DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Informe de Investigación

Previo a la obtención del título de Magister en gestión del talento humano

Tema

SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GRAN PRIX UBICADA EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Línea de investigación

Administración eficiente de las organizaciones

Autor: ING. EMILY GABRIELA PLAZA AGUAYO

Asesor: Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas-Ecuador Junio, 2026

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano.

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo f: ……
DIRECTORA DE TESIS

Mgt. Jéssica Karina Mina Chila f:……
LECTOR 1

Mgt. Paola Samaniego García f:…….
LECTOR 2

Mgt. Jéssica Karina Chila Mina f:……...
DIRECTORA ESCUELA DE NEGOCIOS Y EMPRESA

Mgt. Mariana Verduga Álvarez f:…….
SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, junio, 2026

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ingeniera Emily Gabriela Plaza Aguayo, portadora de la cedula de ciudadanía 0802831461, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

_____

Ing. Emily Gabriela Plaza Aguayo
CC: 0802831461

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís Murillo en calidad de directora de tesis, cuyo título es **SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GRAN PRIX, UBICADA EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS**, certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de postgrado.

_____

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo
DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por darme siempre la fortaleza para poder superarme y ser una persona íntegra. Gracias a mis padres y hermanos que son los amigos que nunca fallan.

Gracias a mis compañeros y a las distintas personas por su disponibilidad durante el desarrollo de este trabajo. Gracias a la Pontifica Universidad Católica Sede Esmeraldas y sus docentes por la enseñanza positiva y por brindarme la oportunidad de demostrar mis capacidades.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis hermosas hijas Victtoria y Luzziana por ser el motor que impulsa mi vida y me da fuerzas para seguir cumpliendo mis objetivos; gracias a mi compañero de vida y de sueños. Por cada palabra de aliento en mis días de cansancio, por tu paciencia infinita y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Esta tesis no solo es el fruto de mi esfuerzo, sino también del tuyo, porque en cada página está tu apoyo silencioso, tu amor constante y tu fe inquebrantable en mis capacidades.

Te dedico este logro con todo mi corazón, porque sin ti, este camino habría sido mucho más difícil y menos luminoso. A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Seguridad e higiene laboral en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios Gran Prix ubicada en la ciudad de Esmeraldas

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la seguridad e higiene laboral en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios Gran Prix, ubicada en la ciudad de Esmeraldas. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por los cinco trabajadores de la empresa, por lo que se trabajó con el 100% de ésta. Para la recolección de información se aplicaron técnicas como la entrevista al gerente, la encuesta al personal, la evaluación de desempeño laboral y la evaluación de riesgos en las áreas de trabajo. Los principales resultados evidenciaron la presencia de diversos factores de riesgo laboral, destacándose los riesgos químicos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Asimismo, se determinó que el 60% del personal ha sufrido algún tipo de incidente laboral, principalmente esguinces y quemaduras leves, asociados al desorden en herramientas, derrame de líquidos y desconocimiento parcial de los procedimientos de seguridad. En cuanto al desempeño laboral, se obtuvo un promedio general del 64,60%, lo que refleja un nivel medio–bajo, evidenciando que los accidentes laborales y las condiciones de inseguridad afectan el compromiso con el cumplimiento de metas, la calidad del servicio y la satisfacción laboral. Se concluye que la seguridad e higiene laboral inciden de manera directa en el desempeño del personal, por lo que se considera indispensable implementar un sistema formal de gestión de seguridad e higiene laboral, acompañado de capacitación continua y normas claras, que permita reducir los riesgos, prevenir accidentes y mejorar el desempeño y bienestar del talento humano.

Palabras clave:

Seguridad e higiene laboral; Desempeño laboral; Riesgos laborales; Salud ocupacional; Gestión del talento humano.

Occupational health and safety in the performance of personnel at the company Multiservicios Gran Prix, located in the city of Esmeraldas

ABSTRACT

The present research aimed to analyze the incidence of occupational safety and hygiene on the job performance of the staff of the company Multiservicios Gran Prix, located in the city of Esmeraldas. The study was conducted under a mixed-methods approach, with a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design. The population consisted of the five employees of the company; therefore, the entire population was considered as the study sample. Data collection techniques included an interview with the general manager, surveys administered to employees, job performance evaluations, and risk assessments in the different work areas. The main results revealed the presence of several occupational risk factors, with chemical, ergonomic, psychosocial, and biological risks being the most significant due to the nature of the automotive service activities. Additionally, it was found that 60% of the employees had experienced occupational incidents, mainly mild burns and sprains, which were associated with workplace disorganization, liquid spills, and partial lack of knowledge of safety procedures. Regarding job performance, an overall average of 64.60% was obtained, indicating a medium–low performance level. These findings demonstrate that occupational accidents and unsafe working conditions negatively affect goal achievement, service quality, and job satisfaction. It is concluded that occupational safety and hygiene directly influence employee performance. Therefore, it is essential to implement a formal occupational safety and hygiene management system, supported by continuous training and clear safety regulations, in order to reduce risks, prevent accidents, and improve employee performance and well-being.

Keywords:

Occupational safety and hygiene; Job performance; Occupational risks; Occupational health; Human talent management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS 1
Informe de Investigación 1
Línea de investigación 1
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN 2
SECRETARIA GENERAL PUCESE 2
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD 3
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS 4
AGRADECIMIENTO 5
DEDICATORIA 6
RESUMEN 7
ABSTRACT 8
ÍNDICE DE FIGURAS 11
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del tema de investigación 1
Planteamiento del problema 2
Justificación 3
Objetivos 4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO 5
1.1 Fundamentación teórica científica 5
1.2 Antecedentes 8
1.3 Fundamentación legal 9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA 11
2.1 Tipo de investigación 11
2.3 Método 12
2.4 Técnicas e instrumentos 12
2.5 Población y muestra 13
2.6 Análisis de datos 13
CAPÍTULO III. RESULTADOS 15
3.1 Aspectos generales 15
3.2 Análisis de la entrevista 15

3.3 Análisis de la encuesta 16
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN 22
5.2 Recomendaciones 26
REFERENCIAS 27
ANEXOS 30
Anexo 1: Entrevista 30
Anexo 2: Encuesta 30
Anexo 3 Perfiles de puesto de trabajo 33
Anexo 4 Evaluación de desempeño a los colaboradores 37
Anexo 3 Matriz de riesgos identificado en Multiservicios Gran Prix 41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los riesgos laborales 8
Tabla 2 Definición conceptual y operacionalización de las variables 12
Tabla 3 Cargos de la organización.....13
Tabla 4 Resultados de la entrevista.....15
Tabla 5 Factores de riesgo 16
Tabla 6 Resultados de la encuesta por tipo de riesgo 17
Tabla 7 Influencia de los accidentes laborales en el desempeño laboral.....20
Tabla 8 Evaluación de desempeño a los colaboradores.....21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Causalidad Simple Lineal de Heinrich.....6

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La seguridad e higiene laboral constituyen pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, ya que garantizan condiciones de trabajo seguras y saludables que permiten alcanzar los objetivos institucionales. Según Salas y Saavedra, (2018) estos factores son esenciales para el correcto desarrollo de las actividades laborales. En el mismo sentido, Cortes Díaz (2013) define la seguridad laboral como un conjunto de técnicas orientadas a proteger al trabajador y prevenir incidentes o accidentes en el entorno de trabajo. Por su parte, Chiavenato (2002) considera que la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos dirigidos a preservar la integridad física y mental del personal, protegiéndolo de los riesgos presentes en su ambiente de trabajo.

El desempeño laboral, entendido como el resultado del esfuerzo y compromiso del trabajador, constituye un indicador clave del funcionamiento organizacional (Amarus, 2009). Sin embargo, los entornos laborales actuales exigen mayor competitividad, lo que puede incrementar la exposición del personal a diversos riesgos que afectan su bienestar y rendimiento (Pedraza et al., 2010). En este contexto, Gallegos (2012) señala que la seguridad laboral estudia los accidentes y riesgos desde un enfoque preventivo, mientras que la higiene laboral se enfoca en las enfermedades ocupacionales mediante el diagnóstico y tratamiento oportuno.

Sin embargo, aunque la literatura especializada evidencia un creciente interés por la seguridad y salud en el trabajo, aún existen brechas importantes en la comprensión de cómo estos factores impactan de manera directa en el desempeño del personal, lo cual dificulta la formulación de estrategias preventivas integrales basadas en resultados y convierte al tema en un campo abierto y relevante para la investigación.

La gestión del talento humano cumple un papel estratégico al promover políticas que integran el bienestar del personal con la productividad organizacional. Molano y Arévalo (2013) destacan que la gestión humana debe responder a los nuevos retos del entorno, fortaleciendo el desarrollo sostenible y competitivo de las empresas.

Asimismo, la satisfacción laboral influye directamente en la motivación y desempeño de los trabajadores, siendo los programas de seguridad e higiene laboral factores determinantes para generar un ambiente laboral positivo (Quintero et al., 2008) En este sentido, se destaca la importancia de entender cómo se relacionan de manera directa la seguridad laboral y la higiene con el desempeño del personal. Esto permite analizar cómo la aplicación de medidas preventivas eficaces en un entorno laboral seguro influye en la eficiencia operativa.

En este marco, la empresa Multiservicios Gran Prix, dedicada al mantenimiento automotriz en el cantón Esmeraldas, presenta una serie de riesgos ocupacionales asociados a las actividades de lavado, aspirado, encerado, aplicación de productos químicos y

mantenimiento de vehículos. Estos riesgos, de tipo físico, químico, ergonómico e higiénico, pueden incidir en el desempeño y bienestar de su personal.

Adicionalmente, la ausencia de estudios previos en este contexto particular dificulta determinar con claridad la relación entre las condiciones de seguridad e higiene laboral y el rendimiento del trabajador en empresas de estas características dentro de la localidad. Por ello, se considera necesario analizar la incidencia de las condiciones de seguridad e higiene laboral sobre el desempeño de los trabajadores, con el propósito de generar evidencia científica que permita fortalecer las prácticas preventivas, mejorar la eficiencia operativa de la organización y contribuir al desarrollo de estrategias de gestión humana sostenibles y orientadas al bienestar del talento humano.

Planteamiento del problema

La seguridad e higiene laboral constituyen componentes esenciales en toda organización, ya que permiten prevenir accidentes y enfermedades profesionales, además de garantizar el bienestar del talento humano. No obstante, en el sector de mantenimiento automotriz de la ciudad de Esmeraldas se observa una escasa aplicación de medidas preventivas, pese a que el Código de Trabajo ecuatoriano establece que el empleador debe asegurar condiciones adecuadas de seguridad y salud ocupacional.

En el caso de la empresa Multiservicios Gran Prix, a pesar de su trayectoria en el mercado local, se evidencian deficiencias en la aplicación de normas de seguridad e higiene laboral. El personal se encuentra expuesto a riesgos físicos, ergonómicos, higiénicos, psicosociales e incluso biológicos, derivados del uso inadecuado de herramientas y sustancias químicas, así como de la ausencia de protocolos claros para la ejecución de tareas. Esta situación afecta negativamente el desempeño laboral, la productividad y la calidad del servicio prestado.

Castro et al. (2011) definen los riesgos laborales como los accidentes o enfermedades profesionales a los que están expuestos los trabajadores, ocasionando lesiones o perturbaciones funcionales. En este contexto, el riesgo biológico asociado al virus de la COVID-19 representa una amenaza adicional que ha impactado en la salud del personal y en la estabilidad económica de las empresas. La falta de cultura preventiva, la mínima supervisión de los procesos y la escasa capacitación en seguridad agravan el problema, generando un ambiente laboral con altos niveles de vulnerabilidad.

Los principales actores involucrados en esta problemática son los trabajadores operativos, debido a su contacto directo con sustancias químicas y equipos mecánicos; sin embargo, los administradores y responsables de la empresa también se ven afectados, ya que un bajo desempeño del personal repercute en la satisfacción del cliente, la reputación comercial y los ingresos del negocio. Si esta situación continúa sin intervención, es probable que aumenten los incidentes laborales, el ausentismo, la rotación de personal y los costos operativos, afectando la sostenibilidad de la empresa. Por el contrario, si se aplican medidas adecuadas de seguridad e higiene laboral, es posible disminuir la accidentabilidad, fortalecer

el compromiso del personal, mejorar la calidad del servicio y elevar la productividad general.

Ante esta realidad, resulta necesario abordar de manera sistemática la incidencia de las condiciones de seguridad e higiene laboral en el desempeño del personal de Multiservicios Gran Prix. El camino hacia la solución implica identificar los riesgos existentes, evaluar el grado de cumplimiento de las normas de seguridad y analizar cómo estas condiciones influyen en la productividad y bienestar del trabajador. A partir de dichos resultados será posible plantear estrategias que promuevan un entorno laboral más seguro, saludable y orientado a la mejora del desempeño organizacional.

Por lo que la pregunta de esta investigación es ¿Cómo influye la seguridad e higiene en el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Gran Prix?

Justificación

En toda actividad laboral, los trabajadores están expuestos a riesgos que pueden afectar su integridad física y mental, especialmente en sectores como el automotriz, donde las tareas implican contacto constante con agentes físicos, químicos y ergonómicos. En este contexto, la aplicación efectiva de medidas de seguridad e higiene laboral no solo es un requisito legal, sino un componente indispensable para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, y a la vez, un factor determinante para la productividad y la sostenibilidad empresarial.

Según Anaya (2006), la seguridad y la higiene laboral se relacionan de forma directa con la calidad del trabajo y la competitividad de las organizaciones. De igual manera, Solís (2013) señala que ambos conceptos se sustentan en un conjunto de principios y normas diseñadas para evitar daños al trabajador, garantizando condiciones óptimas para la realización de sus actividades. Bajo esta perspectiva, un entorno laboral seguro contribuye al fortalecimiento del clima organizacional y al incremento del desempeño individual y colectivo.

La presente investigación reviste importancia porque permitirá identificar, con base técnica, los principales riesgos laborales a los que está expuesto el personal de la empresa Multiservicios Gran Prix, así como analizar la incidencia de las prácticas de seguridad e higiene en su desempeño laboral, mismo que servirá como fundamento para la formulación de estrategias de mejora continua que generen una cultura preventiva dentro de la organización, considerando las particularidades operativas del sector automotriz.

Implementar un sistema adecuado de seguridad e higiene laboral no solo disminuye la probabilidad de accidentes, sino que también favorece el bienestar psicológico, la motivación y el compromiso del personal. En este sentido, Quiñónez (2013) sostiene que las estrategias de seguridad y salud ocupacional mejoran los niveles de productividad y contribuyen al cumplimiento de los objetivos empresariales. Por lo tanto, este estudio constituye un aporte significativo para el fortalecimiento del talento humano y la sostenibilidad de Multiservicios Gran Prix, dado que aborda un problema real desde un enfoque contextualizado y con potencial de impacto práctico en la gestión organizacional.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la seguridad e higiene en el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Gran Prix.

Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgos laborales existentes en las áreas de trabajo en la empresa Multiservicios Gran Prix.
- Describir los principales incidentes laborales en la empresa Multiservicios Gran Prix.
- Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Multiservicios Gran Prix.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórica científica

Seguridad e higiene laboral

La seguridad laboral constituye un componente esencial en toda organización, pues se encarga de la gestión de los riesgos presentes en el entorno de trabajo, abarcando factores como el esfuerzo físico, la iluminación, la temperatura y las condiciones ambientales, con el propósito de garantizar el bienestar integral de los trabajadores. La falta de prevención frente a estos riesgos puede generar consecuencias negativas, entre ellas complicaciones de salud, disminución del rendimiento y afectación al desempeño laboral.

Según Bestratén et al. (2011), la seguridad en el trabajo se define como "la agrupación de procedimientos y técnicas cuyo objetivo es disminuir o eliminar el riesgo de que se originen los accidentes laborales". Estos procedimientos se ejecutan dentro de las organizaciones con la finalidad de prevenir accidentes que puedan afectar la salud y el bienestar de los empleados.

Por su parte, Solís (2013) sostiene que la higiene laboral "es un conjunto de reglas y principios dedicados a la evaluación, reconocimiento y control de los componentes del ambiente, tensionales o psicológicos de riesgo, que se derivan del trabajo y pueden provocar enfermedades o deteriorar la salud". En este sentido, la higiene laboral busca mantener un ambiente de trabajo sano, reduciendo los factores que puedan poner en riesgo la integridad física o mental de los trabajadores.

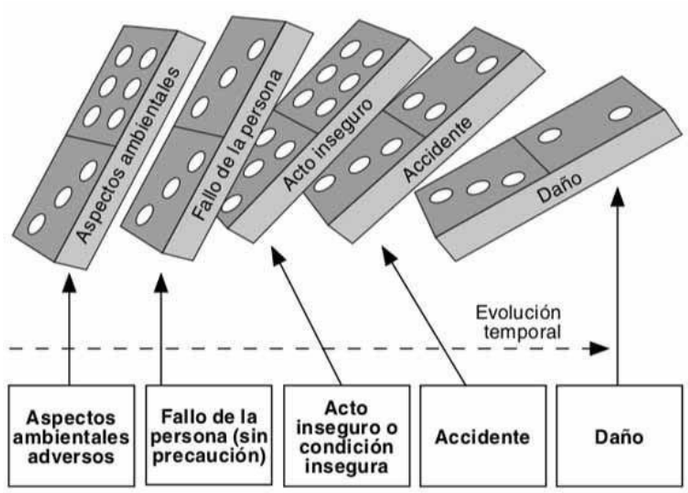
Toda empresa debe fomentar una cultura de seguridad e higiene laboral mediante normas de prevención frente a los riesgos que se presentan en el desarrollo de sus actividades diarias. De acuerdo con Chamochumbi (2014), la seguridad y la higiene laboral constituyen un conjunto de medidas técnicas, económicas y psicológicas orientadas a prevenir incidentes industriales, controlar los riesgos propios de la ocupación y preservar tanto las instalaciones como el entorno natural.

En el caso de la empresa Multiservicios Gran Prix, todo su personal debe cumplir con la normativa de seguridad establecida, ya que esta influye directamente en el desempeño laboral, las competencias profesionales y las actitudes de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2003) destaca que cada 15 segundos un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, y cada 15 segundos 153 trabajadores sufren un accidente laboral, lo que evidencia la magnitud del problema.

Figura 1

Modelo de Causalidad Simple Lineal de Heinrich



Según Heinrich (1931), el 88 % de los incidentes laborales se producen por actos inseguros cometidos por las personas, el 10 % por condiciones peligrosas y el 2 % por causas fortuitas. Este autor planteó la "teoría del dominó", que explica que los accidentes ocurren en una secuencia de causas y efectos similares a una serie de fichas de dominó que caen una tras otra. La eliminación de un factor clave interrumpe la cadena causal, previniendo el accidente.

Entre los elementos que integran la secuencia del accidente se encuentran:

- Impactos ambientales adversos.
- Error humano.
- Suceso inseguro relacionado con un riesgo mecánico o físico.
- Accidente.
- Daño o lesión.

Los factores de riesgo, como acciones y condiciones inseguras, emergencias, desastres naturales o esfuerzo físico y mental, deben ser gestionados mediante medidas técnicas que prevengan accidentes en las distintas áreas de trabajo (Chiavenato, 2002).

En la actualidad, tanto las personas naturales como las jurídicas reconocen la importancia de la salud ocupacional y la seguridad laboral como pilares del bienestar y la productividad (Gallegos, 2012). La gestión efectiva del talento humano incluye la promoción constante de la seguridad y la higiene en el trabajo, como señalan Génesis y Suarez (2010).

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2009) define la evaluación del desempeño como un proceso sistemático para medir la actuación de cada persona en función de sus actividades, metas y resultados, así como sus competencias y potencial de desarrollo. Esta evaluación permite retroalimentar al

trabajador, identificar fortalezas y debilidades, y orientar la mejora continua.

Entre las principales razones para implementar la evaluación del desempeño se encuentran (Chiavenato, 2009):

a) Recompensa: posibilita reconocer y retribuir el esfuerzo del trabajador.
b) Retroalimentación: ofrece información sobre el nivel de desempeño y las competencias del colaborador.
c) Desarrollo: ayuda a identificar fortalezas y áreas de mejora.
d) Relaciones: fomenta la comunicación y la interacción positiva.
e) Percepción: mejora la autovaloración y el conocimiento del entorno.
f) Potencial de desarrollo: permite diseñar planes de carrera y programas de capacitación.
g) Asesoría: aporta información útil para la toma de decisiones en el área de talento humano.

La evaluación del desempeño contribuye tanto a la mejora de la productividad como a la satisfacción del personal (Mamani y Cáceres, 2019). Asimismo, Chiavenato (2012) considera que el desempeño laboral refleja la eficacia con la que los colaboradores realizan sus tareas, siendo un indicador clave para el éxito organizacional.

En la empresa Multiservicios Gran Prix, el cumplimiento de las normas de seguridad y el compromiso de los trabajadores se relacionan directamente con su desempeño, ya que generan ambientes de trabajo más eficientes y saludables.

La evaluación del desempeño, según Torres (2011), es una herramienta útil para la toma de decisiones sobre aumentos salariales, promociones, despidos o necesidades de capacitación. De manera similar, Coexphal (2012, citado en Morgan, 2015) sostiene que este proceso permite estimar la eficiencia y eficacia del trabajo de los empleados.

Riesgos laborales

La OIT (2014) define el riesgo laboral como la relación entre la probabilidad de que un trabajador sufra un daño y la severidad del mismo. Estos riesgos pueden ser de tipo físico, químico, ergonómico, psicosocial o de seguridad, y constituyen amenazas que pueden afectar la integridad física, mental o social del trabajador.

De acuerdo con Velásquez (2008), los riesgos laborales pueden clasificarse en las siguientes categorías:

Tabla 1

Clasificación de los riesgos laborales

Tipo	Factores	Riesgos derivados	Daños a la salud
Seguridad	Área de trabajo, equipos, maquinaria	Accidentes laborales	Cortes, heridas, contusiones, fracturas, amputaciones, etc.
Ergonómicos	Posturas forzadas, movimientos repetitivos, esfuerzo físico	Fatiga, enfermedades profesionales	Trastornos músculo-esqueléticos, tendinitis, hernias, artritis, etc.
Higiénicos	Agentes contaminantes (químicos, físicos)	Exposición prolongada	Trastornos respiratorios, dermatológicos, digestivos, entre otros.
Psicosociales	Condiciones de trabajo, organización, carga laboral	Estrés, insatisfacción, fatiga mental	Trastornos psicológicos, alteraciones del sueño, problemas digestivos.

Nota. Datos obtenidos de "Guía de prevención de riesgos laborales en los servicios de reparación y mantenimiento rápido de vehículos en Castilla y León".

Motivación y clima laboral

La motivación laboral, según Marín Ruiz y Henao (2016), constituye la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y optimizar sus actividades. En la misma línea, Navarro et al. (2014) la definen como el conjunto de acciones dirigidas a satisfacer las necesidades humanas y fomentar la productividad.

El clima laboral, por su parte, se concibe como el ambiente psicológico y social dentro de la organización que influye en la conducta y desempeño de los trabajadores. Para Quintero et al. (2008), este refleja la cultura organizacional y su impacto en las actitudes del personal.

Chiavenato (2009) añade que el clima laboral se relaciona con la forma en que los colaboradores interactúan, tanto interna como externamente. De manera complementaria, Caligiore y Díaz (2003) lo describen como un componente multidimensional que abarca estructuras organizacionales, comunicación y estilos de liderazgo.

El ambiente laboral influye directamente en la satisfacción y productividad del personal, así como en su forma de trabajar y relacionarse dentro de la empresa (García Muñoz & Sarmiento, 2015).

1.2 Antecedentes

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó la revisión de diversos trabajos investigativos relacionados con la seguridad, higiene y salud ocupacional y su incidencia en el desempeño laboral, los cuales aportan sustento teórico y metodológico al estudio.

Chica (2021), en su investigación titulada "Incidencia de la seguridad e higiene laboral en el desempeño de los trabajadores de la microempresa 'Viveros Lorena', ubicada en Muisne – Esmeraldas", tuvo como objetivo analizar la incidencia de la seguridad e higiene laboral en el rendimiento de los trabajadores de la mencionada microempresa. El estudio se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por once trabajadores del área agrícola,

empleándose como técnicas e instrumentos de recolección de información la observación, la entrevista y la encuesta.

Los resultados evidenciaron que el personal había sufrido incidentes laborales a causa del uso inadecuado de herramientas de trabajo y equipos de protección personal (EPP), lo que generó riesgos menores como cortes y problemas respiratorios. En consecuencia, el autor concluyó que la seguridad e higiene laboral constituyen un aspecto fundamental dentro de la empresa, destacándose además que el 100% de los trabajadores no había recibido capacitación en temas relacionados con seguridad e higiene laboral.

De igual manera, Cruzado (2023) desarrolló la investigación titulada "Incidencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023", la cual se sustentó en un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios estructurados bajo la escala de Likert, conformados por doce y catorce ítems respectivamente.

Los resultados mostraron que el 56,3% de los encuestados se ubicó en un nivel alto de seguridad y salud ocupacional, el 25,0% en un nivel medio y el 18,8% en un nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 50,0% presentó un nivel medio, el 34,4% un nivel alto y el 15,6% un nivel bajo. Asimismo, las dimensiones analizadas reflejaron predominantemente niveles altos. La investigación concluyó que existe una relación de asociatividad entre la seguridad y salud ocupacional y el desempeño laboral, aunque de nivel bajo, evidenciada mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0,252 y una significación bilateral de 0,000. Además, se obtuvieron coeficientes de 0,269 para los programas de prevención, 0,530 para la organización de la prevención y 0,372 para la aplicación del manual de seguridad.

Finalmente, se destaca el estudio realizado por Tualombo y Álava (2025), titulado "Análisis de la higiene y seguridad laboral en la empresa municipal de aseo integral Montecristi", cuyo objetivo fue analizar la influencia de las prácticas de higiene y seguridad laboral en el desempeño organizacional. La investigación adoptó un enfoque mixto y utilizó como instrumentos la entrevista y la encuesta.

Los resultados revelaron que el 54% de los colaboradores manifestó recibir capacitaciones de manera regular; sin embargo, el 26% percibió deficiencias en la claridad y aplicación de los protocolos de seguridad. Asimismo, el 58% consideró que el estado de los equipos facilitaba el desarrollo de sus tareas, mientras que un 28% se mostró indiferente. Como conclusión, los autores evidenciaron la necesidad de fortalecer las capacitaciones en prevención de riesgos, optimizar el mantenimiento y renovación de los equipos, y mejorar la comunicación de las normativas de seguridad, a fin de garantizar su adecuado cumplimiento.

1.3 Fundamentación legal

La presente investigación se encuentra enmarcada en la normativa ecuatoriana vigente que

regula los derechos laborales, la seguridad ocupacional y la preservación de la integridad física y mental de los trabajadores. Dicho marco jurídico no solo garantiza el cumplimiento de las obligaciones patronales, sino que también orienta la importancia de evaluar las condiciones laborales y su repercusión en el desempeño de los colaboradores, línea central de este estudio desarrollado en la empresa Multiservicios Gran Prix.

La Constitución de la República del Ecuador reconoce la seguridad social como un derecho irrenunciable y establece que todo trabajador debe estar protegido frente a accidentes laborales y enfermedades profesionales. Esta disposición constituye la base que justifica analizar si las prácticas de seguridad e higiene laboral aplicadas por las empresas realmente se traducen en ambientes de trabajo protegidos y en condiciones favorables para un desempeño eficiente (Asamblea Constituyente, 2008).

A su vez, el Decreto Ejecutivo N.º 2393, mediante el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, desarrolla las obligaciones del empleador y del trabajador en materia de prevención de riesgos.

Dicho decreto señala que la empresa debe adoptar medidas y sistemas que garanticen la seguridad y salud de su personal, mientras que los trabajadores deben cumplir las normas y usar correctamente los equipos de protección personal. Estas disposiciones respaldan la necesidad de evaluar si la empresa en estudio cumple con los lineamientos orientados a prevenir incidentes y fomentar condiciones laborales seguras.

El Código de Trabajo complementa lo anterior al disponer que los puestos de trabajo deben ser seguros y libres de peligro, estableciendo responsabilidad directa del empleador en garantizar condiciones adecuadas y del trabajador en acatar las medidas preventivas. Esta norma resulta relevante para la investigación, ya que el desempeño laboral puede verse directamente afectado cuando las condiciones de seguridad e higiene no son gestionadas adecuadamente, generando ausentismo, rotación o incidentes laborales.

Finalmente, la intervención de los inspectores de trabajo, conforme al artículo 412 del Código de Trabajo, introduce una perspectiva de control externo que refuerza la trascendencia del cumplimiento normativo. Su rol demuestra que la seguridad e higiene laboral no es únicamente una acción interna de las organizaciones, sino un componente obligatorio sujeto a supervisión.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología aplicada en este estudio se estructuró para analizar la seguridad e higiene laboral en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios Gran Prix. Para ello se desarrolló un proceso sistemático que permitió obtener, procesar y analizar información procedente directamente del contexto laboral.

2.1 Tipo de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que se trabajó con información cualitativa (percepciones, opiniones y observaciones de campo) y cuantitativa (resultados tabulados en encuestas y registros estadísticos de desempeño e incidentes). La combinación de ambos enfoques permitió obtener una visión integral de la situación laboral. De esta forma se integran los dos enfoques para tener un acercamiento más específico, tanto en la respuesta del gerente y cómo perciben los trabajadores.

Según su alcance, la investigación fue descriptiva, debido a que tuvo como propósito caracterizar y detallar la realidad existente en torno a las condiciones de seguridad e higiene laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores, sin establecer relaciones causales ni modificar las variables analizadas.

En cuanto al diseño, el estudio fue no experimental, ya que no se manipuló deliberadamente ninguna variable, sino que se observaron los hechos tal como se presentan en su contexto natural. De igual manera, se trata de un diseño de campo y de corte transversal, porque los datos se recolectaron directamente en el lugar donde se desarrollan las actividades laborales y en un solo momento temporal.

Este tipo de investigación resultó pertinente para comprender con rigurosidad la situación actual de la empresa, identificar áreas críticas y generar insumos que contribuyan a la toma de decisiones organizacionales orientadas a la mejora del bienestar y del desempeño del personal.

2.2 Definición y operacionalización de variables

A continuación, en la Tabla 2 se presenta la operacionalización de las variables:

Tabla 2

Definición conceptual y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
1)Seguridad Laboral	Grupo de acciones que se aplican a los procesos productivos, trabajo con máquinas, instalaciones y a los hábitos del trabajador, que pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo	Se mide la variable a través de una entrevista y la encuesta para determinar los incidentes y accidentes de trabajo y los principales factores de riesgos.	Accidentes laborales Medidas técnicas, factores y dimensiones, riesgos químicos, psicosociales, físicos que se analizarán Ambientes inseguros Capacitaciones	Índices de incidentes - accidentes laborales Registros, índices de los factores de riesgo laboral Evaluación de riesgos Registros de capacitaciones	Entrevista Encuesta Matriz de riesgos
2) Desempeño Laboral	Son acciones o comportamientos que son relevantes para los objetivos de la organización, son medidos en forma de competencias en cada colaborador y su nivel de contribución a la empresa.	Establecer mediante la aplicación de un formulario de evaluación de desempeño laboral.	Eficiencia Eficacia Clima organizacional	Logro de objetivos Planificación Satisfacción Actitudes	Evaluación de desempeño laboral

2.3 Método

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, dado que, a partir de los datos obtenidos mediante encuestas, entrevistas, revisión documental y observación directa, se formularon interpretaciones generales sobre la relación existente entre la seguridad e higiene laboral y el desempeño de los trabajadores. Este proceso permitió derivar conclusiones a partir de la evidencia empírica recopilada en el entorno organizacional.

2.4 Técnicas e instrumentos

Se emplearon técnicas directas de recolección de información que permitieron obtener datos confiables y pertinentes al objeto de estudio:

- **Entrevista:** Técnica cualitativa aplicada al gerente general y a los trabajadores, con el propósito de obtener información sobre políticas, prácticas y percepciones en materia de seguridad e higiene laboral (Folgueiras, 2016).

- **Encuesta:** Instrumento estructurado aplicado al personal, con el fin de medir la percepción sobre las condiciones laborales, riesgos y desempeño en sus funciones.

- **Evaluación de desempeño laboral:** Proceso sistemático para analizar las competencias, actitudes y productividad de los trabajadores (Montejo, 2009).

- **Evaluación de riesgos:** Se aplicó una lista de chequeo y observación directa de las áreas de trabajo para identificar los factores generadores de riesgo, su frecuencia y gravedad.

Cada técnica se aplicó de manera controlada, garantizando la confidencialidad y objetividad de la información obtenida.

2.5 Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014), la población comprende el conjunto total de individuos sobre los cuales se pretende generalizar los resultados. En este caso, en la Tabla 3 se evidencia que la población está constituida por los cinco trabajadores que forman parte de la empresa Multiservicios Gran Prix, distribuidos según los cargos que se detallan a continuación:

Tabla 3

Cargos de la organización

Cargo	Capital Humano
Gerente General	1
Contadora	1
Jefe de Taller	1
Auxiliar de Taller	1
Secretaria	1
TOTAL	**5**

Muestra

De acuerdo con López (2004), la muestra corresponde a una parte representativa de la población sobre la cual se aplican los instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación se trabajó con el 100% de la población (n = 5), dado el tamaño reducido del personal y la necesidad de analizar de manera integral las condiciones laborales de toda la organización.

2.6 Análisis de datos

El análisis de datos se obtuvo luego de haber aplicado los instrumentos de investigación:

- Entrevista al gerente.
- Encuesta a los trabajadores.
- Evaluación de desempeño a cada miembro de la organización
- Evaluación de Riesgos inherentes a cada puesto/ actividad.

Los datos obtenidos fueron analizados mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió realizar tabulaciones y estadística descriptiva; además otros datos se ingresaron en

una matriz construida para generar la evaluación de los riesgos; según consta en (Anexo 3).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Aspectos generales

En esta investigación se empleó la encuesta, la evaluación de desempeño y la entrevista, para analizar la seguridad e higiene en el desempeño laboral en la empresa MULTISERVICIOS GRAN PRIX.

La entrevista fue aplicada al gerente, la cual se encontraba conformada por seis preguntas.

3.2 Análisis de la entrevista

Tomando en consideración los objetivos planteados en la investigación, se evaluó en la empresa MULTISERVICIOS GRAN PRIX de la ciudad de Esmeraldas la gestión de seguridad e higiene laboral y la incidencia en el desempeño laboral, aplicando como técnica de recolección de datos la entrevista, la cual fue dirigida al gerente, cuya información se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4

Resultados de la entrevista

Aspectos	Respuesta
Leyes y normativas	El gerente indicó que no tienen información documentada de las leyes y normativa legales en seguridad e higiene laboral, prevención de riesgos, no tienen un plan de capacitación, sin embargo, en la empresa se socializa con el personal a través de tutoriales que se encuentran en internet de seguridad e higiene relacionadas a las actividades que se realizan en la empresa. Aunque esto no garantiza una certificación para ellos, pero promueve el conocimiento de la seguridad en el desarrollo de las actividades laborales reduciendo al mínimo los riesgos.
Remuneración	Además, indicó que la remuneración de trabajo se realiza en base al cargo que tiene cada empleado, porque tienen actividades que requieren mayor responsabilidad y conocimiento al momento de ejecutarlas, así mismo considera que las habilidades y conocimientos del personal que labora en la empresa de Multiservicios Gran Prix, permiten enfocarse adecuadamente en cada una de sus actividades que desarrollan, ya que está a través de la experiencia que tienen, permite cumplir con estándares de calidad básico, como son realizar un lavado general que incluya lavado exterior, aspirado, fragancia, silicona, lavado de motor y de chasis y el grafitado de motor y suspensión, para la satisfacción del cliente, la rentabilidad de la empresa y que el trabajo se cumpla y se realice en base a lo planificado.
Actividades sobre gestión preventiva	Al consultarle al gerente si planifican u organizan actividades sobre gestión preventivas de riesgos dentro del área de trabajo, mencionó que si realizan planificaciones de prevención de

	riesgo pero que no cuentan con un manual de normas de higiene y seguridad laboral, la misma se debe implementar por medio del cual indique el manejo de la maquinaria y las acciones a tomar frente a los vehículos, al momento de realizar las actividades, como actuar para prevenir los riesgos que se presente, y como debe de estar el personal antes de ingresar a la jornada laboral, durante sus actividades diarias y después del trabajo.
Prevención de riesgos laborales	La microempresa realiza un gran esfuerzo para prevenir riesgos laborales, por lo que se requiere la colaboración de los trabajadores que brindan su esfuerzo físico y mental dentro de ella, como podemos notar que a pesar de no realizar actividades de alto riesgo se debe aplicar normativas de seguridad e higiene que vayan en beneficio de la seguridad y bienestar de sus trabajadores y de los clientes.
Capacitación en temas de seguridad e higiene laboral	El gerente garantiza que el personal debe estar capacitado en temas de seguridad e higiene laboral para prevenir algún tipo de enfermedad y disminuir riesgos, coordinado con el uso responsable de los equipos de protección por parte de los trabajadores en cada una de las áreas que ejecutan actividades.

3.3 Análisis de la encuesta

Identificación de los factores de riesgos laborales

Al elaborar la matriz de factores de riesgos, como se presenta en la Tabla 5, se pudo observar que los colaboradores trabajan en condiciones favorables frente a los riesgos locativos, sin embargo, están expuestas a los siguientes riesgos:

Tabla 5

Factores de riesgo

Alternativa	Porcentaje
Químicos	30%
Físicos	10%
Biológicos	20%
Psicosociales	20%
Ergonómicos	20%
TOTAL	**100%**

Además, como resultados de la encuesta, los trabajadores expresan los factores de los diferentes tipos de riesgos expuestos y su recomendación, esto se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6

Resultados de la encuesta por tipo de riesgo

Tipo de riesgo	Aspectos	Formas de evitarlos o minimizarlos
Riesgos físicos	Caídas a diferente nivel	No se debe correr en los desplazamientos que se deben realizar, para prevenir este tipo de incidentes no se debe utilizar otros elementos como sillas o taburetes como sustitutos de una escalera.
	Caídas al mismo nivel	para prevenir este tipo de riesgo, se debe eliminar con rapidez manchas, residuos, entre otros; se debe ordenar siempre los puestos de trabajo según normativa de seguridad, utilizar zapatos con punta reforzada.
	Caída de objetos por desplome	Es recomendable utilizar cascos, almacenar correctamente las mercancías sin sobrecargar estanterías.
	Caída de objetos por manipulación	Se debe utilizar las herramientas sin que tengan grasa, aceite u otras sustancias deslizantes en las manos o en los guantes, utilizar los equipos de trabajo según normas de seguridad.
	Caída de objetos desprendidos	Se debe respetar la carga máxima establecida en los dispositivos de elevación o grúas portátiles siguiendo las normas y procedimientos de actuación para los trabajos con elevadores, se recomienda que utilice el caso por posibles caídas de piezas desprendidas.
	Choques contra objetos	Se debe dejar ordenado el puesto de trabajo, el lugar de trabajo debe estar correctamente iluminado, sobre todo en los lugares reducidos y en los tránsitos.
	Golpes / Cortes por objetos o herramientas	la falta de concentración sería una causa que lo puede exponer a este tipo de riesgo, para prevenir debe utilizar todos los equipos de protección personal.
	Proyección de fragmentos o partículas	colocarse gafas de seguridad o una pantalla facial protectora.
	Atrapamiento entre piezas o transmisiones	puede ocurrir cuando se trabaja con el vehículo encendido, para evitar este tipo de riesgo se debe realizar siempre que se pueda trabajar con el vehículo apagado, colocar tacos de seguridad al elevar el vehículo y manteniendo la distancia adecuada entre el cuerpo y el órgano móvil de la maquinaria.
	Contactos térmicos	se debe trabajar con herramientas aislantes, utilizar equipos de protección personal para prevenir este tipo de riesgos.
	Contactos eléctricos	antes de utilizar un equipo eléctrico se debe asegurar de que se está en perfecto estado, se debe evitar usar cables defectuosos o clavijas deteriorados, no trabajar con equipos eléctricos cuando accidentalmente se encuentran mojados o si se tiene mojada las manos o los pies.
	Explosiones	siempre verificar el funcionamiento de los órganos de control y de seguridad del compresor, en particular el manómetro y válvula de seguridad.
	Incendios	no acercarse a los aparatos de calefacción productos o residuos fácilmente inflamables.
	Atropellos, golpes y choques con vehículos	se debe tener precaución cuando te desplaces por el taller en las zonas de paso de los vehículos y guardar medidas de seguridad necesarias en las maniobras de desplazamientos que se realicen.

Riesgos Ergonómicos	Esfuerzo físico general,	Se debe utilizar medios de transporte o equipo de elevación auxiliares para el transporte, realizar descansos periódicos, utilizar los equipos de protección individual necesarios.
	Posturas forzadas	se debe alternar las actividades en el trabajo principalmente los que requieren de esfuerzo prolongado o repetitivos.
	Movimientos repetitivos	como prevención de este tipo de riesgo se debe reducir la velocidad de los movimientos que impliquen repetición, esfuerzo muscular, capacitarles sobre principios ergonómicos.
	Disconfort ambiental	evitar los cambios bruscos de temperatura, utilizar ropa adecuada en función de las condiciones ambientales que existan en tu puesto de trabajo.
Riesgos higiénicos	Inhalación de gases	Se debe mantener el taller bien ventilado de forma continua con aire fresco, utilizar mascarilla para evitar la inhalación de los humos que proceden de soldaduras o resinas fundentes.
	Inhalación de polvo	No soplar con aire comprimido para limpiar los mecanismos, los componentes de frenos y embragues, utilizar aspiradora para evitar la dispersión de partículas de polvo.
	Contacto con sustancias nocivas	Evitar el uso de disolventes para el lavado para el lavado de manos, utilizar cremas protectoras para evitar la penetración de las grasas en las manos, también utilizar guantes en aquellas tareas que sea factible.
	Exposición al ruido que generan los equipos de trabajo en el área operativa	Generando una sensación auditiva desagradable, utilizar protección auditiva cuando el nivel de ruido sea molesto.
Riesgos psicosociales	Insatisfacción laboral	Tener buenas relaciones personales con los compañeros.
	Estrés laboral por el ritmo de trabajo	Se debe establecer una relación de cooperación y de apoyo de los compañeros, se debe tener el apoyo social de los compañeros y de los familiares o amigos.
Riesgos biológicos	Riesgos biológicos	A pesar de que cuentan con una adecuada ventilación corren el riesgo de contagio del virus de la influenza y otros de carácter ambiental por la afluencia de los usuarios a la empresa. Para prevenir este tipo de riesgo, se deben tomar las debidas medidas de bioseguridad, con el uso de mascarillas y el distanciamiento social.

Incidentes laborales en la empresa Multiservicios Gran Prix

Cuando se consultó sobre las condiciones de su trabajo y cumplimiento de los objetivos laborales, el 40% de los encuestados indicaron que vieron un tutorial de seguridad industrial al ingresar a trabajar en la empresa de Multiservicios Gran Prix lo que les permitirá cumplir con los objetivos de seguridad laboral planteados en la organización por lo tanto los colaboradores están dispuestos a cumplir con las normas de seguridad e higiene laboral, que implementen la empresa Multiservicios Gran Prix.

El 60 % del personal supo indicar que no tienen conocimiento en dónde deben acercarse y que procedimientos deben seguir en caso de una emergencia, el 40% mencionó que si tienen conocimiento de que medidas preventivas deben realizar en caso de un incidente laboral, tomando en cuenta que el 100% menciona que la empresa siempre les brinda los equipos de protección personal para realizar sus actividades diarias.

Al consultarles si aplican normas de seguridad durante sus actividades laborales, el 60% indicó que casi siempre se tomaban ciertas normas de seguridad y el 40% mencionó que siempre se aplican normas de seguridad e higiene laboral en los puestos de trabajo, lo cual garantiza una buena ejecución de su trabajo, tomando en cuenta que en la empresa de servicios Gran Prix no tiene un reglamento interno de seguridad e higiene laboral documentado, el mismo debe ser implementado para prevenir los riesgos de seguridad, sin embargo el 40% de los trabajadores si tienen conocimiento de los riesgos que existen en cada una de sus áreas de trabajo, y el resto de personal menciona que es poco el conocimiento de los riesgos a los que estarían expuestos.

Los colaboradores indican que el uso de los equipos de protección personal los protege y han prevenido en ciertos casos tener lesiones y accidentes de trabajo, se sienten seguros ya que cuentan con el 100% de los equipos de protección adecuado como cascos, gafas, botas y ropa adecuada para realizar sus actividades diarias lo que permite cuidar de su bienestar, el 60% considera que han sufrido algún tipo de accidentes, como son esguinces de ligamentos y quemaduras de primer grado. Considerando que están expuestos en ocasiones a accidentes laborales por el tipo de trabajo que realizan, en su mayoría consideran que las causas más frecuentes se dan por desorden en los instrumentos y maquinaria de trabajo y derrame de líquidos, ya en mayor porcentaje los colaboradores indican que a veces mantienen su área de trabajo limpia y sin obstáculos.

El 40% del personal indican que han recibido inducción por parte de la organización, al ser contratado, la empresa para prevenir accidentes laborales cuenta con señales de seguridad, permitiendo identificar las diferentes áreas de trabajo, circulación, evacuación lo cual garantiza la reducción de accidentes laborales.

Nivel de desempeño laboral en la empresa Multiservicios Gran Prix

El desempeño laboral es una gestión importante dentro de las empresas ya que son parte integral de las condiciones de trabajo, el personal considera que los accidentes laborales afectan en el compromiso de cumplimientos de metas, en la calidad de atención de los trabajadores.

Como se evidencia en la Tabla 7, el 35% de los trabajadores consideran que el tener accidentes laborales afecta al compromiso de cumplimento de metas, el 25% indican que a la calidad de atención de los trabajadores hacia los usuarios, el 20 % sienten poca satisfacción en el trabajo que realizan y por último el 20% restante menciona que les afecta en la actitud para desarrollar su trabajo, tomando en cuenta que la mayoría de los colaboradores

consideran que las causas más frecuentes de accidentes es el desorden en los instrumentos y maquinaria de trabajo.

Por medio de la evaluación de desempeño se pudo observar las falencias de los trabajadores y de esta manera poder corregir las fallas de la empresa y de los trabajadores, concienciando al personal y creando una cultura organizacional sobre medidas de seguridad, aplicando su normativa para que de esta manera el personal mejore su desempeño laboral, se evaluó el conocimiento técnico, manejo de cuenta, habilidades de ventas, motivación y logros, fortalezas en el trabajo y personales.
Se evaluó el conocimiento técnico, manejo de cuenta, habilidades de ventas y fortalezas de trabajo.

La ponderación fue constituida de la siguiente manera.

- 5 = Muy profesional, experto y calificado
- 4 = Bueno: con conocimiento y habilidades, pero no es experto o está certificado
- 3 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimiento
- 2 = Bajo: tiene muy pocas habilidades o conocimientos
- 1 = Ninguna habilidad o conocimiento en esta área
- n/a = No Aplica

Tabla 7

Influencia de los accidentes laborales en el desempeño laboral

Alternativa	**Porcentaje**
Compromiso de cumplimientos de metas	35%
Calidad de atención de los trabajadores	25%
Poca satisfacción en el trabajo que realizan	20%
Actitud para desarrollar el trabajo	20%
TOTAL	**100%**

Los resultados de la evaluación de desempeño aplicado al personal de la empresa Multiservicios Gran Prix se presenta en la Tabla 8, en donde se muestra un promedio total de 6,4 es decir 64,60% de Desempeño laboral, encontrándose en una escala inferior entre (4-7), lo que demuestra que el personal está en capacidad de completar la mayoría de sus actividades diarias, sin embargo, existe la necesidad de mejoramiento y desarrollo.

Tabla 8

Evaluación de desempeño a los colaboradores

	Secretaria	**Contadora**	**Jefe de taller**	**Auxiliar de taller**
Conocimiento técnico	4	10	10	5
Habilidades de venta	21	15	12	15
Motivación y logros	10	10	10	15
Manejo de cuenta	25	20	20	20
Fortalezas de trabajo	14	15	15	15
Fortalezas personales	33	35	33	34
TOTAL	**100 (64,46%)**	**10 (64,98 %)**	**100 (61,76%)**	**104 (67,08%)**

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la seguridad e higiene laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios Gran Prix, mediante la identificación de riesgos laborales, el análisis de incidentes ocurridos y la evaluación del desempeño de los trabajadores. Los resultados obtenidos permiten establecer una relación significativa entre las condiciones de seguridad e higiene existentes en la organización y el nivel de desempeño alcanzado por los colaboradores, evidenciando que las deficiencias en la gestión preventiva afectan tanto la salud ocupacional como la productividad empresarial.

En cuanto a la identificación de riesgos laborales, se determinó que los trabajadores están expuestos principalmente a riesgos químicos (30%), seguidos de riesgos ergonómicos, psicosociales y biológicos (20% cada uno). Estos resultados son consistentes con lo planteado por Velásquez (2008) y por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014), quienes señalan que las actividades vinculadas al mantenimiento automotriz implican una exposición constante a sustancias químicas, movimientos repetitivos, posturas inadecuadas y factores ambientales que pueden comprometer la salud de los trabajadores.

Sin embargo, el análisis crítico de estos hallazgos permite identificar una situación preocupante: aunque los riesgos son reconocidos por los trabajadores y perceptibles dentro de las actividades cotidianas de la empresa, no existe una gestión sistemática para su control. Esta realidad evidencia una brecha entre el reconocimiento de los peligros y la implementación efectiva de acciones preventivas. Desde la perspectiva de Solís (2013), la higiene laboral no se limita a identificar los factores de riesgo, sino que implica desarrollar mecanismos permanentes de evaluación, control y seguimiento. En consecuencia, la ausencia de procedimientos documentados, evaluaciones periódicas y programas preventivos limita la capacidad institucional para reducir la exposición ocupacional y proteger la salud del personal.

Los resultados relacionados con los incidentes laborales muestran que el 60% de los trabajadores ha sufrido algún tipo de accidente durante el desempeño de sus funciones, predominando los esguinces y las quemaduras de primer grado. Esta cifra resulta elevada si se considera que los accidentes laborales constituyen eventos prevenibles mediante una adecuada gestión de riesgos. Dicho resultado confirma parcialmente la teoría del dominó de Heinrich (1931), la cual sostiene que los accidentes son consecuencia de una secuencia de factores asociados a condiciones inseguras y comportamientos de riesgo.

No obstante, más allá de la explicación tradicional propuesta por Heinrich, los resultados sugieren que la ocurrencia de accidentes no puede atribuirse únicamente a errores individuales. La evidencia encontrada indica que existen factores organizacionales que contribuyen al problema, tales como la ausencia de protocolos formalizados, insuficiente capacitación y limitada supervisión preventiva. Esta interpretación coincide con enfoques contemporáneos de la seguridad ocupacional, los cuales sostienen que los accidentes laborales son producto de fallas sistémicas y no exclusivamente de actos inseguros cometidos por los trabajadores.

Asimismo, se evidenció que una proporción importante del personal desconoce los procedimientos de actuación frente a emergencias, a pesar de disponer de equipos de protección personal. Este hallazgo revela una contradicción relevante: la empresa ha realizado esfuerzos para proporcionar elementos de protección, pero no ha fortalecido suficientemente los procesos de formación y concienciación necesarios para garantizar su utilización adecuada y una respuesta efectiva ante situaciones de riesgo. En este sentido, Chiavenato (2002) sostiene que la prevención de accidentes requiere la integración de recursos materiales, capacitación continua y cultura organizacional orientada a la seguridad. Por tanto, la sola disponibilidad de equipos de protección no garantiza ambientes laborales seguros si no existe un proceso permanente de formación y seguimiento.

Al contrastar estos resultados con investigaciones previas, se observa una clara coincidencia con los hallazgos de Chica (2021), quien concluyó que la insuficiente capacitación en seguridad e higiene laboral incrementa la frecuencia de incidentes y expone a los trabajadores a mayores riesgos ocupacionales. De igual manera, los resultados guardan relación con lo reportado por Tualombo y Álava (2025), quienes identificaron que las deficiencias en la comunicación de normas preventivas y en la implementación de protocolos de seguridad generan vulnerabilidades que afectan la protección del personal. La similitud entre estos estudios permite inferir que las dificultades observadas en Multiservicios Gran Prix no constituyen un problema aislado, sino una situación recurrente en organizaciones donde la seguridad ocupacional no forma parte de la gestión estratégica.

Respecto al desempeño laboral, la evaluación realizada reflejó un promedio general de 64,60%, ubicando el rendimiento de los trabajadores en un nivel medio-bajo. Este resultado resulta particularmente significativo debido a que evidencia que las condiciones de trabajo no solo repercuten en la salud física de los colaboradores, sino también en su capacidad para alcanzar los objetivos organizacionales. Según Chiavenato (2012), el desempeño laboral está condicionado por factores individuales y organizacionales, entre los que destacan las condiciones de trabajo, la motivación y el bienestar integral del trabajador.

Desde una perspectiva crítica, los resultados sugieren que la disminución del desempeño no puede interpretarse únicamente como una limitación de capacidades individuales. Por el contrario, los datos evidencian que las condiciones laborales existentes generan un entorno que dificulta el desarrollo eficiente de las actividades. La percepción de inseguridad, la posibilidad de sufrir accidentes y la falta de claridad respecto a los procedimientos de emergencia pueden generar estrés, desmotivación y disminución del compromiso organizacional, afectando directamente los resultados laborales.

En este contexto, los trabajadores señalaron que los accidentes laborales afectan principalmente el cumplimiento de metas (35%) y la calidad de atención al cliente (25%). Estos hallazgos refuerzan la idea de que la seguridad e higiene laboral no debe ser considerada únicamente como una obligación legal o administrativa, sino como un factor estratégico que influye en la productividad, la competitividad y la sostenibilidad empresarial. Los resultados coinciden con Mamani y Cáceres (2019), quienes concluyeron que ambientes laborales inseguros generan disminución de la motivación, incremento del ausentismo y

reducción del rendimiento organizacional.

Asimismo, los hallazgos guardan relación con lo reportado por Cruzado (2023), quien identificó una correlación positiva entre la gestión de seguridad y salud ocupacional y el desempeño laboral. Aunque dicha relación fue catalogada como moderada, en la presente investigación se observa que la seguridad laboral constituye un elemento determinante para el mejoramiento del rendimiento individual y colectivo. Esto permite inferir que cualquier estrategia orientada a fortalecer el desempeño del personal debe incluir necesariamente acciones de prevención y control de riesgos laborales.

De manera general, los resultados obtenidos permiten confirmar que la seguridad e higiene laboral inciden directamente en el desempeño del personal de Multiservicios Gran Prix. La presencia de riesgos no controlados, la elevada frecuencia de incidentes laborales, el desconocimiento de procedimientos de emergencia y las limitaciones en los procesos de capacitación constituyen factores que afectan negativamente la motivación, el bienestar y la productividad de los trabajadores.

Estos hallazgos respaldan los planteamientos de Gallegos (2012) y Chiavenato (2009), quienes sostienen que la seguridad e higiene laboral forman parte de la gestión estratégica del talento humano, debido a que contribuyen a la creación de entornos de trabajo saludables, reducen la accidentabilidad y favorecen el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En consecuencia, la evidencia obtenida demuestra que la inversión en prevención no representa un gasto adicional para la empresa, sino una herramienta que puede generar beneficios en términos de eficiencia operativa, satisfacción laboral y competitividad.

En síntesis, la discusión evidencia que la implementación de un sistema formal de seguridad e higiene laboral, sustentado en procedimientos documentados, programas permanentes de capacitación, supervisión continua y evaluación de riesgos, permitiría disminuir la ocurrencia de accidentes, fortalecer la cultura preventiva y mejorar significativamente el desempeño del personal. De esta manera, la organización podría avanzar hacia niveles superiores de productividad y sostenibilidad empresarial.

Finalmente, aunque la investigación permitió identificar la incidencia de la seguridad e higiene laboral en el desempeño del personal, persisten algunos vacíos de conocimiento que podrían ser abordados en futuras investigaciones. Entre ellos se encuentra el análisis de la relación estadística entre cada tipo de riesgo laboral y las dimensiones específicas del desempeño, la evaluación del impacto económico de los accidentes laborales sobre la productividad empresarial, el estudio de la cultura de seguridad organizacional como variable mediadora y la medición longitudinal de los efectos de programas de capacitación preventiva. Asimismo, sería pertinente ampliar la investigación a empresas del mismo sector productivo para comparar resultados y determinar si las problemáticas identificadas responden a características particulares de la organización o constituyen una tendencia general dentro de las empresas de servicios automotrices.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Luego de los hallazgos presentados en apartados anteriores, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se concluye que la seguridad e higiene laboral inciden directamente en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios Gran Prix, ya que la presencia de riesgos no gestionados y la ocurrencia de incidentes laborales influyen negativamente en la productividad, la motivación y la eficiencia operativa.
- Se concluye que en la empresa Multiservicios Gran Prix existen diversos factores de riesgo laboral, predominando los riesgos químicos, ergonómicos, psicosociales y biológicos, propios de las actividades del sector automotriz. Aunque las condiciones locativas son relativamente favorables, la exposición constante a sustancias químicas, posturas forzadas y carga física evidencia la ausencia de un sistema formal de gestión de seguridad e higiene laboral que permita controlar y reducir dichos riesgos de manera sistemática.

- Se determinó que una proporción significativa del personal ha experimentado incidentes laborales, principalmente esguinces y quemaduras leves, asociados al desorden en herramientas, derrame de líquidos y desconocimiento parcial de los procedimientos de emergencia. A pesar de que la empresa proporciona equipos de protección personal, la falta de capacitación estructurada y de protocolos documentados limita la efectividad de las medidas preventivas.

- El nivel de desempeño laboral del personal se ubicó en un rango medio–bajo, con un promedio general del 64,60%, evidenciando que, si bien los trabajadores cumplen con sus funciones, los accidentes laborales y las condiciones de inseguridad afectan el compromiso con el cumplimiento de metas, la calidad del servicio y la satisfacción laboral.

5.2 Recomendaciones

Por último, este estudio presenta las siguientes recomendaciones:

- Integrar la gestión de la seguridad e higiene laboral como un eje estratégico dentro de la gestión del talento humano, promoviendo una cultura preventiva que contribuya a la sostenibilidad y competitividad de la empresa.

- Implementar un sistema formal de gestión de seguridad e higiene laboral que incluya la identificación, evaluación y control de los riesgos químicos, ergonómicos, psicosociales y biológicos presentes en cada área de trabajo.

- Diseñar e implementar un manual de seguridad e higiene laboral que contemple procedimientos claros de emergencia, uso adecuado de equipos de protección personal y normas de orden y limpieza, acompañado de capacitaciones periódicas para todo el personal.

- Fortalecer la capacitación en prevención de riesgos laborales y ergonomía, con el fin de reducir la accidentabilidad, mejorar el bienestar del personal y elevar el nivel de desempeño laboral y la calidad del servicio.

REFERENCIAS

Abreu, J. L. (2014). *El Método de la Investigación*. *3*, 1–10. http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf

Bestratén M. et al (2011). Seguridad en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Servicio de Ediciones y Publicaciones - INSHT, I.S.B.N.: 978-84-7425-790-8

Cagliore C. & Diaz T. (2003) Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de gerencia (RVG), Universidad del Zulia, Venezuela, 644-656.

Capuano, A. M. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Universidad Del Centro Educativo Latinoamericano*, *7*(0329–3475), 139–150. https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf.

Castro R., Martines M., Ramirez R. (2011) "Estudio sobre la higiene y seguridad ocupacional para fortalecer el desempeño laboral de los empleados de la alcaldía municipal de Cuscatancingo, departamento de San Salvador ".

Chamochumbi C. 2014 Seguridad e higiene industrial, Fondo Editorial de la UIGV. Lima, Perú. Enero de 2014.

Chiavenato I. (2012). gestión del talento humano. mc graw hill méxico

Costituyente, A. (2008). *No Title*. https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf

Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Y Mejoramiento Del Medio Ambiente De Trabajo. (n.d.). https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf

Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. https://core.ac.uk/download/pdf/43554789.pdf

Gallegos, W. L. A. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *13*, 8. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58386932/revision_historica_de_la_SO.pdf?1549987974=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DRevision_historica_de_la_SO.pdf&Expires=1596286701&Signature=LuIlZB~py-YPpru5run0FLETw2spTRoDqSZsJfpFJJLYLtpiDEQVH

Garcia Muñoz & Sarmiento, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. Revista Económicas Cuc, 36(2) , 113-126.

Genesi, M., & Suarez, F. (2010). Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes. *Revista Científica Ciencias Humanas*, *6*(1856–1594), 47. https://www.redalyc.org/pdf/709/70916424006.pdf

Gutiérrez, F. G., Narváez, L. L., & Blanco, L. (2015). Seguridad Laboral. *II*, 1–17. https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/10565/cartilla 2web.pdf?sequence=1

Hernandez et al. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Espacios , 17.

Hernández, S (2013) "Seguridad e higiene laboral en empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá, Quetzaltenango" (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango- Guatemala.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. In McGraw-Hill. (Ed.), *Metodología de la Investigación* (6ta ed., pp. 170–191). http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1

López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. *9*, 1–5. scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci_arttext

Mamani Y. & Caceres J. (2019) Desempeño laboral: una revisión teórica.Universidad Peruana Unión

Marín Ruiz & Henao, E. A. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales, 3(2) , 22-35.

Molano Velandia, Jorge Hernando & Arevalo Pinilla, Nelcy (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. vol.23, n.48, pp.21-32. ISSN 0121-5051.

Montejo, A. P. (2001). *Evaluación del Desempeño Laboral*. *2*, 1–6. http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf

Morgan J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura, Revista fidélitas.

Nacional, C. (2012). *Codigo Del Trabajo*. 1–159. http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf

Navarro et al. (2014). Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis. Papeles del psicólogo , 35

Pedraza, Esperanza Amaya, G., & Conde, M. (2010). Revista Ciencias Socials. *XVI*, 493–505. https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf

Pérez, D (2013), en su investigación titulada: *"Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango".* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar - Guatemala.

Quintero N. et al (2008) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes y asociados de la Costa Oriental del Lago. Revista Negotiun, 33-

51.

Quiñónez, V. X. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)*. http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/372/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-173.pdf.

Salas Perea Ramón Syr (2012) Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. Educación Médica Superior, Volumen 28, Número 1.

Salas A., Saavedra K. (2015) "La seguridad e higiene en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del area de produccion del molino Rey León S.A.C. Del Distrito de Cacatachi.

Solís Jenaro (2013) Riesgos y seguridad e higiene en la empresa Universidad Autónoma Agraria/ Torreón Coahuila, México

Sotelo Almaguer & Quintero, J. (2016). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 4(11) , 35-56.

Torres, J. I. I. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad deAmbato en el año 2010[Universidad Técnica deAmbato]. Recuperdado el 15 de abril del 2021 de: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE MULTISERVICIOS GRAN PRIX

1.- ¿En su empresa tienen información de las leyes y normativa legal en seguridad e higiene laboral y prevención de riesgos, estas son aplicadas por el personal?

2.- ¿Qué grado de instrucción y especialización tienen sus colaboradores, la remuneración de trabajo son en base a la experiencia o nivel de estudio del personal?

3.- ¿Considera usted que las habilidades y conocimientos que tienen sus colaboradores permiten realizar bien su trabajo?

4.- ¿Tienen algún tipo de planificación u organización en lo que se refiere a gestión de prevención de riesgos?

5.- ¿Su personal está capacitado en temas sobre seguridad e higiene laboral o primeros auxilios?

6.- ¿Considera usted que las medidas de seguridad e higiene permiten realizar las actividades laborales de mejor manera?

Anexo 2: Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE MULTISERVICIOS GRAN PRIX

1.- ¿Según las condiciones de su trabajo usted considera que se puede lograr los objetivos de la empresa?

SI	
POCO	
NO	

2.- Usted tiene conocimiento ¿Dónde debe acercarse y que procedimientos de seguridad e

higiene debe aplicar en caso de alguna emergencia en su área de trabajo?

SI	
POCO	
NO	

3.- ¿La empresa le brinda los equipos de protección personal adecuado cuando realizan sus actividades diarias?

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
EN OCASIONES	
NUNCA	

4.- ¿De los siguientes factores, cual considera usted que pueda originar mayor riesgo laboral?

QUIMICOS	
FÍSICOS	
BIÓLOGICOS	
PSICOSOCIALES	
ERGONÓMICOS	

5.- ¿Usted considera que se están aplicando normas de seguridad en las actividades que se realizan dentro de su área de trabajo?

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
EN OCASIONES	
NUNCA	

6.- ¿Conoce los riesgos que existen en su área de área de trabajo?

SI	
POCO	
NO	

7.- ¿Considera usted, que, al utilizar los equipos de protección personal adecuados, le permitirá prevenir lesiones y accidentes de trabajo?

SI	
NO	

8.- ¿Le han ocurrido accidentes en su área de trabajo, mientras realizan sus actividades diarias?

SI	
NO	

9.- Si su respuesta es SI a la pregunta anterior, mencione el tipo de accidente que le ha ocurrido.

QUEMADURAS	
CORTADAS	
TORCEDURAS	
PROBLEMAS CON MAQUINARIA	

10.- ¿En qué momento ha recibo orientación sobre las medidas de seguridad e higiene en su área de trabajo?

AL SER CONTRATADO	
DURANTE LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO	
EN NINGÚN MOMENTO	

11.- ¿Existen señales de prevención de riesgo laborales dentro de su área de trabajo?

SI	
NO	

12.- ¿De qué manera considera usted que los accidentes laborales influyen en su desempeño laboral?

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTOS DE METAS	
CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES	
POCA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO QUE REALIZAN	
ACTITUD PARA DESARROLLAR EL TRABAJO	

13.- **¿De acuerdo con su criterio cual usted considera que son las causas más frecuentes de accidentes en la empresa?**

DESORDEN EN LOS INSTRUMENTOS Y MAQUINARIA DE TRABAJO	
DERRAME DE LÍQUIDOS	
EQUIPO DE SEGURIDAD DEFECTUOSOS	
NO USAR EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	
DESCONOCIMIENTO EN NORMAS DE SEGURIDAD	
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	

Anexo 3 Perfiles de puesto de trabajo

	**Multiservicios Grand Prix**
Jefe de Taller	
Jefe directo	Gerente
Supervisión a ejercer	Auxiliar de taller
Formación académica	Bachiller en Electromecánica automotriz
Años de experiencia	5 años
Objetivos del puesto	Realizar arreglos, ajustes o cambios de repuestos de los vehiculos o maquinarias de la empresa o cliente que lo solicite.
Conocimientos o competencias obligatorias	Conocer ampliamente los motores de gasolina, diesel. Debe saber de motores carburados y de inyecccion Debe conocer el uso de las herramientas necesarias para realizar su trabajo. Debe contar con conociminetos de mecanica, electricidad.
Habilidades	Orden. Limpieza de su puesto de trabajo. Cumplir con las tareas asignadas.
Responsabilidades	Diagnostico de los vehiculos. Realizar los presupuestos de arreglo de acuerdo al diagnostico. Realizar las reparaciones de los vehiculos. Realiazar la busqueda de los repuestos. Realizar la limpieza total del puesto. realizar mantenimiento de los repuesto de uso constante. Realizar la limpieza semanal de taller y herramientas.
Beneficios	Capacitación de uso de herramientas. Capacitación de manipulación de productos.

	**Multiservicios Grand Prix**
Auxiliar de taller	
Jefe directo	Jefe de taller
Supervisión a ejercer	No cuenta con personal a su cargo
Formación académica	Bachiller en Electromecánica automotriz
Años de experiencia	2 - 3 años
Objetivos del puesto	Realizar arreglos, ajustes o cambios de repuestos de los vehiculos o maquinarias de la empresa o cliente que lo solicite.
Conocimientos o competencias obligatorias	Conocer ampliamente los motores de gasolina, diesel. Debe saber de motores carburados y de inyecccion Debe conocer el uso de las herramientas necesarias para realizar su trabajo. Debe contar con conociminetos de mecanica, electricidad.
Habilidades	Proactiva Buena atención a los clientes Respeto Puntualidad
Responsabilidades	Diagnostico de los vehiculos. Realizar los presupuestos de arreglo de acuerdo al diagnostico. Realizar las reparaciones de los vehiculos. Realiazar la busqueda de los repuestos. Realizar la limpieza total del puesto. realizar mantenimiento de los repuesto de uso constante. Realizar la limpieza semanal de taller y herramientas.
Beneficios	Capacitación de uso de herramientas. Capacitación de manipulación de productos.

	**Multiservicios Grand Prix**
Contadora	
Jefe directo	Gerente
Supervisión a ejercer	No cuenta con personal a su cargo
Formación académica	Ingeniera en Administración de Empresas
Años de experiencia	2 - 4 años
Objetivos del puesto	Supervisar y realizar la contabilidad de la organización Elaborar todas las herramientas contables para la toma de decisiones de la empresa.
Conocimientos o competencias obligatorias	Debe ser una persona preparada en la contabilidad y analítica. Debe ser una persona muy ordenada y organizada de tiempo. Debe de saber llevar las relaciones enterpersonales que le permita mantener un buen flujo de información. Debe de conocer los programas contables actuales y las normativas contables internacionales.
Habilidades	Conocimientos financieros. Conocimientos de nóminas. Conocimientos tributarias.
Responsabilidades	Revisión mensual de la información contable Revisión de costos, avalúos de los activos empresariales y depreciación Preparar y consolidar estados financieros mensuales Controlar la contabilidad de la empresa Control de inventario de las existencias de mercadería Revisión de los respaldos contables Revisión de la contabilidad de acuerdos a los organismos nacionales Generación y pagos de impuestos mensuales, seguro social y pago a proveedores. Pago de sueldo Pago a proveedores
Beneficios	Capacitación correspondiente a pago de impuestos, seguro social, sueldo y contratación

	**Multiservicios Grand Prix**
Secretaria	
Jefe directo	Gerente
Supervisión a ejercer	No cuenta con personal a su cargo
Formación académica	Ingeniera en Administración de Empresas
Años de experiencia	2 - 4 años
Objetivos del puesto	Atender a los clientes Recibir los pagos de los clientes Mantener en orden los archivos documentales Recibir llamadas Elaborar presupuestos de requerimientos de clientes
Conocimientos o competencias obligatorias	Debe realizar la agenda diaria de atención de los clientes Recibir las llamadas correspondiente a pedidos. Buen manejo de herramientas de office
Habilidades	Proactiva Buena atención a los clientes Respeto Puntualidad
Responsabilidades	Llevar la organización diaria de la agenda personal de su jefe Elaborar comunidos Recibir mensajes de los clientes y del jefe Realizar las labores de archivo. Atender a las visitas Salvaguardar la información confidencial
Beneficios	Capacitación sobre atención al cliente.

Anexo 4 Evaluación de desempeño a los colaboradores

Multiservicio Grand Prix	**Multiservicio Grand Prix**

Evaluación de empleado

Cargo:	Secretaria
Supervisor:	Gerente
Fecha de la evaluación	15/1/2021

Puntaje

5 = Muy profesional, experto y calificado
4 = Bueno: Con conocimiento y habilidades pero no es experto o está certificado
3 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimiento
2 = Bajo tiene muy pocas habilidades o conocimientos
1 =Ninguna habilidad o conocimiento en esta área
n/a = No Aplica

Conocimiento	**Puntaje**	**Conocimiento**	**Puntaje**
1. Técnico		**4.Manejo de cuenta**	
1a. Gestión de cuenta	n/a	4a.Presentación a ejecutivos	4
1b. Certificación #1	n/a	4b. Relaciones con clientes	5
1c. Certificación #2	n/a	4c. Comunicación con clientes	5
1d. Habilidad técnica #1	4	4d. Reuniones con clientes	5
1e.Habilidad técnica #2	n/a	4e. Plan de negocio con cliente	1
1f. Habilidad técnica #3	n/a	4f. Reconciliación de disputas	n/a
1g.Habilidad técnica #4	n/a	4g. Análisis de cuentas	1
1h. Otros	n/a	4h. Generación de propuestas	4
Total Técnico	**4**	**Total Manejo de cuentas**	**25**
2. Habilidades de ventas		**5. Fortalezas de trabajo**	
2a. Cold calling	n/a	5a. Planeamiento	4
2b. Seguimiento de oportunidades	n/a	5b. Iniciativa	5
2c. Servicios al cliente	5	5c. Habilidad de manejo	5
2d. Cierre de ventas	4	**Total Manejo de Cuentas**	**14**
2e. Habilidades de negociación	4	**6. Fortalezas personales**	
2f. Planeamiento	4	6a. Seguridad	5
2g. Habilidades de presentación	4	6b. Diplomático	4
Total Habilidades de ventas	**21**	6c. Extrovertido	5
3. Motivación y logros		6d. Cooperativo	5
3a. Habilidad para alcanzar metas	5	6e. Estilo relajado	4
3b.Automotivación	5	6f. Paciente	5
3c. Agresividad con competidores	n/a	6g. Seguridad	5
Total Motivación y logros	**10**	**Total Fortalezas Personales**	**33**
Porcentaje	**64,46%**	**Total**	**107**

Áreas a mejorar:

Mejorar la habilidad de ventas.
Mejorar las fortalezas de trabajo.

Plan de acción:

Generar una charla semestralmente que brinde una capacitación a todos los colaboradores.
Mejorar el plan de ventas, realizando un analisis una nueva estrategia de venta a nuestros clientes

Firma del evaluador:	**Fecha**	**Firma de colaborador**
	15/1/2021	



Multiservicio Grand Prix

Evaluación de empleado

Cargo:	Contadora
Supervisor:	Gerente
Fecha de la evaluación	15/1/2021

Puntaje

5 = Muy profesional, experto y calificado
4 = Bueno: Con conocimiento y habilidades pero no es experto o está certificado
3 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimiento
2 = Bajo tiene muy pocas habilidades o conocimientos
1 =Ninguna habilidad o conocimiento en esta área
n/a = No Aplica

Conocimiento	**Puntaje**	**Conocimiento**	**Puntaje**
1. Técnico		**4.Manejo de cuenta**	
1a. Gestión de cuenta	5	4a.Presentación a ejecutivos	5
1b. Certificación #1	n/a	4b. Relaciones con clientes	n/a
1c. Certificación #2	n/a	4c. Comunicación con clientes	n/a
1d. Habilidad técnica #1	n/a	4d. Reuniones con clientes	n/a
1e.Habilidad técnica #2	5	4e. Plan de negocio con cliente	5
1f. Habilidad técnica #3	n/a	4f. Reconciliación de disputas	n/a
1g.Habilidad técnica #4	n/a	4g. Análisis de cuentas	5
1h. Otros	n/a	4h. Generación de propuestas	5
Total Técnico	**10**	**Total Manejo de cuentas**	**20**
2. Habilidades de ventas		**5. Fortalezas de trabajo**	
2a. Cold calling	n/a	5a. Planeamiento	5
2b. Seguimiento de oportunidades	n/a	5b. Iniciativa	5
2c. Servicios al cliente	5	5c. Habilidad de manejo	5
2d. Cierre de ventas	5	**Total Manejo de Cuentas**	**15**
2e. Habilidades de negociación	n/a	**6. Fortalezas personales**	
2f. Planeamiento	n/a	6a. Seguridad	5
2g. Habilidades de presentación	5	6b. Diplomático	5
Total Habilidades de ventas	**15**	6c. Extrovertido	5
3. Motivación y logros		6d. Cooperativo	5
3a. Habilidad para alcanzar metas	5	6e. Estilo relajado	5
3b.Automotivación	5	6f. Paciente	5
3c. Agresividad con competidores	n/a	6g. Seguridad	5
Total Motivación y logros	**10**	**Total Fortalezas Personales**	**35**
Porcentaje	**64,09%**	**Total**	**105**

Áreas a mejorar:

Mejorar el conocimiento técnico.
Mejorar las fortalezas de trabajo.

Plan de acción:

Generar una charla semestralmente que brinde una capacitación a todos los colaboradores.
Mejorar el plan de ventas, realizando un analisis una nueva estrategia de venta a nuestros clientes

Firma del evaluador:	**Fecha**	**Firma de colaborador**
	15/1/2021	

Multiservicio Grand Prix	**Multiservicio Grand Prix**

Evaluación de empleado

Cargo:	Jefe de Taller
Supervisor:	Gerente
Fecha de la evaluación	15/1/2021

Puntaje

5 = Muy profesional, experto y calificado
4 = Bueno: Con conocimiento y habilidades pero no es experto o está certificado
3 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimiento
2 = Bajo tiene muy pocas habilidades o conocimientos
1 =Ninguna habilidad o conocimiento en esta área
NA = No Aplica

Conocimiento	**Puntaje**	**Conocimiento**	**Puntaje**
1. Técnico		**4.Manejo de cuenta**	
1a. Gestión de cuenta	n/a	4a.Presentación a ejecutivos	n/a
1b. Certificación #1	n/a	4b. Relaciones con clientes	5
1c. Certificación #2	n/a	4c. Comunicación con clientes	5
1d. Habilidad técnica #1	n/a	4d. Reuniones con clientes	5
1e.Habilidad técnica #2	n/a	4e. Plan de negocio con cliente	n/a
1f. Habilidad técnica #3	5	4f. Reconciliación de disputas	n/a
1g.Habilidad técnica #4	5	4g. Análisis de cuentas	n/a
1h. Otros	n/a	4h. Generación de propuestas	5
Total Técnico	**10**	**Total Manejo de cuentas**	**20**
2. Habilidades de ventas		**5. Fortalezas de trabajo**	
2a. Cold calling	n/a	5a. Planeamiento	5
2b. Seguimiento de oportunidades	n/a	5b. Iniciativa	5
2c. Servicios al cliente	5	5c. Habilidad de manejo	5
2d. Cierre de ventas	n/a	**Total Manejo de Cuentas**	**15**
2e. Habilidades de negociación	5	**6. Fortalezas personales**	
2f. Planeamiento	1	6a. Seguridad	5
2g. Habilidades de presentación	1	6b. Diplomático	4
Total Habilidades de ventas	**12**	6c. Extrovertido	5
3. Motivación y logros		6d. Cooperativo	5
3a. Habilidad para alcanzar metas	5	6e. Estilo relajado	4
3b.Automotivación	5	6f. Paciente	5
3c. Agresividad con competidores	n/a	6g. Seguridad	5
Total Motivación y logros	**10**	**Total Fortalezas Personales**	**33**
Porcentaje	**61,71%**	**Total**	**100**

Áreas a mejorar:

Mejorar fortaleza personal.
Mejorar motivación y logros.

Plan de acción:

Generar una charla semestralmente que brinde una capacitación a todos los colaboradores en el cual se pueda forlecer la motivación y los logros.

Firma del evaluador:	**Fecha**	**Firma de colaborador**
	15/1/2021	

Multiservicio Grand Prix	**Multiservicio Grand Prix**

Evaluación de empleado

Cargo:	Auxiliar taller
Supervisor:	Gerente
Fecha de la evaluación	15/1/2021

Puntaje

5 = Muy profesional, experto y calificado
4 = Bueno: Con conocimiento y habilidades pero no es experto o está certificado
3 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimiento
2 = Bajo tiene muy pocas habilidades o conocimientos
1 =Ninguna habilidad o conocimiento en esta área
n/a = No Aplica

Conocimiento	**Puntaje**	**Conocimiento**	**Puntaje**
1. Técnico		**4.Manejo de cuenta**	
1a. Gestión de cuenta	n/a	4a.Presentación a ejecutivos	n/a
1b. Certificación #1	n/a	4b. Relaciones con clientes	5
1c. Certificación #2	n/a	4c. Comunicación con clientes	5
1d. Habilidad técnica #1	n/a	4d. Reuniones con clientes	5
1e.Habilidad técnica #2	n/a	4e. Plan de negocio con cliente	1
1f. Habilidad técnica #3	5	4f. Reconciliación de disputas	n/a
1g.Habilidad técnica #4	n/a	4g. Análisis de cuentas	n/a
1h. Otros	n/a	4h. Generación de propuestas	4
Total Técnico	**5**	**Total Manejo de cuentas**	**20**
2. Habilidades de ventas		**5. Fortalezas de trabajo**	
2a. Cold calling	n/a	5a. Planeamiento	5
2b. Seguimiento de oportunidades	n/a	5b. Iniciativa	5
2c. Servicios al cliente	5	5c. Habilidad de manejo	5
2d. Cierre de ventas	n/a	**Total Manejo de Cuentas**	**15**
2e. Habilidades de negociación	5	**6. Fortalezas personales**	
2f. Planeamiento	n/a	6a. Seguridad	5
2g. Habilidades de presentación	5	6b. Diplomático	4
Total Habilidades de ventas	**15**	6c. Extrovertido	5
3. Motivación y logros		6d. Cooperativo	5
3a. Habilidad para alcanzar metas	5	6e. Estilo relajado	5
3b.Automotivación	5	6f. Paciente	5
3c. Agresividad con competidores	5	6g. Seguridad	5
Total Motivación y logros	**15**	**Total Fortalezas Personales**	**34**
Porcentaje	**67,08%**	**Total**	**104**

Áreas a mejorar:

Mejorar fortaleza personal.
Mejorar motivación y logros.

Plan de acción:

Generar una charla semestralmente que brinde una capacitación a todos los colaboradores en el cual se pueda forlecer la motivación y los logros.

Firma del evaluador:	**Fecha**	**Firma de colaborador**
	15/1/2021	

Anexo 3 Matriz de riesgos identificado en Multiservicios Gran Prix

EVALUACION DE LOS RIESGOS

- ✓ Para realizar la matriz se **observó la gravedad de las consecuencias** que puede causar ese peligro en forma de daño para el empleado.

Ligeramente dañino	**Dañino**	**Extremadamente dañino**
Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación en los ojos por polvo.	Cortes, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.	Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.
Molestias e irritación: dolor de cabeza	Sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedad que conduce a enfermedad menor.	Cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida

- ✓ **Probabilidad que ocurra el daño**

Puede ser baja, media o alta.

Probabilidad alta	**Probabilidad media**	**Probabilidad baja**
El daño ocurrirá siempre o casi siempre	El daño ocurrirá en algunas ocasiones	El daño ocurrirá raras veces

Una vez estimada la probabilidad y la gravedad de las consecuencias, damos un valor a la urgencia con la que debemos afrontar la eliminación o control de dichos riesgos

- ✓ **Magnitud de riesgos**

Trivial (T)	No se requiere acción específica.
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva, sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (MO)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control
Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que no se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponde a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos limitados, debe prohibirse el trabajo.

- ✓ **Valoración de cada riesgo en base a las consecuencias y probabilidades**

		CONSECUENCIAS		
		LIGERAMENTE DAÑINO	**DAÑINO**	**EXTREMADAMENTE DAÑINO**
PROBABILIDAD	**BAJA**	**RIESGO TRIVIAL 1**	**RIESGO TOLERABLE 2**	**RIESGO MODERADO 3**
	MEDIA	**RIESGO TOLERABLE 2**	**RIESGO MODERADO 3**	**RIESGO IMPORTANTE 4**
	ALTA	**RIESGO MODERADO 3**	**RIESGO IMPORTANTE 4**	**RIESGO INTOLERABLE 5**

A cada grupo de riesgo se le asigno un valor de 1 a 5. Se coloca el valor obtenido por cada riesgo en la matriz de riesgos.

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable

MATRIZ DE RIESGOS 2022

TRABAJO DE OFICINA

RIESGOS IDENTIFICADOS	PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			MAGNITUD DEL RIESGO					MEDIDAS PREVENTIVAS
	B	M	A	LD	D	ED	T	TO	MO	I	IN	
Fatiga postural		X			X				X			- Proporcionar mobiliario adecuado al puesto de trabajo. - Adoptar la postura adecuada frente a la pantalla, con la espalda recta y completamente apoyada en el respaldo de la silla, los brazos apoyados en la mesa y las piernas formando ángulo recto y apoyadas en el suelo. - Analizar periódicamente la postura adoptada y cambiarla para no sobrecargar siempre las mismas partes del cuerpo, realizando pausas periódicas para cambiar de tarea y posición. - Realizar ejercicios de relajación periódicamente (giros de cuello y estiramientos).
Fatiga visual		X			X				X			- Colocar la pantalla a unos 45-60 cm. de la cabeza y con la parte superior de la misma a la altura de los ojos. - Colocar una iluminación suficiente, a ser posible natural, que no produzca reflejos en la pantalla. - Evitar los grandes contrastes entre pantalla, documentos y luz de nuestro entorno. - Realizar pausas cada dos horas de trabajo para descansar la vista, desempeñando otras tareas.

TRABAJO OPERATIVO

RIESGOS IDENTIFICADOS	PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			MAGNITUD DEL RIESGO					MEDIDAS PREVENTIVAS
	B	M	A	LD	D	ED	T	TO	MO	I	IN	
Esfuerzo físico		X			X				X			- Utiliza medios de transporte o equipos de elevación auxiliares para el transporte de cargas pesadas o voluminosas. - Realiza descansos periódicos cuando tengas que manipular cargas durante un período de tiempo determinado para evitar la fatiga. - Inspecciona la carga antes de iniciar su manipulación, ya que es posible que tengas que solicitar ayuda de otro compañero o bien de tipo auxiliar mecánica. - Utiliza los equipos de protección individual necesarios: guantes, botas, casco y faja lumbar. - Evita someter a la herramienta a un sobreesfuerzo mecánico desproporcionado para su tamaño y resistencia. - No utilices herramientas pesadas si no es con el debido apoyo o suspensión de la misma. - En lugar de transportar cargas pesadas, reparte el peso en paquetes menores y más ligeros, en contenedores o en bandejas.
Posturas forzadas		X			X				X			- Cambia con frecuencia de postura, cuando el método de trabajo te exija esfuerzos musculares y/o posturas con los brazos por encima de los hombros, espalda inclinada y girada o con las piernas flexionadas. - Usa herramientas que te permitan mantener la muñeca recta, alineada con el antebrazo y los hombros en posición de reposo.

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable

												- Alterna de actividades en el trabajo en aquellos procesos en los que realices esfuerzos prolongados o repetitivos. - Coloca los elementos necesarios del puesto en lugares accesibles para que puedas realizar la tarea de la forma más cómoda posible.
Movimientos repetitivos y esfuerzo muscular localizado		X			X				X			- Reduce la velocidad de los movimientos en las operaciones que impliquen repetición y esfuerzo muscular localizado y realiza pausas regulares. - Mantén las manos y los brazos a una temperatura adecuada, los músculos y tendones fríos son más vulnerables a los microtraumatismos. - En tareas repetitivas, emplea herramientas específicas que puedan manejarse con una mínima fuerza. - Intenta apoyar la mano cuando utilices herramientas de precisión. - Infórmate sobre los principios ergonómicos que reducen la probabilidad de lesionarse.
Caída de personas a diferente nivel		X			X				X			- Al subir o bajar escaleras, apoya toda la superficie del pie para evitar torceduras o resbalones. - No corras en los desplazamientos que tengas que realizar. - Respeta y presta atención a las señales de las zonas delimitadas como fosos, sótanos, trampillas, etc. - No utilices otros elementos como sillas o cajas como sustitutivos de una escalera. - Cumple las reglas de seguridad de la maquinaria utilizada. - No realices actividades que puedan distraerte mientras subes o bajas una escalera.
Caída de personas al mismo nivel		X			X				X			- Elimina con rapidez manchas, desperdicios, residuos, etc. - Deja ordenado siempre tu puesto de trabajo (herramientas en su ubicación, cables recogidos, suelo limpio, etc.). - Sigue el sistema previsto de orden y almacenamiento de materiales, de modo que no haya elementos fuera de lugar. - Cuando transportes cargas manualmente, procura que el volumen de las mismas no te impida la visión. - Usa un calzado de seguridad antideslizante.
Caída de objetos por desplome o derrumbamiento	X					X				X		- Revisa que la estabilidad y el anclaje de los dispositivos elevadores es la adecuada y no los sometas a sobrecarga. - Comprueba que la zona del suelo afectada por el dispositivo está señalizada con franjas amarillas y negras y que está libre de obstáculos. - Verifica que el vehículo está correctamente fijado en el elevador. - Es recomendable que uses el casco en zonas próximas a elevadores o grúas portátiles.
Caída de objetos por manipulación	X					X				X		- Utiliza las herramientas sin que tengas grasa, aceite u otras sustancias deslizantes en las manos o en los guantes. - Usa los equipos de trabajo según las normas de seguridad establecidas. - Ponte calzado de seguridad con puntera reforzada. - No retires la rueda hasta que el sistema de equilibrado esté completamente parado ni lo intentes frenar con la mano. - Comprueba el estado y la calidad de las herramientas y equipos que vayas a utilizar. - Planifica la operación que vas a llevar a cabo con la herramienta o el equipo, no improvises.
Caída de objetos desprendidos	X					X				X		- Respeta la carga máxima establecida en los dispositivos de elevación o grúas portátiles y sigue a rajatabla las normas y procedimientos de actuación para los trabajos con elevadores o grúas portátiles.

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable

												- Comprueba que las distintas piezas de la parte inferior del vehículo están bien fijadas. - Es recomendable que uses el casco ante posibles caídas de piezas desprendidas. - Paraliza inmediatamente cualquier operación de ascenso o descenso cuando detectes alguna anomalía en el funcionamiento de grúas o elevadores. - Nunca pierdas de vista las cargas suspendidas en los equipos de elevación.
Choques contra objetos	X					X				X		- Circula sin prisas y fíjate en las señales de advertencia. - Deja ordenado el puesto de trabajo. - Si transportas cargas manualmente, procura que su volumen no te impida la visión. - Exige que tu lugar de trabajo esté correctamente iluminado, sobre todo en los lugares reducidos y en los de tránsito.
Golpes/cortes por objetos o herramientas	X					X				X		- Sigue el procedimiento más seguro para el trabajo con los equipos para desmontar neumáticos y la alineadora de ruedas. - Realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria, asegurándote que esté parada y retira las piezas que estén deterioradas. - Asegúrate que las máquinas o herramientas que utilices tengan los elementos - o dispositivos de protección en perfecto estado. - Sustituye las herramientas en mal estado por otras que estén en perfectas condiciones comunicando a tu superior las anomalías detectadas.
Proyección de fragmentos o partículas	X				X			X				- Ponte unas gafas de seguridad o una pantalla facial protectora para las tareas realizadas con taladros, dispositivos de aire comprimido, líquidos a presión o equipos de soldadura. - No utilices las boquillas de aire comprimido para secar piezas después del desengrasado, limpiar elementos con alto contenido de polvo o secar o soplar la ropa de trabajo. - Usa boquillas provistas de difusor. - Coloca las mangueras de aire comprimido de forma que nadie pueda tropezar con ellas ni puedan ser dañadas por los vehículos. - Nunca dobles las mangueras para cortar el aire, sino que debes interrumpir su salida desde la fuente de alimentación.
Atrapamientos entre piezas o transmisiones	X					X				X		- Realiza siempre que puedas las operaciones con el motor parado. - Coloca siempre los correspondientes caballetes o tacos de seguridad al elevar el vehículo. - No quites las carcasas protectoras de los equipos de trabajo. - Usa ropa ajustada en puños y tobillos y lleva atados todos los botones o subidas las cremalleras hasta arriba. - Mantén la distancia adecuada entre tu cuerpo y el órgano móvil de la maquinaria o equipo de trabajo.
Contactos térmicos	X					X				X		- Utiliza los equipos de protección individual que sean necesarios. - No toques la broca del taladro cuando esté girando o nada más terminar la operación. - No sitúes nunca tu mano (aunque estés con guantes) delante de una pistola, válvula o un inyector, cuando la instalación a la que van conectados se encuentre bajo presión. - Trabaja con herramientas totalmente aislantes, evitando depositar encima de la batería elementos metálicos. - Aísla térmicamente las superficies calientes de los equipos. - Utiliza porta-electrodos y cables aislados en la soldadura con arco. - No guardes el soldador hasta que el electrodo esté a temperatura ambiente

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable

Contactos eléctricos	X					X				X		- Antes de utilizar un equipo eléctrico, asegúrate de que se encuentra en perfecto estado, evitando el uso de cables defectuosos o clavijas deterioradas. - No utilices los equipos eléctricos cuando accidentalmente se encuentren mojados o si tienes mojadas las manos o los pies. - En caso de avería del sistema eléctrico, corta la corriente mediante el interruptor principal o el disyuntor más próximo. - Maneja los cables con cuidado, evitando que sean pisados por vehículos o que sufran cortes o quemaduras por fuentes de calor.
Explosiones	X					X				X		- Verifica periódicamente el funcionamiento de los órganos de control y de seguridad del compresor, en particular el manómetro y la válvula de seguridad. - Afloja los tapones de los vasos de las baterías, para facilitar la evacuación de los gases, evitando así sobrepresiones. - Realiza la carga de baterías en lugares suficientemente ventilados y nunca próximos a trabajos con generación de chispas o llamas. - Evita soldar en lugares donde se encuentren almacenados productos inflamables.
Incendios	X					X				X		- No aproximes nunca a los aparatos de calefacción materias, productos o residuos fácilmente inflamables. - Almacena los residuos y los trapos de limpieza usados en recipientes ignífugos provistos de cierre. - No fumes ni mantengas llamas abiertas en las zonas con riesgo de incendio. - Desconecta los equipos eléctricos cuando no los vayas a utilizar en un periodo de tiempo prolongado. - Infórmate sobre el funcionamiento de los medios de protección contra incendios.
Atropellos, golpes y choques con vehículos			X			X					X	- Ten precaución cuando te desplaces por el taller en las zonas de paso de los vehículos. - Si vas a reparar algún vehículo en la vía pública utiliza el chaleco reflectante. - Guarda las medidas de seguridad necesarias en las maniobras y desplazamientos que realices con un vehículo en marcha dentro del taller. - En el banco de potencia, sujeta el vehículo con cintas de seguridad ancladas en el suelo.
Inhalación de gases o vapores tóxicos	X					X			X			- Cuando realices el reglaje de un motor, conecta un dispositivo de captación de los gases de escape. - Mantén el taller bien ventilado de forma continua con aire fresco. - Utiliza la mascarilla para evitar la inhalación de los humos que se producen en la soldadura, especialmente cuando utilices resinas fundentes. - No tengas automóviles en marcha de forma innecesaria durante tiempo prolongado. - Carga la batería en zonas independientes del taller que estén bien ventiladas.
Inhalación de polvo		X		X				X				- No sople con aire comprimido para limpiar los mecanismos y componentes de frenos y embragues. - Utiliza un aspirador para evitar la dispersión de partículas de polvo por la atmósfera del taller. - Utiliza una mascarilla antipolvo como medida de protección complementaria.
Contacto con sustancias nocivas		X				X			X			- Evita el uso de disolventes para el lavado de manos. - Cuando manipules ácido sulfúrico, deberás echar el ácido sobre el agua y nunca al revés. - Usa cremas protectoras para evitar la penetración de grasas. - Utiliza guantes en aquellas tareas que sea factible.

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable

												- Infórmate del contenido de las fichas de datos de seguridad de los productos químicos que utilices.
Exposición a ruido		X		X				X				- Utiliza protección auditiva cuando el nivel de ruido sea molesto. - Advierte al responsable de cualquier anomalía que detectes en las máquinas o herramientas neumáticas. - No quites las carcasas protectoras de las herramientas portátiles eléctricas. - No tengas automóviles en marcha de forma innecesaria durante tiempo prolongado.
Insatisfacción laboral		X			X				X			- Procura tener buenas relaciones personales con todos los compañeros. - Expresa tus ideas y necesidades a tus superiores para que puedan complacerte. - Intenta promocionar en la empresa dentro de tus posibilidades. - Aprovecha las oportunidades de aprendizaje que te brinde cualquier trabajo.
Estrés		X			X				X			- Procura obtener el apoyo social de tus compañeros y de tus familiares o amigos. - Establece una relación de cooperación con tus compañeros. - Comunica a tu superior tus dificultades o carga excesiva en tu trabajo. - Exige la formación técnica adecuada a tu puesto. - No prolongues excesivamente tu jornada de trabajo. - Realiza pausas y descansos. - Aprovecha y disfruta de tu tiempo libre

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable

B= Baja M = Media A = Alta LD = Ligeramente Dañino D = Dañino ED = Extremadamente Dañino T = Trivial TO = Tolerable MO = Moderado I = Importante IN = Intolerable