
37	ESM	Muisne	08MU06OT11	Tres Vías	7.038,00
38			08MU06OT12	San Francisco	

39			08MU06OT13	Muisne	
40	ESM	Sálima	08SA12OT11	Mompiche	8.280,00
41			08SA12OT12	Chamanga	
42	ESM	Viche	08VI15OT12	El Roto	8.093,00
43			08VI15OT13	Nuevo Viche	
44	ESM	Quinindé	08QE13OT11	Centro	17.546,00
45			08QE13OT12	Petro Cupa	
46	ESM	Nuevo Quinindé	08NQ14OT11	Nuevo Quinindé	22.851,00
47			08NQ14OT12	Golondrinas	
48	ESM	Golondrina	08GO16OT11	La Sexta	13.361,00
49			08GO16OT12	Industrial	
50			08GO16OT13	Buenos Aires	
		<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>307.889</b>

Fuente: Plan de Negocios 2017 – 2021 CNEL EP  
Elaboración propia.

## 2.6 Procesos desarrollados

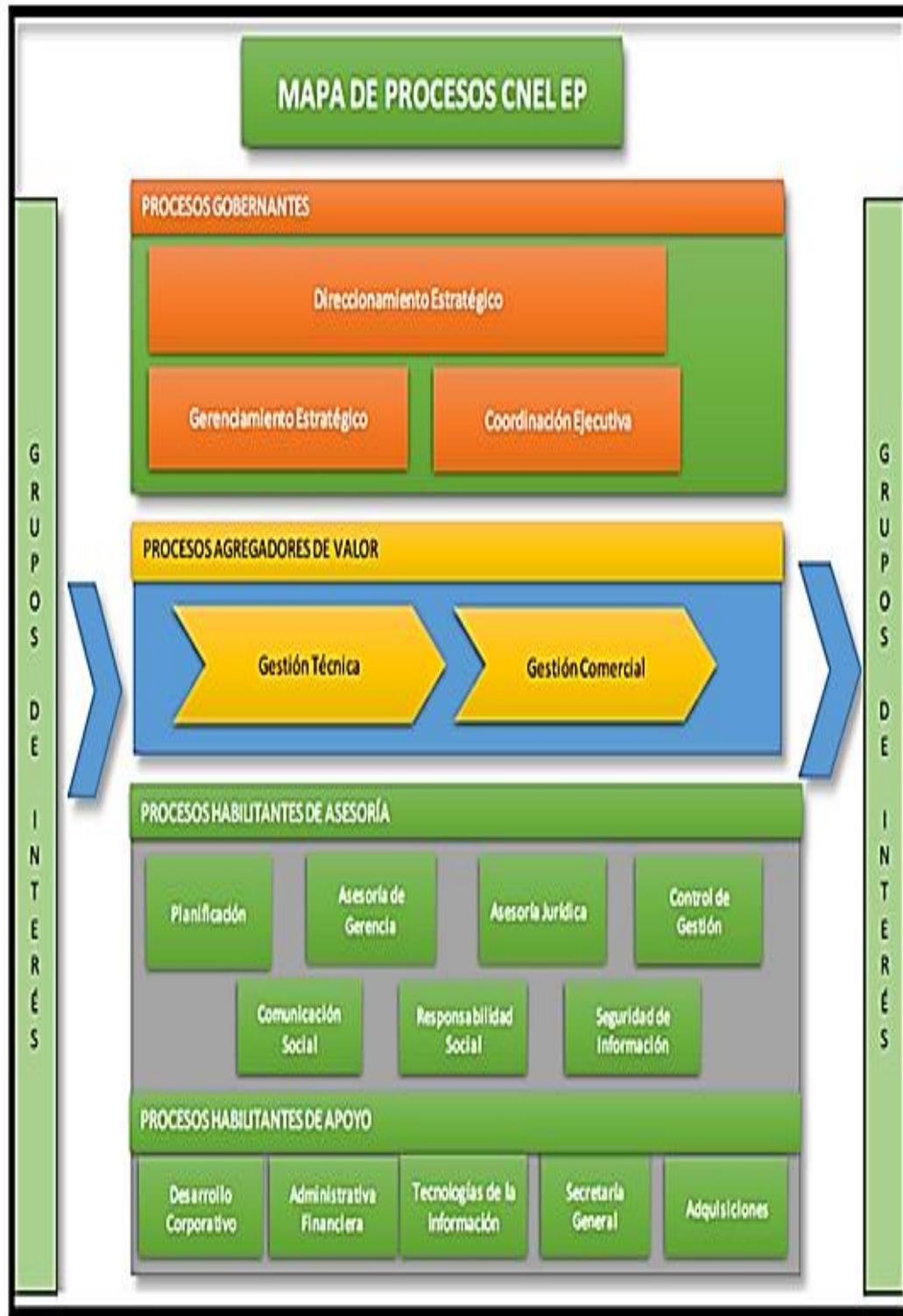
La CNEL EP posee los siguientes procesos para lograr el cumplimiento de su misión y de los objetivos institucionales trazados en el plan estratégico:

- Los procesos gobernantes, orientan la gestión a través de la formulación y la expedición de políticas, normas, planes, proyectos, convenios, contratos e instrumentos direccionales para dirigir, orientar y enrumbar a la CNEL EP hacia el logro de su visión corporativa.
- Agregadores de valor, son los que generan, administran y controlan los productos y servicios brindados a clientes internos y externos, y que permiten cumplir con la misión empresarial y los objetivos estratégicos.
- Habilitantes de asesoría, son aquellos que asesoran con sus conocimientos especializados a los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes de los productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Los procesos habilitantes de apoyo están encaminados a generar servicios para los procesos gobernantes, para los agregadores de valor y para sí mismos, con el fin de viabilizar y agilizar la gestión empresarial.

A continuación, se presenta una descripción gráfica de los procesos, y su aplicación a la estructura organizacional de la empresa.

Figura 3

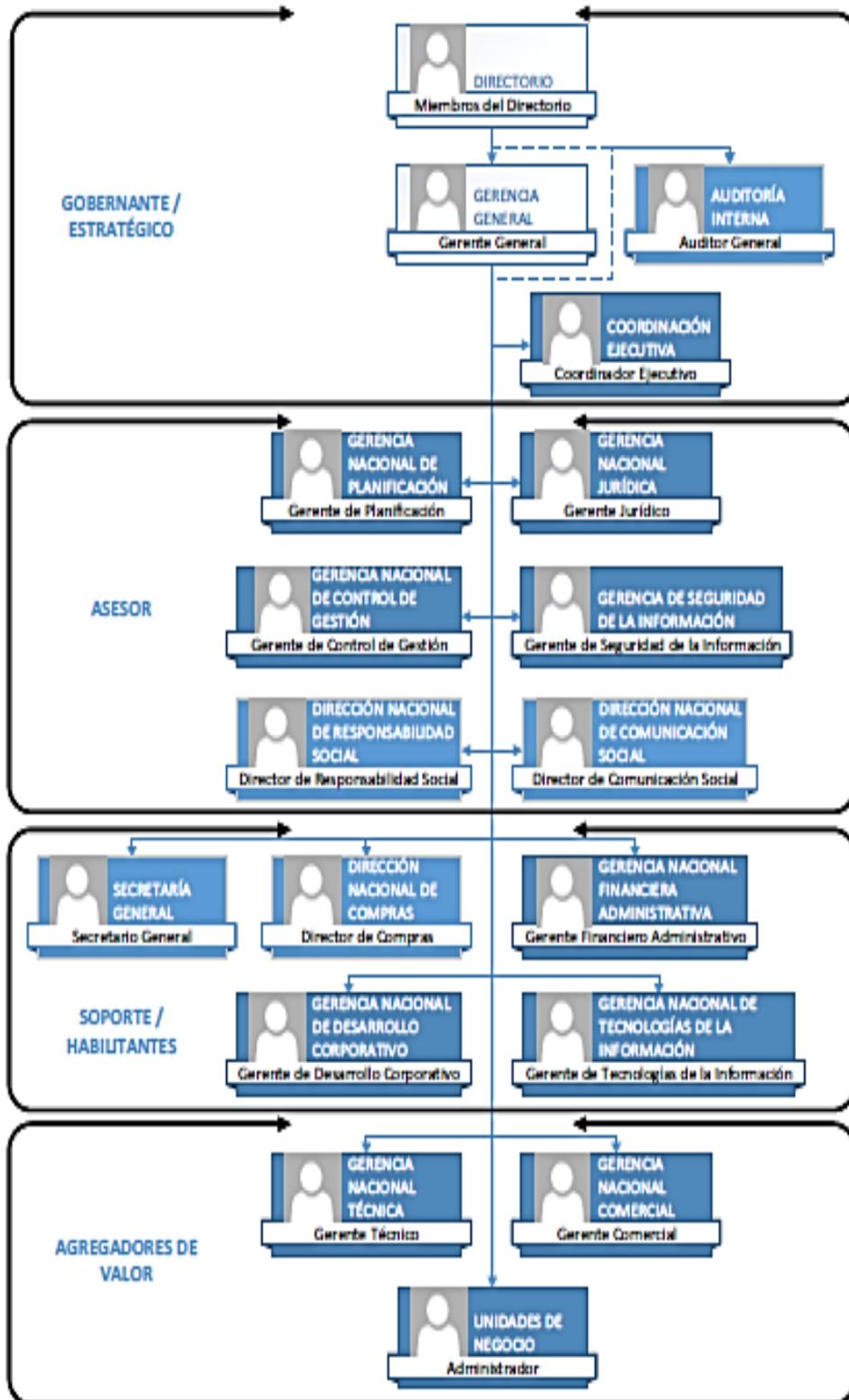
**Mapa de procesos CNEL EP**



Fuente: Plan de Negocios 2017 – 2021 CNEL EP

Figura 4

Mapa de procesos aplicados a la estructura orgánica de CNEL EP



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos; Plan de Negocios 2017 – 2021 CNEL EP

## 2.7 Equipos Utilizados

Para el desarrollo de sus actividades de distribución, comercialización y mantenimiento de energía eléctrica, la Unidad de Negocio Esmeraldas, cuenta con subestaciones, torres de distribución, equipo manual automatizado, para efectuar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo; además posee un parque automotor para desplazamiento del personal hacia los diferentes puntos de trabajo.

Dispone para el desarrollo de sus actividades con 60 vehículos, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6  
**Maquinaria y vehículos utilizados en la Unidad de Negocio Esmeraldas CNEL EP**

AGENCIA / OFICINAS	VEHICULOS	
	LIVIANOS	PESADOS
ESMERALDAS	38	3
ATACAMES	5	1
MUISNE	2	
QUININDE	6	1
GOLONDRINAS	1	
ROCAFUERTE	2	
BORBON	2	
SAN LORENZO	4	1

Elaboración propia.

## 2.8 Productos y servicios

Conforme a lo estipulado en la resolución de creación de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, que en su parte pertinente expresa: Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP 2017)

## 2.9 Organización del trabajo: Formas de contratación de los trabajadores

Mediante Resolución No. DIR-EMCOEP-2017-012-001-A, de fecha 14 de junio del 2017, el Directorio de la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP, aprobó la “Política para la vinculación de personal en las empresas públicas constituidas por la función ejecutiva”, que menciona lo siguiente:

4.- Alcance de los Procesos de Vinculación. - De conformidad con lo establecido en el artículo 228 de la constitución de la República del Ecuador, se ejecutará dentro de las empresas públicas concursos de méritos y oposición para todos los procesos de selección de personal, exceptuando los cargos de libre designación y remoción, así como los puestos temporales los mismos que se ejecutaran a través de un proceso de selección simple.

Dentro de los procesos de selección y concurso de merecimiento podrán participar todos los ciudadanos sin diferencia de edad, religión, raza, genero, orientación sexual y condiciones socioeconómicas. (Directorio de la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP 2017)

## 2.10 Distribución de Personal por centros, turnos de trabajo y sexo

La Unidad de Negocio Esmeraldas, es una organización dedicada a la distribución y comercialización eléctrica en alta y baja tensión a nivel industrial e intra domiciliario; como tal, es considerada una empresa de alto riesgo por sus procesos, equipos, y productos resultantes. La nómina está compuesta por cuatrocientos quince trabajadores.

Tabla 7

### Distribución de personal por centros de trabajo, Unidad de Negocio Esmeraldas

AGENCIA	No DE TRABAJADORES	PERSONAL MASCULINO	PERSONAL FEMENINO
ESMERALDAS	335	268	67
QUININDE	23	20	3
ROCAFUERTE	10	9	1
ATACAMES	29	23	6
SAN LORENZO	18	15	3

Elaboración propia

### 2.11 Horarios de Trabajo.

En la Unidad de Negocio Esmeraldas, se rigen los siguientes horarios de trabajo, de 8 horas laborales en dos turnos de trabajo:

Tabla 8  
Horario de trabajo del personal, Unidad de Negocio Esmeraldas

Horarios (lunes – viernes)	Personal Administrativo	Personal Técnico
08h00 – 16h00	X	X
16h00 – 00h00		X

Elaboración propia

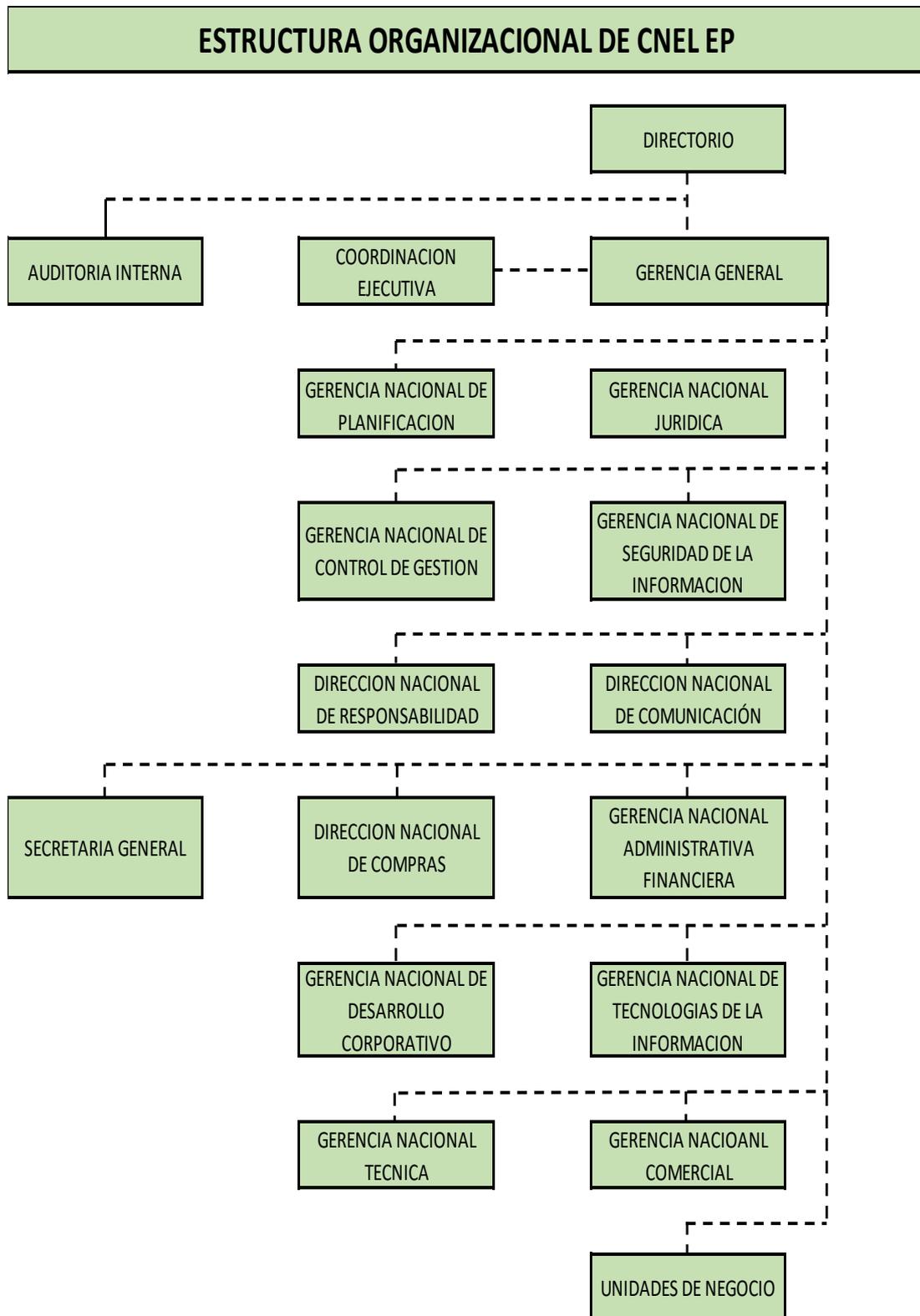
### 2.12 Beneficios al personal

En la Unidad de Negocio Esmeraldas los trabajadores gozan de todos los beneficios descritos en las leyes ecuatorianas; los obreros amparados en el Código de Trabajo, y los funcionarios amparados en la Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP.

### 2.13 Organigrama de la Unidad de Negocio Esmeraldas

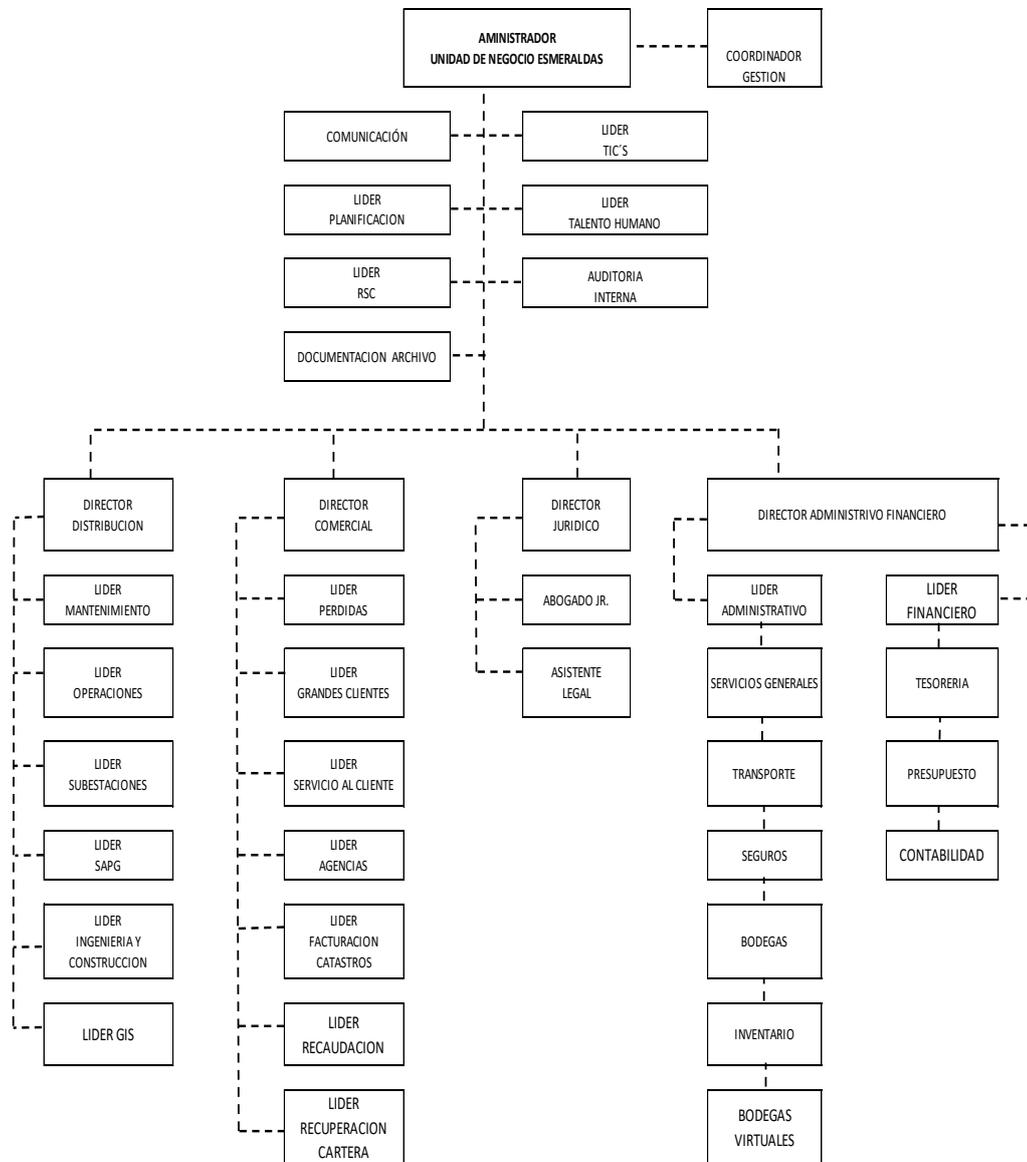
Al esquema de jerarquización, división de funciones y responsabilidades del talento humano que conforma la Unidad de Negocio Esmeraldas, se le denomina estructura orgánica; y en el modelo de gestión organizacional adoptado por la empresa, se establecen líneas de autoridad a través de los diversos niveles, y se delimitan las responsabilidades de cada cargo. A continuación, la estructura orgánica por procesos de la CNEL EP:

Figura 5  
Estructura Organizacional CNEL EP



Fuente: (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP 2017)  
Elaboración propia

Figura 6  
Estructura Organizacional Unidad de Negocio Esmeraldas



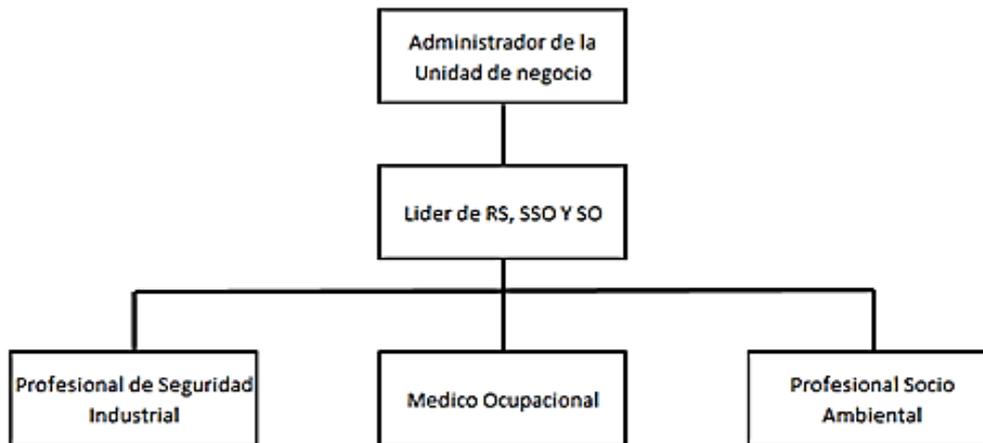
Elaboración propia

## 2.14 Organización de la seguridad industrial

La sección de Seguridad Industrial consta en el esquema organizativo de la Unidad de Negocio Esmeraldas, como un subproceso de apoyo del área de Responsabilidad Social, seguridad industrial, seguridad y salud ocupacional, y socio ambiental, el líder de esta área reporta sus actividades al Administrador de la Unidad de Negocio.

La sección de seguridad responde al siguiente esquema jerárquico:

Figura 7

**Estructura Organizacional Unidad de Seguridad Industrial**

Fuente: (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP 2017)  
Elaboración propia

**2.15 Recursos humanos**

Posee 2 técnicos en seguridad industrial, para dar soporte a las actividades de la Unidad Negocio en toda la provincia de Esmeraldas.

**2.16 Recursos financieros**

La sección de seguridad industrial en la Unidad de Negocio Esmeraldas tiene asignado un presupuesto de \$ 534,235.50 dólares para el desarrollo de su plan de trabajo; recursos que son administrados y canalizados por la matriz de la CNEL EP.

**2.17 Recursos técnicos**

La sección de seguridad industrial, dentro de la Unidad de Negocio Esmeraldas no cuenta con los elementos técnicos para el desarrollo de su trabajo de manera efectiva, ya que carecen de los equipos que le permitan ejercer los controles en los frentes de trabajo, su campo de acción está limitado porque no existe una línea directa de comunicación hacia la Gerencia General, su accionar depende de aprobaciones de los mandos intermedios.

No cuentan con asignación vehicular, para asistir y controlar las actividades que se desarrollan en los diferentes frentes de trabajo, de acuerdo, a la planificación del Departamento de Distribución.

No logran ejecutar e implementar los procedimientos de seguridad, que permitan estandarizar la gestión preventiva dentro de la Unidad de Negocio, por lo tanto, se imposibilita la socialización de estos hacia el personal operativo.

### **2.18 Recursos locativos**

La sección de seguridad industrial no cuenta con instalaciones adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de su trabajo. Solo cuentan con una oficina en la agencia matriz, desde este lugar desarrollan todas sus actividades.

En los centros de trabajo ubicados en los cantones de la provincia Esmeraldas, la sección de seguridad industrial no tiene asignadas áreas físicas para el desarrollo de sus actividades.

### **2.19 Niveles de responsabilidad**

En la Unidad de Negocio Esmeraldas, existen los lineamientos establecidos para el desarrollo y cumplimiento de la normativa de seguridad industrial nacional, sin embargo, en el desarrollo de los controles preventivos y su aplicación a las actividades diarias, no hay compromisos reales de los diferentes niveles de dirección de la empresa como se detalla a continuación:

- Administrador de la Unidad de Negocio: Participa como ente dirimente en la toma de decisiones relacionadas con la seguridad industrial. El líder de área tiene la obligación legal de comunicar cómo se desarrolla la gestión preventiva con los trabajadores de la empresa.
- Líder de Responsabilidad Social: Ejerce control sobre el desarrollo del plan de trabajo de la sección de seguridad industrial, conforme lo establecido en el manual de funciones de la empresa. La gestión de seguridad no se logra evidenciar; tampoco se comunica adecuadamente a los altos directivos de la empresa, para conseguir los resultados esperados.
- Profesionales de Seguridad Industrial: Sus actividades no logran ejecutarse completamente, es decir, la gestión preventiva, análisis y control de los riesgos que se presentan en los diferentes procesos que desarrolla la empresa.
- Trabajadores: Participan en el análisis y mejoramiento de las condiciones de trabajo, a través de participación directa; comunicando las desviaciones que se presenten en los frentes de trabajo, y presentando sus quejas mediante canales de comunicación informales.

## **2.20 Dirección del programa de seguridad industrial**

La Unidad de Negocio Esmeraldas cuenta con dos profesionales con formación académica superior en Ingeniería Industrial, y están encargados de desarrollar el programa preventivo dentro de la empresa, con la dirección del Líder de Responsabilidad Social.

## **2.21 Comité paritario**

En la Unidad de Negocio Esmeraldas existe un subcomité de seguridad industrial y salud ocupacional que funciona como organismo de promoción y vigilancia de las políticas, normas y reglamentos de salud ocupacional al interior de la empresa; este subcomité se reúne una vez al mes, y sus resoluciones son comunicadas al Administrador de la Unidad de Negocio.

## **2.22 Procedimientos administrativos**

El sistema de gestión de seguridad industrial considera los siguientes aspectos:

- Las actividades de operación, recepción, y distribución eléctrica de la CNEL EP, y las actividades de soporte, observando las normas aplicables.
- Para el cumplimiento de sus objetivos, la CNEL EP podrá celebrar convenios de asociación, uniones transitorias, alianzas estratégicas, consorcios, empresas de coordinación u otras de naturaleza similar con alcance nacional e internacional; y en general celebrar todo acto o contrato permitido por las leyes ecuatorianas, que directamente se relacionen con su objeto de negocio.
- Los procedimientos deben ir encaminados a explicar de manera clara y precisa las salvaguardas que deben aplicarse cuando se desarrollen actividades críticas, rutinarias y no rutinarias dentro de la Unidad de Negocio Esmeraldas.

## **2.23 Ingreso de nuevos trabajadores**

Todo el personal que ingresa a la empresa recibe una inducción de seguridad industrial incluidos los altos directivos, que no refleja la totalidad de los riesgos latentes en todos los procesos desarrollados por la empresa. Anexo II: Inducción de Seguridad Industrial Unidad de Negocio Esmeraldas.

## 2.24 Diagnóstico integral de condiciones de trabajo

La política de seguridad laboral establecida en la Unidad de Negocio Esmeraldas como directriz de la actividad preventiva, establece lo siguiente:

- Considerar la Gestión de Riesgo como parte integral de sus procesos.
- Cumplir con toda la Legislación Nacional vigente en Materia de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional y las Normas de este Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Implantar Sistemas de Gestión de Seguridad e Higiene y Salud en el Trabajo, estableciendo responsabilidades en todos los niveles: directivos, jefes operativos, supervisores, y trabajadores, a fin de optimizar la gestión de los riesgos.
- Capacitar en todos los niveles, a sus trabajadores, contratistas y subcontratistas, sobre sus responsabilidades en seguridad, higiene y salud ocupacional.
- Garantizar la asignación de recursos humanos, tecnológicos y financieros para cumplir con las actividades de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.
- Mantener un proceso de mejoramiento continuo en el Sistema de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.
- CNEL EP., presupuestará los requerimientos financieros indispensables, controlará y evaluará de manera directa y sistemática el cumplimiento de todas las actividades.
- Esta política será difundida y comunicada a todos los trabajadores de CNEL Corporación nacional de Electricidad EP, Contratistas y Subcontratistas, a través de eventos, publicaciones, lugares visibles de la empresa y estará a disposición de las partes interesadas. (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP 2018)

El objeto de estudio de este proyecto de investigación es:

- Líder de Mantenimiento
- Profesional Analista de Mantenimiento.
- Profesional de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Técnico 1 de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Técnico 2 de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Técnico 3 de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión

- Líder Mantenimiento y Redes de Distribución
- Profesional de Mantenimiento y Redes de Distribución
- Técnico 1 de Mantenimiento y Redes de Distribución
- Técnico 2 de Mantenimiento y Redes de Distribución
- Técnico 3 de Mantenimiento y Redes de Distribución
- Operador de equipo pesado Redes de Distribución
- Líder de Alumbrado Público
- Profesional de Alumbrado Público
- Técnico 1 de Alumbrado Público
- Técnico 2 de Alumbrado Público
- Técnico 3 de Alumbrado Público
- Operador de equipo pesado Alumbrado Público

### **2.25 De las condiciones de trabajo**

Analizando la normativa interna, se determinan los factores de riesgos que pueden generar probabilidad de daño potencial, en el origen, en el medio de propagación, y sobre el trabajador.

- Inspecciones generales y específicas: Son deficientes en todos los centros de trabajo de la Unidad de Negocio Esmeraldas.
- Investigación y análisis de accidentes de trabajo: No se evidenció un procedimiento que detalle el flujo o proceso a ser implementado por el personal, para notificación de accidentes e incidentes de trabajo.
- Demarcación y señalización: No cuentan con señalización de seguridad industrial adecuada a las actividades que se desarrollan, las áreas críticas de trabajo no cuentan con señalización informativa sobre los riesgos presentes en estas actividades.
- Métodos de Almacenamiento: No se realizan inspecciones periódicas a las áreas designadas para almacenamiento de materiales y productos químicos (inflamables, explosivos, tóxicos e irritantes), con la finalidad de verificar las metodologías de almacenamiento de acuerdo a normativa vigente en el país, y la manipulación adecuada del personal operativo.
- Hojas toxicológicas de productos químicos: No se mantiene un registro actualizado de todas las hojas de seguridad de los productos químicos utilizados en los procesos operativos (aceites minerales dieléctricos; aislantes

con lana mineral, derivados de hidrocarburos). No se realizan capacitaciones al personal de la empresa sobre el uso correcto e interpretación de la información de las hojas de seguridad, con la finalidad de obtener un nivel de preparación adecuado para actuar en caso de un evento no deseado que involucre estos materiales.

- Preparación para emergencias: No ha desarrollado un plan de emergencias médicas que comprometa a trabajadores de la empresa, y que se pueda activar mediante avisos por algún medio de comunicación. Existe un plan de emergencias operacionales ante desastres naturales vigente desde el año 2016. Las emergencias operativas generalmente son comunicadas por los usuarios finales de recepción del servicio de energía eléctrica.
- Evaluación de los factores de riesgo generadores de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: No se realiza el seguimiento continuo a los factores que pueden generar accidentes de trabajo, no se plantean soluciones de mejora continua para su minimización y/o eliminación. No se evidencia coordinación con la sección de Salud Ocupacional para el seguimiento de las patologías que se presentan en el personal, para evitar la generación de enfermedades profesionales.
- Dotación de equipos y elementos de protección personal: No se realizan auditorias sobre uso del EPP asignado al personal, y no se realiza trazabilidad sobre la eficiencia en su uso.

## **2.26 Evaluación del sistema de gestión de seguridad**

Para la evaluación efectiva del sistema de gestión de seguridad industrial, es importante considerar los indicadores estipulados en el reglamento del seguro general de riesgos del trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

- Índices reactivos; Índice de frecuencia (IF); Índice de gravedad (IG); Tasa de riesgo (TR).
- Índices proactivos; Análisis de riesgos de tarea, A.R.T.; Observaciones planeadas de acciones sub estándares, OPAS; Diálogo periódico de seguridad, IDPS; Demanda de seguridad, IDS; Entrenamiento de seguridad, IENTS; Ordenes de servicios estandarizados y auditados, IOSEA; Control de

accidentes e incidentes, ICAI. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social 2017)

Durante el desarrollo de esta investigación, no se evidenció el manejo de indicadores de gestión de seguridad industrial.

## **Capítulo tercero**

### **Responsabilidad social corporativa Interna en la Unidad de Negocio Esmeraldas**

En este capítulo se describen los principales aspectos para la aplicación de un esquema de responsabilidad social, el tipo de responsabilidades que existen y su clasificación de acuerdo a su importancia, elementos básicos para elaborar una política de responsabilidad social en la Unidad de Negocio Esmeraldas

El objetivo de esta investigación se orienta hacia la implantación de la responsabilidad social empresarial interna de la UN Esmeraldas, que debe ser integrada totalmente en su gestión, armonizando conceptos teóricos necesarios, y casos prácticos que ayuden a la creación de acciones responsables. El aspecto práctico se estructura mediante fichas de buenas prácticas que emplean diversas organizaciones en materia de RSE; a continuación, se presenta un detalle de sus contenidos:

- Buenas Prácticas, descripción de elementos y/o metodologías sencillas que faciliten la implantación de prácticas en la Unidad de Negocio Esmeraldas, que permitan la integración de la RSE en sus procesos.
- Casos de éxito, gestiones en materia de RSE efectuadas por empresas reconocidas a nivel nacional e internacional, en las cuales se refleja el impacto efectivo en la organización, y lógicamente, en el logro de las metas propuestas.
- Prácticas laborales/recursos humanos, normativa y procesos internos orientados al desarrollo del personal, que les permita realizar su trabajo en un entorno seguro y saludable, con igualdad de oportunidades, fomentando la conciliación familiar, formación y participación, con la finalidad de su crecimiento permanente.
- Acción Social, aportaciones de la empresa en proyectos sociales, culturales o deportivos del entorno, y la participación de todo su personal.
- Buen Gobierno, conjunto de leyes y prácticas dirigidas a la adecuada toma de decisiones (consenso, responsabilidad, transparencia, participación y cumplimiento de compromisos), para que prevalezcan los intereses de toda la organización y de la sociedad.

La Unidad de Negocio Esmeraldas al realizar estas actividades, y a la vez crear cultura de prevención en cada trabajador, se beneficiará con menores costos por accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la pérdida de tiempo productivo generado por las incapacidades será mínima, mejores condiciones de trabajo, y de salud del personal; implantando un cambio en su cultura hacia el auto cuidado, la realización del trabajo seguro y, mejorando la calidad de vida.

### **3 La responsabilidad social empresarial en la UN Esmeraldas**

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo y el Reglamento Interno de la CNEL EP, determinan las reglas a seguir para la supervisión de las actividades del personal; los jefes de área y directores departamentales son responsables de vigilar y controlar el comportamiento del personal, y reportar inmediatamente al Gerente de Unidad y al Director Corporativo de Talento Humano, quienes disponen acciones a seguir, dependiendo el tipo de comportamiento del personal (beneficioso o perjudicial para la organización).

Mediante Resolución N° GG-RE-32-2016, la Gerencia General, firmó el Reglamento para funcionamiento del comité de responsabilidad social empresarial de CNEL EP, que en su parte pertinente expresa:

Título II. Competencias; Artículo 4. Competencias en materia de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad. A este respecto, el Comité tendrá como principales funciones:

- Revisar periódicamente las Políticas de Responsabilidad Social y proponer su modificación y actualización al Gerente General.
- Revisar y analizar las expectativas de los grupos de interés, asegurar su consideración en la formulación de las Políticas de Responsabilidad Social y supervisar y evaluar la aplicación de la Política con los grupos de interés.
- Informar, con carácter previo a su aprobación por el Gerente General, el informe o memoria anual de responsabilidad y sostenibilidad.
- Conocer, impulsar, orientar y supervisar la actuación de la Corporación en materia de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad e informar sobre ello al Gerente General y al Comité Ejecutivo Delegado, según corresponda.

- Asesorar, en el ámbito de su competencia, en temas como empleo, innovación, satisfacción, diversidad, integración, no discriminación, igualdad, conciliación, accesibilidad y movilidad.
- Evaluar y revisar la aplicación de las Políticas de Responsabilidad Social en la ejecución de los planes de la Corporación y realizar el seguimiento de su grado de cumplimiento.
- Evaluar continuamente la situación de la Corporación en materia de responsabilidad social empresarial.
- Evaluar los anteproyectos en materia de responsabilidad social empresarial y actividades conexas (igualdad, variables sociales y ambientales en contratos, etc.) y sus posibles efectos sobre las actividades de la Corporación.
- Evaluar iniciativas y documentos de recomendaciones en materia de responsabilidad social empresarial que se produzcan en el mercado.
- Analizar las diferentes herramientas de medida y observatorios que se pongan en marcha a escala nacional en materia de responsabilidad social empresarial y proporcionar recomendaciones para la mejora del posicionamiento de la Corporación en este ámbito.
- Emitir los informes de las actuaciones, en materia de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad.

Como se puede evidenciar, en la actualidad la CNEL EP posee un reglamento para funcionamiento del comité de responsabilidad social empresarial, quienes conforman este comité tienen la obligación de presentar periódicamente políticas de responsabilidad social empresarial, y de investigar las expectativas de los grupos de interés.

Por lo expuesto, en la UN Esmeraldas no existen políticas de responsabilidad social empresarial para clientes internos, no se ha investigado las inquietudes del grupo de interés (trabajadores); mediante mecanismos oficiales se deben detectar inmediatamente las inquietudes existentes, que sirvan de insumo para la formulación de las políticas de responsabilidad social empresarial para clientes internos.

### **3.1 Nota Técnica de Prevención NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales**

La prevención de riesgos laborales y la atención a las condiciones de trabajo, son consideradas como la base para la elaboración de una política de responsabilidad social y seguridad corporativa.

La información recopilada por intermedio de las notas técnicas de prevención, aporta con criterios diversos para que el personal de talento humano y de responsabilidad social, puedan identificar y clasificar los tipos de acciones de responsabilidad social para priorizarlas, y poder iniciar un plan de acción.

### **3.2 La responsabilidad social, una necesidad**

La RSE es uno de los principios esenciales de lo que se denomina en términos empresariales la nueva cultura de empresa. Se interrelaciona con otros principios, tales como: ética, personas, capital intelectual, necesidad de innovación, mejora continua, formación continua, garantía de desarrollo, etc.; instaurando nuevas perspectivas a las políticas y estrategias empresariales, para la continuidad de las organizaciones y de la sociedad.

En los siguientes párrafos se relatan las razones fundamentales que determinan la necesidad de una nueva cultura de empresa, en el contexto de esta investigación.

### **3.3 Responsabilidad social e integración de sistemas**

La integración de la seguridad laboral a los sistemas de gestión de las organizaciones, está marcando pautas para una sinergia de actuaciones, y auto exige a las empresas públicas y privadas integrar sistemas, y ser transparentes con la sociedad en la atención a sus valores.

### **3.4 Contribución especial de la prevención a la responsabilidad social**

La seguridad laboral es un pilar fundamental de la RSE por su consideración de respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores, además es esencial para el logro de la calidad de servicios y procesos; complementando el camino de la excelencia empresarial, y con ello el principio de partida de lo que llamamos empresa socialmente responsable.

Las personas no deben ser tratadas como un recurso o medio para el logro del éxito empresarial, esta consideración instrumentista las ubica en el nivel inferior de prioridades de la gestión empresarial, determinando con ello una menor eficiencia en

el trabajo. El desarrollo profesional y las condiciones seguras de trabajo deben ser las finalidades esenciales de la empresa, por lo tanto, deben formar parte de sus objetivos estratégicos.

Las encuestas realizadas en los últimos años por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y por el INSHT, indican que hay aspectos internos de las organizaciones que han empeorado, como la intensificación del trabajo, el crecimiento de riesgos emergentes derivados de aspectos psicosociales no favorables, los esfuerzos físicos por movimientos repetitivos, ambientes de trabajo inadecuados, altas cargas de trabajo, etc.; esto significa que muchas organizaciones todavía no han entendido la especial contribución de los trabajadores cualificados y motivados en el desarrollo empresarial.

Las crecientes exigencias del mercado y de la sociedad, favorecen para que se llegue a entender el exclusivo aporte de la seguridad en el trabajo a la responsabilidad social de las empresas, y al futuro de las mismas. El único sistema de gestión que sitúa a las personas como verdadero objetivo empresarial, es el planteado por la legislatura en prevención de riesgos laborales.

En este contexto, enunciaremos un extracto del estudio de J. Collins y J. Porras en un proyecto de investigación desarrollado en la Universidad norteamericana de Stanford, estos autores llegan a la conclusión de que las compañías más exitosas y longevas, no tenían a la rentabilidad económica como una finalidad esencial, en su lugar tenían a los trabajadores como principal grupo de interés.

La prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo habrían de mejorar en un futuro en sociedades como la nuestra, al amparo de una mejor concepción de su significado y de su valor, así como de su integración al creciente interés por la Responsabilidad Social empresarial. Es de esperar que con políticas acertadas en este campo se ha de favorecer la construcción de empresas más competitivas en un entorno más humano. (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España 2003)

### **3.5 Nota Técnica de Prevención NTP 644: Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación, establecer los tipos de responsabilidades sociales**

Esta clasificación aporta con la identificación de necesidades y oportunidades en RSE, así como también, analizar las actuaciones que ya se están realizando en esta materia, con la finalidad de establecer planes de acción con sus respectivas prioridades. En la siguiente clasificación las responsabilidades primarias son por naturaleza prioritarias frente a las secundarias, y éstas a su vez lo son respecto a las responsabilidades terciarias, ante la complejidad de cada empresa y su entorno es preciso actuar con flexibilidad, buscando equilibrio con los grupos de interés.

Las organizaciones antes de preocuparse por los clientes externos, deben empezar por poner orden en casa, y esto representa buscar la excelencia en el seno de la empresa; atendiendo de manera especial a las personas, sus condiciones de trabajo, y la calidad de sus procesos.

Los criterios empleados para diferenciar a los tipos de responsabilidades son:

- Considerar a las primarias como inherentes a la actividad específica de la empresa.
- Las secundarias consisten, en mejorar los efectos resultantes de esa misma actividad específica en los grupos sociales interdependientes con la empresa.
- Las terciarias se extienden a las actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social, más allá de su actividad específica.

Establecer un límite entre estas responsabilidades no es tarea fácil, la mejor manera de salir de dudas es analizar y debatir la situación con las partes implicadas, por ejemplo, los trabajadores deben decidir los beneficios sociales que más les interesan, no tener en cuenta su opinión direcciona a un fracaso seguro.

En este grupo de responsabilidades, se encuentran atenciones o acciones sociales que los trabajadores están en condiciones de disfrutar, lógicamente se encuentran al margen de su propia actividad laboral, o su incidencia es indirecta. La selección debe estar condicionada a los intereses de los trabajadores, a las posibilidades de asignar recursos, a las leyes nacionales, y a la normativa interna de la organización.

Es factible centrarse en algunas de las responsabilidades, respetando o mejorando las acciones sociales, que son asimilables a derechos adquiridos; en el plan de actuación se presenta el orden de importancia de cada una.

Como nota aclaratoria, las responsabilidades terciarias no pueden reflejar que tienen el carácter de institución benéfica de la empresa, porque no es su finalidad; es

el compromiso de los representantes de la organización por su activo más valioso. (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España 2003)

### **3.6 Plan de actuación en la UN Esmeraldas**

El desarrollo de un plan de acción en este campo, con límites no definidos y situaciones empresariales muy diversas, obliga a la UN Esmeraldas a una profunda reflexión sobre su estado y perspectivas más inmediatas de progreso. El deseo de incorporar todo lo relacionado a la RSE en un sistema de gestión, requiere de un planteamiento de desarrollo por etapas.

Como primera etapa se descubre el sentido empresarial de la acción social de la UN Esmeraldas, en las siguientes etapas se introduce el proceso a los "stakeholders", e incluso a la opinión pública utilizando los correspondientes indicadores de medida.

No se puede iniciar ningún plan de acción social sin el compromiso del Administrador de la UN Esmeraldas, al carecer la institución de antecedentes en RSE el impulso inicial es significativo; se invierte esfuerzos en la toma de conciencia inicial a través de un análisis de situación, encuestas de RSE y de Riesgo psicosocial.

Hay que considerar las responsabilidades teniendo en cuenta que en cada una de ellas hay unos mínimos que no se deben sobrepasar nunca; son exigencias éticas que derivan del respeto incondicional a la dignidad de la persona y sus derechos inalienables, como la integridad física y moral de los trabajadores.

Como último paso, se determinan prioridades ante varias alternativas para poner en práctica responsabilidades secundarias y terciarias, considerando las expectativas que estas generan en los grupos analizados; y finalmente se impulsa la puesta en práctica de cada responsabilidad con el procedimiento más adecuado, y en el lugar y tiempo oportunos.

### **3.7 Análisis de situación**

Conocer las circunstancias particulares de la actividad específica, y del entorno empresarial de la UN Esmeraldas, a la luz de los principios anteriores, permite concretar acciones mucho antes de que se produzcan demandas sociales. Empleando los tipos de responsabilidades sociales antes mencionados, se recurre a todas las fuentes de información que permitan interpretarlas e interrelacionarlas.

Las principales fuentes de información que se consideran son:

- La acción social histórica: revisar el nivel de cumplimiento de la reglamentación y los estándares en prevención de riesgos laborales; las auditorías realizadas por organismos de control. Analizar cuáles han sido las políticas empresariales en los últimos años, y cómo han aportado para la conformación de una cultura de empresa, para interiorizar valores y los tipos de RSE.
- Evaluación de demandas sociales de los grupos interesados: en el entorno en el que opera la UN Esmeraldas existen quejas, sugerencias o expectativas acerca de su situación, información que se recopila con mucha atención porque no se exteriorizan con facilidad, por desconfianza en su posibilidad de resolución. Escuchar hasta pequeñas insinuaciones críticas es una manera de descubrir carencias sobre responsabilidades concretas; es importante discernir entre los auténticos derechos y las simples reivindicaciones. La atención del personal que labora en todos los procesos de la UN Esmeraldas, y los efectos que recibe cada uno de ellos ante una determinada decisión, ayudará a evaluar dichas responsabilidades. Por ejemplo, el traslado de una agencia de recaudación a otra población afectará al Estado (rentabilidad de su inversión), empleados (clima laboral, traslado o cambio de empresa), directivos (destrucción de equipos, dificultad de reemplazar trabajadores experimentados), proveedores actuales (variación de costes de transporte), colectividad (pérdida de puestos de trabajo indirectos).
- Programas de RSE de empresas de interés: hay que tener en cuenta que cada organización es un foco generador de experiencias de RSE, y muchas de estas son positivas, aunque desafortunadamente no sean conocidas. Es necesario acudir de manera continuada a foros empresariales, cada vez más frecuentes, promovidos por instituciones públicas o privadas para debatir experiencias sobre esta materia y sus diferentes aspectos.

### **3.8 Evaluación de las responsabilidades sociales**

Identificadas las diferentes responsabilidades se procede a su evaluación, las primeras ayudan a enfrentar de mejor manera los retos de las segundas. Al clasificar las responsabilidades en primarias, secundarias y terciarias, se realiza una aproximación en su ordenamiento, sin embargo, es necesario incorporar nuevos criterios para ser más precisos en la evaluación.

En cada tipo de responsabilidades hay factores que diferencian su importancia, por ejemplo, un incumplimiento reglamentario significativo o un mínimo éticamente exigible no debería tener la misma consideración que algo no exigible legalmente.

En la sub clasificación, las primarias se las cataloga como responsabilidades con riesgo alto, las secundarias riesgo medio, y las terciarias con riesgo bajo; facilitando la evaluación. Las autoridades de turno de la UN Esmeraldas, pueden cambiar estos términos y ampliar la clasificación si lo consideran pertinente.

### **3.9 Diseño del programa de actuación**

Una vez evaluadas las responsabilidades de la UN Esmeraldas, existen las condiciones para definir una política y un programa de trabajo, así como la implementación de una estrategia proactiva de interés y preocupación por el desarrollo de la RSE; la respuesta de la empresa a los problemas sociales internos requiere de una serie de fases para su implantación gradual.

En la primera fase, luego de identificar y evaluar las responsabilidades, la dirección define la política en esta materia; se comunica a las partes interesadas, en especial a los trabajadores, y se difunde oportunamente por los medios de comunicación institucional. Es imprescindible que los clientes internos y externos de la UN Esmeraldas, conozcan los valores y principios éticos, con los cuales se sustenta la actividad empresarial.

En la segunda fase, con la información obtenida de las fuentes primarias y secundarias empleadas en esta investigación, y con los resultados de la evaluación de las responsabilidades, se consideran los aspectos técnicos de cada una de las necesidades, es decir, su análisis e interpretación.

En una tercera fase, se solicita a las autoridades de la UN Esmeraldas que se involucren lo suficiente, para lograr el compromiso de toda organización. El departamento de Talento Humano y de Responsabilidad Social, Seguridad Ocupacional, Salud y Ambiente, deben entender y aceptar la RSE interna como un problema directo, comprometiendo recursos y modificando procedimientos, para responder a las exigencias planteadas.

La política y programas son una guía para la toma de decisiones, y para reforzar el comportamiento responsable en todos los niveles de la UN Esmeraldas. Los programas serán sistemáticos, como por ejemplo la asistencia psicológica, el

desarrollo de carreras profesionales, adecuada reubicación del personal por zona geográfica, organización efectiva del trabajo, liderazgo eficaz, etc.; y también pueden existir programas ocasionales diseñados para resolver una situación concreta, como el acoso laboral, estabilidad emocional.

Los programas deben contar con los recursos necesarios, y el correspondiente seguimiento para el control de cumplimiento de sus objetivos y de su eficacia. Obligatoriamente se designa a un responsable de los programas de trabajo; podría ser el Profesional de Seguridad Laboral, quien debe tener sensibilidad social y la competencia necesaria.

La creación de un comité de responsabilidad social empresarial interna, que se reúna periódicamente para tratar exclusivamente estos temas, es una buena práctica para lograr un mayor compromiso entre las autoridades los trabajadores de la UN Esmeraldas, y mejorar los objetivos y el alcance de la política planteada; es imprescindible disponer de mecanismos estables y oficiales de diálogo con los grupos de interés.

Las autoridades de turno pueden complementar la propuesta de esta investigación, de acuerdo a las políticas y estrategias empresariales.

### **3.10 Clasificación de responsabilidades**

#### **Responsabilidades primarias de la empresa con los trabajadores**

Responsabilidad Grave: La actividad empresarial quedaría deslegitimada por los medios empleados si el logro u otros objetivos se hicieran sin respetar los derechos humanos, manipulando o abusando de las personas. Más allá de valores éticos, unas buenas condiciones de trabajo son esenciales para lograr la calidad de servicios y procesos. La orientación básica al bien común exige organizar el trabajo de modo que las personas puedan mejorar y desarrollarse humana y profesionalmente a través de su trabajo en la empresa, y desde luego no impedirlo.

Pagar salarios y respetar horarios laborales que permitan vivir con dignidad, evitar injustas discriminaciones, respetar la intimidad, y proporcionar la formación adecuada para el correcto desempeño de las tareas.

Los aspectos psicosociales del trabajo no deben en ningún caso ser obviados con la excusa incierta de que la reglamentación no los concreta y regula con suficiente detalle, deben ser detectados, analizados, y evaluados, para evitar

mantener trabajos monótonos, rutinarios, agotadores, que pueden ocasionar estrés, falta de concentración, desmotivación.

**Responsabilidad Grave:** La legislación, que normalmente es una concreción de exigencias éticas promulgadas por la legítima autoridad, proporciona un marco para que se puedan desarrollar unas relaciones económicas civilizadas y humanas. Respetar los principios de actuación y costumbres del lugar es también esencial para la necesaria integración. No se podrá deslegitimar o vulnerar las reglamentaciones del país de origen, aprovechando la carencia de un marco reglamentario adecuado en el país en el que se presente una nueva actividad laboral.

### **Responsabilidades secundarias de la empresa con los trabajadores**

**Responsabilidad Grave:** Condiciones de trabajo que cuiden aspectos de confort en la realización de las tareas, más allá de lo reglamentado, atención especial a las limitaciones de horas extraordinarias, compensaciones horarias en trabajos fuera del horario laboral, facilidad en cambios de turnos, creación de ambientes de trabajo adecuados.

**Responsabilidad Grave:** Promover el trabajo en equipo o lo que conlleva las nuevas formas de organización del trabajo basadas en modelos participativos, atender en lo posible las sugerencias de mejoras de los trabajadores.

**Responsabilidad Grave:** Procurar la reubicación laboral dentro o fuera de empresa ante problemas coyunturales, evitar el abuso de la contratación temporal, despidos sin el debido sustento técnico, abuso verbal y psicológico de jefes de grupos o departamentales, encargo/subrogación de puestos por afinidad sin análisis de competencias.

**Responsabilidad Grave:** Sería una irresponsabilidad primaria despedir a una persona mientras está de baja por accidente laboral o enfermedad.

**Responsabilidad Grave:** Favorecer el crecimiento intelectual y sobre todo su "empleabilidad" en un futuro, ante los posibles avatares por los que pueda pasar la empresa o circunstancias personales.

**Responsabilidad Mejorable:** Facilitar asistencia sanitaria cuando se precise, más allá de la legalmente exigible.

**Responsabilidad Mejorable:** Anticipo salarial ante necesidad difícil de prever, flexibilidad horaria para atender a familiar directo con enfermedad grave y/o catastróficas.

Responsabilidad Aconsejable: Beneficiarse de los productos de la empresa a precio más económico que el de venta.

Responsabilidad Mejorable: Ser transparente sobre la situación de la empresa y sus perspectivas de futuro.

Responsabilidad Mejorable: Celebrar colectivamente éxitos alcanzados o reconocimientos recibidos.

### **Responsabilidades terciarias de la empresa con los trabajadores**

Responsabilidad Aconsejable: Trabajo a tiempo parcial para aquellas personas que por necesidad o dificultades lo precisen siempre que ello no represente una dificultad al proceso productivo.

Responsabilidad Aconsejable: Flexibilidad de horario laboral y en el disfrute de vacaciones anuales. No trabajar a partir de los viernes por la tarde (siempre que ello sea posible).

Responsabilidad Aconsejable: Facilitar asesoramiento jurídico.

Responsabilidad Aconsejable: Préstamos monetarios limitados a interés inferior al del mercado.

Responsabilidad Aconsejable: Anticipos salariales sin interés.

Responsabilidad Grave: Ayudas e incentivos a la formación.

Responsabilidad Aconsejable: Ayudas a planes personales de pensiones.

Responsabilidad Aconsejable: Favorecer descuentos especiales en servicios y comercios de la comunidad.

Responsabilidad Aconsejable: Ayudas por hijo en edad escolar.

Responsabilidad Aconsejable: Ayudas por comida fuera del hogar (si comer en la empresa fuera necesario por carencias de servicio en el medio y exigencia del horario laboral, tener un comedor de empresa o un servicio de comidas a un precio inferior al del mercado sería una responsabilidad primaria y recibir una subvención o ayuda monetaria adicional sería una responsabilidad secundaria).

Responsabilidad Aconsejable: Facilitar el desplazamiento al trabajo o ayudas al respecto. Sería una responsabilidad secundaria o incluso primaria en función de la ubicación del centro de trabajo o de producirse un traslado del mismo.

Responsabilidad Mejorable: Ayudas para vivienda, en especial cuando se requiera un cambio de agencia.

Responsabilidad Aconsejable: Promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal, Independientemente del trabajo.

Responsabilidad Aconsejable: Facilitar información y medios para disfrute de actividades culturales en el medio.

Responsabilidad Aconsejable: Promover y facilitar su participación en programas de ayuda a la comunidad o al tercer mundo.

Responsabilidad Aconsejable: Organizar actividades recreativas y de ocio en la empresa; disponer de instalaciones idóneas; organizar celebraciones colectivas por motivos diversos ajenos a la propia actividad laboral a fin de contribuir a mejorar el clima de la empresa.

Responsabilidad Grave: Igualdad de oportunidades, respetar la diversidad, promoviendo la no discriminación por razón de raza, color, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física o social entre sus profesionales.

Responsabilidad Grave: Conciliación de la vida personal y laboral, que facilite su mejor equilibrio.

Responsabilidad Grave: Reducir la accidentabilidad y el ausentismo.

Responsabilidad Grave: Riesgos psicosociales que afectan al desempeño laboral.

Las responsabilidades antes mencionadas se emplean para elaborar una propuesta de política de responsabilidad social y seguridad corporativa para los trabajadores que laboran en el departamento técnico de la Unidad de Negocio Esmeraldas.

### **3.11. Propuesta de Política de Responsabilidad Social y Seguridad Corporativa para clientes internos de la UN Esmeraldas**

Esta propuesta permitirá a los trabajadores, comprometerse con la normativa de prevención de riesgos en el trabajo que se promueve en la CNEL EP, priorizando las responsabilidades detectadas como graves y mejorables sobre las cuales se debe implementar su control y solución, sin descuidar la atención de las responsabilidades detectadas como aconsejables.

Para la elaboración de esta propuesta, se incluyeron aspectos detectados como críticos en la evaluación de riesgos psicosociales, matriz de riesgos por puesto de trabajo, y la encuesta de responsabilidad social empresarial. Como aspectos relevantes y que se enfocaron en los objetivos de esta investigación tenemos que no

existe la retribución y reconocimiento profesional para los trabajadores; así como tampoco, medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.

Estos compromisos no han sido considerados por la empresa, y mucho menos implementados con sus trabajadores, motivo por el cual, se presenta la política elaborada en esta investigación:

- Garantizar la calidad del empleo, fomentando el empleo, con condiciones de seguridad y salud aceptables, que garanticen una mejora continua de las aptitudes y competencias de los trabajadores.
- Realizar el seguimiento adecuado y oportuno de los compromisos adquiridos con los trabajadores, en estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y costumbres, en materia de seguridad laboral y responsabilidad social empresarial interna.
- Coordinar de manera efectiva las actividades administrativas, financieras, operativas que proporcionen condiciones de trabajo y calidad de vida aceptables, en equilibrio con la vida extra laboral.
- Desarrollar modelos de trabajo participativos, acorde a las necesidades de la empresa; apoyando la iniciativa, autonomía y creatividad de los trabajadores.
- Otorgar una plaza de trabajo estable a los trabajadores; ofrecer una reubicación laboral, de acuerdo a sus competencias y habilidades, cuando se presenten problemas internos.
- Facilitar la reinserción laboral a una persona accidentada. Implementando mecanismos factibles de cumplimiento, para que su reinserción no sea afectada, y logre adaptarse progresivamente a su lugar de trabajo.
- Proponer la formación permanente de los trabajadores, asegurando su cualificación, crecimiento intelectual y profesional; exigiendo a los directivos la elaboración y ejecución de planes de capacitación, que permitan cerrar las brechas de competencia que resultan de la evaluación de desempeño anual.
- Proporcionar asistencia sanitaria a los trabajadores que lo requieran, facilitándole los medios internos o externos a los que tiene acceso la empresa.
- Atender necesidades apremiantes, resultado de problemas puntuales humanos o familiares, priorizando casos especiales como la atención a familiares con enfermedades graves.

- Entregar oportunamente y por todos los medios institucionales, información transparente sobre la situación de la empresa y sus perspectivas de futuro.
- Realizar actos protocolarios como parte de la cultura organizacional, para elogiar colectivamente a los trabajadores que han conseguido un éxito como resultado de su trayectoria profesional y personal.
- Permitir el desempeño de actividades del trabajo a tiempo parcial, cuando por necesidades lo requieran; previo un análisis de que esta situación no represente una dificultad al proceso productivo.
- Analizar la flexibilidad del horario laboral y se permita trabajar media jornada los días viernes, únicamente en casos especiales, como formación académica, o movilización a otra provincia para visitar familiares directos; permitiendo que las horas no trabajadas sean consideradas en los días de vacaciones anuales.
- Implantar en las políticas de talento humano, el apoyo económico (préstamos), e incentivos no monetarios, para los trabajadores que se dedican a su formación académica o especialización.
- Contratar personal que posea como domicilio oficial el cantón donde se realizarán las actividades diarias, para evitar traslados o rotación (diaria, semanal, mensual) de trabajadores a otros cantones de jurisdicción de la empresa.
- Promover la igualdad de género como acción afirmativa en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción profesional y a las condiciones de trabajo, como manifestación de la realidad social y cultural; cumpliendo con la legislación vigente en el Ecuador para este efecto.
- Implantar medidas de conciliación que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus profesionales, y faciliten el mejor equilibrio entre las responsabilidades familiares y laborales; destacando en particular, las dirigidas a fomentar el respeto del tiempo de descanso, y evitar cuando sea posible, las comunicaciones profesionales fuera del horario laboral.
- Proponer alternativas para reducir la accidentabilidad y el ausentismo, mediante la aplicación de programas, campañas y auditorias del sistema de gestión de seguridad laboral, (medición, evaluación, seguimiento y control) de las condiciones de trabajo.

- Elaborar un plan para el control de riesgos psicosociales que afectan el desarrollo laboral de los trabajadores operativos; monitorear, evaluar y controlar los riesgos detectados para determinar su grado de incidencia en la productividad de la empresa.

**Presupuesto**

Debe ser aprobado por el Administrador de la UN Esmeraldas para ser incluido en la proforma presupuestaria, el presupuesto referencial es de \$10.000 dólares.

**Responsables de ejecución**

- Administrador de UN Esmeraldas, quien deberá aprobar la asignación de recursos, y remitir esta política a la Gerencia General para su aprobación e incorporación a la normativa de la CNEL EP.
- Líder de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud y Ambiente, quien se encarga de la implementación y aplicación de la política en la UN Esmeraldas.
- Líder de Talento Humano, quien se encargará del control y seguimiento de la política de RSE.
- Profesional de Seguridad Laboral, quien realizará la explicación de las ventajas de la implementación de la política de RSE.
- Comunicación Social y Trabajo social, realizarán la difusión de la política a todo el personal de la UN Esmeraldas.

**Recursos necesarios**

Equipos informáticos, materiales audiovisuales, espacio físico adecuado, material didáctico, logística, y movilización.

## Conclusiones

1. Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la UN Esmeraldas, para conocer la existencia de políticas de responsabilidad social y seguridad corporativa, y en lo referente a RSE se establece, que no existen políticas de esta índole para los clientes internos, por lo tanto, no tienen compromisos establecidos por la Administración para la aplicación y desarrollo de RSE dentro de la UN Esmeraldas.

El sistema de gestión preventivo que se desarrolla en la UN Esmeraldas presenta varias deficiencias, porque los actores involucrados en el control y seguimiento no dan cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de prevención de riesgos vigente.

Al emplear las fuentes de datos primarias y secundarias, se obtuvo información valiosa sobre la responsabilidad social empresarial y la seguridad laboral en la UN Esmeraldas, sobre la reglamentación vigente, campo de acción, recursos, auditorías, tipos de responsabilidades, condiciones de trabajo, salud mental de los trabajadores, ambientes de trabajos adecuados; datos que se analizaron cuantitativa y cualitativamente dependiendo el método de investigación empleado.

Como resultados relevantes tenemos que el 80% de trabajadores encuestados (57), indicaron que no conocen temas de RSE; el 86% (61) manifestaron no conocer las políticas de RSE de la UN Esmeraldas, porque no se han difundido; el 76% (54) manifestaron nunca haber conversado de RSE con sus compañeros; el 73% (52) considera como negativa la RSE en la UN Esmeraldas; el 72% (51), que se deben difundir las actividades de RSE para conocer el alcance de la misma; el 93% (66), creen que la empresa no ha puesto en práctica la RSE con sus trabajadores.

El 56% de trabajadores (40) tienen un riesgo alto de sufrir daños psicosociales por carga y ritmo de trabajo; el 70% (50) tienen un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial por la falta de desarrollo de competencias; el 97% de trabajadores (69) tienen un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial por acoso discriminatorio; el 96% (68) tienen un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial por acoso laboral; el 97% (69) tienen un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial por las inadecuadas condiciones del trabajo; el 94% de trabajadores (67) tienen un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial por la falta de estabilidad laboral y emocional.

En esta investigación se revelaron los tipos de RSE que deberán incluirse en el plan de la empresa; comprobando que no posee planes de acción adecuados para

hacer frente a las desviaciones presentes; que existen riesgos críticos afectando a su personal y no son atendidos oportunamente; puntos claves a los cuales la organización debe adelantarse, para evitar demandas y conflictos sociales.

El análisis realizado a los riesgos psicosociales que resultaron de las condiciones de trabajo, fue elemental para atacar el problema de raíz, y proponer soluciones en una política de aplicación inmediata para con sus clientes internos. Es importante acotar, que no se cuenta con un plan de control de riesgos psicosociales para el mejoramiento de ambiente de trabajo del personal técnico. (Ver Anexo 1 y Anexo 2)

2. Actualmente la sección de seguridad industrial de la UN Esmeraldas, desarrolla una gestión preventiva que no es posible evidenciar a través de los indicadores de gestión reactivos y proactivos en la empresa. Empleando las técnicas de investigación se realizó el levantamiento de la información correspondiente a las actividades específicas de los puestos de trabajo en los cuales se desempeñan diariamente los 71 trabajadores del departamento técnico; se analizaron actividades, riesgos, la falta de planificación y supervisión de actividades, (Ver Anexo 3)

3. Los trabajadores de la Unidad de Negocio Esmeraldas, no reciben charlas o capacitaciones periódicas en materia de seguridad en el trabajo. El jefe departamental presenta anualmente un plan de capacitación general para todos los trabajadores que laboran en la Dirección de Distribución. (Ver Anexo 4)

4. El proceso de inducción a nuevos trabajadores, y la actualización de conocimientos a trabajadores antiguos, no se realiza acorde a los temas de prevención de riesgos que obligatoriamente debe conocer el personal operativo. (Ver Anexo 5)

5. La UN Esmeraldas carece de un historial de encuestas de satisfacción, dirigidas a los trabajadores de la empresa, sobre la implementación y desarrollo de programas relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral.

6. En la UN Esmeraldas no se han delimitado objetivos estratégicos, para el progreso profesional, enmarcados en la igualdad de oportunidades y condiciones. En el caso del personal del departamento técnico, no poseen una formación permanente que asegure su cualificación. Las políticas internas de administración del talento humano, no se emplean para el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades.

## Recomendaciones

Los conceptos emitidos en esta investigación sirven de guía para la elaboración de una política de responsabilidad social y seguridad corporativa. Evaluadas las responsabilidades sociales de la empresa, y los riesgos psicosociales que afectan realmente en el desempeño de las actividades de los trabajadores, es posible establecer una política y un programa de trabajo.

Entre las situaciones más imperiosas se propone a las autoridades de la UN Esmeraldas, emplear los resultados de esta investigación para elaborar un programa para el control de riesgos psicosociales que afectan el desarrollo de actividades de los trabajadores operativos, y monitorearlos para determinar su grado de incidencia en la productividad de la empresa.

1. Presentar la política elaborada para aprobación de las autoridades de la UN Esmeraldas, contando con este aval los representantes de los departamentos de Talento Humano, y de Responsabilidad Social, Seguridad Ocupacional, Salud y Ambiente, deben comprometer recursos de la asignación anual, modificar procedimientos, planificar y coordinar actividades para difundir claramente la política propuesta, y se inicie su implantación gradualmente; respondiendo a las exigencias planteadas por los clientes internos.

2. Elaborar una matriz de riesgos, que permitirá a los responsables de seguridad laboral, desarrollar metodologías para el monitoreo y seguimiento a los factores de riesgos latentes, para su minimización y/o eliminación, por ejemplo: elaborar un instructivo para incluir obligatoriamente en las ordenes de trabajo diarias, las salvaguardas preventivas para las actividades rutinarias y críticas; y desarrollar los índices de gestión preventivos (reactivos y proactivos) y difundirlo a todo el personal de la empresa.

3. Elaborar un plan de capacitación permanente, en base a los factores de riesgos detectados como críticos en la matriz de riesgos por puesto de trabajo; se impartirá a todo el personal de la UN Esmeraldas.

El plan de capacitación posee temática elemental para la identificación, análisis y eliminación de actos y condiciones inseguras en sus puestos de trabajo, complementándolo con temas del sector eléctrico en general. Se presenta un cronograma para su ejecución anual, difundiendo los temas una vez a la semana.

El departamento de Talento Humano debe incluir en su programa anual de formación, el plan de capacitación propuesto, y cumplir con el adiestramiento en todos los niveles de la UN Esmeraldas, para fomentar la cultura en seguridad laboral.

4. Elaboración de un programa de inducción, que se desarrolla en dos etapas: la primera etapa es teórica, y la segunda etapa consiste en recorridos y visitas para visualizar las actividades de campo y las áreas operativas. La inducción se imparte obligatoriamente cuando se incorpora personal nuevo a la empresa (administrativo y operativo), y de manera periódica al personal de nómina más antiguo con la finalidad de reforzar conocimientos.

La inducción general debe incluirse en el programa anual de formación del departamento de Talento Humano, y será impartida a todo el personal de la UN Esmeraldas; complementándose con las directrices específicas de la sección o área de trabajo.

5. Realizar periódicamente encuestas al personal de la UN Esmeraldas, sobre el desarrollo de programas relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral, y comunicar sus resultados a los directivos para toma de decisiones; información que servirá de insumo para la elaboración de programas que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus profesionales, y faciliten el mejor equilibrio entre las responsabilidades familiares y laborales.

Se debe considerar la implementación de actividades administrativas, financieras y operativas, que otorguen condiciones seguras en las actividades diarias, para ofrecer calidad de vida en el trabajo en equilibrio con la vida extra laboral.

6. Proponer la formación permanente de los trabajadores, asegurando su cualificación, crecimiento intelectual y profesional; exigiendo a los directivos la elaboración y ejecución de planes de capacitación, que permitan cerrar las brechas de competencia que resultan de la evaluación de desempeño anual.

Promover la igualdad de género como acción afirmativa en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción profesional y a las condiciones de trabajo, como manifestación de la realidad social y cultural; cumpliendo con la legislación vigente en el Ecuador para este efecto.

## Bibliografía

- Ahumada Figueroa, Luis. 2002. *Conflicto, negociación, mediación y arbitraje: un acercamiento desde el ámbito laboral. Revista de la escuela de psicología de facultad de filosofía y educación Universidad Católica*. Valparaíso.
- Andrade, Horacio. 1996. *La comunicación positiva y el entorno organizacional. Razón y palabra, número 4, año 1*.
- Banco Interamericano de Desarrollo. 2011. *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington DC: Editor Antonio Vives - Estrella Peinado.
- Barba, Antonio. 2000. *Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración*. México.
- Cáceres, Francisco. 2016. *Módulo de Seguridad y Salud Ocupacional*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. 2017. *Manual de funciones Unidades de Negocio*. Guayaquil: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.
- Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. 2017. *Modelo del Plan Estratégico 2017 - 2021*. Guayaquil : Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.
- Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. 2018. *Políticas de Seguridad. Política interna*, Guayaquil: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.
- Cortés, José. 2002. *Seguridad e Higiene del Trabajo, Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Cortés Díaz, José, 2007. *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales - Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: Tébar, S.L.
- Decreto Ejecutivo 2393. 1986. *Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del medio ambiente del trabajo*. Quito: Registro Oficial 565.
- Decisión 584. 2005. *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. San Isidro: Instituto Laboral Andino.
- DESUR en un proyecto co-financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER. 2001. *Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollando regiones sostenibles a través de PYME'S responsables*. Unión Europea: INTERREG IVC.
- DESUR. 2001. *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones*. Unión Europea: INTERREG IVC.

- Directorio de la CNEL EP. 2016. *Normativa de Seguridad Industrial, Responsabilidad Social y Salud Ocupacional*. Guayaquil.
- Directorio de la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP. 2017. *Política para la vinculación de personal en las empresas públicas constituidas por la función ejecutiva*. Quito: Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP.
- Domínguez Bilbao, Roberto y Silvia, García Dauder. 2003. *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Área de Psicología Social Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad Rey Juan Carlos. Madrid. IMPRIME Copy Red Madrid.
- Epstein, Marc. 2001. *La empresa honesta. Cómo convertir la responsabilidad corporativa en una ventaja competitiva*. Buenos Aires.
- España, Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo. 2003. *NTP 644: Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Estrada Gallego, Fernando. 2006. *Herbert A. Simon y la Economía organizacional*. *Revista Sociedad y Economía* N° 11.
- Etkin, Jorge. 1989. *Identidad de las organizaciones, Invariancia y cambio*, México: Paidós.
- Europeas, La Comisión de las Comunidades. 2001. *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Fuster, Joaquín M. 2014. *Cerebro y Libertad, Los cimientos cerebrales de nuestra capacidad para elegir*, Barcelona: Aries.
- Herzberg, Frederick. 1959. *Work and motivation. Behaviour science concepts and management application: Teoría Motivación - Higiene*.
- Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España. 2009. *Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: INSHT.
- Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo España. 2003. *Norma Técnica NTP 643 Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales*. Madrid: INSHT.
- Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo España. 2003. *Norma Técnica NTP 644 Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación*. Madrid: INSHT.
- Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo España. 2003. *Norma Técnica NTP 647*

- Responsabilidad social de las empresas Modelo SAI 8000 (Social Accountability)*. Madrid: INSHT.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 2017. *Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo, Resolución 513*. Quito.
- Lastra Corozo, Evert. 2014. *Implementación de programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en la Unidad de Negocio Termoesmeraldas CELEC EP*. Esmeraldas.
- Lastra Corozo, Juan. 2004. *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad de Negocio Esmeraldas CNEL EP*. Esmeraldas.
- Lima, Mariana. 2016. *Teoría de la Creatividad. Docencia Maestría de Desarrollo de Talento Humano*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Martínez-Pujalte, V., R. Jauregui, y A. Torme. 2011. *Responsabilidad Social Empresarial, Ideas y Reflexiones*. Madrid: CEIM.
- Ministerio del Trabajo. 2018. *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales*. Quito: Ministerio del Trabajo.
- Montoya, Beatriz; Martínez Pedro. 2012. *Responsabilidad social empresarial: Una propuesta ética ante los desafíos globales*. Chihuahua: Editorial Rood Consultoría, Comunicación & rp.
- Morgan, Gareth. 1990. *Imágenes de la Organización, Hacia la auto-organización: Las organizaciones como cerebros*. Madrid: RA - MA.
- Peralta, Alvaro, *Ergonomía*. 2017. *Docencia Maestría en Desarrollo de Talento Humano*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Portugal, María. 2007. *Concepto de Cultura*. ProNegocios.net Derechos Reservados.
- Ramachandran, Vilayanur. 2012. *Lo que el cerebro nos dice, Los misterios de la mente humana al descubierto*, Barcelona: Espasa Libros S. L. U.
- Robbins, Stephen P., y Timothy A. Judge. 2013. *Comportamiento organizacional*. México: Gerencia editorial latinoamericana.
- Roberto, Domínguez B., y García D. Silvia. 2003. *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid: Copy Red.
- Ruiz, Eugenio, María Lourdes Gago, Carmen García, y Soledad López. 2012. *Recursos humanos y Responsabilidad social corporativa*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Secretaría Central Organización Internacional de Estandarización. 2010. *ISO 26000*

*Responsabilidad Social*. Ginebra: Secretaría Central Organización Internacional de Estandarización.

Schein, Edgar H. 1998. *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza & Janes Editores S.A.

Schvarstein, Leonardo. 1998. *Diseño de las organizaciones, Tensiones y paradojas*. México: Paidós.

Trujillo, Raúl. 2015. *Seguridad Ocupacional*. Bogotá: Sexta edición. Editorial ECOE.

Universidad Andina Simón Bolívar. 2014. *Manual de estilo*. Quito: Ediciones Fausto Reinoso.

Universidades Ecuatorianas. 2019. *Análisis de causalidad en accidentes producidos por exposición a actividades eléctricas en la provincia de Pichincha, Ecuador*. Quito: UTE.

William, Fisher; Ury. 1981. *Si de acuerdo!Cómo negociar sin ceder*. Estados Unidos Houghton Mifflin Company.

**Anexo 1: Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a los trabajadores del área técnica del departamento de distribución, UN Esmeraldas**

Encuesta dirigida al personal del departamento técnico (71 trabajadores), mediante la aplicación del cuestionario de responsabilidad social empresarial, que permitirá evaluar el grado de implementación, y el nivel de asimilación y compromiso de la RSE en la UN Esmeraldas.

**Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a los trabajadores del área técnica del departamento de distribución, UN Esmeraldas.**

**Tema:** La seguridad en el trabajo como política de responsabilidad social, un estudio en la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas para el personal del departamento técnico.

**1. ¿Ha escuchado Ud., hablar acerca de la RSE?**

SI		
NO		

**2. ¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted la responsabilidad social empresarial?**

Mejoramiento de la imagen institucional	
Apoyo a la comunidad	
Hacerse cargo de los problemas de la sociedad	
Cuidar el medio ambiente y el entorno laboral	
Cooperación entre compañeros	
Calidad de vida laboral	
Actividades del Comité de Empresa y beneficios a los trabajadores	
Otro (Por favor especifique)	

**3. ¿Conoce usted las políticas de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas? Si conoce sobre este tema indique ¿cómo tuvo conocimiento?**

SI		
NO		

4. **¿Con qué frecuencia ha dialogado con sus compañeros de trabajo acerca de los compromisos en temas de Responsabilidad Social Empresarial que posee la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas?**

Muchas veces	
Algunas veces	
Al menos una vez	
Nunca	

5. **¿En cuál de los siguientes ámbitos o grupos de personas debería enfocarse principalmente la Responsabilidad Social Empresarial?**

Consumidores	
Ciudadanos	
Proveedores	
Medio Ambiente	
Trabajadores	
Otro (Por favor especifique)	

6. **Considerando una escala de 1 a 4, en la que 1 es malo y 4 muy bueno, ¿Cómo calificaría lo referente a Responsabilidad Social Empresarial en la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas?**

Malo	
Regular	
Bueno	
Muy Bueno	

7. **¿De los puntos nombrados a continuación ¿cuáles considera usted que debería practicar la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas para enfocarse en la Responsabilidad Social Empresarial?**

Aplicar estrategias para mejorar el trato a los trabajadores	
Incrementar RMU	
Acercarse a los trabajadores y apoyarlos	

**8. ¿Cree usted que la ciudadanía considera a la Unidad de Negocio Esmeraldas como una empresa socialmente responsable ¿Por qué?**

SI		
NO		
No lo sé		

**9. ¿Cree usted que la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas debe difundir las actividades relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial ¿Por qué?**

Si		
No		
No lo sé		

**10. ¿Cree usted que la CNEL Unidad de Negocio Esmeraldas, ha puesto en práctica la Responsabilidad Social Empresarial con sus trabajadores ¿Por qué?**

Si		
No		
No lo sé		

**11. ¿Usted se cambiaría a otra empresa porque aplican la Responsabilidad Social Empresarial?**

Si		
No		
No lo sé		

12. **¿En la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, existe un plan de manejo de crisis para atender emergencias laborales, sociales y/o medio ambientales?**

Si	
No	
No lo sé	

13. **¿La CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, ha realizado encuestas de investigación al personal, para determinar su posición con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial?**

Si	
No	
No lo sé	

14. **¿La CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, ha desarrollado programas de capacitación para impartir al personal temas de Responsabilidad Social Empresarial?**

Si	
No	
No lo sé	

15. **¿En la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas se desarrollan actividades de promoción y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial?**

Si	
No	
No lo sé	

**Datos para procesar la información:**

Sexo:

Femenino	
Masculino	

Edad:

Menor a 18 años	
18-24	
25-31	
32-38	
+39	

Estudios:

Bachillerato (incompleto)	
Bachillerato (completo)	
Secundaria (incompleta)	
Secundaria (completa)	
Técnico (incompleto)	
Técnico (completo)	
Tecnológico (incompleto)	
Tecnológico (completo)	
Universitaria (incompleta)	
Universitaria (completa)	
Post Grado	
Otro (Por favor especifique)	

Años de trabajo:

Menor a 1 año	
2-8	
9-15	
16-22	
23-29	

30-36	
+ 37	

Lugar de trabajo:

Oficinas administrativas Zona Esmeraldas	
Oficinas administrativas Zona Sur	
Oficinas administrativas Zona Norte	
Oficinas administrativas Zona Centro	

### **Análisis e Interpretación de datos obtenidos**

La UN Esmeraldas, no ha desarrollado programas de difusión sobre RSE para el personal técnico, el personal en su mayoría 80% (57 personas) no conocen nada respecto a esta temática.

El personal del área técnica de la UN Esmeraldas desconoce los ámbitos laborales a los que se debe asociar la RSE, solo el 28% (20 personas) manifestaron creer que se debería asociar a cuidar el medio ambiente y el entorno laboral.

El 86% (61 personas) manifestaron no conocer las políticas de RSE de la UN Esmeraldas; ya que no fueron difundidas, el 14% (10 personas) manifestaron que conocen temas de RSE en la Unidad al investigar a través de la intranet de la empresa.

En la UN Esmeraldas el 76% (54 personas) indicaron no haber conversado sobre RSE con sus compañeros; mientras que el 24% (17 personas) expresaron que al menos una vez conversaron sobre RSE con sus compañeros de trabajo.

El personal técnico desconoce los aspectos sobre los cuales debe enfocarse la RSE, solo el 28% (20 personas) indicaron que la RSE debería enfocarse en los trabajadores.

El 73% (52 personas) responde que es mala la RSE en la UN Esmeraldas; mientras el 27% (19 personas) manifestaron como regular la RSE en la Unidad.

El 44% (31) consideran que aplicar estrategias para mejorar el trato a los trabajadores sería una buena práctica de RSE; el 28% (20 personas) piensa que acercarse a los trabajadores y apoyarlos, sería una buena práctica de RSE en la UN Esmeraldas.

El 72% (51), expresa que la ciudadanía no ha catalogado a la UN Esmeraldas como una empresa socialmente responsable.

El 72% (51) del personal técnico, considera que se debe difundir actividades de la RSE para conocer el alcance de la misma.

El 93% (66), manifiesta que la empresa no ha puesto en práctica la RSE con sus trabajadores.

El 42% (30), responde que no se cambiarían a otra empresa, aunque estuviesen aplicando políticas de RSE; el 30% (21) que analizarían las opciones, porque no tienen idea de la RSE; el 28% (20), manifiesta que se cambiarían a otra empresa que sí aplique la RSE, siempre y cuando eso represente incrementar el salario.

El 44% (31) no sabe si existe un plan de manejo de crisis; el 35% (25), considera que no existe un plan de manejo de crisis; el 15% (21), indica que sí existe un plan de manejo de crisis en la UN Esmeraldas.

El 77% (55) considera que no se han realizado encuestas al personal UN Esmeraldas.

El 85% (60) responde que no se han desarrollado programas de capacitación sobre RSE al personal en la UN Esmeraldas.

El 70% (50) manifiesta que no se han desarrollado actividades de promoción de la RSE en la UN Esmeraldas.

## Anexo 2: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

Encuesta dirigida al personal del departamento técnico (71 trabajadores), mediante la aplicación de un cuestionario elaborado por el Ministerio de Trabajo, que permitirá evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores de la UN Esmeraldas, generando acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES	
<b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b>	
1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.	
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.	
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.	
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.	
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.	
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.	
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.	
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.	
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.	
<b>Muchas gracias por su colaboración</b>	
DATOS GENERALES	
ID	Ítem
A	Fecha:
B	Provincia:
C	Ciudad:
D	Área de trabajo:
	Administrativa:
	Ninguno
	Operativa:
	Técnico / Tecnológico
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :
	Educación básica
	Educación media
	Bachillerato
	Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:
	0-2 años
	3-10 años
	11-20 años
	Igual o superior a 21 años
G	Edad del trabajador o servidor:
	16-24 años
	44-52 años

		25-34 años	Igual o superior a 53 años		
		35-43 años			
		Indígena	Afro - ecuatoriano:		
H	Auto-identificación étnica:	Mestizo/a:	Blanco/a:		
		Montubio/a :	Otro:		
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:	Femenino:		
<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
<b>Suma de puntos de la dimensión</b>				<b>Puntos</b>	
<b>DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>				<b>0 Puntos</b>	
<b>LIDERAZGO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				

13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>RECUPERACIÓN</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				

29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>SOPORTE Y APOYO</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades				

	profesionales			
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual			
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales			
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.			
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.			
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución			
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.			
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.			
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo			
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral			
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)			
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable			
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>	
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>				
59				
		<b>Tu puntaje</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>
		<b>0</b>	<b>175 a 232</b>	<b>117 a 174</b>
<b>RESULTADO GLOBAL</b> (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		<b>0</b>	<b>175 a 232</b>	<b>117 a 174</b>
		<b>Riesgo Alto</b>	<b>58 a 116</b>	
		<b>Tu puntaje</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>
		<b>0</b>	<b>13 a 16</b>	<b>8 a 12</b>
		<b>0</b>	<b>13 a 16</b>	<b>8 a 12</b>
		<b>0</b>	<b>18 a 24</b>	<b>12 a 17</b>
		<b>0</b>	<b>13 a 16</b>	<b>8 a 12</b>
		<b>0</b>	<b>18 a 24</b>	<b>12 a 17</b>
		<b>0</b>	<b>16 a 20</b>	<b>10 a 15</b>
		<b>0</b>	<b>16 a 20</b>	<b>10 a 15</b>
		<b>0</b>	<b>73 a 96</b>	<b>49 a 72</b>
			<b>24 a 48</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>				
Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la				

aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

**Interpretación de Resultados:**

**Bajo:** El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

**Medio:** El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

**Alto:** El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

### **Análisis e Interpretación de datos obtenidos**

Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo: El personal del área técnica de la UN Esmeraldas, en un 56% (40 personas) tiene un alto riesgo de sufrir daños por temas psicosociales; el 44% (31 personas) tiene un riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 2. Desarrollo de competencias: El personal del área técnica de la UN Esmeraldas, en un 70% (50 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 30% (21 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 3. Liderazgo: El 96% del personal del área técnica de la UN Esmeraldas, tiene un riesgo alto de sufrir daños por este riesgo psicosocial; el 4% (3 personas) posee un riesgo medio de sufrir daños en esta dimensión.

Dimensión 4. Margen de acción y control: El 89% (63 personas) sobrelleva un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 11% (8 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 5. Organización del trabajo: En un 100% (71 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial en esta dimensión.

Dimensión 6. Recuperación: El 41% (29 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 59% (42 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 7. Soporte y apoyo: El 100% (71 personas) posee un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 8. Otros puntos importantes: El 97% (69 personas) sobrelleva un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 3% (2 personas) tiene un riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio: 97% (69 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 3% (2 personas) posee un riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial en esta dimensión.

Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: Acoso laboral: 96% (68 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 4% (3 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial en esta dimensión.

Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: Acoso sexual: 85% (60 personas) posee un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 15% (11 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: Adicción al trabajo: 90% (64 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 10% (7 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: Condiciones del trabajo: 97% (69 personas) posee un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 3% (2 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial en esta dimensión.

Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar): 96% (68 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 4% (3 personas) posee un riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional: 94% (67 personas) tiene un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 6% (4 personas) riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial en esta dimensión.

Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: Salud auto percibida: 94% (67 personas) posee un riesgo alto de sufrir daños por riesgo psicosocial; el 6% (4 personas) tiene un riesgo medio de sufrir daños por riesgo psicosocial.

### **Anexo 3: Matriz de riesgos por puestos de trabajo, área técnica; UN Esmeraldas**

La Unidad de Negocio Esmeraldas, es una organización dedicada a la Distribución y comercialización eléctrica en alta y baja tensión a nivel industrial e intra domiciliario; como tal es considerada una empresa de alto riesgo, por sus procesos, equipos y productos resultantes.

Dicha categorización y la responsabilidad de la Unidad de Negocio Esmeraldas ante sus empleados, contratistas y partes interesadas, hace que sea necesario el definir un mecanismo que permita, a través de una metodología sencilla, identificar aquellos factores de riesgo, que asociados a las actividades que realizan pueden materializarse en eventos de alto impacto si no son gestionados de forma adecuada.

La identificación, estimación, evaluación y control de riesgos es fundamental para una adecuada gestión del riesgo asociado con las actividades desarrolladas por una organización, estos cuatro elementos, incluyendo el seguimiento y repetición periódica del ciclo, tienen la finalidad de prevenir, eliminar, reducir, compartir y garantizar un lugar de trabajo sano y seguro, la conservación del entorno y la continuidad del negocio y sus diferentes procesos.

La metodología utilizada es la que descrita en el método del triple criterio PGV (Matriz cualitativa de identificación de riesgos) Este método, pretende facilitar la tarea de evaluación de riesgos a partir de la verificación y control de las posibles deficiencias en los lugares de trabajo.

A pesar de la existencia de diversidad de métodos de análisis, en esta investigación se utiliza métodos sencillos, que forman parte de lo que denominamos análisis preliminares, podemos detectar muchas situaciones de riesgo y, en consecuencia, eliminarlas.

A continuación, la metodología que presentamos permite cuantificar la magnitud de los riesgos existentes y, priorizar racionalmente su corrección. Para lograr este objetivo se debe iniciar en te de la detección de las deficiencias existentes en los lugares de trabajo para, a continuación, estimar la probabilidad de que ocurra un accidente y, teniendo en cuenta la magnitud esperada de las consecuencias, evaluar el riesgo asociado a cada una de dichas deficiencias.

#### **Aplicación del Método**

Este método se basa en hacer una calificación de cada actividad que se desarrolla en cada proceso y luego hacer una sumatoria relacionando la probabilidad

de ocurrencia de un daño (baja, media, alta) para las actividades críticas o de riesgo de un proceso desarrollado, la gravedad del daño que esta actividad pueda generar (ligeramente dañino, dañino, extremadamente dañino) y la vulnerabilidad que esta actividad pueda presentar en función de la gestión realizada para controlar este riesgo (mediana gestión, incipiente gestión, ninguna gestión.)

Representada bajo el siguiente esquema:

Tabla 9

**Cualificación o estimación del riesgo**

CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO - METODO TRIPLE CRITERIO - PGV											
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			GRAVEDAD DEL DAÑO			VULNERABILIDAD			ESTIMACION DEL RIESGO		
BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO	MEDIANA GESTIÓN (acciones puntuales, aisladas)	INCIPIENTE GESTIÓN (protección personal)	NINGUNA GESTIÓN	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4 Y 3	6 Y 5	9, 8 Y 7
RIESGO MODERADO			RIESGO IMPORTANTE			RIESGO INTOLERABLE					

**Objetivos de la matriz de riesgos:** Los objetivos de la matriz de riesgos en esta investigación son los siguientes:

- Definir un mecanismo para la identificación de los aspectos ambientales y factores de riesgo para la seguridad industrial, asociados con las actividades, procesos, productos y/o servicios desarrollados en las operaciones de la Unidad de Negocio Esmeraldas, que permita determinar cuáles de éstos pueden o podrían ocasionar afectaciones al personal, al público, al ambiente o a la propiedad.
- Proporcionar una guía de referencia para la evaluación y determinación del riesgo asociado con las actividades, procesos, productos y/o servicios desarrollados en las operaciones de la Unidad de Negocio Esmeraldas.

La matriz de riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad de los trabajadores que enfrenta una organización; el ingreso de información es simple, y requiere del análisis de las tareas que desarrollan los trabajadores. Sirve para;

- Analizar el nivel de riesgo presente en las actividades,
- Para comparar diferentes tareas por el nivel de riesgo,
- Para proponer acciones concretas y disminuir los riesgos,
- Para estimar el impacto que estas acciones tendrán sobre el nivel de riesgo de los trabajadores.

Se debe emplear cada vez que se implemente una tarea nueva, cuando se cambie un procedimiento, cuando ingrese un nuevo trabajador al puesto de trabajo; y, por lo menos una vez al año como parte de la gestión de la sección de seguridad, para asegurar que no han existido cambios en el nivel de protección de los trabajadores.

**Análisis.** - Los conceptos expuestos demuestran que la Unidad de Negocio Esmeraldas no cuenta con una matriz de riesgos propia, que le permita identificar y evaluar cualitativamente los riesgos presentes en las actividades, sean éstas rutinarias, no rutinarias o de emergencia, por cada puesto de trabajo que interviene en las operaciones técnicas de la empresa.

Alcance de la Matriz de Riesgos por puesto de trabajo: Se realizará con información de las actividades del personal del Departamento de Técnico de la Unidad de Negocio Esmeraldas.

**Definiciones:**

- **Actividad rutinaria:** Acción realizada de forma frecuente durante la jornada y turno de trabajo.
- **Actividad No rutinaria:** Acción realizada de forma esporádica durante el turno de trabajo, o en el caso que no fue posible realizarla en los turnos subsiguientes de trabajo.
- **Actividad normal:** Acción que se ejecuta en condiciones normales o estándar de operación.
- **Actividad anormal:** Labor que se lleva a cabo durante eventos que están fuera de las condiciones normales o estándar de operación, sin considerarse emergencias.
- **Actividad de emergencia:** Labor que se llevan a cabo durante situaciones de emergencia en la operación.
- **Aspecto Ambiental:** Todo elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.

- **Factor de Riesgo:** Toda acción o condición de trabajo que, al estar presente, tiene la potencialidad de producir lesiones, daños al medio ambiente, daños materiales o una combinación de éstas.
- **Impacto Ambiental:** Todo efecto que produce una determinada acción sobre el medio ambiente en uno de sus distintos aspectos.
- **Peligro:** Todo aquello que encierra dentro de sí o tiene como suya una propiedad o aptitud para causar daño.
- **Riesgo:** Es la probabilidad de que ciertos factores de riesgo se materialicen, produciendo unas determinadas consecuencias que afecten a la salud de la persona, el medio ambiente, la propiedad o una combinación de éstas.
- **SI:** Seguridad Industrial.
- **RSE:** Responsabilidad Social Empresarial

La identificación de los factores de riesgo para la seguridad industrial de cada una de las actividades, se realizará en las áreas involucradas, así como también la evaluación de su respectivo nivel de riesgo.

**Análisis y procesamiento de la información:** La información generada por el área técnica debe ser recibida y procesada por el departamento de talento humano, que derivará al responsable de la sección de seguridad industrial con la finalidad de determinar los aspectos ambientales y factores de riesgo para la seguridad industrial del personal de campo; esta información será procesada y manejada por medio de una matriz, de acuerdo con lo establecido en el presente instructivo.

**Distribución:** La matriz de aspectos ambientales y factores de riesgo para la salud ocupacional y seguridad industrial, y el instructivo para su identificación, evaluación y actualización, deben ser distribuido al Administrador de la Unidad de Negocio, a los Directores y Líderes de Departamentos.

La distribución de la matriz y del instructivo para su actualización es responsabilidad de Seguridad Industrial.

**Aprobación y difusión:** Los resultados del análisis y procesamiento de la información deben ser revisados y aprobados conjuntamente por el Administrador de la Unidad de Negocio, directores y/o Líderes de cada departamento.

El Administrador de la Unidad de Negocio es el responsable de difundir los cambios realizados en la matriz sobre aspectos ambientales y factores de riesgo para la seguridad industrial, entre todos los empleados de la Unidad de Negocio; de esta

manera, todo el personal podrá conocer plenamente los aspectos ambientales y factores de riesgo a la seguridad industrial significativos, así como el riesgo asociado con las actividades que cada uno realiza.

**Frecuencia:** El procedimiento será revisado en caso de presentarse cambios en cuanto a la metodología de identificación y evaluación de los aspectos ambientales y factores de riesgos, así como cambios organizacionales. La matriz de aspectos ambientales, factores de riesgo para la seguridad industrial y evaluación del riesgo, debe ser revisada y/o actualizada, cuando existan cambios significativos en la organización, actividades, procesos, productos y/o servicios.

Muestra, fuentes de datos y herramientas de recolección de datos: Objeto de estudio, el personal objeto de nuestro análisis es el siguiente:

- Líder de Mantenimiento
- Profesional de Mantenimiento.
- Profesional de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Técnico 1 de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Técnico 2 de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Técnico 3 de Mantenimiento de Subestaciones y Sub transmisión
- Líder de Alumbrado Público
- Profesional de Alumbrado Público
- Técnico 1 de Alumbrado Público
- Técnico 2 de Alumbrado Público
- Técnico 3 de Alumbrado Público
- Operador de equipo pesado Alumbrado Público

**Actividades desarrolladas:** Como primer paso se procedió a verificar los puestos de trabajo designados por la empresa para la actualización de la matriz de riesgo, una vez identificados los puestos, se procede con el levantamiento de información tal y como se indica a continuación:

Elaboración de formato para levantar información: Se elabora un formato propio para el levantamiento de información, el cual fue desarrollado en base al procedimiento que posee la UN Esmeraldas, y consta de las siguientes secciones:

Figura 8

**Encabezado de formato evaluación de riesgos por puestos de trabajo**

EVALUACION DE RIESGOS POR PUESTOS DE TRABAJO

EMPRESA	
PROCESO	
POSICION / CARGO	
TIEMPO DE EXPOSICION	
# DE TRABAJADORES	
TIPO DE EVALUACION	
CODIGO	

Elaboración propia

**Encabezado y datos informativos:** En ésta sección se ingresan los datos de referencia al puesto de trabajo que se va a evaluar:

- Empresa: en este caso se coloca CNEL área técnica;
- Proceso: se coloca Administrativo y/o Operativo;
- Posición/Cargo: se indica el cargo o posición a evaluar;
- Tiempo de exposición: se indica el tiempo en horas de exposición al día;
- Número de trabajadores: se debe ingresar el número de colaboradores que tienen ese cargo;
- Tareas específicas principales: se hace una pequeña descripción de las actividades relevantes que realizan los colaboradores del cargo a evaluar;
- Tipo de evaluación: se escoge que tipo de evaluación se va a realizar inicial o periódica;
- Código: en el caso de que se haya asignado un código al documento, proceder a colocar el código respectivo.



Gravedad del daño: es el grado de afectación en días perdidos por causa de una lesión o enfermedad en el caso de que la exposición a un riesgo produzca un accidente al colaborador expuesto al igual que la Probabilidad, viene expresada en 5 categorías:

- Ligeramente dañino: Lesión o enfermedad resultante en menos de catorce días de trabajo perdidos, transferencia de actividad, restricción de actividad/movimiento, pérdida de conciencia. Incapacidad temporal que involucre menos de catorce días de trabajo perdido;
- Dañino: Lesión o enfermedad ocupacional resultante en catorce o más días de trabajo perdidos. Incapacidad temporal que involucre catorce o más días de trabajo perdido;
- Extremadamente dañino: Incapacidad permanente parcial. Lesiones o enfermedad ocupacional que puede resultar en hospitalización de 3 ó más personas;
- Catastrófica: Muerte o incapacidad absoluta o total permanente de una o más personas.

Vulnerabilidad: son las medidas puntuales que deberían aplicarse:

- Ninguna gestión:
- Incipiente gestión: se aplica protección a las personas
- Mediana gestión: se aplican acciones puntuales o aisladas sobre la fuente o medio de transmisión.

Estimación del riesgo: al nosotros a colocar una (X) en el casillero tanto de la Probabilidad como del potencial de Pérdida, el formato nos permite calcular el Nivel o la Estimación del Riesgo, la Estimación del riesgo viene dada en cuatro niveles de actuación:

- Moderado: Aceptable con condicionamientos, las responsabilidades sobre la gestión del proceso/operación/actividad deben ser especificadas. Deben establecerse salvaguardas/protecciones o medidas de control adicionales que permitan reducir el nivel de riesgo y la realización del proceso/operación/actividad. Debe documentarse todo análisis realizado y las acciones correctivas definidas que se van a implantar;
- Importante: No deseable, se necesita el análisis de la alta gerencia. La gerencia de la facilidad debe implantar las salvaguardas / protecciones o medidas de control necesarias y apropiadas para reducir el riesgo a un

nivel que permita realizar o continuar con el proceso / operación / actividad. Debe documentarse todo análisis realizado y las acciones correctivas definidas que se van a implantar;

- Intolerable: Inaceptable, se requiere de una acción inmediata. La gerencia de la facilidad debe implantar las salvaguardas/protecciones o medidas de control necesarias, y apropiadas para reducir el riesgo a un nivel que permita realizar o continuar con el proceso/operación/actividad. Si el nivel de riesgo no puede ser reducido, de forma definitiva o en un tiempo razonable, la gerencia general deberá ser informada de la situación para que analice y defina otra alternativa o inclusive cambio de proceso/operación/actividad para continuar con las operaciones. Debe documentarse todo análisis realizado y las acciones correctivas definidas e implementadas.

Una vez que se ha identificado y evaluados los riesgos, se procede a llenar la siguiente sección:

Figura 10

### Sección destinada para registro de firmas

EVALUACION REALIZADA POR	NOMBRE:	FIRMA:	FECHA:
	NOMBRE:	FIRMA:	FECHA:
	NOMBRE:	FIRMA:	FECHA:
OBSERVACIONES:			
Elaboración propia			

Sección para registro de firmas y observaciones: Concluido con el proceso de evaluación cualitativa, se procede a registrar las firmas de los técnicos que realizaron la evaluación, y de los colaboradores que ocupan el cargo o puesto de trabajo evaluado, y la fecha en la que se realizó la evaluación.

**Presupuesto:** Debe ser aprobado por el Administrador de la UN Esmeraldas, para ser incluido en la proforma presupuestaria, el presupuesto referencial es de \$200.000 dólares que cubriría la implementación de los monitoreos requeridos como resultado de la evaluación.

**Responsables de ejecución:**

- Administrador de UN Esmeraldas, quien deberá aprobar la asignación de recursos y la aprobación de la matriz de riesgos generada por las evaluaciones de los puestos de trabajo.
- Líder de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud y Ambiente, quien realizara el seguimiento a la ejecución de los análisis de puestos de trabajos de la UN Esmeraldas, difusión de los resultados obtenidos a todo el personal de la empresa.
- Líder de Talento Humano, quien debe aprobar los planes de capacitación resultantes de la matriz de riesgos, difusión de los resultados obtenidos a todo el personal de la empresa
- Profesional de Seguridad Laboral, quien realizara las evaluaciones de los puestos de trabajo, elaborara la matriz de riesgos, comunicara al Líder de RSE los resultados de la misma.

**Recursos necesarios:** Equipos informáticos, equipos audio visuales, espacio físico adecuado, material didáctico, logística, y movilización, equipos de medición.



#### **Anexo 4: Propuesta de plan de capacitación en materia de seguridad laboral**

Se detalla el plan de capacitación propuesto para el personal técnico y que también puede ser extendido a todo el personal de la UN Esmeraldas, con la finalidad de mantener un proceso de adiestramiento constante.

La temática a impartirse está relacionada con los factores de riesgos, estimación que determinó la exposición a riesgos medios y riesgos altos, y fue complementada con temática inherente al sector eléctrico. Los temas propuestos son los siguientes:

- Trabajos en Temperatura Elevada (Golpe de calor)
- Riesgos con la iluminación
- Ruido
- Vibración
- Radiación no ionizante
- Ventilación insuficiente
- Peligros en alta tensión
- Riesgo eléctrico
- Peligros en baja tensión
- Caídas a mismo nivel
- Caídas a distinto nivel
- Orden y limpieza
- Guardas y protecciones en equipos
- Herramienta cortante y/o punzantes
- Maquinaria y vehículos en áreas de trabajo
- Manejo defensivo
- Transporte mecánico de cargas
- Trabajo en altura
- Caída de objetos
- Superficies o materiales calientes
- Riesgos con la iluminación
- Trabajos de mantenimiento
- Manejo de químicos (sólidos o líquidos)
- Riesgos biológicos

- Enfermedades estomacales
- Sobre esfuerzo físico
- Levantamiento manual de cargas
- Posiciones forzadas
- Uso Inadecuado de PVD'S
- Trabajos nocturnos
- Peligros en los turnos rotativos
- Estrés laboral
- Supervisión e inspección de trabajos
- Relaciones interpersonales
- Desmotivación
- Trato con clientes y usuarios
- Amenaza delincuencia
- Manejo de inflamables y/o explosivos
- Sistema eléctrico defectuoso
- Fuego (mecánica del fuego)
- Zonas con riesgo de desastres

Estos temas deben ir acompañados de talleres prácticos para el personal técnico, e impartida semanalmente, con el siguiente detalle:

- Instalaciones eléctricas en alta tensión
- Mantenimiento de redes eléctricas
- Aislamientos de sistemas eléctricos
- Circuitos de control
- Manejo de subestaciones eléctricas
- Manejo de sistemas informáticos

**Presupuesto:** Debe ser aprobado por el Administrador de la UN Esmeraldas, para ser incluido en la proforma presupuestaria, el presupuesto referencial es de \$100.000 dólares.

**Responsables de ejecución:**

- Administrador de UN Esmeraldas, quien deberá aprobar la asignación de recursos y el plan de capacitación propuesto.

- Líder de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud y Ambiente, quien se encarga de supervisar el fiel cumplimiento del plan de capacitación propuesto.
- Líder de Talento Humano, quien debe incluir el plan de capacitación al programa anual del departamento de Talento Humano.
- Profesional de Seguridad Laboral, quien impartirá la temática propuesta y realizará los indicadores de cumplimiento del plan de capacitación.

**Recursos necesarios:** Equipos informáticos, materiales audiovisuales, espacio físico adecuado, material didáctico, logística, y movilización.

Se adjunta Plan de Capacitación propuesto para UN Esmeraldas



**Anexo 5: Inducción de Seguridad Industrial UN Esmeraldas – CNEL EP**

El programa de inducción, que se desarrolla en dos etapas:

- La primera etapa es teórica, donde se detallan todos los riesgos inherentes a las actividades operativas, culmina con una prueba de evaluación, trabajador debe demostrar un grado de asimilación mínimo aceptable de la normativa de seguridad aplicable a la empresa.
- La segunda etapa consiste en recorridos y visitas para visualizar las actividades de campo y las áreas operativas (subestaciones eléctricas, trabajos en líneas y redes de distribución eléctrica, trabajos de instalación y reconexión de medidores, instalación y mantenimiento de transformadores, cambio de líneas de media y alta tensión).

La inducción se imparte obligatoriamente cuando se incorpora personal nuevo a la empresa (administrativo y operativo) y de manera periódica al personal de nómina más antiguo con la finalidad de reforzar conocimientos.

La inducción general debe incluirse en el programa anual de formación del departamento de Talento Humano, y será impartida a todo el personal de la UN Esmeraldas; complementándose con las directrices específicas de la sección o área de trabajo.

**Presupuesto:** Debe ser aprobado por el Administrador de la UN Esmeraldas, para ser incluido en la proforma presupuestaria, el presupuesto referencial es de \$2.500 dólares.

**Responsables de ejecución:**

- Líder de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud y Ambiente, quien se encarga de supervisar el fiel cumplimiento del plan de capacitación propuesto, aprueba la temática utilizada en la inducción.
- Líder de Talento Humano, quien debe incluir el programa de inducciones al programa anual de capacitaciones del departamento de Talento Humano.
- Profesional de Seguridad Laboral, quien impartirá la temática propuesta y mantendrá registro documental de la asistencia.

**Recursos necesarios:** Equipos informáticos, equipos audio visuales, espacio físico adecuado, material didáctico, logística, y movilización.

Se adjunta Programa de Inducción propuesto para UN Esmeraldas.



---

# GESTIÓN DE RIESGOS LABORABLES CNEL EP

DPTO. SEGURIDAD INDUSTRIAL  
CNEL EP- U.N. ESMERALDAS

# CNEL EP – UN ESMERALDAS POLITICA DE SEGURIDAD

---

- Cumplir con toda la Legislación Nacional vigente en Materia de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional y las Normas de este Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Implantar Sistemas de Gestión de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional, estableciendo responsabilidades en todos los niveles: directivos, jefes operativos, supervisores, y trabajadores, a fin de optimizar la gestión de los riesgos.
- Capacitar en todos los niveles, a sus trabajadores, contratistas y subcontratistas, sobre sus responsabilidades en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.
- Garantizar la asignación de recursos humanos, tecnológicos y financieros para cumplir con las actividades de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.
- Mantener un proceso de mejoramiento continuo en el Sistema de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.
- Presupuestar los requerimientos financieros indispensables, controlar y evaluar de manera directa y sistemática el cumplimiento de todas las actividades.
- Esta política será difundida y comunicada a todos los trabajadores de EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, Contratistas y Subcontratistas, a través de talleres, publicaciones, lugares visibles de la empresa y estará a disposición de las partes interesadas.

# CNEL EP – UN ESMERALDAS NUESTRO NEGOCIO

---

- RECEPCIÓN
- TRANSFORMACIÓN
- CONTROL
- CONEXIÓN
- DISTRIBUCIÓN
- COMERCIALIZACION



# OSHA - EUROPA : DEFINICION DE

---



## **Peligros**

Características de cualquier cosa (ya sean materiales, equipos, métodos o prácticas de trabajo) que pueda causar un daño.

## **Riesgos**

Es la posibilidad, alta, media o baja, de que alguien sufra un daño causado por un peligro.

# ¿ Que peligros puedo encontrar?

---





# OSHA - EUROPA : DEFINICION DE

---

## Accidente.-

Evento no deseado que da lugar a pérdidas de la vida o lesiones, daños a la propiedad o al medio ambiente de trabajo.



# OSHA - EUROPA : DEFINICION DE

---

## **Incidente.-**

Evento que puede dar como resultado un accidente o tiene el potencial para ocasionarlo.



# OSHA - EUROPA : DEFINICION DE

---



## **Evaluación de riesgos**

Se entiende por evaluación de riesgos el proceso dirigido a estimar la magnitud de los riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores derivados del trabajo. La evaluación consiste en un examen sistemático de todos los aspectos del trabajo para determinar:

- qué puede causar daño o lesión;
- si los riesgos pueden eliminarse y, si no es el caso,
- qué medidas de prevención o de protección se han adoptado o deben adoptarse para controlar los riesgos.

# Identificación y Evaluación de Riesgos

---



Peligro  
(factor de riesgo)



Probabilidad



Severidad  
Consecuencia

# Clasificación de los Factores de Riesgo

**Físico**

Iluminación, ruido, temperatura, vibración, electricidad, radiación, incendio o explosión

**Mecánico**

Producidos por máquinas, herramientas, aparatos de izaje, (golpes, caídas, atrapamientos, etc.)

**Químico**

Polvo mineral y orgánico, humos, vapores, líquidos químicos.

**Biológico**

Virus, bacterias, hongos, parásitos, animales ponzoñosos

**Ergonómico**

Sobreesfuerzo físico, posiciones forzadas, movimientos repetitivos.

**Psicosocial**

Estrés laboral, acoso, monotonía, trabajos nocturnos nivel de remuneración, extensión de la jornada

# QUE RIESGOS PUEDEN EXISTIR EN MI TRABAJO?

---

- EN TRABAJOS CIVILES
- EN TRABAJOS MECANICOS
- EN TRABAJOS ELECTRICOS
- EN TRABAJOS ADMINISTRATIVOS
- EN TRABAJOS EN BODEGAS

Físico

Iluminación, ruido, temperatura, vibración, electricidad, radiación, incendio o explosión

## SALVAGUARDAS:



**MEDIDORES DE ELECTRICIDAD**



**ORDEN DE TRABAJO**

Físico

Iluminación, ruido, temperatura, vibración, electricidad, radiación, incendio o explosión



Físico

Iluminación, ruido, temperatura, vibración, electricidad, radiación, incendio o explosión



Físico

Iluminación, ruido, temperatura, vibración, electricidad, radiación, incendio o explosión



## Mecánico

Producidos por máquinas, herramientas, aparatos de izaje, (golpes, caídas, atrapamientos, etc.)



## Mecánico

Producidos por máquinas, herramientas, aparatos de izaje, (golpes, caídas, atrapamientos, etc.)



## Mecánico

Producidos por máquinas, herramientas, aparatos de izaje, (golpes, caídas, atrapamientos, etc.)



Mecánico

Producidos por máquinas, herramientas, aparatos de izaje, (golpes, caídas, atrapamientos, etc.)



## Químico

Polvo mineral y orgánico, humos, vapores, líquidos químicos.



Químico

Polvo mineral y orgánico, humos, vapores, líquidos químicos.



## Químico

Polvo mineral y orgánico, humos, vapores, líquidos químicos.



## Biológico

Virus, bacterias, hongos, parásitos, animales ponzoñosos



**Ergonómico**

Sobreesfuerzo físico, posiciones forzadas, movimientos repetitivos.



## Psicosocial

Estrés laboral, acoso, monotonía, trabajos nocturnos  
nivel de remuneración, extensión de la jornada



# RIESGOS DE LA CORRIENTE ELECTRICA

---

La Electricidad, considerada como una de las fuentes más importantes de energía es también, una de las más peligrosas, por lo que sus riesgos deben ser controlados con oportunidad y eficacia para evitar accidentes de trabajo que puedan provocar lesiones al personal y/o daños a la propiedad.

# RIESGOS ELECTRICOS

---

La electricidad es peligrosa, puede decirse que es muy peligrosa porque habitualmente no es perceptible por nuestros sentidos:

No tiene olor, solamente el ozono engendrado por el arco eléctrico en el aire , es perceptible al olfato.

No puede ser detectada por la vista, de manera que un conductor sometido a tensión no puede distinguirse de un conductor fuera de tensión.

No se aprecia generalmente al oído, solamente un ruido característico comparable al zumbido de un enjambre de abejas puede ser percibido en las líneas de muy alta tensión.

# ELECTRIZACIÓN

---

Está constituida por las distintas manifestaciones fisiológicas y fisiopatológicas debidas al paso de la corriente eléctrica por el cuerpo humano.



# ELECTROCUCIÓN

---

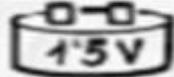
Es solo un sub-conjunto del grupo anterior, ya que se designa **exclusivamente los casos de muerte**



# LESIONES CAUSADAS POR LA ELECTRICIDAD EN EL SER HUMANO

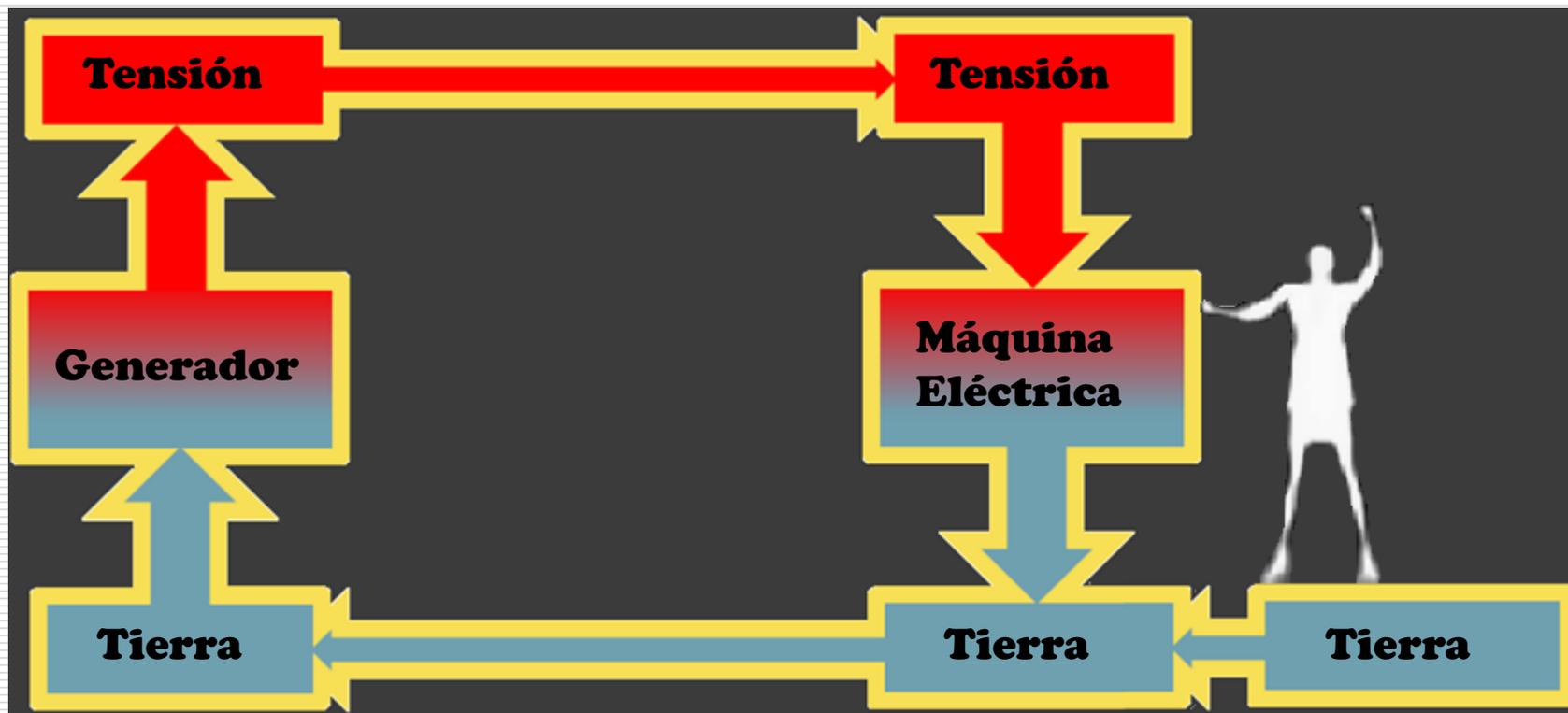
## EFFECTOS FISIOLÓGICOS DIRECTOS DE LA ELECTRICIDAD

### CORRIENTE ALTERNA - BAJA FRECUENCIA

I mA	EFEECTO	MOTIVO	
1 a 3	PERCEPCIÓN	El paso de la corriente produce cosquilleo. No existe peligro.	
3 a 10	ELECTRIZACIÓN	El paso de la corriente produce movimientos reflejos.	
10	TETANIZACIÓN	El paso de la corriente provoca contracciones musculares, agarrotamiento.	
25	PARO RESPIRATORIO	Si la corriente atraviesa el cerebro.	
25 a 30	ASFIXIA	Si la corriente atraviesa el torax.	
60 a 75	FIBRILACIÓN VENTRICULAR	Si la corriente atraviesa el corazón.	

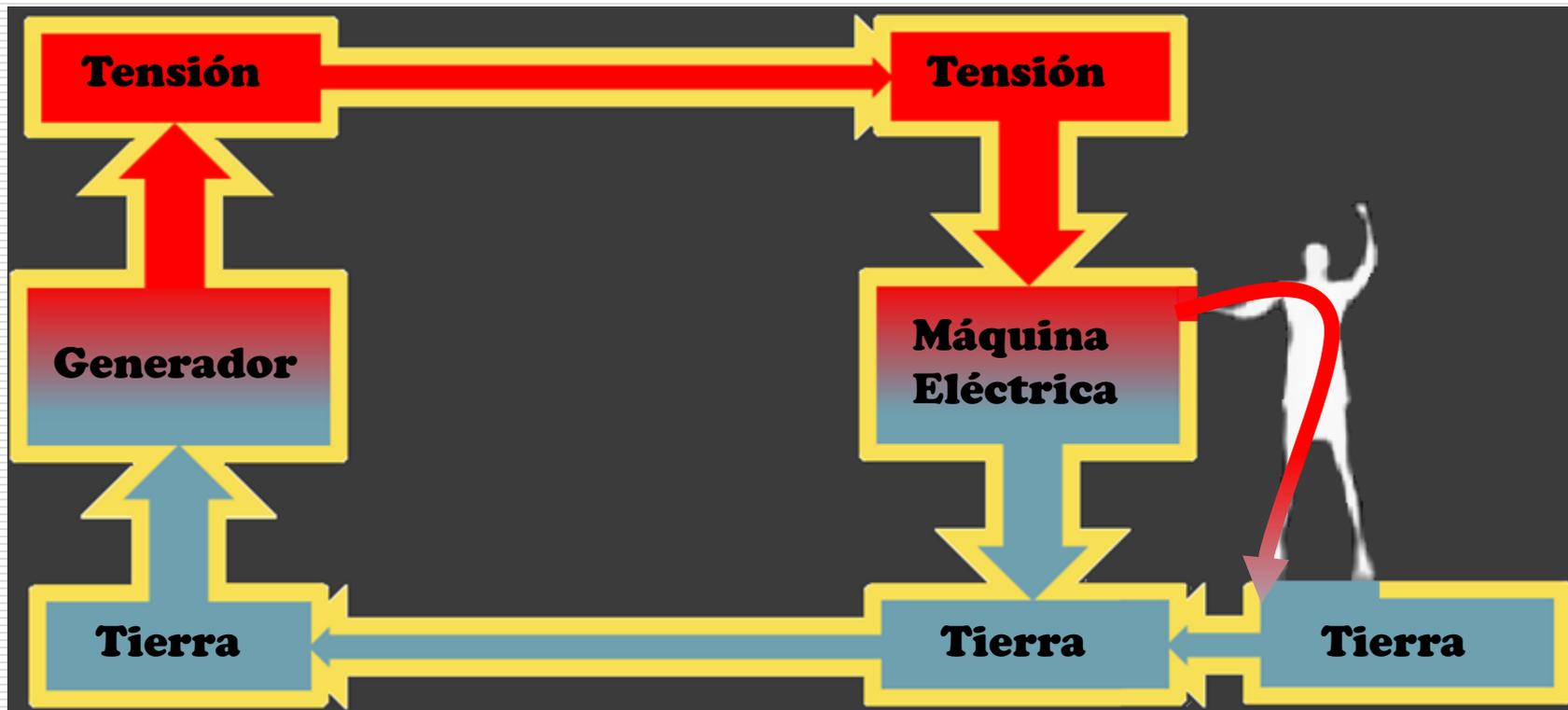
# Riesgos de electrización y electrocución

## *Interacción - Completamente Aislado*



# Riesgos de electrización y electrocución

## Interacción - Falla Aislación



# EFECTOS FISIOLÓGICOS DE LA ELECTRICIDAD EN EL ORGANISMO

---

- Intensidad de la corriente.
- Tiempo de contacto.
- Tensión.
- Resistencia del cuerpo entre puntos de contacto.
- Recorrido de la corriente por el cuerpo.
- Frecuencia de la corriente.
- Condiciones fisiológicas del accidentado.

# RESISTENCIA DEL ORGANISMO

---

Para una tensión fija aplicada al cuerpo humano, la corriente que circula depende de la resistencia que presenta el organismo.

Sin embargo ésta es muy variable y depende de multitud de circunstancias, tanto internas como externas, tales como:

- Condiciones fisiológicas de la piel.
- Voltaje de contacto.
- Espesor y dureza de la piel.
- Presión de contacto.
- Superficie de contacto.
- Recorrido de la corriente por el cuerpo.
- Estado fisiológico del organismo.

# ACCIDENTES POR EFECTOS DEL RECORRIDO DE LA CORRIENTE

---

Evidentemente los accidentes serán mucho más graves si en el trayecto de la corriente están órganos vitales como los pulmones, corazón o cerebro, que si se producen entre dos de los dedos de la mano, puestos en los contactos de una toma de corriente.

En el primer caso y si la intensidad y tiempo es suficiente, se producirá la electrocución y en el:

Segundo caso, generalmente, todo se reducirá a un calambre y una quemadura entre los dedos.

# NATURALEZA DEL ACCIDENTADO

---

Todas las personas no soportan igual una descarga eléctrica:

La edad, el sexo, la fatiga, el alcohol y el miedo; afectan la sensibilidad a los efectos de la corriente eléctrica.

Las personas dormidas resisten mejor la corriente eléctrica, que despiertas.

# ACCIDENTES ELECTRICOS



***Imprudencia – Negligencia - Desconocimiento***



# Medidas de control o Salvaguardas

---



- Eliminación;
- Sustitución;
- Controles de ingeniería;
- Señalización, advertencias y/o controles administrativos;
- Equipos de protección personal (EPP).





# ¡Importante!

---

Todos somos responsables de mantener un lugar de trabajo seguro. **Identifica y corrige** las acciones y condiciones inseguras.



# Bienvenidos a CNEL EP

---

