



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

**“Proceso de gestión de riesgos psicosociales para un
comedor industrial acorde con la organización internacional
del trabajo y la norma ISO 45001:2018”**

TESIS

**Presentada para obtener el grado de:
Licenciatura en Ingeniería en Alimentos
Licenciatura en Ingeniería Ambiental**

Presenta:

**Antonio Bonifacio Ortuño
Jesús Fernando Peralta Sánchez**

**Directora de Tesis: Dra. María de los Ángeles Velasco Hernández
Co-Director de Tesis: Mtro. Antonio Herrera Bonilla**

Puebla, Pue. Junio 2022

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
Planteamiento del problema	5
Justificación	8
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Alcances	10
Límites	10
Hipótesis	10
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	11
1.1 Los comedores industriales	11
1.1.1 Servicio de comedores industriales	11
1.1.2 Origen de los comedores industriales	12
1.1.3 Beneficios de los comedores industriales	13
1.1.4 Clasificación de los comedores industriales	14
1.2 Los Riesgos psicosociales	15
1.2.1 Factores psicosociales, Factores de riesgo psicosocial y Riesgos psicosociales	15
1.2.2 Principales riesgos psicosociales en el trabajo	17
1.2.3 Efectos de los riesgos psicosociales en el trabajador	22
1.3 Gestión y promoción de la Seguridad, la Salud y el Bienestar laboral	23
1.3.1 Salud mental y bienestar	23
1.3.2 Sistemas de Gestión de Riesgos de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	24
1.3.3 Programa de Promoción a la Salud	25
1.3.4 SOLVE	26
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
2.1 Identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo	28
2.1.1 Diseño del cuestionario	28
2.1.2 Aplicación del cuestionario	30

2.2 Evaluación de los riesgos derivados de los Factores de riesgo psicosocial, el Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo	31
2.2.1 Primera sección: Identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional.....	31
2.2.2 Segunda sección: Identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual	35
2.2.3 Tercera sección: Análisis y evaluación del Estilo de vida	37
2.3 Determinación del Nivel de Riesgo psicosocial.....	39
2.4 Metodología ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	40
2.5 Metodología SOLVE de la OIT	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
3.1 Resultados de encuestas	43
3.1.1 Resultados de la identificación de los Factores de riesgo psicosocial (FRPS) y evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los comedores industriales	43
3.1.2 Análisis de la identificación de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los comedores industriales	46
3.2 Antecedentes de Comedores industriales La manzanilla	54
3.2.1 Logotipo.....	54
3.2.2 Contratación y áreas de funcionamiento para el servicio de comedor	54
3.2.3 Descripción general del menú ofertado	59
3.2.4 Procedimientos principales para el servicio del comedor.....	60
3.3 Manual de Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (PGRP).....	67
3.3.1 Generalidades	67
3.3.2 Referencias normativas.....	69
3.3.3 Términos y Definiciones.....	69
3.3.4 Contexto de la organización.....	74
3.3.5 Liderazgo y participación de los trabajadores	80
3.3.6 Planificación	89
3.3.7 Apoyo	121
3.3.8 Operación.....	135
3.3.9 Evaluación del desempeño.....	149
3.3.10 Mejora.....	153

CONCLUSIONES	158
BIBLIOGRAFÍA	160
ANEXOS	164

INTRODUCCIÓN

El presente documento se basa en la gestión de los factores y riesgos psicosociales presentes en las empresas de comedores industriales y a los cuales están expuestos los trabajadores de sus diferentes áreas.

Para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosocial (**FRPS**) más usuales en los comedores industriales, se aplicó a diferentes comedores el cuestionario de “Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo” sugerido por la **NOM-035-STPS-2018** para centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, determinando de este modo el nivel general de riesgo psicosocial que pueden tener este tipo de empresas.

Se elaboran y establecen las características y procedimientos principales para una empresa ficticia de creación propia y realizada únicamente para fines de este documento dedicada al servicio de alimentación que lleva por nombre “**Comedores industriales La manzanilla**”.

Posteriormente se propone un manual del proceso de gestión de riesgos psicosociales para la empresa creada. Dicho manual cubre los requisitos sistémicos de **ISO 45001:2018** y utiliza como apoyo la metodología **SOLVE** de la organización internacional del trabajo (**OIT**) la cual proporciona directrices para la promoción de la salud en el lugar de trabajo.

Dentro de este manual se establecen medidas para prevenir y controlar y dar los factores y riesgos psicosocial incluyendo también la promoción de la salud y un entorno organizacional favorable que contribuye al bienestar y desarrollo físico, psicológico y social; mejorar la calidad de vida de los trabajadores y al incremento de la productividad global de la organización.

Planteamiento del problema

Los comedores industriales son organizaciones actualmente consideradas como actividades de gran importancia para el día a día dentro de las empresas que hacen uso de este tipo de servicios. Dichas organizaciones, como todas, buscan alcanzar sus objetivos y la generación de resultados positivos.

El logro de dichos resultados positivos dependerá en gran medida de un adecuado ambiente y desempeño organizacional. Estos estarán influenciados por las dinámicas de diferentes factores internos y externos que componen las organizaciones.

Entre estos factores que pueden afectar el desempeño organizacional se encuentran los Factores de Riesgos Psicosocial (**FRPS**), que de acuerdo con la **NOM-035-STPS-2018** son definidos como “Aquellos que pueden provocar

trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación”. Estos factores de riesgo inciden en mayor o menor medida en la salud del trabajador de forma tanto física como mental, o en el peor de los casos, causar accidentes que tengan como consecuencia pérdidas económicas de gran importancia, heridas graves o la muerte de una o varias personas.

Estos factores de riesgo psicosocial pueden estar relacionados con:

- Las condiciones del ambiente laboral.
- El exceso de exigencia más allá de las capacidades del trabajador.
- El nivel de responsabilidad y la carga mental.
- La falta de autonomía sobre el trabajo.
- Los problemas de tiempo, ritmo y organización del trabajo.
- Una mala definición de los roles, responsabilidad, autoridad de trabajo y la determinación de las tareas a realizar.
- Los conflictos en relación de la vida personal-trabajo.
- Los deficientes estilos de liderazgo dentro de la organización.
- La falta o mala comunicación entre los distintos niveles jerárquicos.

La presencia constante de este tipo de factores podrá dar como resultado la ocurrencia de riesgos psicosociales dentro de la empresa. Dichos riesgos pueden ser cargas excesivas de estrés laboral, situaciones de acoso, hostigamiento, discriminación o violencia laboral, etc.

Las investigaciones acerca de las afectaciones que causan los riesgos psicosociales no son recientes, pero en el mundo y especialmente en regiones como Latinoamérica no se les han dado la importancia que merecen, por lo que la importancia que tiene la salud mental debe ser reconocida de mayor manera. En opinión de la Organización panamericana de la salud (**OPS**, 2019):

Los problemas de salud mental son la principal causa de discapacidad en el mundo. Algunas de las principales discapacidades son depresión, ansiedad, demencia y uso abusivo de alcohol. Se estima que el 20 por ciento de días saludables perdidos se deben a padecimientos mentales. Y a nivel mundial, solo un 10 por ciento de las personas que necesitan atención o tratamiento para problemas de salud mental lo reciben.

En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (**STPS**) (como se citó en Aranda, Pando, Torres, Salazar y Sánchez, 2011) informa que:

Más de 1.300 trabajadores fallecen por diversas causas laborales, y que, en la actualidad, se reportan 2,9% de muertes por riesgos de trabajo por cada 100 trabajadores, en las que los factores psicosociales laborales forman parte importante en las estadísticas de mortalidad (p.267).

Los comedores industriales no se escapan de esta realidad, ya que en los últimos años han tenido que enfrentar con mayor frecuencia una serie de factores negativos tanto externos como internos de tipo económico, social y/o ambiental, que de no tener una adecuada intervención pueden lograr afectar el bienestar personal, la seguridad, así como el ambiente y desempeño organizacional de la empresa.

Esta mayor presencia de factores negativos ocasiona diferentes adversidades empresariales.

Una de las principales adversidades detectada es el aumento de rencillas dentro de los horarios laborales, afectando así, la convivencia grupal, el sentido de pertenencia, y consecuentemente, originando o potenciando los FRPS laborales, convirtiéndose de este modo en un ciclo dañino.

Estos patrones de comportamiento, así como sus derivados, se han repetido continuamente entre los trabajadores, ya que muchos de ellos, al venir también de un nivel socioeconómico bajo, sufren de más situaciones que afectan su desempeño laboral, siendo en su mayoría víctimas de esto las mujeres, que también suelen tener que enfrentar violencia intrafamiliar, psicológica y/o económica por parte de su conyugue.

Entre otras de las situaciones negativas que se han podido llegar a detectar están los conflictos internos en base al hostigamiento y discriminación ocasionados por personas que tienen problemas de comportamiento o en su estabilidad emocional. Este tipo de personas pueden llegar a tener actitudes desagradables con sus compañeros, generando así la división del grupo, alteración en el orden durante la jornada laboral, problemas de puntualidad, inconsistencia en los días laborales que marca la empresa y sobre todo el desgaste emocional a los trabajadores que son el blanco de este tipo de problemáticas.

Una de las consecuencias más graves que se derivan a raíz de dichas situaciones negativas es la falta de concentración en los trabajadores. Estos al perder la concentración pueden ocasionar diferentes tipos de actos o condiciones inseguras, exponiéndose así a riesgos que pueden afectar su salud de manera grave y que de haber estado prestando atención se pudieron haber evitado fácilmente.

Es por ello que se considera a los riesgos psicosociales como uno de los elementos laborales de mayor importancia debido a que tienen la capacidad de afectar de forma grave y directa el ambiente y desempeño organizacional de una empresa, hecho por el cual es de gran valor empresarial contar con un proceso de gestión de riesgos psicosociales estructurado, el cual pueda determinar la presencia y el impacto de estos riesgos en la operación de un comedor industrial y posteriormente determinar los correctivos necesarios para prevenir, identificar, controlar y erradicar este tipo de riesgos.

Justificación

Actualmente la atención que se le presta a los factores de riesgos psicosocial en México es poca debido a que solo hace pocos años se volvió de carácter obligatorio la atención a este tipo de factores que en un contexto sociocultural del país son vistas como situaciones “normales” dentro de cualquier trabajo inclusive siendo común las horas extras sin paga, la falta de capacitación en los trabajos que se realizan, los conflictos laborales o los malos tratos dentro de una empresa.

Es poca la información con la que se cuenta para el servicio de comedor industrial, y aún más escasa la información de la gestión de los riesgos psicosociales que este tipo de servicio podría presentar.

Sin embargo se debe tomar en cuenta que con el paso de los años, cada vez más empresas hacen uso de este tipo de servicios debido a las ventajas que ofrecen como menús especializados para diferentes tipos de puesto, la inocuidad y calidad nutrimental de los alimentos o la facilidad de comer de forma segura dentro de las instalaciones de la misma empresa.

En tiempos donde la calidad e inocuidad de los alimentos es vital para evitar muchos tipos de enfermedades, lo ideal sería buscar alimentos con el mayor grado de estas condiciones, de acuerdo al **Grupo Banco Mundial** (como se citó en Durán-Agüero et al., 2018) “los latinoamericanos, gastan un tercio de sus ingresos en comida callejera” y en palabras también de Durán-Agüero et al. (2018), “debido a las condiciones de precariedad, falta de acceso a agua potable y desconocimiento de los manipuladores, generalmente los alimentos vendidos en la calle se preparan en condiciones higiénicas deplorables, existiendo la posibilidad de un alto grado de contaminación” (p.244).

También se debe considerar que el aumento de la delincuencia puede afectar seriamente al colaborador en cualquier instante en que tenga que salir a conseguir sus alimentos fuera de las instalaciones de la empresa. Según datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Seguridad Pública elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía **INEGI** (como se citó en Cortez y Grijalva, 2021) “en 2018, hubo más de 17.1 millones de robos a nivel nacional” (p.128).

Por lo que tomando estas condiciones, se llega a la conclusión que la atención a este tipo de organizaciones, que van creciendo cada vez más día a día y que ofrecen ventajas muy significativas, debe ser profundizada en mayor medida.

Como consecuencia se desarrolla un proceso de gestión de los riesgos psicosociales tomando como base la metodología **SOLVE** (metodología propuesta por la Organización Internacional del trabajo, por sus siglas **OIT**) y los requisitos sistémicos de la **ISO 45001:2018**. Este proceso se adapta a un comedor industrial el cual lleva por nombre “Comedores industriales La Manzanilla”, dicha empresa es de carácter ficticio y de creación propia para esta tesis. Dentro del proceso se

propondrán medidas destinadas a mejorar el ambiente y el desempeño organizacional de esta organización a partir del control y mecanismos de acción para la erradicación de los riesgos psicosociales, con el objetivo principal de minimizar los conflictos y accidentes laborales y al mismo tiempo aumentar el bienestar de los trabajadores en dicha empresa.

Objetivo general

Elaborar el proceso de gestión de riesgos psicosociales para un comedor industrial acorde a la metodología de la organización internacional del trabajo y los requisitos sistémicos de la norma ISO 45001:2018.

Objetivos específicos

- a) Identificar, analizar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, el entorno organizacional, el acoso sexual y el estilo de vida en los comedores industriales a través del diseño y aplicación de un cuestionario en este tipo de empresas.
- b) Determinar el nivel de riesgo psicosocial general de los comedores industriales analizados de acuerdo a las categorías establecidas por la NOM-035-STPS-2018.
- c) Determinar y establecer las principales características y procesos de un comedor industrial a través de presentar una empresa de este giro de creación propia.
- d) Proponer una política que involucre la gestión de los riesgos psicosociales y la promoción de la salud en el lugar de trabajo.
- e) Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial de los puestos laborales en el comedor industrial presentado así como los derivados de los aspectos organizacionales.
- f) Formular diferentes objetivos, procedimientos y programas para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo y promocionar la salud laboral.
- g) Determinar métodos de seguimiento y medición para el logro de los objetivos del proceso de gestión de riesgos psicosociales de la empresa presentada.
- h) Determinar las medidas para el control y la mejora continua del proceso de gestión de riesgos psicosociales de la empresa presentada.

Alcances

La identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales en los comedores industriales a través del cuestionario propuesto por la **NOM-035-STPS-2018**, así como la evaluación del entorno organizacional, el acoso sexual y el estilo de vida serán de tipo transversal. La creación del manual del proceso de gestión de riesgos psicosociales se basará en los requisitos sistémicos de la **ISO 45001:2018** y al mismo tiempo en la metodología **SOLVE** que busca el bienestar de los empleados y la promoción de la salud en una empresa.

Límites

Como limitaciones al estudio se tiene que la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial así como la evaluación del entorno organizacional, el acoso sexual y el estilo de vida en los comedores industriales puede depender en gran medida del ánimo general de los trabajadores en el día seleccionado para aplicar la encuesta. También habrá que considerar la apertura que tengan la gerencia y los empleados a este tipo de temas y a manifestar sus opiniones de forma abierta y sincera. Finalmente se deberá considerar la situación en que se encuentre la pandemia de COVID-19 al momento de aplicar el cuestionario, y dependiendo de las condiciones, se realizara esté de forma presencial o digital.

Hipótesis

La elaboración en el proceso de gestión de riesgos psicosociales para un comedor industrial acorde con la metodología de la organización internacional del trabajo y los requisitos sistémicos de la norma ISO 45001:2018 mejoran el desempeño y el ambiente de trabajo de la organización.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 Los comedores industriales

1.1.1 Servicio de comedores industriales

El servicio de los Comedores industriales actualmente es muy utilizado por varias empresas. Estos son definidos por García (como se citó en Aguilar, 2021) como:

Lugares en donde se ofrece comida y bebida a los trabajadores de una empresa, surgieron debido a la necesidad de los trabajadores de tener un lugar donde acudir a comer dentro de la jornada laboral debido al poco tiempo que tenían para comer. Esto permitió que surgieran empresas dedicadas a ofrecer el servicio de comida en grandes cantidades, dirigidas al personal de trabajo de las empresas (p. 19).

También se considerara la definición de Negroe (2011) en la cual afirma que los comedores industriales:

Son una prestación de previsión social para los empleados en México como en algunos otros países. Fue creado principalmente para garantizar una alimentación sana y equilibrada a los trabajadores, diseñada por una preocupación y necesidad de motivar y brindar prestaciones superiores a la Ley, beneficiando de esta manera tanto al empleado como al empleador (p.33).

Sumando a esta definición, la misma autora señala que “los comedores industriales son una prestación laboral que se ha buscado implementar en las empresas con el objetivo de dar una solución a problemáticas de salud, ausentismo y desempeño en los trabajadores” (p.54).

El servicio de comedor puede ser muy variado en el número de comensales que llegan a atender. En opinión de García y Lacayo (como se citó en Aguilar, 2021) “Existen comedores industriales que brindan servicio de hasta más de 76000 comensales por día, algunos de estos comedores industriales con mayor reconocimiento en México son las marcas: Eurest Proper meals de México, Aramark, entre otros” (p.27).

Sin embargo actualmente sea cual sea el número de comensales que atienden, estos comedores tendrán en general los mismos principios y en la opinión de Negroe (2011) “muchas empresas las cuales ofrecen el servicio de comedor a sus empleados se responsabilizan por tener menús variados y balanceados con cierto requerimiento en cuanto a calorías y demás nutrientes” (p.54).

1.1.2 Origen de los comedores industriales

Según Tejada (como se citó en Aguilar, 2021) los comedores industriales:

Surgieron a principios del siglo XIX, cuando Robert Owen, quien era dueño de un molino en New Lanark, se propuso a mejorar las condiciones en las que trabajaban sus empleados, por lo que instaló una cocina y un comedor dentro de sus instalaciones en donde les servía comida a sus trabajadores incluyendo también a sus familiares y se los cobraba en su nómina. Por este motivo a Robert Owen se lo conoce como el padre de la alimentación industrial (p. 9-10).

Viendo el éxito de esta propuesta establecida por Owen de acuerdo a Negroe (2011) “En Estados Unidos las industrias empiezan a establecer sus comedores de empleados en 1820, para 1905 la mayoría de las empresas manufactureras, ofrecían servicios alimenticios a los obreros” (p.3).

Años más tarde, y una vez comprobadas las ventajas de utilizar este tipo de servicio, los comedores industriales empiezan a popularizarse. García, González, Rodríguez y Vallado, G. A. (2018) dan a conocer que:

A partir de la Primera Guerra Mundial, los comedores industriales comenzaron a tener más reconocimiento. Las industrias alrededor del mundo se dieron cuenta de que podían tener mayores niveles de producción otorgándoles a sus empleados una comida variada con la suficiente cantidad de nutrientes que les proporciona energía ya que la alimentación aportaría un mayor desempeño por parte de los trabajadores (p.23).

Finalmente llegando a nuestro país, en palabras de Negroe (2011) “En México los comedores institucionales son relativamente jóvenes ya que surgen a partir de los años sesenta, cuando las industrias estudian métodos para aumentar la competitividad de sus trabajadores” (p.6).

Como apoyo a la correcta alimentación de los trabajadores mexicanos el Diario Oficial de la Federación (**DOF**) el 17 de enero de 2011 publicó la Ley de ayuda alimentaria para los trabajadores la cual tiene como objetivo:

Promover y regular la instrumentación de esquemas de ayuda alimentaria en beneficio de los trabajadores, con el propósito de mejorar su estado nutricional, así como de prevenir las enfermedades vinculadas con una alimentación deficiente y proteger la salud en el ámbito ocupacional. (**DOF** B., 2011, Ley de ayuda alimentaria para los trabajadores)

En dicha ley en su artículo séptimo se menciona que:

Los patrones podrán establecer esquemas de ayuda alimentaria para los trabajadores mediante cualquiera de las modalidades siguientes:

I. Comidas proporcionadas a los trabajadores en:

- a) Comedores.
- b) Restaurantes.
- c) Otros establecimientos de consumo de alimentos.

Los establecimientos contemplados en los incisos a), b) y c) de esta fracción podrán ser contratados directamente por el patrón o formar parte de un sistema de alimentación administrado por terceros mediante el uso de vales impresos o electrónicos, y

II. Despensas, ya sea mediante canastillas de alimentos o por medio de vales de despensa en formato impreso o electrónico.

Esta ley hace referencia a los comedores y en su reglamento los define como:

Espacio destinado de manera permanente dentro del Centro de Trabajo, para proporcionar Comida a los Trabajadores, el cual podrá ser operado por el propio patrón, o bien, a través de un tercero, mediante el uso de Vales de Comida conforme al contrato de prestación de servicios que al efecto se celebre entre el patrón y dicho tercero (DOF C., 2015, Reglamento de la ley de ayuda alimentaria para los trabajadores).

1.1.3 Beneficios de los comedores industriales

El uso de comedores industriales surge de las necesidades que enfrentan los trabajadores en la actualidad, donde distintos factores pueden afectar su salud y seguridad, en palabras de Negroe (2011):

Los trabajadores disponen de poco tiempo para comer, existen altos costos para el trabajador y riesgos de adquirir enfermedades al comer en lugares con pocas normas de higiene. Todos estos factores han ocasionado que los comedores industriales se desarrollen. Se trata de restaurantes dentro de las empresas que prestan el servicio de proveer una alimentación sana, abundante, balanceada y oportuna a los trabajadores (p.6).

También se deben considerar que hay efectos sociales y emocionales causados por el uso de los comedores industriales que benefician a los empleados, a juicio de García et al. (2018):

Se considera importante la presencia de comedores industriales dentro de las empresas ya que son áreas en donde los empleados y empleadores se reúnen para comer y despejarse de sus labores, además de que estos son lugares que permiten la convivencia entre los mismos trabajadores, creando

un clima laboral agradable y un sentido de pertenencia hacia la empresa por parte del trabajador (p.22).

1.1.4 Clasificación de los comedores industriales

El servicio de alimentación tiene distintas modalidades y el servicio de comedores se adaptara a sus distintas necesidades para hacer uso de alguno de los siguientes tipos de servicio o hacer combinaciones parciales de ellos, de este modo tomando en consideración a Arroyo, (2015):

Los cuatro tipos de sistemas de servicios de alimentación que se han identificado hasta el momento son:

- **Sistema convencional o tradicional:** en este sistema los alimentos se preparan en el servicio, total o casi parcialmente, y se distribuyen y sirven poco tiempo después de preparados.
- **Sistema de centro de producción satélite:** se caracteriza porque la preparación y cocción de los alimentos se realizan en un centro de producción de manera total o parcial. Los alimentos ya preparados se distribuyen en porciones a los centros satélite de servida, donde se recalientan o se termina de preparar antes de servirlos.
- **Sistema de ensamblaje-servicio:** trata de emplear al máximo los alimentos casi o totalmente procesados, de tal manera que la producción, es muy limitada.
- **Alimentos ya preparados:** consiste en preparar alimentos con anticipación a la servida. El tiempo previo de elaboración puede variar desde varias horas hasta tres meses (p.67).

Por lo tanto los comedores industriales se pueden dividir de acuerdo a la disponibilidad que tengan para la preparación de los alimentos o por el contrario si solo reciben la comida desde otro sitio, esto se traduce a considerar si cuentan con cocina o solo con las instalaciones para poder llevar acabo el consumo de alimentos. También se debe considerar dentro de su categorización a la forma en que se encuentran gestionados, por lo que, considerando a Negroe, (2011) “Existen dos tipos de comedores; los que pertenecen a la propia empresa y los que se encuentran concesionados a otras. En la mayoría de los casos, y debido a razones de costo, calidad y variedad, se han concesionado” (p.6).

1.2 Los Riesgos psicosociales

1.2.1 Factores psicosociales, Factores de riesgo psicosocial y Riesgos psicosociales

En los últimos años la importancia que se le ha dado al bienestar emocional laboral y a la satisfacción personal del trabajador ha ido en aumento, esto debido a que cada vez más se han ido demostrando los beneficios y los peligros que los factores psicosociales en el trabajo representan.

La relación trabajo-trabajador es compleja debido a la múltiple cantidad de factores que intervienen entre sí para que esta relación puede ser satisfactoria, y que de no ser este el caso, el empleado puede generar varios conflictos internos llegando incluso a dañar su salud, siendo esto señalado por Neffa (2015):

Es evidente que el trabajo no siempre es generador de salud. La contrapartida natural de trabajar en ciertas condiciones y medio ambiente de trabajo es la fatiga; pero si ésta supera las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador y se acumula porque no se recupera con horas de descanso, alimentación adecuada, vida familiar, actividad física y recreación, puede convertirse en algo crónico y patológico, que genera sufrimiento y predispone para contraer enfermedades con repercusiones sociales y económicas (p. 39).

Por lo tanto, se debe considerar en cualquier trabajo la importancia de los factores psicosociales. A juicio de la Organización internacional del Trabajo, por sus siglas **OIT**, (como se citó en Moreno y Báez, 2010):

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p.5).

Los factores psicosociales a juicio de Moreno y Báez (2010) “Son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores” (p.8).

Considerando a C&T, Ciencia & Trabajo (2009)

Cuando esos factores psicosociales son percibidos negativamente por los individuos se convierten en factores de riesgo, y pueden producir estrés laboral que, potencialmente, pueden causar daño psicológico, fisiológico o social en las personas. Este fenómeno se ha incrementado en las últimas décadas hasta el

punto de constituir un problema laboral y social similar al de otro tipo de riesgos, como los físicos, químicos o biológicos (p.27).

De acuerdo a diversos autores (como se citó en Moreno, 2011) Se pueden diferenciar a los factores psicosociales de los factores psicosociales de riesgo de la siguiente forma:

Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos , los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (p.7).

Finalmente se llega a una última categoría, la de riesgos psicosociales. Moreno y Báez (2010) definen que:

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante (p.17).

Las interrelaciones que tienen que existir para poderse originar y desarrollar los riesgos psicosociales son muy variadas, al igual también, que la presencia o no de dichos riesgos tendrá que ver si dichas interrelaciones están presentes de cierta manera para que puedan ser consideradas como un riesgo psicosocial en el puesto de trabajo por analizar, en la opinión de Meliá et al (2006):

Los riesgos psicosociales abarcan un amplio abanico de riesgos ligados a la organización del trabajo, la tarea, la dirección, la supervisión, el grupo de trabajo e incluso las personas ajenas a la organización (p.e., clientes o público al que se presta un servicio), así como a las características psicosociales del trabajador mismo (p.e., el modo en que la persona percibe las demandas de su puesto o el modo en que la persona se comporta en su trabajo). Esto no significa que todos los riesgos psicosociales estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. La configuración de riesgos psicosociales que pueden afectar a un determinado puesto puede ser específica ya que algunos riesgos psicosociales son intrínsecos a la tarea que se realiza. Por ello, algunos riesgos específicos estarán presentes en unas situaciones de trabajo y no en otras (p. 17-18).

1.2.2 Principales riesgos psicosociales en el trabajo

No existe una determinación específica de cuáles son los riesgos psicosociales laborales, debido a que estos son diferentes de trabajo en trabajo y tienen múltiples factores que se interrelacionan entre sí lo que podría provocar que sus efectos varíen a pesar de ser los mismos. De acuerdo a OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2014) no existe una clara categorización de estos pero si hay un relativo consenso en cuales podrían ser los más importantes, dicho consenso se muestra en la figura 1.

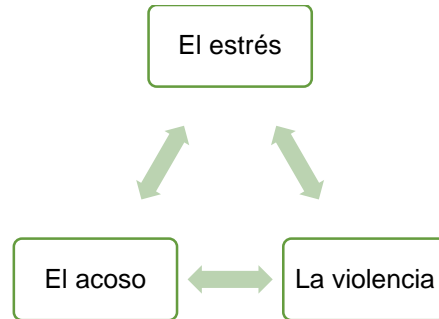


Figura 1. Principales riesgos psicosociales, OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2014).

También afirma el mismo autor que no hay un consenso “de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias” (p.21).

Estos principales riesgos podrían definirse de la siguiente manera:

1.2.2.1 Estrés

- a) **Estrés en el trabajo.** Desde la percepción de la comisión Europea (como se citó en Confederación de empresarios de Málaga por sus siglas **CEM**, 2013)

“Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (p.19)

- b) **Síndrome de Burnout (“estar quemado”).** Una vez que los niveles de estrés alcanzan altos niveles durante un periodo de tiempo significativo, puede ocurrir este síndrome el cual, en opinión de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 61 (2016):

Es una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse

emocionalmente agotado. Suele ocurrir con mayor frecuencia en profesionales de salud y en general, en profesionales de organizaciones de servicios que se encuentran en contacto directo con usuarios (p.21).

A juicio de la organización mundial de la salud **OMS** (como se citó en Organización internacional del trabajo por sus siglas “**OIT**”, 2012) se consideran como factores de riesgos psicosocial relacionados con el estrés a los siguientes factores:

Contenido del trabajo.

- Tareas monótonas, poco estimulantes, sin sentido.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas repulsivas.

Carga y ritmo de trabajo.

- Tener demasiado o muy poco que hacer.
- Trabajar bajo presión de tiempo.

Horario laboral.

- Horarios de trabajo estrictos y poco flexibles.
- Horarios prolongados e incompatibles con la vida social.
- Horario de trabajo impredecible.
- Sistemas de turnos mal diseñados.

Participación y control.

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos y el ritmo de trabajo, el horario y el entorno laboral).

Desarrollo profesional, estatus y remuneración.

- Inseguridad en el empleo.
- Falta de perspectivas de ascenso.
- Sub-promoción o sobre-promoción.
- Trabajo con 'poco valor social'.
- Esquemas de pago a destajo.
- Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos.
- Sobre-calificación o sub-calificación para el trabajo.

Rol en la organización.

- Rol poco claro.
- Roles en conflicto dentro del mismo trabajo.

- Ser responsable por otras personas.
- Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas.

Relaciones interpersonales.

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no ofrece apoyo.
- Malas relaciones con los colegas.
- Presión de grupo, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o solitario.
- Inexistencia de procedimientos acordados para manejar los problemas o las quejas.

Cultura organizacional.

- Mala comunicación.
- Mal liderazgo.
- Falta de claridad sobre los objetivos y la estructura organizacional.

Interfaz entre el hogar y el trabajo.

- Exigencias del trabajo y el hogar en conflicto.
- Falta de apoyo en el trabajo respecto de dificultades familiares.
- Falta de apoyo en la familia respecto de los problemas del trabajo (p. 53-54).

La mayoría de los factores psicosociales que se encuentran en la literatura general son aquellos que se presentan como causantes del estrés laboral, sin embargo la interrelación que existe entre ellos así como las condiciones y el tiempo en que estén presentes pueden originar riesgos psicosociales importantes que necesitan abordarse de forma específica como la violencia, el acoso, el síndrome de Burnout, etc.

1.2.2.2 Violencia laboral

La Organización Internacional del Trabajo (Como se citó en CEM, 2013) “define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (p.20).

Este tipo de violencia puede ser categorizada de distintas formas. CEM (2013) distingue tres tipos fundamentales de violencia laboral:

Violencia de tipo I. Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

Violencia de tipo II. Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.

Violencia de tipo III. Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal (p.20).

Existen múltiples formas de demostrar la violencia, por lo que desde una perspectiva global, el acoso y todas sus manifestaciones también entrarían dentro de la violencia laboral. En palabras de CEM (2013) en lo que respecta a la violencia “habitualmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra” (p.20).

La secretaria de trabajo y previsión social (**STPS**) en su Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana distingue 5 áreas generales en las que pueden concentrarse las múltiples formas de violencia laboral las cuales se observan en la siguiente figura 2.

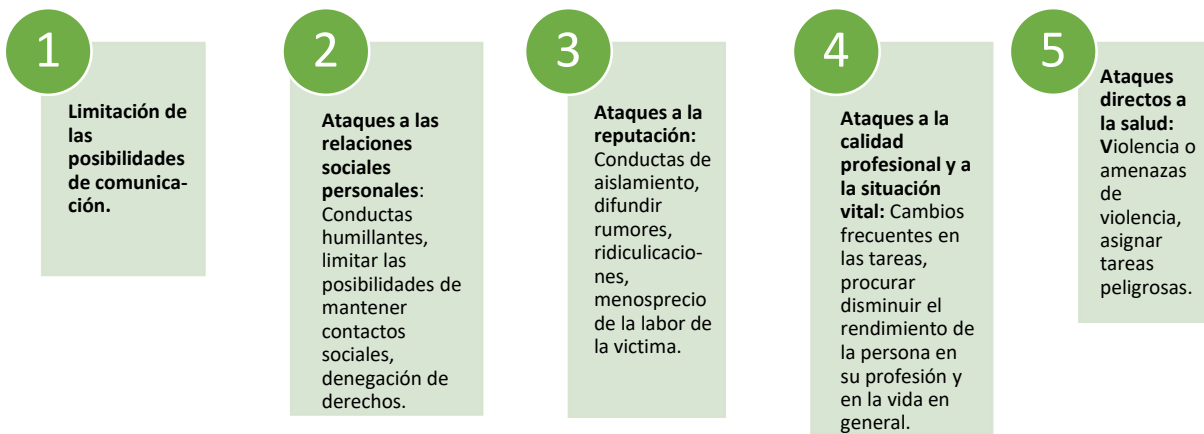


Figura 2. Áreas de concentración de las formas de violencia laboral, STPS A. (2017).

1.2.2.3 Acoso

Existen diferentes tipos de acoso, para el caso de este estudio se tomaran en cuenta al acoso laboral, la intimidación (Bullying) y al acoso sexual como parte de este grupo.

a) **Mobbing.** Como lo indica el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) el Mobbing o

también conocido como acoso laboral es “una forma sofisticada de persecución psicológica que un trabajador/a sufre en su lugar de trabajo” (p.56).

Con respecto a la sofisticación de la que se habla, de acuerdo al mismo autor esta viene dada por las siguientes notas:

- Sutileza: no se trata de muestras de agresividad manifiestas.
- Continuidad en el tiempo: es un proceso lento de desgaste psicológico.
- Persigue en última instancia la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada (p.56).

b) Intimidación (Bullying). Para la OIT (2012) la intimidación en el trabajo:

Sucede cuando se dan comportamientos ofensivos reiterados que menoscaban a una persona o un grupo de trabajadores de manera vengativa, cruel, maliciosa o humillante. Suele hacerse a través de tácticas como:

- Hacerle la vida difícil a aquellos que tienen el potencial de hacer el trabajo mejor que la persona que realiza la intimidación.
- Gritarle al personal para que haga las cosas.
- Insistir en que “la manera en el intimidador hace las cosas es la correcta”.
- Negarse a delegar porque la persona intimidadora siente que no puede confiar en nadie.
- Castigar a otros con críticas constantes o quitándoles responsabilidades por ser demasiado competentes.

Dichos ataques persistentemente negativos al desempeño personal y profesional normalmente son impredecibles, irracionales e injustos y suelen no realizarse abiertamente, sino lejos de la vista de los posibles testigos. Aunque pueden comenzar como una serie de incidentes pequeños, suelen aumentar de intensidad (p.115).

Para separar el acoso laboral de la intimidación, la OIT (2012) toma en cuenta lo siguiente:

La diferencia entre intimidación y acoso psicológico (Bullying y Mobbing) es que el primero lo hace una persona, mientras que el segundo lo hace un grupo que actúa en conjunto contra una persona. La intimidación (Bullying) también puede derivar en acoso psicológico (Mobbing) si la persona que lo hace es un alguien de estatus elevado en el lugar de trabajo (p.116).

c) **Acoso Sexual.** Empleando las palabras en la Recomendación 92/31 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo (como se citó en CEM, 2013) este tipo de acoso se define como:

“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores” (p.22).

En lo que respecta a la Ley Federal del Trabajo, Artículo 3° Bis esta hace una distinción del acoso sexual con el hostigamiento sexual el cual es el siguiente

- Acoso sexual. Es en la que, si bien no existe subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- Hostigamiento sexual. Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral (p.8).

Para fines de este documento se englobarán ambas definiciones únicamente con el término de acoso sexual.

1.2.3 Efectos de los riesgos psicosociales en el trabajador

El análisis de los riesgos psicosociales es muy importante debido a los múltiples efectos de distinto índole que pueden generar, dicho de forma más precisa a juicio de Meliá et al. (2006) “Los riesgos psicosociales pueden presentar tres tipos de efectos que, además, interactúan entre ellos potenciándose” (p.19). Estos 3 tipos de efectos son descritos en la siguiente figura 3.

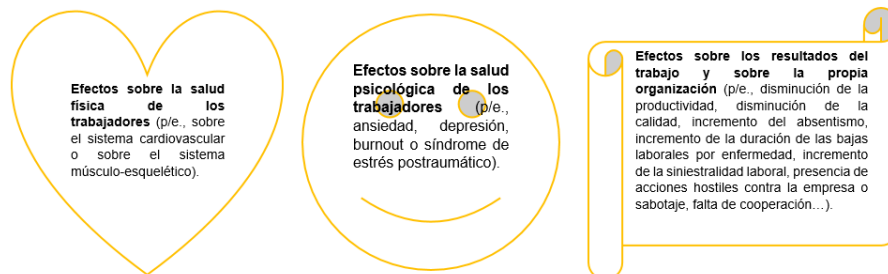


Figura 3. Principales efectos de los riesgos psicosociales, Meliá et al. (2006).

Por lo tanto, tomar las medidas de prevención y acción dentro de la empresa para la gestión de los riesgos psicosociales representara grandes beneficios de distinto índole. Dicha gestión será de gran significancia para las empresas de servicio como lo son los comedores industriales, donde en la búsqueda de metodologías para lograr el bienestar general del empleado se podrán evitar muchas situaciones causantes de estrés, insatisfacción o depresión como lo son la monotonía de los puestos, las grandes jornadas laborales, la inseguridad contractual etc. así como también evitar actitudes que dañen de forma grave la integridad de cualquier humano como lo son el acoso laboral, sexual, la discriminación, etc.

1.3 Gestión y promoción de la Seguridad, la Salud y el Bienestar laboral

1.3.1 Salud mental y bienestar

La salud mental es un componente integral y esencial de la salud general de un individuo. Considerando a la Organización Mundial de la Salud (como se citó en Instituto Mexicano del seguro social por sus siglas **IMMS**, 2020) la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente de ausencia de afecciones o enfermedades” (p.2). A juicio del IMSS “Una importante consecuencia de esta definición es que considera la salud mental como algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales”.

Para considerar que una persona tiene salud mental y se encuentra en un estado de bienestar, esta debe lograr ser productiva y poder realizar sus actividades de forma cotidiana sin que existan dificultades mentales que afecten en gran medida su día a día, de este modo el IMMS (2020) afirma que la salud mental es:

Un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad (p.2).

La importancia de tomar a consideración la salud mental y el bienestar radica en opinión al IMSS (2020) en que:

Son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo.

1.3.2 Sistemas de Gestión de Riesgos de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Las condiciones laborales a lo largo del tiempo han ido cambiando por lo que también el enfoque que se tiene de este. Para mejorar el desarrollo y bienestar del personal se han implementado herramientas como los sistemas de gestión de riesgos laborales que buscan la seguridad y salud del trabajador, por lo que aquellos encargados de esta función deben estar pendientes de los nuevos peligros y riesgos, esto será importante para una buena implementación de dicho sistema de gestión. De este modo en palabras de la OIT (2012):

La rapidez de la globalización y el avance tecnológico ha transformado la forma de trabajar en todo el mundo. En algunos casos se han reducido o eliminado muchos de los peligros y riesgos más tradicionales, en otros casos han aparecido nuevos riesgos y, en otros más, ha habido un aumento de los riesgos ya existentes. Como resultado, las empresas enfatizan la prevención de los accidentes del trabajo y el deterioro de la salud, por medio de sistemas de gestión de la SST (p.11).

Para implementar de forma adecuada estos sistemas de gestión, las empresas se pueden apoyar de las normas establecidas por **ISO** (Organización Internacional de Normalización) la cual “es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO)” (ISO 45001:2018). Dicha organización para la gestión de la seguridad y la salud del trabajo utiliza **ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo** siendo esta su versión más reciente. En esta versión de ISO 45001 entran de forma general todos los riesgos laborales entre los que se encuentran los riesgos psicosociales, pero en un futuro cercano para este tipo de temas específicamente se podrá usar como soporte ISO 45003:2021 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo, que dará las directrices que ISO establece acerca de este tipo de riesgos.

Para ISO 45001:2018 un sistema de gestión es un “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p.13). Consecuentemente, dependiendo de los intereses de cada organización, se pueden implementar sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST). Dichos tipos de sistemas para la misma norma en un “sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST” (p.14) y dicha política para ISO es aquella “política para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores, y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables” (p.14).

Dichos sistemas tienen como objetivo principal la prevención y gestión de los peligros y riesgos laborales. De acuerdo a la OIT (2012) “se identifican cinco etapas

centrales del proceso de gestión de los riesgos” (p.20) los cuales están representados en la figura 4.

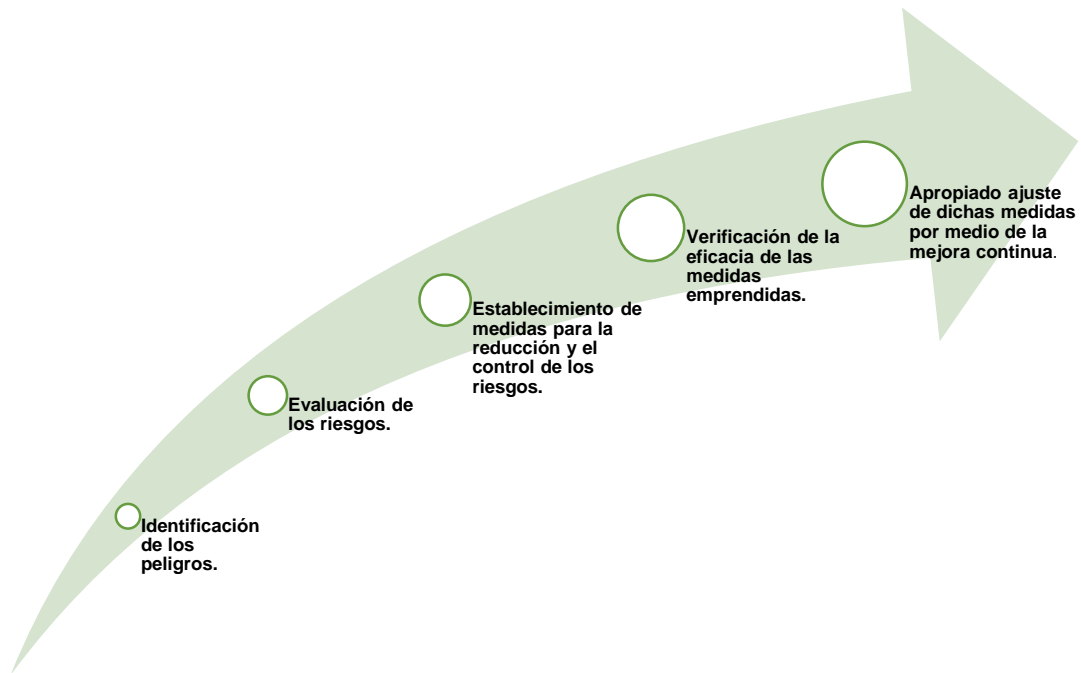


Figura 4. Etapas de la gestión de riesgos, OIT (2012).

Sin embargo, también es importante considerar que no basta con solo estar pendiente de los riesgos a la salud y la integridad física como solía ser en los modelos de sistemas de gestión más utilizados, así en la opinión de la OIT:

“Un sistema de gestión de la SST que sea completo debe garantizar que la gestión de los riesgos también incluya los riesgos psicosociales, para manejar su impacto de la misma manera que se hace con otros riesgos de SST en el lugar de trabajo; además de mejorar las prácticas preventivas con la incorporación de medidas de promoción de la salud.” (p.11)

1.3.3 Programa de Promoción a la Salud

El uso de un programa de promoción a la salud como herramienta de apoyo al Sistema de Gestión SST será eficaz siempre y cuando logre cumplir con los objetivos de salvaguardar la salud y bienestar de los trabajadores. A juicio de la OIT, (2012).

La promoción de la salud en el lugar de trabajo es eficaz cuando complementa las medidas de seguridad y salud en el trabajo, integrándola a las prácticas de gestión de la SST para prevenir accidentes y enfermedades, y cuando contribuye a proteger y mejorar la salud y el bienestar de los hombres y las mujeres en el trabajo (p.4).

La implementación de un programa de promoción a la salud junto al sistema de gestión de SST genera un mayor número de ventajas a que si solo el Sistema de Gestión de SST funcionara por cuenta propia. Considerando a OIT (2012) la implementación de un programa de promoción de la salud:

Tiene potencial para mejorar la vida laboral y, como tal, es un componente vital del incremento de la productividad y del desempeño en el lugar de trabajo. Integrar la promoción de la salud a las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) beneficia tanto a los trabajadores como a los empleadores, al contribuir al bienestar a largo plazo de los trabajadores y sus familias, y al reducir la presión sobre los sistemas de salud, bienestar y seguridad social. Integrar medidas de promoción de la salud en los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo fortalece las prácticas de salud en el trabajo, contribuyendo al desarrollo de una cultura de la prevención (p.iii).

A lo largo de los últimos años se han ido proponiendo diferentes medidas para fomentar las actividades de desarrollo del personal, así como también para asegurar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Algunas de las nuevas propuestas van más allá del aspecto habitual e intentan atacar los riesgos psicosociales desde la raíz fomentando la incorporación de hábitos personales a los trabajadores para que estos mejoren su calidad de vida a lo largo del tiempo. Para la OIT se vuelve algo fundamental este tipo de enfoque para la prevención de riesgos psicosociales, todo con el objetivo de lograr que los empleados tengan las herramientas necesarias para hacer frente a la vida y de ese modo ser más eficientes para finalmente lograr sus propósitos tanto laborales como personales, fomentando así su desarrollo personal y asegurando su salud mental. A juicio de la OIT (2012):

Se están diseñando programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo para permitir a los trabajadores enfrentar más eficazmente los factores psicosociales que contribuyen a problemas laborales, personales o familiares que puedan afectar su bienestar y su rendimiento en el trabajo, tales como el estrés, la violencia o el abuso del alcohol y las drogas (p.4).

1.3.4 SOLVE

En consecuencia, a partir del enfoque de la prevención de los riesgos psicosociales junto a la promoción de la salud y el bienestar nace una metodología propuesta por la OIT la cual es llamada SOLVE y en palabras de la misma OIT (2012).

SOLVE toma en cuenta las tendencias más recientes relacionadas con los riesgos psicosociales emergentes e integra los elementos de promoción de la salud y del bienestar de los trabajadores como elementos esenciales de las políticas y prácticas de seguridad y salud en el trabajo (p. iii).

Al mismo tiempo también esta es una herramienta que de acuerdo a la OIT (2012):

Aboga por un sistema de gestión de la SST integral que garantice que la gestión de los riesgos también incluya la evaluación y el control de los factores psicosociales para abordar su impacto adecuadamente, de la misma manera que se hace con otros peligros y riesgos; y que además se incorporen medidas de promoción de la salud (p.iii).

De esta manera para el logro de la política de SST, sus objetivos y el diseño de procedimientos el uso de SOLVE se vuelve una gran herramienta de ayuda organizacional debido a que en palabras de la OIT (2012):

SOLVE cubre nueve temas relacionados con la promoción de la salud en el lugar de trabajo de una manera altamente interactiva, buscando dar a los participantes el conocimiento y las aptitudes necesarios para integrar los temas en una política sobre seguridad y salud en el trabajo en el diseño de un programa de acción para la promoción de la salud en el lugar de trabajo. (p.V)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo

2.1.1 Diseño del cuestionario

Se aplicará dentro de tres diferentes comedores industriales y a 16 trabajadores el Cuestionario para la Identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo ([Anexo I](#)). Dicho cuestionario está conformado por tres diferentes secciones.

La primera sección consta del cuestionario para la Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo que se encuentra en la Norma Oficial Mexicana **NOM-035-STPS-2018**, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, y que de acuerdo a la misma norma, se aplica en aquellas instituciones que tengan más de 50 empleados. En el caso de Comedores industriales La manzanilla se cuenta con un total de 24 empleados pero para una mejor comprensión del entorno organizacional de la empresa se decidió usar este cuestionario.

Los aspectos que se contemplan en la identificación y análisis de los factores de riesgo son los siguientes:

- Las condiciones en el ambiente de trabajo.
- Las cargas de trabajo.
- La falta de control sobre el trabajo.
- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.
- Violencia laboral.

En lo que respecta a la evaluación del entorno organizacional favorable este deberá comprender:

- El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
- La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores.
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.

- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

La segunda sección tiene por objetivo la identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual en el área de trabajo, dicha sección fue creada a partir de una adaptación de una encuesta realizada para un trabajo académico por parte de la Universidad Internacional del Ecuador (**UIDE**) en el cual se investiga la influencia de la pandemia sobre los casos de acoso sexual en la Universidad Internacional del Ecuador. Las preguntas fueron modificadas para poder ser aplicadas a un comedor industrial. Dicha sección se encuentra compuesta por 18 ítems.

Los aspectos que se contemplan con respecto al Acoso sexual son:

- Percepción del acoso
- Integridad física
- Comportamiento denigrante
- Autoexpresión
- Igualdad sexual
- Relaciones y Hostigamiento
- Desempeño laboral
- Respuesta empresarial
- Percepción del respeto

La tercera y última sección en la cual se enlajara y evaluara el estilo de vida del trabajador, dicha sección es extraída a partir de la encuesta “¿Cómo es mi estilo de vida?” elaborada por la Organización Panamericana de la Salud (**OPS**) y adaptada por la Pontificia Universidad Javeriana, donde se manejan 45 ítems dentro de diez categorías las cuales son:

- Relaciones con otros.
- Actividad física
- Descanso
- Nutrición.
- Salud oral
- Sexualidad.
- Movilidad
- Consumo de sustancias
- Sentidos de vida.
- Medio ambiente

Finalmente, con el objetivo de recabar la información del trabajador se utilizará la Ficha de Información del trabajador ([Anexo II](#)), la cual se extrajo de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención. Dicha norma contempla los siguientes datos:

- Datos del trabajador. Sexo, Edad en años, Estado civil y Nivel de estudios.
- Datos laborales. Ocupación/Profesión/Puesto, Departamento/Sección/Área, tipo de puesto, tipo de contratación, tipo de personal, tipo de jornada de trabajo y rotación de turnos.
- Experiencia en años. Tiempo en puesto actual y Tiempo de experiencia laboral.

2.1.2 Aplicación del cuestionario

Para poder llevar a cabo la aplicación del cuestionario, este se realizara conforme a las condiciones establecidas por la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, sin embargo dichas condiciones serán adaptadas para él envío del cuestionario en forma electrónica debido a que por causas de la pandemia de COVID-19, en el momento de aplicar el cuestionario, las condiciones ameritaban que se evitara el mayor contacto social en la medida posible.

Antes de la aplicación:

1. Enviar vía electrónica el Cuestionario para la Identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo ([Anexo I](#)).
2. Explicar al empleado el objetivo de la evaluación.
3. Hacer énfasis en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador y de sus resultados será exclusivamente para fines académicos.
4. Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pedirá que conteste con sinceridad.
5. Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, el Cuestionario para la Identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo ([Anexo I](#)) y posteriormente realizar el llenado de la Ficha de Información del trabajador ([Anexo II](#))

Durante la aplicación.

- ✓ Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador de manera digital.
- ✓ Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran.

- ✓ Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras.
- ✓ Evitar conducir, persuadir o dirigir las respuestas.

Después de la aplicación.

1. Verificar que el cuestionario haya sido reenviado al encuestador y las preguntas hayan sido respondidas completamente
2. Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos.

2.2 Evaluación de los riesgos derivados de los Factores de riesgo psicosocial, el Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo

2.2.1 Primera sección: Identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional

Para la evaluación de los resultados de la primera sección del cuestionario, la cual abarca los ítems 1 a 72, se realizará conforme a lo estipulado en la NOM-035-STPS-2018, la cual dice que se califique con la siguiente tabla 1.

Tabla 1. Calificaciones para la identificación de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1,4,23,24,25,28,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,55,56 y 57	0	1	2	3	4
2,3,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,29,54,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71 y 72	4	3	2	1	0

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Para obtener las calificaciones de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 se deberá considerar que los ítems se agrupan por categoría, dominio y dimensión.

1) **Calificación del dominio primera sección (Cdom).** Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran los diferentes dominios de esta sección del cuestionario.

2) **Calificación de la categoría primera sección (Ccat).** Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran las categorías de esta sección del cuestionario.

3) **Calificación final primera sección (Cfinal).** Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran esta sección del cuestionario. Dicha clasificación se describe en la siguiente tabla 2:

Tabla 2. Clasificación de preguntas para la Identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
	Falta de control sobre el trabajo	Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
Organización del tiempo del trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interacción en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19,20
			Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48,
		Escaso o nulo reconocimiento o compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Posteriormente, como lo indica la norma, los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los siguientes rangos.

- 1) Para la determinación de la calificación del dominio (primera sección) para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional. La calificación del dominio para los FRPS y el entorno organizacional será conforme a la siguiente tabla 3.

Tabla 3. Calificación del Dominio para la identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

- 2) Para la determinación de la calificación de la categoría (primera sección) para la Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional se realizará con la siguiente tabla 4.

Tabla 4. Calificación de Categoría par la identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

- 3) Para la calificación final (primera sección) para la Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional se realizará con la siguiente tabla 5:

Tabla 5. Calificación final para la Identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Calificación final de primera sección C_{final}	$C_{final} < 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Evaluaciones específicas. Se integrarán dos secciones más al cuestionario para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional. El cuestionario específico a Acoso sexual en la segunda sección, debido a que en palabras de la NOM-035-STPS-2018 “para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual”, y el cuestionario específico a Estilo de vida en la tercera sección, capaz de dar sustento a la herramienta SOLVE como información de soporte e indicador de desarrollo.

2.2.2 Segunda sección: Identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual

Las puntuaciones con respecto a la identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual, que abarcan 18 ítems, desde el 73 hasta el 90, serán conforme a la siguiente tabla 6:

Tabla 6. Calificaciones para la identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74, 84, 89 y 90	0	1	2	3	4
73, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87 y 88	4	3	2	1	0

Fuente: Elaboración propia a partir de Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) (s.f.) y NOM-035-STPS-2018.

Para obtener las calificaciones se deberá considerar que los ítems se han agrupado en categorías.

- 1) **Calificación de la categoría segunda sección (Ccat).** Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran las categorías de esta sección.
- 2) **Calificación final segunda sección (Cfinal).** Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran esta sección del cuestionario.

La distribución de dichos ítems se describe en la siguiente tabla 7.

Tabla 7. Clasificación de ítems para la Identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual

Categoría	Ítem
Percepción del acoso	73, 76
Integridad física	75, 80
Comportamiento denigrante	77, 78, 79
Autoexpresión	81, 82
Igualdad sexual	83
Relaciones y Hostigamiento	85, 86, 87
Desempeño laboral	88
Respuesta empresarial	74, 89, 90
Percepción del respeto	84

Fuente: Elaboración propia a partir de UIDE (s.f.) y NOM-035-STPS-2018.

Los resultados de cada categoría se evaluarán conforme a los siguientes rangos.

- 1) Para la determinación de la calificación de la categoría (segunda sección) para la Identificación, análisis y evaluación del acoso sexual se realizara conforme a la siguiente tabla 8:

Tabla 8. Calificación de Categoría para la para la identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual

Resultado de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Percepción del acoso	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 8$	$C_{cat} \geq 8$
Integridad física	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 8$	$C_{cat} \geq 8$
Comportamiento denigrante	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 8$	$8 \leq C_{cat} < 10$	$C_{cat} \geq 10$
Autoexpresión	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 8$	$C_{cat} \geq 8$
Igualdad sexual	$C_{cat} < 1$	$1 \leq C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 4$	$C_{cat} \geq 4$
Relaciones y Hostigamiento	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 8$	$8 \leq C_{cat} < 10$	$C_{cat} \geq 10$
Desempeño laboral	$C_{cat} < 1$	$1 \leq C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 4$	$C_{cat} \geq 4$
Respuesta empresarial	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 8$	$8 \leq C_{cat} < 10$	$C_{cat} \geq 10$
Percepción del respeto	$C_{cat} < 1$	$1 \leq C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 4$	$C_{cat} \geq 4$

Fuente: Elaboración propia a partir de UIDE (s.f.) y NOM-035-STPS-2018

- 2) Para la determinación de la calificación final (segunda sección) para la Identificación, análisis y evaluación del acoso sexual se realizara con la siguiente tabla 9.

Tabla 9. Calificación final para la para la identificación, análisis y evaluación del Acoso sexual

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Calificación final de segunda sección C_{final}	$C_{final} < 14$	$14 \leq C_{final} < 28$	$28 \leq C_{final} < 42$	$42 \leq C_{final} < 56$	$C_{final} \geq 56$

Fuente: Elaboración propia a partir de UIDE (s.f.) y NOM-035-STPS-2018.

2.2.3 Tercera sección: Análisis y evaluación del Estilo de vida

Para la evaluación de los resultados de la tercera sección, la cual abarca 45 ítems, desde el 91 hasta el 135, será conforme a la siguiente tabla 10.

Tabla 10. Calificaciones para el análisis y evaluación del Estilo de vida.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 104, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135	0	1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia a partir de Organización Panamericana de la Salud (OPS) (como se citó en Mora y Munera, 2015) y NOM-035-STPS-2018.

Para obtener las calificaciones de esta sección se deberá considerar que los ítems se han agrupado en categorías.

- 1) **Calificación de la categoría tercera sección (Ccat).** Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran las categorías de esta sección.
- 2) **Calificación final tercera sección (Cfinal).** Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran esta sección del cuestionario.

Para la clasificación de los ítems esta se realizó conforme a la siguiente tabla 11.

Tabla 11. Clasificación de ítems para el análisis y evaluación del Estilo de vida

Categoría	Ítem
Relaciones con otros	91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
Actividad física	98, 99, 100
Descanso	101, 102, 103, 104
Nutrición	105, 106, 107, 108
Salud oral	109, 110, 111, 112
Sexualidad	113, 114, 115, 116, 117
Movilidad	118, 119, 120, 121
Consumo de sustancias	122, 123, 124, 125, 126
Sentidos de vida	127, 128, 129, 130, 131
Medio ambiente	132, 133, 134, 135

Fuente: Elaboración propia a partir de OPS (como se citó en Mora y Munera, 2015).

Para la evaluación de los resultados se realizará conforme a los siguientes rangos.

- 1) Para la determinación de la calificación de la categoría (tercera sección) para el análisis y evaluación del estilo de vida se realizará conforme a la siguiente tabla 12.

Tabla 12. Calificación de Categoría para la para el análisis y evaluación del Estilo de vida

Resultado de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Relaciones con otros	$C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 12$	$12 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 24$	$C_{cat} \geq 24$
Actividad física	$C_{cat} < 1$	$1 \leq C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$C_{cat} \geq 10$
Descanso	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Nutrición	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Salud oral	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Sexualidad	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 8$	$8 \leq C_{cat} < 12$	$12 \leq C_{cat} < 16$	$C_{cat} \geq 16$
Movilidad	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Consumo de sustancias	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 8$	$8 \leq C_{cat} < 12$	$12 \leq C_{cat} < 16$	$C_{cat} \geq 16$
Sentidos de vida	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 8$	$8 \leq C_{cat} < 12$	$12 \leq C_{cat} < 16$	$C_{cat} \geq 16$
Medio ambiente	$C_{cat} < 2$	$2 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$

Fuente: Elaboración propia a partir de OPS (como se citó en Mora y Munera, 2015) y NOM-035-STPS-2018.

- 2) Para la determinación de la calificación final (tercera sección) para el análisis y evaluación del estilo de vida será conforme a la siguiente tabla 13.

Tabla 13. Calificación final para la para el análisis y evaluación del Estilo de vida.

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Calificación final de tercera sección C_{final}	$C_{final} < 36$	$36 \leq C_{final} < 72$	$72 \leq C_{final} < 108$	$108 \leq C_{final} < 144$	$C_{final} \geq 144$

Fuente: Elaboración propia a partir de OPS (como se citó en Mora y Munera, 2015) y NOM-035-STPS-2018.

2.3 Determinación del Nivel de Riesgo psicosocial

Para la determinación del Nivel de Riesgo psicosocial de las tres secciones del cuestionario se hará conforme lo dicta la NOM-035-STPS-2018 para la identificación y análisis de los Factores de riesgo psicosocial (FRPS) y la evaluación del Entorno organizacional, donde a partir de los resultados de las calificaciones finales de cada sección se deberá determinar y analizar el Nivel de Riesgo, así como posteriormente las acciones que se deberán adoptar para el control y la intervención de los Factores de riesgo psicosocial, el Acoso sexual, la Violencia laboral, el Estilo de vida así como la Promoción de la Salud y un Entorno organizacional positivo.

Los niveles de riesgo se clasificarán y describen en siguiente tabla 14.

Tabla 14. Niveles de riesgo para la Identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo

No. de nivel	Nivel de riesgo	Color	Necesidad de acción
5	Muy alto (MA)	Rojo	Se requiere el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, la salud y la prevención de la violencia laboral física y psicológica así como reforzar su aplicación y difusión.
4	Alto (A)	Naranja	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, la salud y la prevención de la violencia laboral física y psicológica, así como reforzar su aplicación y difusión.
3	Medio (M)	Amarillo	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, la salud y la prevención de la violencia laboral física y psicológica, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
2	Bajo (B)	Verde	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, la salud y la prevención de la violencia laboral física y psicológica.
1	Nulo (N)	Azul	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Fuente: Elaboración propia a partir de NOM-035-STPS-2018.

2.4 Metodología ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Para la elaboración del manual del proceso de gestión de riesgos psicosociales se hará uso de la metodología de ISO 45001:2018 la cual explica que su enfoque, así como el de las demás normas ISO, se basa en el concepto de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), y de acuerdo a la misma norma el concepto PHVA es:

Un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales, como:

- a) Planificar: determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST y otros riesgos y otras oportunidades, establecer los objetivos de la SST y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización;
- b) Hacer: implementar los procesos según lo planificado;
- c) Verificar: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados;
- d) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos.

Dichas normas están divididas de forma general en 10 capítulos que contendrán los requisitos a seguir para poder cumplir la norma los cuales son:

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo y participación de los trabajadores.
6. Planificación.
7. Apoyo.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño.
10. Mejora.

Los tres primeros capítulos reúnen características generales mientras que del capítulo cuatro al diez aplican el enfoque PHVA, lo cual puede representarse en la siguiente figura 5:

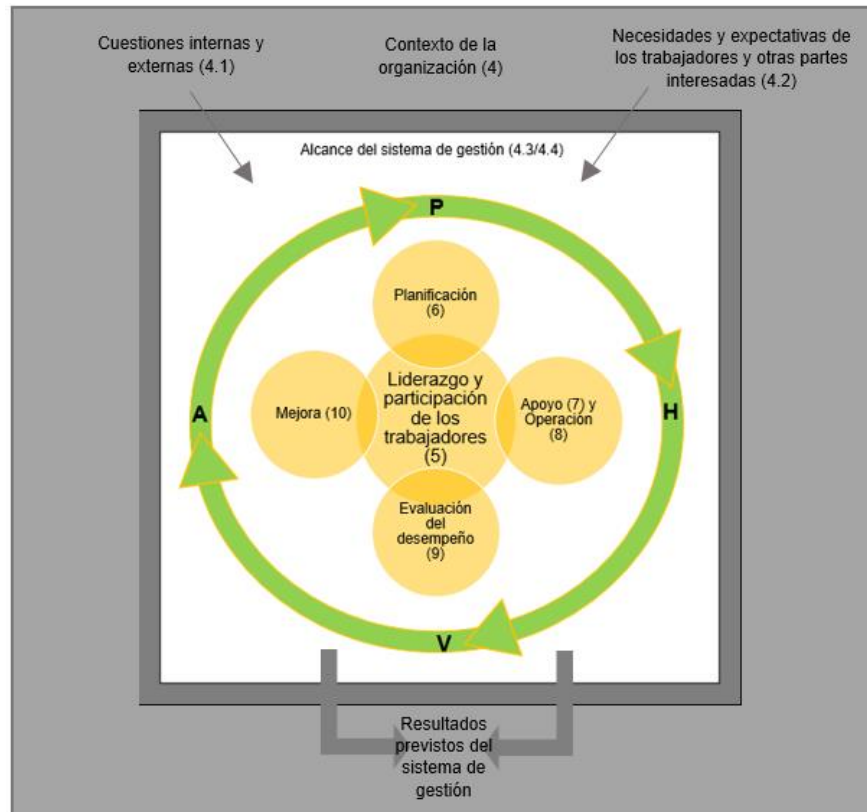


Figura 5. Relación entre el PHVA y el marco de referencia del documento, ISO 45001:2018.

2.5 Metodología SOLVE de la OIT

Para la realización del manual en apoyo con ISO 45001:2018 se utilizará la metodología SOLVE de la OIT.

La metodología SOLVE tiene diferentes ejes y subejos fundamentales para poder así enfocar de forma específica los esfuerzos, diseñar las estrategias adecuadas necesarias y finalmente lograr el bienestar, así como la salud tanto física, mental y emocional de sus colaboradores. El diseño de SOLVE a juicio de OIT fue:

Con miras a integrar la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. El material de formación SOLVE se enfoca en la promoción de la salud y el bienestar en el trabajo por medio del diseño de políticas y acciones que aborden las siguientes áreas y sus interacciones:

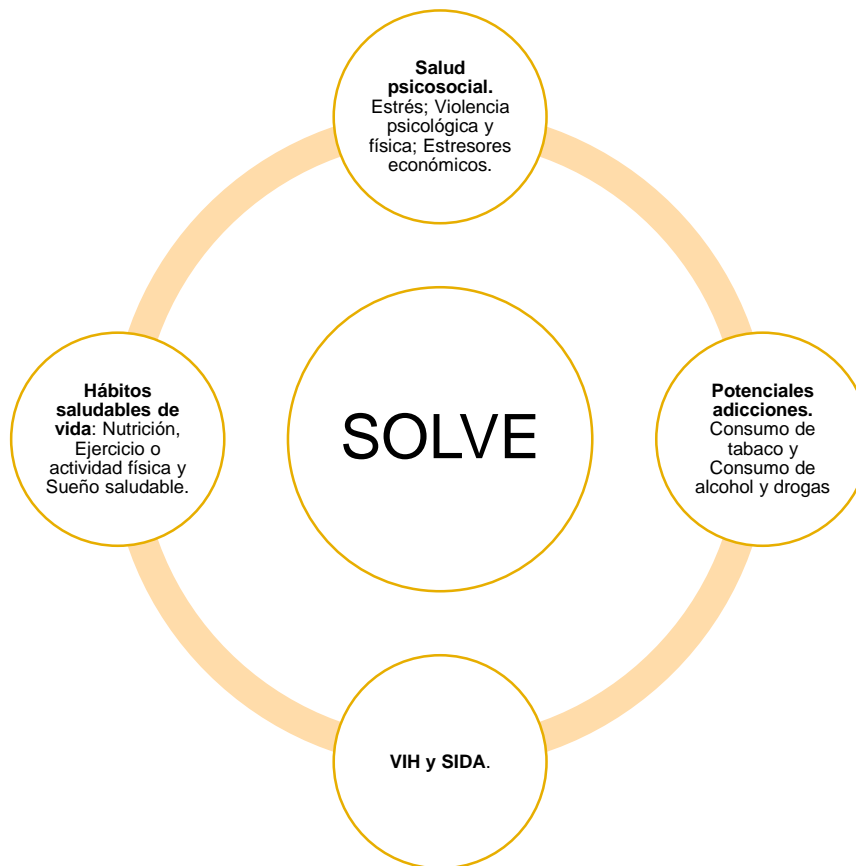


Figura 6. Áreas de interés SOLVE, OIT (2012).

Por consiguiente, para la elaboración del manual del proceso de gestión de riesgos psicosociales se asegurará que los capítulos solicitados por ISO 45001:2018 involucren las áreas de interés de SOLVE así como considerar sus posibles interacciones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados de encuestas

3.1.1 Resultados de la identificación de los Factores de riesgo psicosocial (FRPS) y evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los comedores industriales

A partir de la obtención de resultados de los 16 cuestionarios aplicados, se obtuvieron los siguientes Niveles de Riesgo por cada dominio, categoría y total de cada trabajador.

La siguiente tabla 15 representa los Niveles de Riesgo de cada trabajador para la sección uno del cuestionario acerca de los Factores de riesgo psicosocial y el Entorno organizacional.

Tabla 15. Resultados de la identificación de los Niveles de Riesgo de los FRPS y el Entorno organizacional en los comedores industriales encuestados

DOMINIO	NIVEL DE RIESGO															
	NO. 1	No. 2	NO. 3	NO. 4	NO. 5	NO. 6	NO. 7	NO. 8	NO. 9	NO. 10	NO. 11	NO. 12	NO. 13	NO. 14	NO. 15	NO. 16
	Niv M1	Niv M2	Niv M3	Niv M4	Niv M5	Niv M6	Niv M7	Niv H9	Niv H8	Niv H7	Niv H6	Niv H5	Niv H4	Niv H3	Niv H2	Niv H1
Condiciones en el ambiente de trabajo	B	N	N	B	M	MA	B	M	N	N	N	N	B	B	N	B
Carga de trabajo	A	B	B	B	B	A	A	B	A	B	MA	A	A	MA	B	M
Falta de control en el trabajo	B	M	A	N	M	MA	M	M	B	B	B	M	M	M	M	B
Jornada de trabajo	A	M	M	A	N	A	MA	A	A	A	M	M	A	M	N	A
Influencia trabajo- familia	MA	A	B	N	B	N	M	N	B	N	B	N	A	B	B	A
Liderazgo	N	N	M	N	N	N	M	M	N	N	M	N	M	A	N	N
Relaciones en el trabajo	N	N	N	N	N	N	M	N	N	N	N	N	N	M	N	N
Violencia	N	N	B	N	N	MA	A	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Reconocimiento del desempleo	B	B	M	N	B	B	B	N	N	B	N	N	M	N	N	B
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	B	N	MA	N	B	N	B	M	N	M	B	N	A	M	N	N
CATEGORÍA	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv
Ambiente de trabajo	B	N	N	B	M	MA	B	M	N	N	N	N	B	B	N	B
Factores propios de la actividad	M	M	M	B	M	MA	A	M	M	M	A	M	A	MA	M	M
Organización del tiempo del trabajo	MA	MA	M	B	B	M	MA	M	M	N	M	B	MA	M	N	MA
Liderazgo y relaciones en el trabajo	N	B	B	N	B	MA	A	B	N	N	B	B	B	M	B	B
Entorno organizacional	N	N	MA	N	B	B	M	N	N	M	N	N	A	M	N	B
TOTAL	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv
Calificación final	M	M	A	N	B	A	A	B	B	B	A	B	A	A	B	M

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente tabla 16 representa los Niveles de Riesgo para la sección dos del cuestionario acerca del Acoso sexual, en la cual se observan sus diferentes categorías y las calificaciones totales de cada trabajador.

Tabla 16. Resultados de identificación de los Niveles de Riesgo del Acoso sexual en los comedores industriales encuestados

CATEGORÍA	NIVEL DE RIESGO															
	NO. 1	No. 2	NO. 3	NO. 4	NO. 5	NO. 6	NO. 7	NO. 8	NO. 9	NO. 10	NO. 11	NO. 12	NO. 13	NO. 14	NO. 15	NO. 16
	Niv M1	Niv M2	Niv M3	Niv M4	Niv M5	Niv M6	Niv M7	Niv H9	Niv H8	Niv H7	Niv H6	Niv H5	Niv H4	Niv H3	Niv H2	Niv H1
Percepción del acoso	B	B	N	N	N	N	B	N	N	N	N	N	N	N	N	M
Integridad física	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	B	N	B
Comportamiento denigrante	N	B	N	N	N	N	M	N	N	N	N	N	N	N	N	B
Autoexpresión	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	M
Igualdad sexual	MA	MA	MA	A	MA	A	MA	A	MA	M	M	MA	MA	MA	MA	MA
Relaciones y hostigamiento	M	M	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	M
Desempeño laboral	N	N	B	N	N	N	N	N	N	N	B	N	N	M	N	M
Respuesta empresarial	B	B	A	A	MA	N	B	MA	MA	B	N	MA	MA	N	MA	M
Percepción del respeto	N	N	B	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	B	N	B
TOTAL	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv
Calificación final acoso sexual	B	B	B	B	B	N	B	B	B	N	N	B	B	B	B	M

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente tabla 17 representa los Niveles de Riesgo para la sección tres del cuestionario acerca del Estilo de vida, con sus diferentes categorías y las calificaciones totales de cada trabajador.

Tabla 17. Resultados de identificación de los Niveles de Riesgo del Estilo de vida en los comedores industriales encuestados

CATEGORÍA	NIVEL DE RIESGO															
	NO. 1	No. 2	NO. 3	NO. 4	NO. 5	NO. 6	NO. 7	NO. 8	NO. 9	NO. 10	NO. 11	NO. 12	NO. 13	NO. 14	NO. 15	NO. 16
	Niv M1	Niv M2	Niv M3	Niv M4	Niv M5	Niv M6	Niv M7	Niv H9	Niv H8	Niv H7	Niv H6	Niv H5	Niv H4	Niv H3	Niv H2	Niv H1
Relaciones con otros	N	N	N	N	B	N	N	B	B	B	N	N	B	B	N	M
Actividad física	A	A	A	M	M	B	M	N	M	B	N	A	MA	M	A	B
Descanso	B	B	A	B	B	B	B	M	B	B	N	B	B	M	B	A
Nutrición	B	B	MA	M	B	N	M	B	M	B	N	M	M	M	M	M
Salud oral	N	N	M	N	N	N	N	B	B	B	B	N	B	B	M	B
Sexualidad	N	N	N	N	B	N	N	N	B	B	N	N	N	N	N	B
Movilidad	N	N	N	N	N	N	N	B	B	B	N	B	B	B	B	M
Consumo de sustancias	B	B	B	M	B	N	A	B	B	B	B	B	B	B	B	M
Sentido de vida	B	B	M	B	B	N	N	N	B	M	N	N	B	M	N	M
Medio ambiente	B	B	B	B	M	N	B	B	M	M	N	M	B	B	M	M
TOTAL	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv	Niv
Calificación final Estilo de vida	N	B	B	N	B	N	B	B	B	B	N	B	B	B	B	M

Fuente: Elaboración propia.

La información extraída de los trabajadores encuestados a través de la Ficha de Información del trabajador ([Anexo II](#)) es representada por dos tablas junto a las abreviaturas que se utilizaron para poder llenarlas.

La siguiente tabla 19 muestra los datos generales de los empleados de comedores industriales encuestados sin embargo para la interpretación de la tabla 19 se usaron las siguientes abreviaturas representadas en la tabla 18.

Tabla 18. Abreviaturas para datos de trabajadores encuestados

<p>Sexo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masculino (MAS) • Femenino (FEM) <p>Estado civil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casado (CA) • Soltero (SO) • Unión libre (UL) • Divorciado (DV) • Viudo (VD) <p>Nivel de estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin información (SI) • Primaria (PR) • Secundaria (SE) • Preparatoria o bachillerato (PB) • Técnico superior (TS) • Licenciatura (LC) • Maestría (MT) • Doctorado (DT) • Terminada (T) • Incompleta (I) 	<p>Tipo de puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativo (O) • Supervisor (S) • Profesional o Técnico (PT) • Gerente (G) <p>Tipo de contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por obra o proyecto (OP) • Tiempo indeterminado (TI) • Por tiempo determinado/temporal (TD) • Honorarios (H) <p>Tipo de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sindicalizado (SD) • Confianza (CF) • Ninguno (NG) <p>Tipo de jornada de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fijo nocturno (entre 20:00 y 06:00) (FN) • Fijo diurno (entre 06:00 y 20:00) (FD) • Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno) (FM) <p>Rotación de turnos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
---	--

Fuente elaboración propia a partir de NOM-035-2018.

Tabla 19. Datos generales de los trabajadores de los comedores industriales encuestados

Datos generales de los Trabajadores	NÚMERO DE CUESTIONARIO															
	NO. 1	No. 2	NO. 3	NO. 4	NO. 5	NO. 6	NO. 7	NO. 8	NO. 9	NO. 10	NO. 11	NO. 12	NO. 13	NO. 14	NO. 15	NO. 16
Información del trabajador	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	H9	H8	H7	H6	H5	H4	H3	H2	H1
Sexo	FEM	FEM	FEM	FEM	FEM	FEM	FEM	MAS	MAS	MAS	MAS	MAS	MAS	MAS	MAS	MAS
Edad (años)	20-24	25-29	25-29	20-24	25-29	20-24	30-34	25-29	30-34	30-34	30-34	20-24	25-29	25-29	20-24	20-24
Estado civil	SO	CA	SO	SO	SO	SO	CA	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	CA
Nivel de estudios	SET	PBI	LCT	LCT	LCT	LCT	LCT	LCT	LCT	PBI	LCT	LCT	LCT	LCT	LCT	PBI
Datos laborales																
Tipo de puesto	O	O	PT	O	S	O	O	O	PT	O	GT	PT	PT	S	PT	PT
Tipo de contratación	TD	TI	TI	TI	TI	TI	TI	TD	H	TD	TI	TD	OP	TI	TD	TI
Tipo de personal	CF	SI	NG	NG	CF	CF	NG	NG	CF	NG	CF	NG	NG	SI	NG	SI
Tipo de jornada de trabajo	FD	FD	FD	FD	FN	FD	FM	FM	FD	FM	FD	FD	FD	FD	FD	FD
Rotación de turnos	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Experiencia en años																
Tiempo de puesto actual (años)	1 a 4	0.5-1	0.5-1	1 a 4	0.5-1	1 a 4	1 a 4	<0.5	1 a 4	<0.5	5 a 9	0.5-1	<0.5	1 a 4	<0.5	1 a 4
Tiempo de experiencia laboral (años)	1 a 4	1 a 4	0.5-1	1 a 4	<0.5	1 a 4	1 a 4	<0.5	1 a 4	1 a 4	^{10 a} 14	1 a 4	0.5-1	1 a 4	<0.5	1 a 4

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente tabla 20 muestra los puestos y áreas de los trabajadores que se encuestaron.

Tabla 20. Puestos y áreas del personal encuestado

		Ocupación	Área
NO. 1	Mujer 1	Auxiliar de cocina	Comedor
No. 2	Mujer 2	Auxiliar de Limpieza	Limpieza
NO. 3	Mujer 3	Supervisor inocuidad	Comedor
NO. 4	Mujer 4	Auxiliar de Limpieza	Comedor
NO. 5	Mujer 5	Director calidad	Comedor
NO. 6	Mujer 6	Cocinero	Cocina
NO. 7	Mujer 7	Cocinero	Cocina
NO. 8	Hombre 9	Auxiliar de Limpieza	Limpieza
NO. 9	Hombre 8	Auxiliar R.R.H.H	Administrativo
NO. 10	Hombre 7	Despachador	Barra de servicio
NO. 11	Hombre 6	Gerente general	Administrativo
NO. 12	Hombre 5	Almacenista	Almacén
NO. 13	Hombre 4	Auxiliar cocina	Cocina
NO. 14	Hombre 3	Supervisor calidad	Comedor
NO. 15	Hombre 2	Mantenimiento	Mantenimiento
NO. 16	Hombre 1	Almacenista	Almacén

Fuente: Elaboración propia.

3.1.2 Análisis de la identificación de los Factores de riesgo psicosocial y evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los comedores industriales

Una vez que se obtuvieron los Niveles de Riesgo derivados de cada trabajador encuestado, se procede a la evaluación de las tres secciones.

A partir del análisis de la primera sección, se realizó el vaciado de la información con respecto a los diferentes Niveles de Riesgo obtenidos de cada trabajador creando así la siguiente tabla 21 con el número de encuestas totales y los porcentajes que representan.

Tabla 21. Encuestas totales y porcentaje de los Niveles de Riesgo de los FRPS y el Entorno organizacional

Encuestas totales	16										
-------------------	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

DOMINIO	NIVEL DE RIESGO					NIVEL DE RIESGO					Total %
	N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	
	ENCUESTAS TOTALES					PORCENTAJES					
Condiciones en el ambiente de trabajo	7	6	2	0	1	43.75	37.5	12.5	0	6.25	100
Carga de trabajo	0	7	1	6	2	0	43.75	6.25	37.5	12.5	100
Falta de control en el trabajo	1	6	7	1	1	6.25	37.5	43.75	6.25	6.25	100
Jornada de trabajo	2	0	5	8	1	12.5	0	31.25	50	6.25	100
Influencia trabajo- familia	5	6	1	3	1	31.25	37.5	6.25	18.75	6.25	100
Liderazgo	10	0	5	1	0	62.5	0	31.25	6.25	0	100
Relaciones en el trabajo	14	2	0	0	0	87.5	12.5	0	0	0	100
Violencia	13	1	0	1	1	81.25	6.25	0	6.25	6.25	100
Reconocimiento del desempleo	8	6	2	0	0	50	37.5	12.5	0	0	100
Sentido de pertenencia e inestabilidad	7	4	3	1	1	43.75	25	18.75	6.25	6.25	100

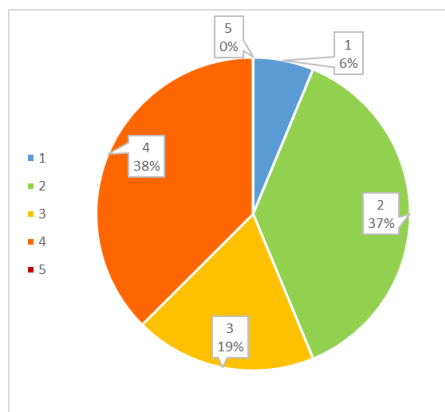
CATEGORÍA	N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	Total %
	ENCUESTAS TOTALES					PORCENTAJES					
	Ambiente de trabajo	7	6	2	0	1	43.75	37.5	12.5	0	6.25
Factores propios de la actividad	0	1	10	3	2	0	6.25	62.5	18.75	12.5	100
Organización del tiempo del trabajo	2	3	6	0	5	12.5	18.75	37.5	0	31.25	100
Liderazgo y relaciones en el trabajo	4	9	1	1	1	25	56.25	6.25	6.25	6.25	100
Entorno organizacional	8	3	3	1	1	50	18.75	18.75	6.25	6.25	100

TOTAL	N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	Total %
	ENCUESTAS TOTALES					PORCENTAJES					
	Calificación final	1	6	3	6	0	6.25	37.5	18.75	37.5	0

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la suma total de las encuestas y del cálculo de porcentajes de los FRPS y el Entorno organizacional, los porcentajes de los Niveles de Riesgo totales se representan en la siguiente gráfica.

Grafica 1. Porcentajes del Nivel de Riesgo derivado de los FRPS y la evaluación del Entorno organizacional en los comedores industriales



Fuente: Elaboración propia

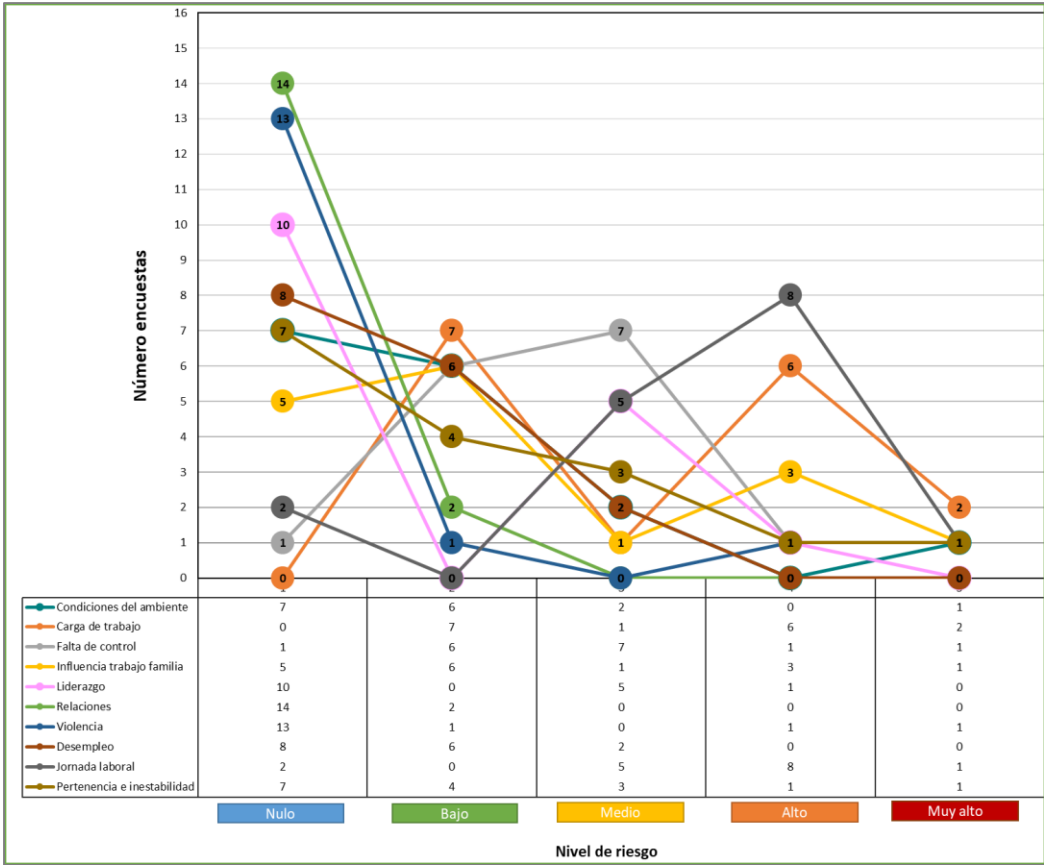
Por lo que de acuerdo con el gráfico 1 se determinó que el Nivel de Riesgo psicosocial global para los comedores industriales encuestados es de **nivel 4 (Alto)** y de acuerdo con las categorías de la tabla 14 se determina que:

“Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, la salud y la prevención de la violencia laboral física y psicológica, así como reforzar su aplicación y difusión”.

El análisis de las categorías y dominios fue a través de la observación de gráficas donde se pueden visualizar los principales dominios y categorías.

La siguiente grafica 2 representa los Niveles de Riesgo detectados en los diferentes dominios de los FRPS y el Entorno organizacional.

Grafica 2. Dominios de los FRPS y el Entorno organizacional



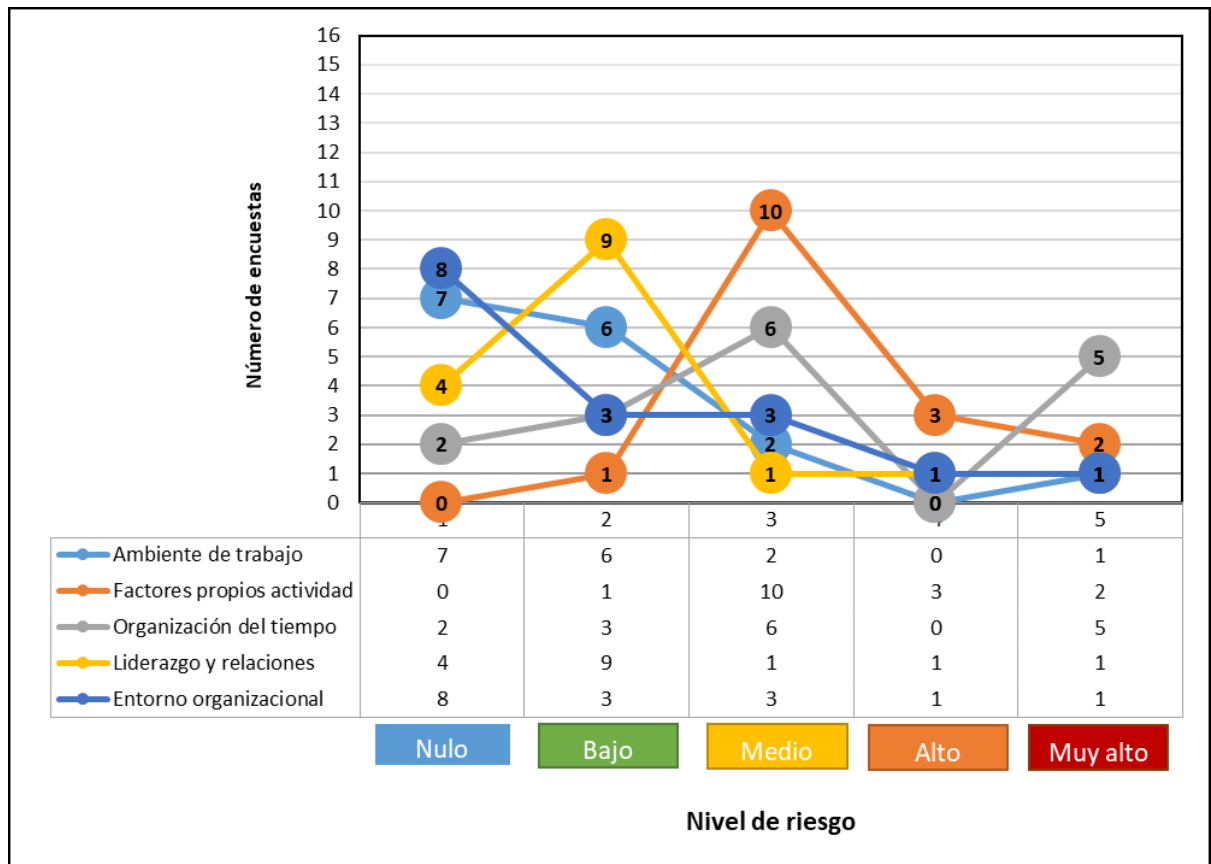
Fuente: Elaboración propia.

A partir de la gráfica 2 se pudo determinar que los 3 dominios que requieren más atención son:

- **La jornada laboral.**
- **Carga de trabajo.**
- **La falta de control en el trabajo.**

La siguiente gráfica 3 representa los Niveles de Riesgo identificados en las diferentes categorías de los FRPS y el Entorno organizacional.

Gráfica 3. Categorías de los FRPS y el Entorno organizacional



Fuente: Elaboración propia.

Gracias a la gráfica 3 se puede determinar que las dos principales categorías que necesitan atención son:

- **La organización del tiempo**
- **Los factores propios de la actividad.**

En lo que respecta al conteo y porcentajes de los Niveles de Riesgo de las encuestas para el Acoso sexual, los resultados se muestran en la siguiente tabla 22.

Tabla 22. Encuestas totales y porcentaje de los Niveles de Riesgo de Acoso sexual

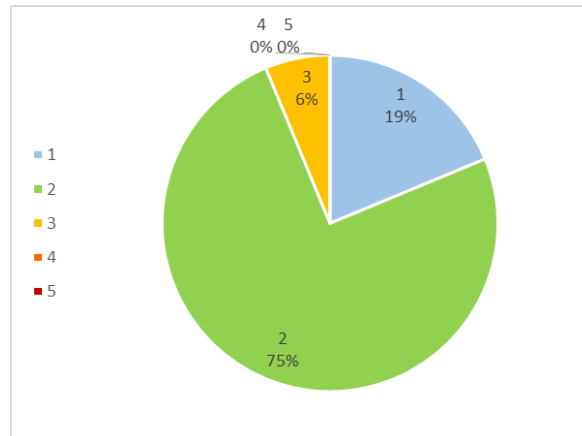
Encuestas totales	16
-------------------	----

CATEGORÍA ACOSO SEXUAL	NIVEL DE RIESGO					NIVEL DE RIESGO					Total %
	N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	
	ENCUESTAS TOTALES					PORCENTAJES					
Percepción del acoso	12	3	1	0	0	75	18.75	6.25	0	0	100
Integridad física	14	2	0	0	0	87.5	12.5	0	0	0	100
Comportamiento denigrante	13	2	1	0	0	81.25	12.5	6.25	0	0	100
Autoexpresión	15	1	0	0	0	93.75	6.25	0	0	0	100
Igualdad sexual	0	0	2	3	11	0	0	12.5	18.75	68.75	100
Relaciones y hostigamiento	13	0	3	0	0	81.25	0	18.75	0	0	100
Desempeño laboral	12	2	2	0	0	75	12.5	12.5	0	0	100
Respuesta empresarial	3	4	1	2	6	18.75	25	6.25	12.5	37.5	100
Percepción del respeto	13	3	0	0	0	81.25	18.75	0	0	0	100
TOTAL ACOSO SEXUAL	N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	Total
Calificación final Acoso Sexual	3	12	1	0	0	18.75	75	6.25	0	0	100

Fuente: Elaboración propia

A partir de la suma total y del cálculo de porcentajes del estilo de vida, los porcentajes de los niveles de riesgo de acoso sexual se representan en la siguiente gráfica.

Gráfica 4. Porcentajes del Nivel de Riesgo del Acoso sexual de los comedores industriales.

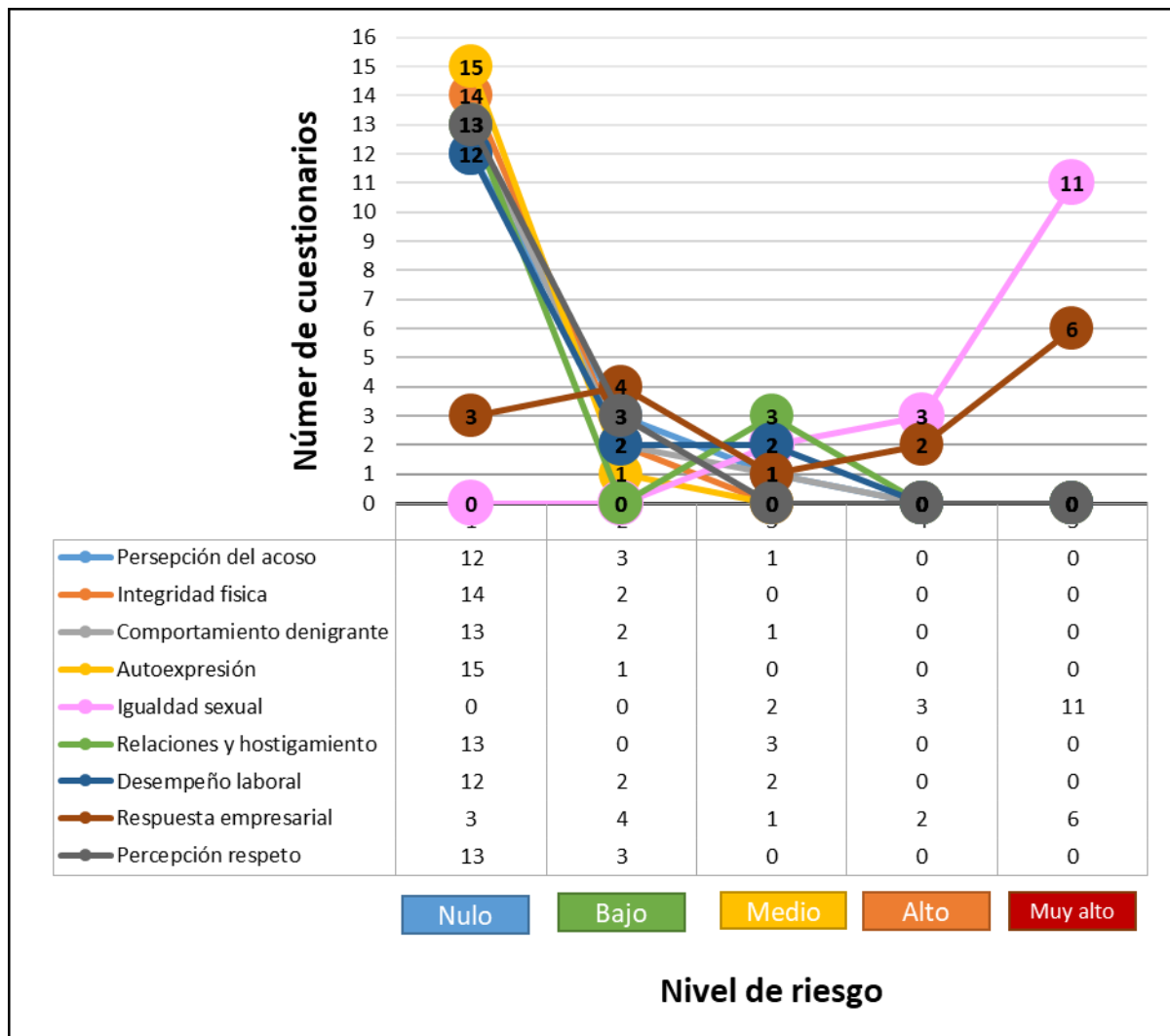


Fuente: Elaboración propia.

Como resultado se puede observar que el Nivel general de Riesgo para el Acoso sexual es de **nivel 2 o “Bajo”** sin embargo el Nivel de Riesgo de los FRPS y el Entorno organizacional es de **nivel 4 o “Alto”** por lo que se tomaran las medidas establecidas en la tabla 14 del nivel 4 para la planificación del Proceso de gestión de riesgos psicosociales de la empresa.

Para el estudio de las categorías del Acoso sexual se analizó la siguiente gráfica 5:

Gráfica 5. Categorías de Acoso sexual



Fuente: Elaboración propia.

Observando la gráfica 5 se puede mostrar que la categoría más elevada es la de **Igualdad sexual** donde se puede ver que la percepción de la mayoría de los trabajadores es que las mujeres son mucho más vulnerables al Acoso sexual que los hombres, sin embargo de acuerdo la tabla 16 se pudo observar que la persona más agredida en este tema fue de sexo masculino, por lo que si bien las medidas de control del Acoso sexual deberían enfocarse al sector femenino, no se puede dejar de lado al sector masculino, y se debe considerar que todos pueden ser agredidos en cualquier momento independientemente de su sexo. La segunda categoría más elevada es la de **Respuesta empresarial**, donde desde la percepción de los trabajadores, los ejecutivos no toman las medidas suficientes contra este tipo de actos, ya sea tanto es su prevención como en su corrección si

es que se llevan a cabo y causando que el sentimiento de vulnerabilidad este siempre presente y que no se pueda contar con el respaldo de la propia empresa.

Finalmente, en lo que respecta a la tercera sección de Estilo de vida, el conteo de las encuestas y los porcentajes de los Niveles de Riesgo queda representado en la siguiente tabla 23.

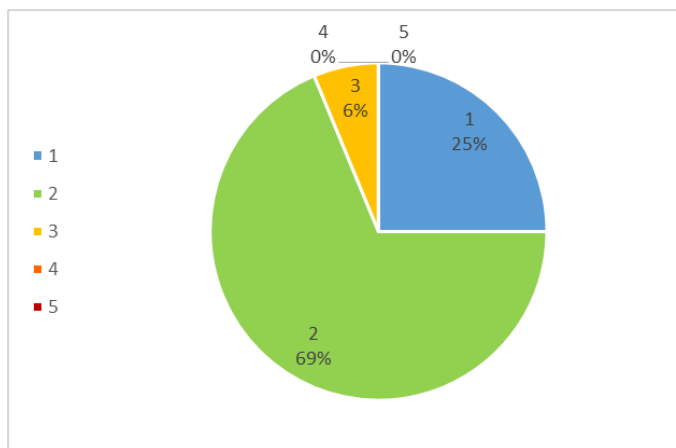
Tabla 23. Encuestas totales y porcentaje de los Niveles de Riesgo del Estilo de vida

Encuestas totales		NIVEL DE RIESGO					NIVEL DE RIESGO					
CATEGORÍA ESTILO DE VIDA	ENCUESTAS TOTALES	N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	Total %
		ENCUESTAS TOTALES					PORCENTAJES					
Relaciones con otros	9	6	1	0	0	56.25	37.5	6.25	0	0	100	
Actividad física	2	3	5	5	1	12.5	18.75	31.25	31.25	6.25	100	
Descanso	1	11	2	2	0	6.25	68.75	12.5	12.5	0	100	
Nutrición	2	5	8	0	1	12.5	31.25	50	0	6.25	100	
Salud oral	7	8	1	0	0	43.75	50	6.25	0	0	100	
Sexualidad	12	4	0	0	0	75	25	0	0	0	100	
Movilidad	8	7	1	0	0	50	43.75	6.25	0	0	100	
Consumo de sustancias	1	12	2	1	0	6.25	75	12.5	6.25	0	100	
Sentido de vida	6	6	4	0	0	37.5	37.5	25	0	0	100	
Medio ambiente	2	8	6	0	0	12.5	50	37.5	0	0	100	
TOTAL ESTILO DE VIDA		N	B	M	A	MA	N	B	M	A	MA	Total %
Calificación final Estilo de vida	4	11	1	0	0	25	68.75	6.25	0	0	100	

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la suma total y del cálculo de porcentajes del Estilo de vida, los porcentajes de los Niveles de Riesgo del Estilo de vida se representan en la siguiente gráfica 6.

Gráfica 6. Porcentajes del Nivel de Riesgo del Estilo de vida de los comedores industriales

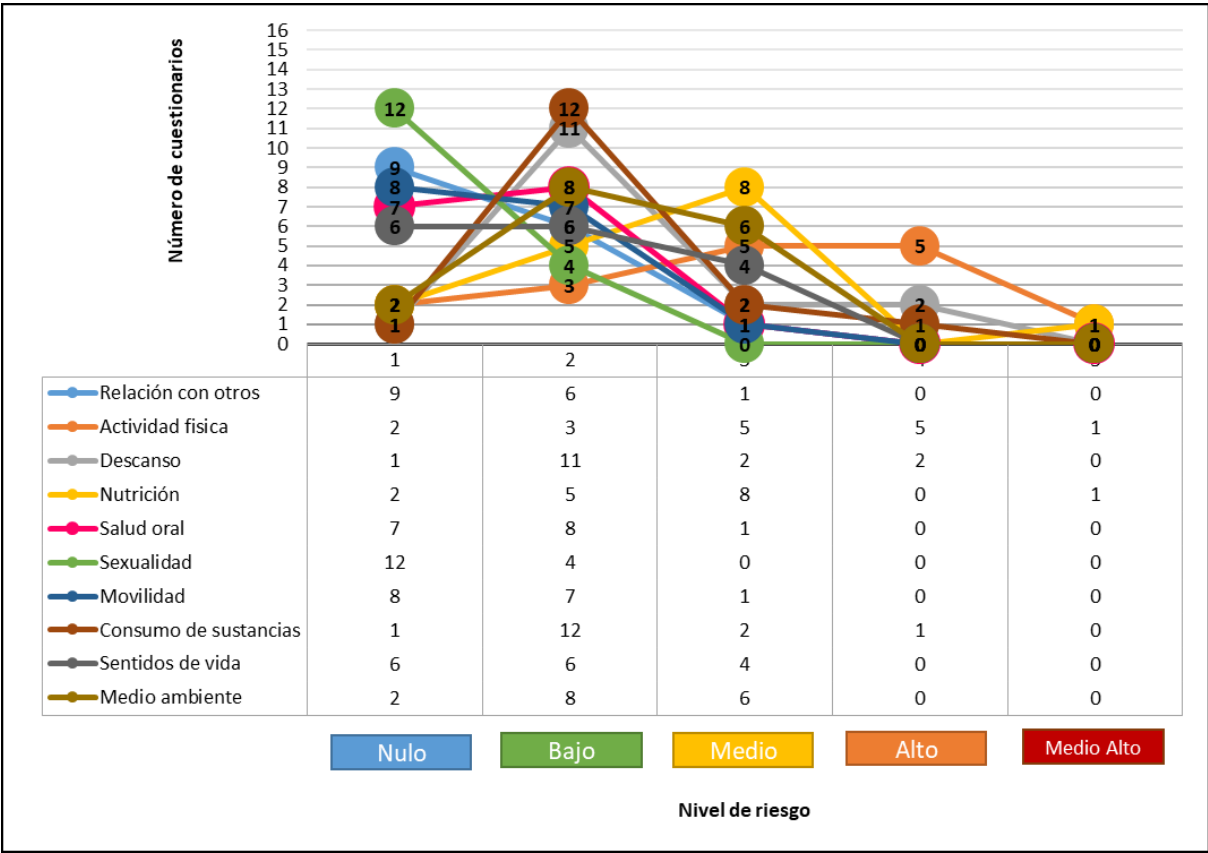


Fuente: Elaboración propia.

Como resultado se pudo observar que el Nivel general de Riesgo para el Estilo de vida es **nivel 2 o “Bajo”**, al igual que el nivel de riesgo para el Acoso sexual, sin embargo el nivel de riesgo de los FRPS y el Entorno organizacional es de nivel 4 o “Alto” por lo que se concluye que se tomaran las medidas establecidas en la tabla 14 del nivel 4 para la planificación del proceso de gestión de riesgos psicosociales de la empresa.

Para el estudio de las categorías del Estilo de vida se analizará la siguiente gráfica 7.

Grafica 7. Categorías de Estilo de vida.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 7 se puede definir que las categorías del Estilo de vida donde se debería enfocar la atención principalmente son:

- 1) **Actividad física.**
- 2) **Nutrición.**
- 3) **Medio ambiente.**
- 4) **Sentidos de vida.**
- 5) **Consumo de sustancias.**

3.2 Antecedentes de Comedores industriales La manzanilla

El título propuesto para la empresa ficticia creada es “Comedores industriales La manzanilla” y como antecedentes se tienen los siguientes puntos:

3.2.1 Logotipo

Para los colores de la empresa creada se definió como representativos los colores verde y amarillo, y a partir de estos se ha diseñado el logo de la empresa en su versión horizontal y vertical, los cuales son igual de válidos para la representación de la empresa.



Figura 7. Logo vertical de Comedores industriales La manzanilla, elaboración propia.



Figura 8. Logo horizontal de Comedores industriales La manzanilla, elaboración propia.

3.2.2 Contratación y áreas de funcionamiento para el servicio de comedor

El servicio de comedor tiene una contratación del servicio donde ambas partes (la empresa arrendadora y Comedores industriales La manzanilla) firman un contrato donde se establecen normas de calidad de servicio, de inocuidad y seguridad, así como también aspectos administrativos concernientes a los costos de los servicios prestados.

El cumplimiento de las normas es bajo la supervisión del personal encargado de cada proceso, así como de auditores internos y externos encargados de realizar

auditorías programadas con el objetivo de aprobar la calidad del servicio y la satisfacción de los comensales en base a la normativa vigente. Adicional a esto ambas partes vigilan el cumplimiento de los requisitos previamente establecidos y definidos en el contrato de arrendamiento.

Para el correcto funcionamiento y entrega de productos y servicios de calidad se cuenta con las siguientes áreas, equipo, material y utensilios:

- ✓ **Estación de lavado de manos interna.** Área para el correcto lavado de manos de empleados del comedor, así como de proveedores y toda persona que tenga contacto directo con las instalaciones al comedor. Debe contar con despachador automático de jabón y otro para gel, secador de vapor, tarja de agua potable, cepillo con solución desinfectante, bote de basura con tapa.
- ✓ **Almacén.** Área proporcionada para los insumos, aquí todos los alimentos se encuentran etiquetados y acomodados con el sistema de Primeros en entrar, primeros en salir (PEPS).
El almacén debe contar con un espacio asignado para el almacenamiento de productos químicos y de limpieza con cada una de sus hojas de seguridad, así como un área de muestreo de producto rechazado.
- ✓ **Cámaras de refrigeración y congelación.** Espacio donde los alimentos que requieren refrigeración o congelación son perfectamente acomodados y etiquetados mediante sistema PEPS y se almacenan a la temperatura adecuada.
 - Alimentos refrigerados a 4°C.
 - Cámara de refrigeración a 2°C (se monitorea cada hora).
 - Alimentos congelados -18°C.
 - Cámara de congelación a -20°C (se monitorea cada hora).
- ✓ **Área de preparación de alimentos.** En esta área el principal objetivo es tener todos los alimentos pesados, medidos, lavados, desinfectados, cortados, picados, hervidos y cocidos para iniciar la preparación con puntualidad. Algunos de los utensilios y equipos que se utilizan en esta área son:
 - Cuchillos.
 - Tablas.
 - Sartenes.
 - Ollas.
 - Cucharas.
 - Palas.
 - Refractarios.
 - Estufas.

- Coladores.
 - Planchas.
- ✓ **Área de cocción.** Área donde se vigila el tiempo, temperatura y la manera adecuada de cocción de los alimentos, así como la finalización de preparación completa del platillo y su condimentación. Aquí es donde el producto final se libera por parte del chef y el supervisor de calidad e inocuidad. Los utensilios y equipos utilizados son los siguientes:
- Ollas.
 - Sartenes.
 - Estufa.
 - Cucharas.
 - Plancha.
 - Termómetros.
 - Retenes con solución desinfectante.
- ✓ **Área de lavado de loza.** Esta área se divide en 5 secciones diferentes:
- 1) Escamoche.** Sección donde se tienen los contenedores donde se arroja el desperdicio generado por los comensales.
- 2) Lavado.** Sección donde se lavan perfectamente los utensilios (platos, vasos, cubiertos y tazas), se maneja una proporción 60/40 entre agua y jabón. Aquí se sumergen los utensilios y se hace un lavado profundo de forma unitaria con una esponja con tiempo de vida de 24hrs.
- 3) Enjuague.** Sección donde enjuagan los utensilios mediante una manguera despachadora de agua previamente analizada donde el rango de lectura tiene que arrojar entre 0.2 a 1.5 mg/l (ppm) de cloro residual. La lectura se hace a base del Kit de pastillas DPD. Y las muestras se hacen en 3 lugares distintos:
- En la entrada de la cisterna.
 - En la entrada de la tubería al establecimiento de lavado.
 - En la tarja de la cocina.
- 4) Desinfección.** Sección donde se aplica una técnica de inmersión en agua caliente de 75 a 82 °C durante 30 segundos.
- 5) Secado.** Sección donde se realiza el secado mediante máquina de vapor a 74°C durante 15 segundos.
- ✓ **Área de Cochambre.** En esta área se aplican las mismas secciones que en el área de limpieza, únicamente el secado se realiza a temperatura ambiente

y antes de usar cualquier equipo, este se rocía con solución desinfectante para evitar crecimiento bacteriano. En esta área se cuenta con equipo de protección especial (botas de seguridad, botas de agua, casco, mandil y guantes) por la magnitud de equipos que se manejan.

- ✓ **Área de Servicio.** Área que debe contar con dos barras de servicio donde reposan los alimentos calientes a baño María con temperatura de 60°C y que son monitoreados a cada hora y se lleva un control de registros de temperatura.
- ✓ **Área de comedor.** En este espacio se distribuye a los comensales de manera ordenada en mesas cuadradas separadas por una barrera de acrílico para que puedan consumir sus alimentos, cada mesa debe contar con dos sillas. Este espacio es el más grande del comedor.
Normalmente el consumo de alimentos es en mesas comunitarias sin embargo bajo protocolos sanitarios se usarán mesas para dos empleados, separados por una barrera transparente de acrílico. Todas las mesas deben contar con solución desinfectante con atomizadores para desinfectar el espacio previo al consumo de alimentos y posterior a la ingesta.
- ✓ **Baños para comensales.** Área asignada para que los comensales puedan llevar a cabo su lavado correcto de manos, así como sus necesidades fisiológicas. Se cuenta con uno baño designado para damas y otro para caballeros.
- ✓ **Área de vestidores.** Área asignada para que los empleados puedan cambiarse de vestimenta y portar el uniforme, bañarse de ser necesario, llevar a cabo su lavado correcto de manos, así como sus necesidades fisiológicas. Se cuenta con vestidor designado para damas y otro para caballeros.
- ✓ **Equipo y materiales.** Para un correcto funcionamiento del comedor se pueden visualizar de mejor manera el equipo y materiales necesarios en la siguiente tabla 24.
- ✓ **Equipo adicional.** Es importante mencionar que áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos deben contar con lo siguiente:
 - Lámparas con protección.
 - Coladeras con malla.
 - Superficies de pisos y paredes de fácil limpieza (15 cm de altura).
 - Ventanas con protección.

Tabla 24. Equipos y materiales necesarios para la operación del comedor

ETAPA DEL PROCESO	EQUIPO INVOLUCRADO	MATERIAL
Recepción de alimentos	-Camioneta de carga. -Estibador ajustable. -Termómetro de sensor.	-Rejas de plástico.
Pesado de alimentos	-Bascula calibrada. -Equipo de cómputo.	-Tijeras.
Control de alimentos	-Secadora. -Tanque de lavado. -Tanque de desinfección. -Tanque de enjuague.	-Esponjas. -Jabón líquido. -Cloro. -Mangueras.
Evaluación organoléptica de alimentos	-Equipo de cómputo.	-Herramientas de oficina.
Etiquetado de alimentos	-N/A.	-Etiquetas adheribles. -Lapicero.
Almacenamiento de alimento	-Cámara de refrigeración. -Cámara de congelación. -Termómetro convencional calibrado. -Termómetro de sensor.	-Rejas de plástico. -Contenedores de plástico. -Película elástica. -Etiquetas adheribles. -Lapicero. -Atomizador con solución desinfectante. -Trapos.
Preparación de previas	-Cortadora. -Amasadora. -Licuadora industrial.	-Cuchillos. -Tablas. -Trapos. -Retenes de desinfección. -Atomizador con solución desinfectante.
Cocción de alimentos	-Estufa. -Freidora. -Vaporera industrial. -Olla express industrial. -Horno.	-Ollas de acero. -Sartenes. -Charolas de acero. -Cucharas de acero. -Cucharones de acero. -Retenes de desinfección. -Utensilios de cocina. -Atomizador con solución desinfectante.
Muestreo de temperaturas de cocción	-Termómetro convencional. -Termómetro de sensor.	-Charolas de acero.
Liberación de alimentos	-Horno de temperatura ambiente.	-Guantes industriales.
Recalentado	-Baño María autoservicio (barra de servicio). -Termómetro de sensor. -Termómetro convencional.	-Cucharas. -Pinzas. -Cucharón. -Contenedores de enfriamiento. -Trapos. -Retenes de desinfección. -Atomizador con solución desinfectante.

Fuente. Elaboración propia.

3.2.3 Descripción general del menú ofertado

El menú es elaborado por el Chef administrativo y aprobado por el Gerente general de la unidad este está conformado de la siguiente manera:

Un desayuno en el primer turno que incluye:

- Dos guarniciones.
- Plato fuerte (a elegir de dos opciones).
- Fruta o verdura picada.
- Jugo.
- Café, Chocolate o Te.
- Pan dulce.

En el segundo turno se ofrecen dos opciones:

- A) Platillo sencillo.
 - 2 guarniciones.
 - Plato fuerte (libre elección considerando tres opciones).
 - Tortillas.
 - Agua.
 - Salsa.
- B) Platillo completo.
 - Sopa, consomé o crema (dependiendo del menú semanal).
 - 2 guarniciones.
 - Plato fuerte.
 - Tortillas.
 - Agua.
 - Salsa.
 - Postre.

Se ofertan siete sabores distintos de agua a temperatura de 4°C vigente entre los cuales se encuentran Jamaica, piña con coco, horchata, limón, pepino-limón, melón y té helado de durazno, así como agua simple.

Las cantidades están establecidas de la siguiente manera:

- 250 gr de plato fuerte.
- 100 gr de cada guarnición.
- 90 gr de postre.
- 125 ml de agua.
- 60ml de salsa.
- 200 ml de sopa, consomé o crema.

Estas medidas se establecen con el fin de garantizar un alto grado de satisfacción al cliente logrando que se sienta satisfecho y también para evitar desperdicio de los productos que ocasionan pérdidas en el comedor.

Los menús no podrán repetirse hasta después de 20 días hábiles por cuestiones de calidad interna; la dieta calórica del menú completo no podrá ser menor a 800 calorías, ni superior a 1200 para garantizar una alimentación completa y sobre todo saludable para los comensales.

Preferentemente se emplean frutas y verduras de temporada y en cada menú se codifican ingredientes alérgenos que se muestran al cliente para casos particulares de tolerancia a los componentes del menú.

Existe la posibilidad de elección, renuncia y repetición (con costo adicional) por parte del comensal, así como menús para situaciones especiales en los casos de (eventos, enfermedades de algún trabajador, contemplación de identidades culturales o religiosas. etc.).

3.2.4 Procedimientos principales para el servicio del comedor

Los principales procedimientos para la correcta e inocua preparación y entrega de los alimentos y bebidas de la empresa son:

- A) Procedimiento de Recepción de alimentos.
 - B) Procedimiento de Almacenamiento de alimentos.
 - C) Procedimientos de calidad e inocuidad en el manejo de alimentos.
 - D) Procedimiento general de logística y operación dentro del área de comedor.
- Algunos de los criterios más importantes para dichos procedimientos se mencionan a continuación:

A) Criterios del procedimiento de Recepción de alimentos

La recepción se lleva a cabo cumpliendo los requisitos de la NOM-251-SSA1-2009 Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios de la siguiente manera:

Se verifica los envases de los alimentos asegurando integridad, limpieza, así como fecha de caducidad y consumo preferente.

Los productos perecederos que se reciben enhielados no deben estar en contacto directo con este.

Se corroboran temperaturas y características organolépticas de los alimentos como color, olor y textura, a fin de aceptar o rechazar dichos productos. Las características que deben cumplir son las siguientes: Textura firme y color característico, temperatura de 4°C en refrigerados y -18°C en congelados, pasteurizados en el caso de agua, refrescos, helados, lácteos, mieles, productos en vinagre, salsas como ketchup, mayonesa, salsa de tomate en la caja y zumos de frutas y verduras.

En el caso del huevo se toman muestras de cada lote que se recibe aplicando la prueba del huevo fresco que marca la normativa donde se sumerge cada muestra en un vaso de agua distinto y se comprueba con la siguiente tabla 25:

Tabla 25. Tabla de prueba de huevo fresco

No	Parámetro	Tiempo de frescura
1	Horizontal en el fondo	½ a 2 días
2	Angulo de 20 grados	3 a 5 días
3	Angulo de 45 grados	6 a 8 días
4	Angulo de 60 grados	9 a 14 días
5	Totalmente vertical	15 a 30 días
6	Flotando la superficie	Más de un mes

Fuente. NOM-251-SSA1-2009.

Una vez que se autorice el producto se refrigera a 4°C como se marca en la normativa, productos con más de 9 días se rechazan en automático.

Para el caso de granos, harinas y productos secos como galletas, panes y tortillas se rechazan cuando estos presenten mohos, coloraciones no propias del producto y/o evidencias de plagas, así como de materia extraña.

B) Criterios del procedimiento de Almacenamiento de alimentos

El almacenamiento de alimentos se clasifica en 4 grupos:

- Alimentos secos.
- Frutas y verduras.
- Congelados.
- Refrigerados.

Se considera que ningún alimento puede estar expuesto a algún tipo de contaminante, almacenado en un lugar seco y de fácil limpieza. Además, por ningún motivo se tiene contacto directo con el suelo.

Se aplica el procedimiento de PEPS (primeras entradas- primeras salidas) que los almacenistas conocen muy bien y el supervisor de calidad e inocuidad asegura que se cumpla, con el fin de evitar rezago de alimentos o que se utilicen productos caducados.

El acomodo en refrigeradores es de la siguiente manera:



El acomodo de almacén de secos:

MENOS PESO
LO DE MAS USO
MAS PESO

Código de colores.

Tablas y cuchillos.

- Blanco: Pescados y Mariscos.
- Rojo: Carnes rojas y crudas.
- Amarillo: Pollo crudo.
- Verde: Frutas y verduras.
- Beige: Alimentos cocidos.
- Azul: Botanas o complementos.

Trapos.

- Verdes: Cocina.
- Rojos: Comedor.
- Azules: Baños.
- Amarillos: Área de limpieza.
- Naranjas: Almacén.

Equipo de limpieza del comedor (escobas, trapeadores, jaladores y recogedores, botes de basura con tapa)

- Verdes: Cocina.
- Rojos: Comedor.
- Azules: Baños.
- Amarillos: Área de limpieza.
- Naranjas: Almacén.

C) Criterios del procedimiento de Calidad e inocuidad de los alimentos

Descongelación: Alimentos mal descongelados y sometidos a proceso de cocción sufren el riesgo de contaminación microbiológica. Por ello, este proceso es premeditado, bajo los siguientes cuatro métodos:

- Refrigeración.
- Cocción directa.
- Horno de microondas.
- Chorro de agua.

Los alimentos congelados se reciben sin signos de descongelación y/o re congelación.

Recalentamiento de Productos: El recalentamiento de los alimentos se hace de manera inmediata una vez sacado de refrigeración hasta llegar a una temperatura interna mínima de 74°C durante 15 segundos. Al término y durante este proceso es necesario hacer pruebas sensoriales para verificar que el producto se encuentre en estado apto para consumo.

Control de los productos utilizados en la preparación de los platillos: Los productos cumplen con las siguientes temperaturas establecidas en la siguiente tabla 26 para descartar Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS).

Tabla 26. Temperaturas para descartar enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS)

Alimento	Temperatura °C
Pollo	74
Pavo	74
Cerdo	69
Carne de Res	69
Huevo	69
Pescado y Mariscos	69
Vegetales	63
Cereales y tubérculos	63
Frutas y conservas	63
Helados	-14
Leche refrigerada	4
Huevo Refrigerado	4
Leche caliente	73
Quesos	4
Yogurt	4

Fuente. NOM-251-SSA1-2009.

Se hace una estricta evaluación de características sensoriales de cada alimento antes de pasar por su proceso de aprobación: Color, Olor, Sabor y Textura.

En dado caso de no cumplir con alguna característica se manda directamente al área de producto rechazado que se encuentra dentro del almacén.

Técnica de enfriamiento: Con el fin de evitar la reproducción de microorganismos en los productos alimenticios, es necesario realizar procedimientos que permitan un enfriamiento rápido de los alimentos y asegurar la inocuidad de los productos.

En 2 horas se llega a 21°C y en 2 horas más a 4°C para su posterior almacenamiento. Tiempo total: 4 horas.

Servicio: Para los alimentos preparados y listos para servir se procura mantenerlos cubiertos y a las temperaturas correspondientes. Los materiales desechables, están libre de polvo e insectos. No se toca la parte de los cubiertos, vasos, tazas, platos, palillos y popotes que esté en contacto con los alimentos o con la boca del comensal.

Transporte y Distribución: El área del vehículo de reparto que está en contacto con los alimentos tiene que mantenerse limpia, lavarse y desinfectarse antes y después de cada uso.

- Se evita que los alimentos preparados que se transportan estén expuestos a la zona de peligro de temperaturas por más de dos horas.
- La temperatura mínima a la cual se puede entregar un servicio a domicilio será como producto de barra caliente arriba de 60°C, nunca rebasando el tiempo de dos horas que sería demasiado alto en tiempo para este servicio.
- El sistema de transporte para los alimentos preparados está libre de plagas o mascotas.

Código de higiene en el área laboral.

Es de suma importancia que los colaboradores cuenten con las siguientes medidas:

- La presentación de todo el personal debe ser pulcra: Bañado, afeitado, en caso de tener bigote este está recortado hasta la comisura de los labios, así como vestir ropa limpia.
- Cambiarse ropa casual por el uniforme limpio y completo, no se permite llegar con el uniforme puesto.
- Las uñas limpias, recortadas al ras de las yemas de los dedos y sin esmalte.
- Uso obligatorio de cofia y red que cubra completamente el cabello, así como cubrir nariz y boca en todo momento sobre todo en áreas de preparación de alimentos y bebidas; esto es obligatorio de igual forma para visitantes y proveedores.
- No se permite el uso de joyería u otro objeto ornamental en cara, orejas, cuello, manos ni brazos del personal que recibe, almacena o prepara alimentos.
- Todo el personal conoce la técnica de lavado de manos de acuerdo a lo establecido por la empresa en base a la normativa que va desde manos y brazos hasta los codos, antes de comenzar labores, manipular alimentos y vajilla limpia; después de ausentarse del área de trabajo, manipular basura, sonarse la nariz, toser, rascarse, saludar de mano, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos, tocar perillas, puertas o equipo sucio, y después de cualquier situación que implique contaminación.
- En el caso de los guantes se debe lavar las manos antes de colocárselos. Estos deben de ser desechables y se cambian cada dos horas o después de alguna interrupción o cambio de actividad.
- Ninguna persona con heridas expuestas en manos, brazos o cara, o con alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis transmisible trabaja en el área de preparación de alimentos.
- Cuando se procede a probar la sazón de los alimentos preparados se emplean utensilios específicos o desechables para este fin.

D) Criterios del procedimiento de Logística y operación dentro del área de comedor

Se contará con un servicio de 2 turnos diarios para consumir los alimentos, distribuidos en los horarios siguientes de lunes a viernes:

- 10 am a 12 pm.
- 4 pm a 6 pm.

Sábados y domingos con un solo menú en horario de:

- 10 am a 2 pm.

El sistema de funcionamiento del comedor es el autoservicio, donde cada empleado tiene que pararse a pedir su porción de comida en alguna de las dos barras de servicio que se tiene a la disposición del comensal, la barra será atendida por dos auxiliares de servicio con uniforme, botas de seguridad, mandil, cofia, cubre bocas y careta de barrera resistente a la temperatura de la barra.

Se sirve en charolas, loza y vasos de plástico mientras que el plaque es de acero inoxidable, sin embargo, por temas de contingencia sanitaria se servirá en charolas separables de unicel biodegradable. Cabe mencionar que los proveedores de los utensilios también deben utilizar material biodegradable para la fabricación.

El agua se sirve a través de despachadores en vasos individuales colocados en refrigerados de alto volumen a una temperatura de 2°C.

Las guarniciones, salsas y demás acompañamientos estarán en la barra fría de alimentos, almacenados en recipientes pequeños individuales a temperatura de 4°C. Las tortillas se encuentran en las hieleras para mantener la temperatura adecuada donde cada comensal tomara una bolsa individual de 3 piezas, las hieleras se rellenan por los responsables de barra quienes también se encargan de supervisar la demanda de dichos complementos y asegurando que cada cliente no se exceda con el consumo de estos.

Todo el personal de servicio tiene conocimiento de las cantidades que debe servir, así como también que las cucharas, cucharones y otros utensilios de cocina están rotulados con las cantidades necesarias para que guíen a los auxiliares de servicio al momento de servir cada platillo.

Adicional, a diario el supervisor de calidad e inocuidad supervisa que se cumplan con dichas cantidades y se toma evidencia fotográfica de que se están cumpliendo dichas medidas establecidas por la organización.

La asistencia al comedor no es obligatoria y se contabilizan a los asistentes mediante el sensor que se encuentra a cargo de los cajeros de cada una de las barras para llevar el control interno de comidas servidas por día, ya que cada empleado firma con el gafete otorgado por su organización.

E) Criterios del procedimiento de Lavado y desinfección de loza

El procedimiento de lavado y desinfección de loza se lleva a cabo de la siguiente manera:

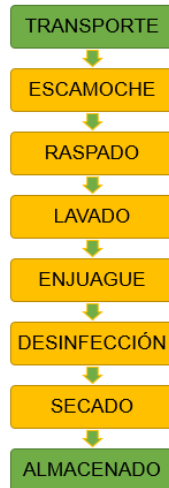


Figura 9. Diagrama de bloques limpieza y desinfección de loza, elaboración propia.

Las etapas del procedimiento constan de las siguientes características:

- **TRANSPORTE:** En esta etapa inicial el comensal coloca sus utensilios en la banda magnética para ser transportados al área de lavado.
- **ESCAMOCHÉ:** Se vacían todos los desechos de los comensales en un contenedor especial para manejo de escamoche.
- **RASPADO:** Se aplica cuando quedan residuos que no son fáciles de inhibir con palas de plástico para evitar daño en loza y demás utensilios.
- **LAVADO:** Se realiza con agua y jabón líquido donde se elimina todo tipo de residuo del comensal, esta etapa es de suma importancia ya que no se pueden liberar utensilios que cuenten con manchas o residuos.
- **ENJUAGUE:** Se enjuaga perfectamente con agua potable, sin dejar residuos de jabón u otro agente físico que pueda generar algún tipo de contaminación.
- **DESINFECCION:** Se sumergen los utensilios durante 2 min en solución desinfectante a base de agua y cloro (4ml de cloro por cada litro de agua).
- **SECADO:** Se realiza mediante secadora de vapor a 65°C durante 2 min.
- **ALMACEN:** Se realiza en almacén único para loza y utensilios previamente desinfectado donde se clasifica por platos de sopa, platos medianos, platos grandes, vasos, plaque y utensilios adicionales como saleros, salseras y servilleteros.

3.3 Manual de Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (PGRP)

3.3.1 Generalidades

3.3.1.1 Objeto y campo de aplicación

Este manual especifica los requisitos de cumplimiento para el Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (**PGRP**) para Comedores industriales La manzanilla y proporciona orientación para mantener lugares de trabajo seguros y saludables a través de la prevención de los factores y riesgos psicosociales en la empresa, mejorando de manera proactiva el desempeño con el Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo (**SGCSST**) con el que ya cuenta la empresa y tiene como principal objetivo lograr el bienestar de los trabajadores.

Este manual ayuda a la empresa a alcanzar los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud del Trabajo.

En coherencia con la política y los objetivos establecidos de calidad, seguridad y salud del trabajo los resultados que se prevén alcanzar con este manual son:

- ✓ La identificación, evaluación y control de los FRPS.
- ✓ La aplicación de medidas de intervención contra los riesgos psicosociales.
- ✓ La correcta planeación, organización, liderazgo y control de la organización en lo que respecta a la gestión de los riesgos psicosociales.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

3.3.1.2 Descripción general de la empresa

Comedores industriales La manzanilla es una compañía joven conformada por un equipo de especialistas en servicio al cliente que ofrecen soluciones efectivas, óptimas e innovadoras en la rama alimenticia. El equipo de trabajo cuenta con experiencia en la supervisión y coordinación de servicios de alimentación empresarial así como también en la organización de eventos en días festivos donde se ofrecen menús temáticos y decoración acorde a la festividad a celebrarse.

La línea de asistencia en el ramo industrial cubre el cuidado, la limpieza profunda y el mantenimiento del mobiliario y el equipo asignado en el área proporcionada por la organización contratista la cual se compromete a realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de gas, luz, agua y aire acondicionado.

Entre los beneficios de la empresa se encuentran:

- Menús saludables, de buen sabor e higiénicos.
- Adaptación y flexibilidad a cualquier espacio.
- Experiencia y capacidad logística para brindar servicio a los trabajadores de las diferentes organizaciones.
- Jornadas gastronómicas semanales.

- Programa de cumpleaños del mes.
- Platos especiales mensuales.
- Variedad en salsas, barra de ensaladas y complementos.

De acuerdo con el plan de negocios de la empresa en sus etapas de planeación y organización se cuenta con los siguientes elementos:

3.3.1.2.1 Misión

Proporcionar a diferentes empresas el servicio de alimentación a sus colaboradores cumpliendo con los requerimientos nutricionales, de calidad e higiene que sean necesarios, y al mismo tiempo ofreciendo un servicio amable, respetuoso y servicial.

3.3.1.2.2 Visión

Ser una empresa modelo y reconocida a nivel nacional al integrar un servicio de alimentación saludable e higiénica con productos de gran calidad a las diferentes empresas que lo soliciten cumpliendo todos sus requerimientos y sobrepasando sus expectativas.

3.3.1.2.3 Valores empresariales

Se promueven de manera especial los siguientes valores:

- **Respeto.** Se considera y valoriza a toda persona que tenga alguna relación con nosotros reconociendo que es digna de un trato justo y con los mismos derechos por igual.
- **Amabilidad.** Se fomenta un trato solidario, cooperativo y empático entre nuestro equipo de trabajo, así como también para nuestros clientes, visitantes, etc.
- **Higiene.** Se tiene especial cuidado de todos aquellos factores en nuestros productos que pueden tener efectos nocivos a la salud a través de una cuidadosa limpieza y aseo de nuestro personal, instrumentos e instalaciones.
- **Bienestar.** Se mantiene un alto grado de satisfacción y desarrollo en el aspecto físico, mental, emocional y social de nuestros colaboradores.
- **Responsabilidad.** Cumplir de manera oportuna y precisa con las actividades propias y los compromisos adquiridos con nuestros clientes, así como dentro de nuestra empresa.
- **Colaboración.** Participar de forma colectiva dejando de lado el beneficio personal e individual, teniendo siempre presente un beneficio grupal para nuestros equipos de trabajo.

3.3.2 Referencias normativas

3.3.2.1 ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario.

3.3.2.2 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

3.3.2.3 ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo-Requisitos con orientación para su uso.

3.3.2.4 ISO 45003:2021 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales.

3.3.2.5 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

3.3.2.6 Ley Federal del Trabajo.

3.3.2.7 Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.3.2.8 Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

3.3.2.9 Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

3.3.2.10 Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores.

3.3.2.11 Reglamento de la Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores

3.3.2.12 NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

3.3.2.13 NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

3.3.3 Términos y Definiciones

3.3.3.1 Acoso. Cualquier conducta hacia alguien, que no sea recíproca ni deseada y que afecte la dignidad de las mujeres y los hombres en el trabajo, basada en su edad, discapacidad, estatus de VIH, circunstancias domésticas, sexo, orientación sexual, cambio de sexo, origen étnico, color, idioma, religión, opinión política, afiliación sindical o cualquier otra opinión o creencia, origen nacional o social, asociación con una minoría, bienes, el nacimiento u otro tipo de estatus (OIT, 2012).

3.3.3.2 Acoso laboral (Mobbing). Forma sofisticada de persecución psicológica que un trabajador/a sufre en su lugar de trabajo. Esta viene dada por las siguientes notas: Sutileza. No se trata de muestras de agresividad manifiestas. Continuidad en el tiempo. Es un proceso lento de desgaste psicológico. Persigue en última instancia la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, 2009, p.56).

3.3.3.3 Acoso sexual. Cualquier comportamiento no recíproco o no deseado de naturaleza sexual que sea ofensivo a la persona involucrada y ocasione que la persona se sienta amenazada, humillada o avergonzada (OIT, 2012).

3.3.3.4 Acoso étnico. Cualquier conducta amenazante basada en la diversidad étnica, el color, el idioma, el origen nacional, la religión, la asociación con una minoría, el nacimiento u otro tipo de estatus que no sea recíproco o deseado y que afecte la dignidad de las mujeres y los hombres en el trabajo (OIT, 2012).

3.3.3.5 Agresión/ataque. Comportamiento intencional que lesiona a otra persona físicamente, incluyendo la agresión sexual (violación) (OIT, 2012).

3.3.3.6 Amenaza. Declaración de la intención de usar la fuerza física o el poder (fuerza psicológica), que genera miedo de sufrir daños físicos, sexuales, psicológicos u otras consecuencias negativas en los individuos o grupos a quienes va dirigida (OIT, 2012).

3.3.3.7 Bienestar: la satisfacción de las necesidades y expectativas físicas, mentales y cognitivas de un trabajador relacionadas con su trabajo. El bienestar en el trabajo también puede contribuir a la calidad de vida fuera del trabajo. El bienestar en el trabajo se relaciona con todos los aspectos de la vida laboral, incluida la organización del trabajo, los factores sociales en el trabajo, el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas (ISO 45003:2021).

3.3.3.8 Comedor: Son lugares dentro de las instalaciones de la empresa donde se preparan y se venden alimentos. Pueden haber sido construido con este fin y tener el equipo necesario instalado, en cuyo caso la compañía contrata personal para preparar y servir los alimentos y para dar mantenimiento a las instalaciones. Como alternativa se podría convenir la provisión de los servicios in situ con un contratista externo (OIT, 2012).

3.3.3.9 Comida: Los alimentos y bebidas no alcohólicas preparadas que un patrón proporciona para consumo de sus Trabajadores en los días que laboran, los cuales podrán ser proveídos en el Centro de Trabajo o fuera de éste. Dichos alimentos y bebidas deberán prepararse de conformidad con la Dieta Correcta y buenas prácticas de higiene (Reglamento de la Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores, 2015).

3.3.3.10 Entorno Organizacional Favorable. Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño (NOM-035-STPS-2018).

3.3.3.11 Estrés laboral. Respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador. El estrés relacionado con el trabajo puede dañar la

salud e incluso causar lesiones (Instituto Nacional seguridad y salud ocupacional de los Estados Unidos, como se citó en OIT, 2012).

3.3.3.12 Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación (NOM-035-STPS-2018).

3.3.3.13 Hostigamiento sexual. Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia).

3.3.3.14 Intimidación (Bullying). Sucede cuando se dan comportamientos ofensivos reiterados que menoscaban a una persona o un grupo de trabajadores de manera vengativa, cruel, maliciosa o humillante. Suele hacerse a través de tácticas como: Hacerle la vida difícil a aquellos que tienen el potencial de hacer el trabajo mejor que la persona que realiza la intimidación. Gritarle al personal para que haga las cosas. Insistir en que “la manera en el intimidador hace las cosas es la correcta”. Negarse a delegar porque la persona intimidadora siente que no puede confiar en nadie. Castigar a otros con críticas constantes o quitándoles responsabilidades por ser demasiado competentes. Dichos ataques persistentemente negativos al desempeño personal y profesional normalmente son impredecibles, irracionales e injustos y suelen no realizarse abiertamente, sino lejos de la vista de los posibles testigos. Aunque pueden comenzar como una serie de incidentes pequeños, suelen aumentar de intensidad (OIT, 2012).

3.3.3.15 Intimidación/acoso psicológico (Bullying/Mobbing). Comportamiento reiterado y ofensivo por medio de intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o menoscabar a una persona o un grupo de trabajadores (OIT, 2012). El primero lo hace una persona, mientras que el segundo lo hace un grupo que actúa en conjunto contra una persona. La intimidación (Bullying) también puede derivar en acoso psicológico (Mobbing) si la persona que lo hace es un alguien de estatus elevado en el lugar de trabajo (OIT, 2012, p.116).

3.3.3.16 Lesión y deterioro de la salud. Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona (ISO 45001:2018).

3.3.3.18 Maltrato. Comportamiento que humilla, degrada o indica de otra manera una falta de respeto por la dignidad y la valía de una persona (OIT, 2012).

3.3.3.19 Misoginia. Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, 2015).

3.3.3.20 Peligro. Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud (ISO 45001:2018).

3.3.3.21 Política. Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección (ISO 45001:2018).

3.3.3.22 Riesgo. Efecto de la incertidumbre. Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la “probabilidad” asociada de que ocurra (ISO 45001:2018).

3.3.3.23 Riesgo para la seguridad y salud en el trabajo (SST). Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones (ISO 45001:2018).

3.3.3.24 Riesgo psicosocial: Combinación de la probabilidad de ocurrencia de una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar estos peligros. Los peligros de naturaleza psicosocial incluyen aspectos de la organización del trabajo, factores sociales en el trabajo, el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas (ISO 45003:2021).

3.3.3.25 SIDA. Significa síndrome de inmunodeficiencia adquirida. Adquirida indica que no es un trastorno heredado. La inmunodeficiencia indica que el sistema inmunológico del cuerpo se ha dañado y que se ha hecho vulnerable a una variedad de infecciones oportunistas que normalmente podría vencer. Síndrome se refiere a un grupo de señales y síntomas que caracterizan a un trastorno de la salud en particular. En la ausencia de tratamiento, el VIH generalmente toma de 10 a 15 años para desencadenar el SIDA. El término SIDA se refiere a las etapas más avanzadas de la infección del VIH y a las enfermedades oportunistas relacionadas con esta, entre las cuales puede haber más de 20 infecciones oportunistas (por ejemplo, tuberculosis y neumonía) y algunos cánceres (OIT, 2012).

3.3.3.26 Sistema de gestión. Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 45001:2018).

3.3.3.27 SOLVE. Herramienta que puede contribuir al abordaje de los peligros y riesgos psicosociales que existen en el lugar de trabajo. Fue diseñado para ofrecer una respuesta integrada en el lugar de trabajo para abordar el estrés, la violencia, el uso de tabaco y la exposición al humo de segunda mano, el abuso de drogas y alcohol y el VIH y el SIDA (OIT, 2012).

3.3.3.28 Sustancias psicotrópicas (Alcohol, tabaco y otras drogas): Alteran la actividad mental, la percepción y el comportamiento; su uso regular puede generar dependencia (adicción) y expone al usuario a riesgos, daños a la salud, además de que puede tener consecuencias sociales adversas (OIT, 2012).

3.3.3.29 VIH. Significa virus de inmunodeficiencia humana. Este virus es un microorganismo que infecta células del sistema inmunológico humano y destruye o deteriora sus funciones. El sistema inmunológico incluye los glóbulos blancos que ayudan a proteger el cuerpo de infecciones y enfermedades. Con el tiempo el VIH ataca y destruye estas células, dejando al cuerpo sin la protección del sistema inmunológico, vulnerable a las infecciones y enfermedades (OIT, 2012).

3.3.3.30 Violencia laboral. Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (OIT, 2012).

3.3.3.31 Violencia económica. Toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, 2007).

3.3.3.32 Violencia física. El uso de la fuerza física contra otra persona o grupo que deriva en daños físicos, sexuales o psicológicos. Incluye el golpear, patear, abofetear, apuñalar, acribillar, empujar, morder y pellizcar, entre otras (OIT, 2012). Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, 2007).

3.3.3.33 Violencia patrimonial. Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, 2007).

3.3.3.34 Violencia psicológica. El abuso intencional del poder, incluyendo las amenazas de fuerza física contra otra persona o grupo que puedan derivar en daños a los estados físicos, mentales, espirituales, morales o al desarrollo social. Incluye el maltrato verbal, la intimidación (Bullying), el acoso psicológico (Mobbing) y las amenazas (OIT, 2012). Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la

devaluación de su autoestima e incluso al suicidio (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, 2007).

3.3.3.35 Violencia sexual. Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física (Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, 2007).

3.3.4 Contexto de la organización

3.3.4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La empresa cuenta con diferentes variables que afectan su desempeño y por tanto debe estar consiente de estas. Para la comprensión de la empresa se realiza un análisis **FODA**. En este análisis se exponen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas logrando así crear las mejores estrategias de acción. Para un mejor análisis se complementa al **FODA** con la herramienta **PESTEL**, la cual determina los entornos que se relacionan con organización dentro de los cuales toma se toman en cuenta los enterarnos políticos (**P**), económicos (**E**), sociales (**S**), tecnológicos (**T**), ecológicos o medio ambiental (**M**), legales (**L**) y se agrega a la herramienta el entorno competitivo (**C**). Dicho análisis se presenta a continuación en la figura 10:

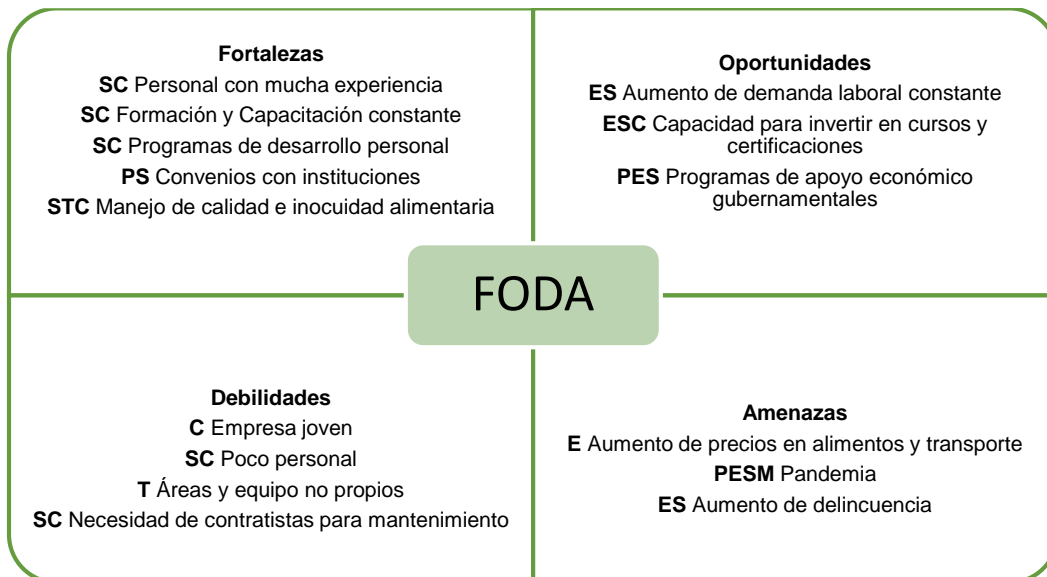


Figura 10. Análisis FODA, elaboración propia.

Este análisis es supervisado y actualizado de forma anual o cambiado en cualquier momento debido a algún cambio del contexto de la organización.

3.3.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas en la gestión de los riesgos psicosociales

Se identifican las partes involucradas de la organización con respecto a la gestión de los riesgos psicosociales, dichas partes son presentadas en la siguiente tabla 27.

Tabla 27. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas.		Necesidades	Expectativas
Internas	Trabajadores	-Ambiente seguro.	-Condiciones de trabajo agradables, seguras y salubres. -Equipo de protección completo, adecuado y en correctas condiciones.
		-Seguridad laboral.	-Retribución justa.
		-Tiempo de trabajo y descanso adecuados.	-Horarios flexibles, sin horas extras y que no creen conflicto entre el trabajo y la familia.
		-Clima organizacional de apoyo.	-Motivación constante y sentido de pertenencia
		-Oportunidades de desarrollo laboral y personal.	-Formación y capacitaciones constantes.
	Comisión contra la violencia	-Apoyo en recursos necesarios para su operación.	-Respaldo de gerencia general y de personal en general.
	Proveedores	-Pago justo, en tiempo y forma.	-Trato digno y respetuoso.
		-Solicitud de sus productos y servicios.	-Lealtad y compromiso
	Contratistas	-Pago justo.	-Trato digno y respetuoso.
		-Solicitud de sus productos y servicios.	-Lealtad y compromiso.
		-Cuidado de su personal.	-Condiciones de trabajo agradables, seguras y salubres. -Equipo de protección completo, adecuado y en correctas condiciones.

	Comensales	-Alimentos y bebidas (A&B).	-A&B Nutritivos, de buen sabor y elaborados de forma inocua con ingredientes de calidad.
		-Utensilios para el consumo de alimentos y bebidas.	Utensilios limpios y completos.
		-Ambiente seguro.	-Condiciones del comedor agradables, seguras y salubres.
		-Servicio de personal para proporcionar los alimentos.	-Trato digno y respetuoso.
	Clientes	-Productos conformes.	-Trato digno y respetuoso.
		-Limpieza y mantenimiento de equipos y áreas utilizadas.	-Actividades completas, con cuidado y realizadas con esmero y dedicación.
Externas	Secretaría de trabajo y previsión social (STPS)	-Cumplir con los requisitos legales que solicitan.	-Cumplimiento del deber en tiempo y forma.
	Instituto mexicano del seguro social (IMSS)	-Cumplir con los requisitos legales que solicitan.	-Cumplimiento del deber en tiempo y forma.
	Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)	-Acudir en su ayuda en los casos necesarios de conflicto.	-Trato digno y respetuoso. -Cumplimiento de sus requisitos en tiempo y forma.
	Instituciones no gubernamentales (ONGs)	-Llevar a cabo los pagos o acuerdos con estas instituciones como se haya establecido.	-Trato digno y respetuoso. -Cumplimiento de sus requisitos en tiempo y forma.
	Sindicatos de trabajadores	-Llevar a cabo los pagos o acuerdos con estas instituciones como se haya establecido.	-Trato digno y respetuoso. Cumplimiento de sus requisitos en tiempo y forma.
	Población general	-Generación de fuentes de empleo.	-Ofrecer empleos y productos y servicios de calidad que apoyen el progreso de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.4.3 Determinación del alcance del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales

La gestión de riesgos psicosociales de la empresa abarca el cumplimiento de las leyes y normas mexicanas aplicables en riesgos psicosociales y la normativa internacional si es aplicable para la satisfacción y especificaciones de producto de nuestros clientes así como del bienestar de los trabajadores.

Este Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (**PGRP**) es de carácter obligatorio para todo el personal que trabaja en la empresa Comedores industriales La manzanilla en cualquiera de sus demás procesos y tiene efecto también con todos los vínculos laborales que deriven del ejercicio del trabajo.

Como principios guías para la aplicación de la gestión de riesgos psicosociales se tienen los siguientes aspectos:

- ❖ Dignidad humana.
- ❖ Protección.
- ❖ Ambiente saludable y armonioso.
- ❖ Igualdad.
- ❖ Respeto.
- ❖ Confidencialidad.
- ❖ Diligencia.

3.3.4.4 Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (SGRP)

La empresa para poder llevar a cabo sus actividades cuenta con nueve **Procesos Generales** los cuales son:

1. Gestión estratégica (**GE**).
2. Calidad e inocuidad (**CEI**).
3. Compras (**CM**).
4. Almacén (**AL**).
5. Preparación de alimentos y bebidas (**A&B**).
6. Servicio al cliente (**SC**).
7. Talento humano (**TH**).
8. Contabilidad (**CN**).
9. Limpieza y desinfección (**LD**).

Dichos procesos son distribuidos en 5 **Áreas Principales**:

- A. Gestión estratégica.
- B. Administración.
- C. Compras.
- D. Calidad e inocuidad.
- E. Alimentos y bebidas.

Para representar el proceso general de la empresa se muestran los siguientes diagramas:

A) Mapa de procesos general de Comedores industriales La manzanilla.

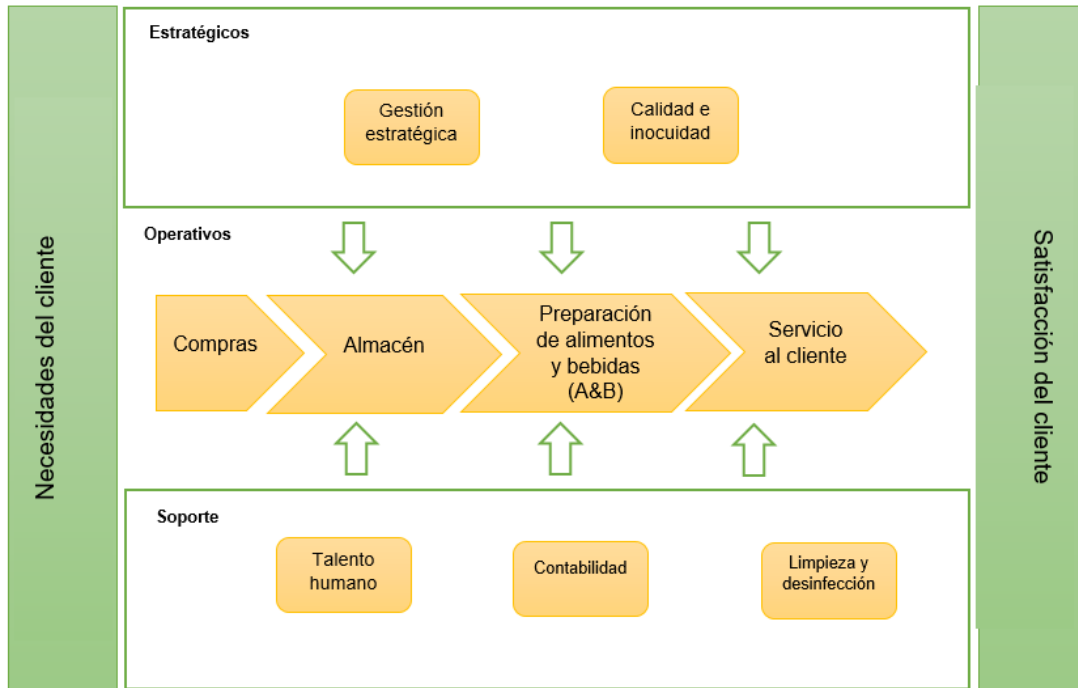


Figura 11. Mapa de procesos general de la empresa, elaboración propia.

B) Diagrama de cadena de valor de Comedores industriales La manzanilla.

Actividades de apoyo o soporte



Actividades primarias

Margen

Figura 12. Cadena de Valor, elaboración propia.

C) Diagrama de cadena de suministro de Comedores industriales La manzanilla.

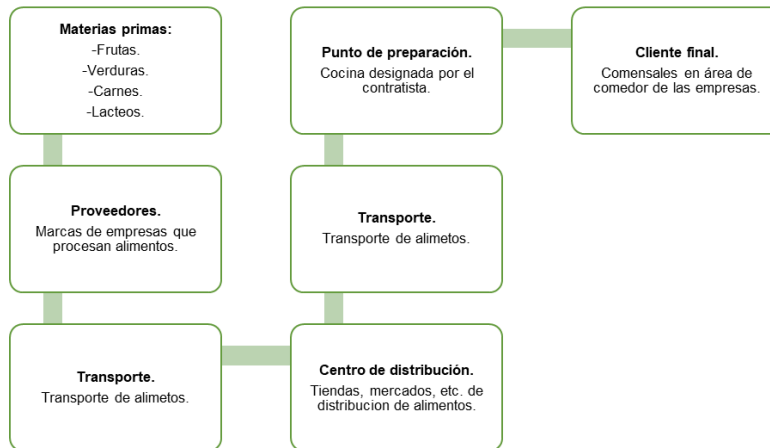


Figura 13. Cadena de suministro, elaboración propia.

D) Diagrama del proceso general de Comedores industriales La manzanilla.

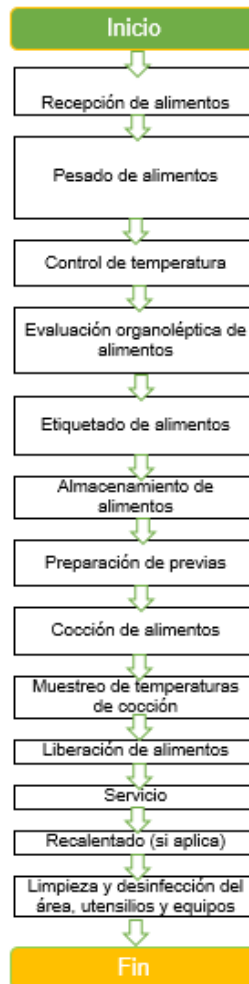


Figura 14. Diagrama del proceso general, elaboración propia.

3.3.5 Liderazgo y participación de los trabajadores

3.3.5.1 Liderazgo y compromiso

La gerencia general muestra liderazgo y compromiso con respecto al Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (**PGRP**) asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de los riesgos psicosociales y el deterioro de la salud relacionada con estos, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo, seguros, saludables y libres de cualquier tipo de violencia.

Por lo tanto dentro de sus compromisos la gerencia general:

- Asegura que, dentro de la política y los objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo se establezcan directrices enfocadas a la gestión de los riesgos psicosociales y estas sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- Asegura la integración de los requisitos del PGRP en los nueve procesos generales de la empresa.
- Aporta los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el PGRP.
- Comunica la importancia de un PGRP eficaz y conforme con los requisitos.
- Se asegura de que el PGRP alcance los resultados previstos.
- Dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del PGRP.
- Se asegura y promueve la mejora continua del PRGP.
- Apoya a otros roles pertinentes de la gerencia general, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad con el PRGP.
- Desarrolla, lidera y promueve una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del PRGP.
- Protege a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos relacionados con la violencia laboral en la empresa y anima a presentar proyectos de mejora.
- Asegura que la organización establezca e implemente procedimientos para la consulta y la participación de los trabajadores.
- Apoya el establecimiento y funcionamiento del Comité contra la Violencia laboral.

3.3.5.2 Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo

La empresa esta consiente del compromiso que tiene con la comunidad al entregar productos y un servicio de calidad e inocuidad y al mismo tiempo ser un lugar que cuide de sus empleados en todos los aspectos incluido los psicosociales, debido a esto manifiesta su compromiso en su política de calidad, seguridad y salud en el trabajo, dicha política dice lo siguiente:

3.3.5.2.1 Política

En Comedores industriales La Manzanilla se ofrece un servicio de alimentación con productos que cumplen estrictas normas de calidad e higiene, así como también, con los diferentes requerimientos nutricionales que los clientes necesitan. Se cumple con toda la legislación aplicable y se busca ir aún más allá integrando buenas prácticas en todos los procedimientos. Para la organización, la seguridad, salud y bienestar de todos los clientes, colaboradores y visitantes es fundamental por lo cual es un aspecto que tiene la total atención día a día. Como consecuencia, los trabajadores están constantemente participando, en capacitación y evaluación para lograr así una mejora continua en la empresa.

La organización tiene los compromisos de:

- Ofrecer productos saludables y con calidad e inocuidad acompañados de un trato amable, respetuoso y servicial en todo momento.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables en lo que respecta a la operación de la empresa.
- Eliminar los peligros y reducir los riesgos relacionados con las actividades de la empresa.
- Proveer en la medida de lo razonablemente posible un ambiente libre de peligros físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o psicosociales.
- Tratar con justicia, igualdad y equidad a todo el personal y personas que tengan alguna relación directa o indirecta con la empresa.
- Otorgar el equipo de protección personal adecuado y en óptimas condiciones para que pueda ser utilizado durante las actividades de la empresa.
- Tener establecidos de forma correcta los procedimientos operativos y administrativos, así como también los procedimientos de contingencias junto con el equipo necesario y en buenas condiciones para ser utilizados.
- Capacitar de manera constante al personal para estar adecuadamente preparados para las actividades que se les asignen, fomentar su desarrollo personal y profesional mejorando de este modo la calidad en los productos, el servicio a los clientes y comensales; así como también para prevenir y hacer frente a los riesgos a los que se exponen por motivos de laborar en la empresa.

- No permitir ningún acto de violencia, intimidación, acoso, discriminación, misoginia o cualquier otro que atente a la integridad humana o que vaya en contra de mantener un ambiente organizacional adecuado.
- Promover un entorno organizacional favorable, así como también actividades para lograr el mayor bienestar y salud de los colaboradores enfocándose en aspectos como el consumo de alcohol, tabaco o drogas; la prevención y manejo del VIH y SIDA; asimismo el estímulo a la buena nutrición, la actividad física y el sueño saludable.
- Asegurar la atención médica, y apoyo personal para los trabajadores infectados y afectados por el VIH y el SIDA.
- Eliminar en la empresa el estigma y la discriminación relacionada con un estatus de VIH real o percibido.
- Garantizar que no se discrimine a los trabajadores que busquen tratamiento y rehabilitación por problemas relacionados con el alcohol, tabaco y/o drogas.
- Ser un lugar libre de humo de tabaco.
- Proporcionar comida saludable a los trabajadores.
- Organizar el trabajo de manera que no fomente la violencia y se garantice que los niveles de estrés no se vuelvan un riesgo para los colaboradores, procurando que haya control sobre las cargas y jornadas laborales, oportunidades de controlar el propio trabajo y la prevención de los Factores de riesgo psicosocial característicos de cada puesto de trabajo en la empresa.
- Garantizar que exista información suficiente para la prevención de todos los riesgos posibles en la empresa o que tengan que ver con el ejercicio en ella.
- Garantizar la claridad en los mecanismos contra la violencia laboral así como en las sanciones que se llevaran a cabo en caso de ser detectado como agresor de este tipo de casos.
- Llevar un correcto proceso de selección y contratación logrando así poner al trabajador adecuado en el trabajo correcto.
- Involucrar al personal y a sus representantes en la toma de decisiones y fomentar que aporten propuestas de mejora.
- Proveer de asistencia y tratamiento a las víctimas, los testigos y, eventualmente, a los perpetradores en caso de algún caso violento y garantizar que todos puedan recuperarse al máximo de los efectos negativos de la violencia.
- Llevar con confidencialidad todo caso de violencia laboral.
- Buscar siempre la mejorara continua de todos los procesos.
- Evaluar continuamente las necesidades de personal, los clientes y los comensales.
- Anunciar cualquier decisión con suficiente anticipación y desarrollar mecanismos que permitan conservar a los trabajadores y al mismo tiempo disminuir gastos.

- Evitar los despidos, a menos que sean absolutamente necesarios y de ser la única salida, deben ser realizados de manera humana y respetuosa.
- Ofrecer a los trabajadores despedidos la asistencia adecuada para encontrar un nuevo trabajo, acceso a programas de orientación y apoyo personal y otros tipos de asistencia para empleados.

3.3.5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Comedores industriales La manzanilla cuenta actualmente con una plantilla de 24 trabajadores distribuidos en 2 turnos con horarios de 8 am a 5 pm y de 11 am a 8 pm con una hora de descanso quienes se encargan de gestionar, preparar y ofrecer el servicio de comida al comedor de la empresa arrendadora, así como también de limpieza de las instalaciones utilizadas, y en su caso, solicitar contratistas para el mantenimiento de los equipos.

El personal de la empresa está representado en el siguiente organigrama.

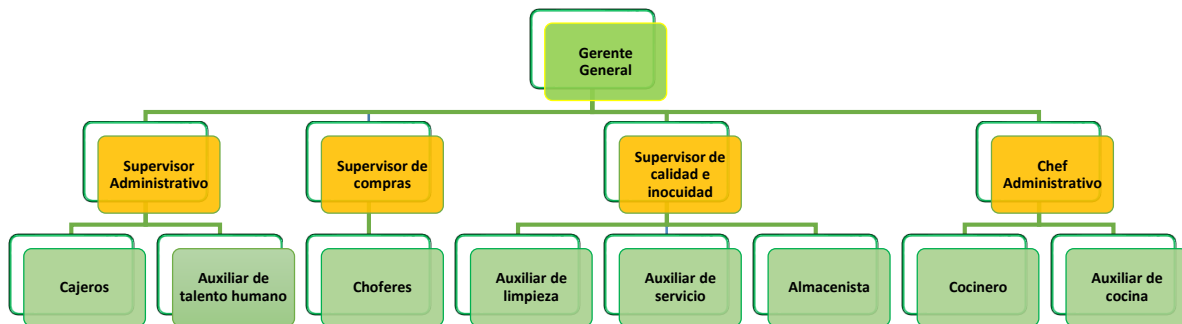



Figura 15. Organigrama de la empresa, elaboración propia.

3.3.5.3.1 Matriz RASCI del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales

Para la determinación de responsabilidades, en cuestiones de la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, estas son determinadas de acuerdo a la siguiente matriz RASCI, la cual indica lo siguiente:

- R** responsable
- A** audita.
- S** soporta
- C** consulta
- I** informa

Dicha matriz se presenta en el siguiente registro:

	MATRIZ RASCI DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Clausula	Número	Capítulo	PROCESOS														
			GE	ON	ON	TH	CP	CP	CEI	SC	LD	AL	P&B	P&B	P&B	No específico	
Contexto de la organización	3.3.4.1	Comprensión de la organización y su contexto	R	C		A	C		C					C			
	3.3.4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas en la gestión de los riesgos psicosociales	A	C	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
	3.3.4.3	Determinación del alcance del proceso de gestión de riesgos psicosociales	A			R											
	3.3.4.4	Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales PGRP	A	C		R	C		C					C			
Liderazgo y participación de los trabajadores	3.3.5.1	Liderazgo y compromiso	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	C	C
	3.3.5.2	Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo	R	S	I	A	S	I	S	I	I	I	S	I	I	I	I
	3.3.5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	A	C	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
	3.3.5.4	Consulta y participación de los trabajadores	S	A	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	C	R
Planificación	3.3.6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	A	S	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	R	R
	3.3.6.2	Objetivos del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales	A	S	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
Apoyo	3.3.7.1	Recursos	S	A	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	C	C
	3.3.7.2	Competencia	A	S	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
	3.3.7.3	Toma de conciencia	S	A	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
	3.3.7.4	Comunicación	R	R	I	A	R	I	R	I	I	I	R	I	I	R	R
	3.3.7.5	Información documentada	A	S	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
Operación	3.3.8.1	Planificación y control operacional	S	A	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
	3.3.8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	A	S	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
Evaluación del desempeño	3.3.9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	A	C	I	R	C	I	C	I	I	I	C	I	I	R	R
	3.3.9.2	Auditoría interna	A	R	I	R	S	I	R	I	I	I	S	I	I	S	S
	3.3.9.3	Revisión por la dirección	R	S	I	S	S	I	S	I	I	I	S	I	I	S	S
Mejora	3.3.10.1	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	A	S	I	R	S	I	S	I	I	I	S	I	I	R	R
	3.3.10.2	Mejora continua	R	S	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	R	R

Fuente. Elaboración propia.

3.3.5.3.2 Actores estratégicos en las denuncias contra la violencia laboral

Para el manejo de las denuncias de violencia laboral dentro de la empresa se cuenta con un Comité contra la violencia laboral el cual es dirigido por la Persona consejera. El organigrama de este consejo es representado en la siguiente figura 16.

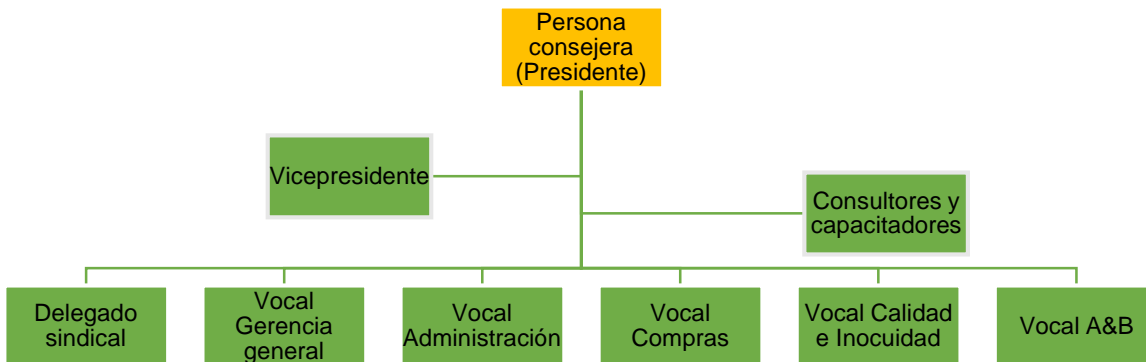


Figura 16. Organigrama Comité contra la violencia laboral, elaboración propia.

Los actores principales en lo que respecta a la violencia laboral se describen a continuación:

A) Persona consejera.

Comedores industriales La Manzanilla cuenta con una Persona consejera la cual es la principal encargada de las denuncias de violencia laboral en la empresa.

Dicha Persona consejera es designada de forma voluntaria siempre y cuando cumpla con los requisitos del perfil de puesto solicitado y no haya alguna objeción justificable para no poder ejercer dicho puesto. Sin embargo, en caso de no haber voluntarios, este puesto será encargado al Auxiliar de talento humano.

La Persona consejera firma una carta compromiso refrendando su apego a los principios guías de este manual de gestión de factores y riesgos psicosociales, incluyendo la obligación de formación, capacitación y entrenamiento continuo en temas relacionados con su puesto.

B) Comité contra de la violencia laboral.

La creación del comité contra la violencia laboral tiene por objetivo que todas las denuncias formales de violencia laboral en la empresa sean cerradas con algún dictamen final, así como determinar y asegurar que se apliquen las medidas y sanciones que se crean convenientes. El comité tiene al menos un 40% de sus integrantes de un mismo sexo. El personal del comité está capacitado en temas de ética laboral, perspectiva de género y derechos humanos, y en el caso de no estarlo tomar las capacitaciones necesarias para cumplir sus funciones como integrantes del comité.

Integrantes del comité contra de la violencia laboral.

Miembros dentro del personal.

1. Presidente (Persona consejera).

Funciones principales como miembro el comité:

- Informar a todos los miembros del comité las denuncias de violencia laboral para que estas empiecen con el proceso de seguimiento.
- Organizar las reuniones del comité y llevar el registro de estas y los acuerdos a los que se hayan llegado.
- Asegurar que los veredictos finales del comité se lleven a cabo.
- Llevar el registro de las denuncias reportadas junto a sus veredictos correspondientes.
- Realizar reportes mensuales al comité.

2. Vicepresidente.

Funciones principales como miembro del comité:

- Segundo al mando en dar seguimiento a los casos de violencia en la empresa con el motivo de que la Persona consejera no pueda llevar a cabo sus funciones o que la persona que levante alguna denuncia compruebe que no sea conveniente que la Persona consejera de seguimiento a su caso.
3. El delegado sindical y un vocal de cada una de las diferentes áreas de la empresa:
- ✓ Gerencia general.
 - ✓ Área administrativa.
 - ✓ Área de compras.
 - ✓ Área de calidad e inocuidad.
 - ✓ Área de alimentos y bebidas.

Funciones principales como miembros del comité.

- Conocer y analizar las denuncias formales de violencia laboral en la empresa.
- Determinar las medidas de protección para las víctimas que crea conveniente el comité.
- Emitir los dictámenes finales para cada una de las denuncias reportadas así como las medidas y sanciones que se llevaran a cabo.
- Difundir y dar seguimiento a los acuerdos y resolutivos en las áreas respectivas de la empresa.
- Elaborar, aprobar y dar a conocer programas anuales de sensibilización y capacitación que atiendan las medidas de prevención, manejo y supresión de la violencia laboral.

Miembros externos como Consultores y capacitadores (invitados opcionales dependiendo del caso).

4. Representantes de las siguientes instituciones.
- ✓ Instituto mexicano del seguro social, IMSS.
 - ✓ Secretaria de trabajo y previsión social, STPS.
 - ✓ Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, PROFEDET.
 - ✓ Intuiciones no gubernamentales.

Responsabilidades principales como miembros externos del comité:

- Acudir a las reuniones donde sean invitados.
- Orientar y dar recomendaciones acerca de acuerdos y/o resolutivos de casos de violencia.
- Otorgar capacitación, entrenamiento y/o formación al personal de la empresa.

3.3.5.4 Consulta y participación de los trabajadores

3.3.5.4.1 Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades internas

Comedores industriales La manzanilla se asegura de animar constantemente a los trabajadores a informar las situaciones que podrían representar un peligro psicosocial de manera que puedan ponerse en práctica medidas preventivas y puedan tomarse acciones correctivas.

Como consecuencia se hace un seguimiento de todas las quejas y sugerencias de mejora formales que aporta el trabajador en el Formato de Quejas, Sugerencias y Felicidades internas ([Anexo 3](#)), las cuales llevan un control por parte del personal de talento humano a través del Control de Sugerencias, Quejas y Felicidades internas ([Anexo 4](#)).

El Procedimiento de la Gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicidades internas es representado en el siguiente diagrama de flujo:

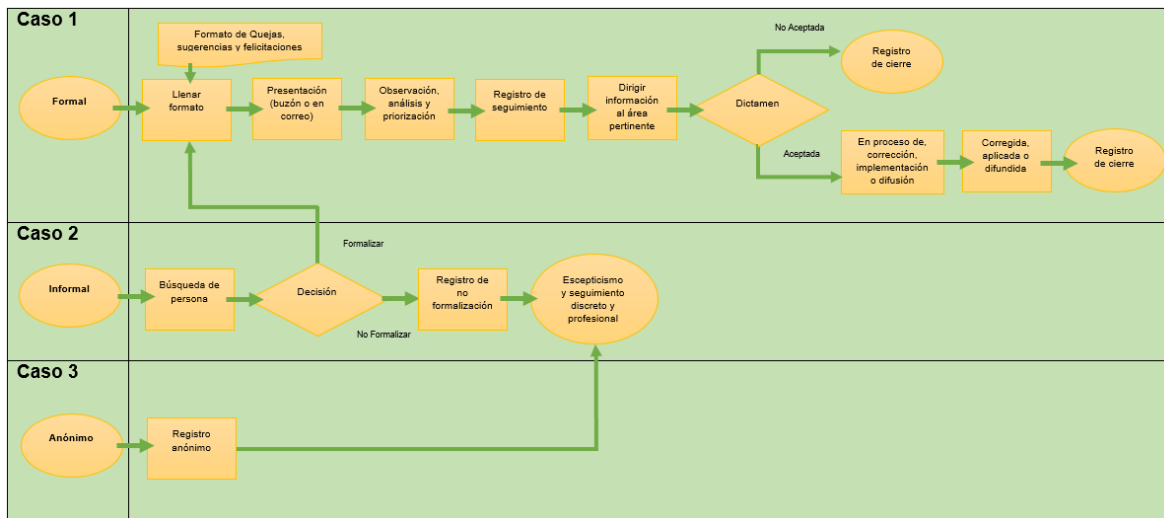


Figura 17. Diagrama de flujo del Procedimiento de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades internas, elaboración propia.

3.3.5.4.2 Procedimiento para la Gestión de Proyectos de mejora

Se invita a los trabajadores a realizar Proyectos de mejora y presentarlos de manera formal ante sus supervisores, y en el caso de que sean aprobados, los participantes involucrados serán reconocidos y recompensados de acuerdo a los beneficios que se puedan obtener de dicha aportación así como a su contribución individual en el proyecto. Si bien esta opción es voluntaria para cualquier trabajador, es de carácter obligatorio para los nuevos trabajadores después de tres meses conforme a lo indican los requisitos del procedimiento de integración de nuevo personal en el

apartado de Criterios de socialización del nuevo personal que se encuentra en el punto 3.3.7.1.1 de este mismo manual.

Para solicitar reuniones de manera formal, los empleados deben llenar y firmar el Formato de solicitud de Reunión ([Anexo 5](#)), así como el formato para solicitar presentar un proyecto de mejora, los cuales se encontrarán disponibles con los supervisores de las áreas así como con el personal encargado de talento humano, estos formatos son entregados al personal de talento humano para ser aceptados.

El Procedimiento de la Gestión de Proyectos de mejora es representado en el siguiente diagrama de flujo:

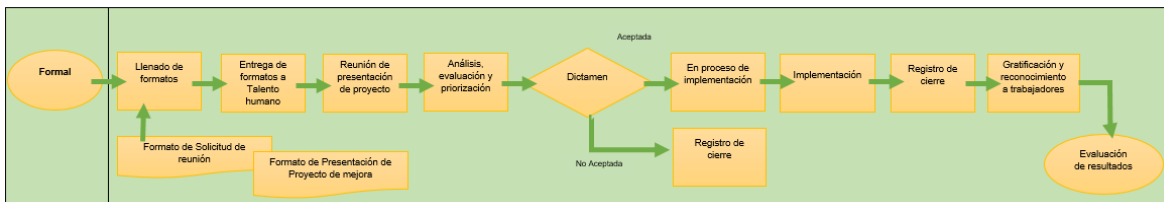


Figura 18. Diagrama de flujo del Procedimiento de gestión de Proyectos de mejora, elaboración propia.

3.3.5.4.3 Procedimiento de Gestión para las Denuncias de violencia laboral

El personal del Comedores industriales La manzanilla puede expresar su inconformidad en relación con la presencia de violencia laboral en la empresa, por lo que tiene la capacidad de presentar alguna denuncia de violencia laboral.

El Procedimiento de la Gestión de las Denuncias de violencia laboral es representado en el siguiente diagrama de flujo:

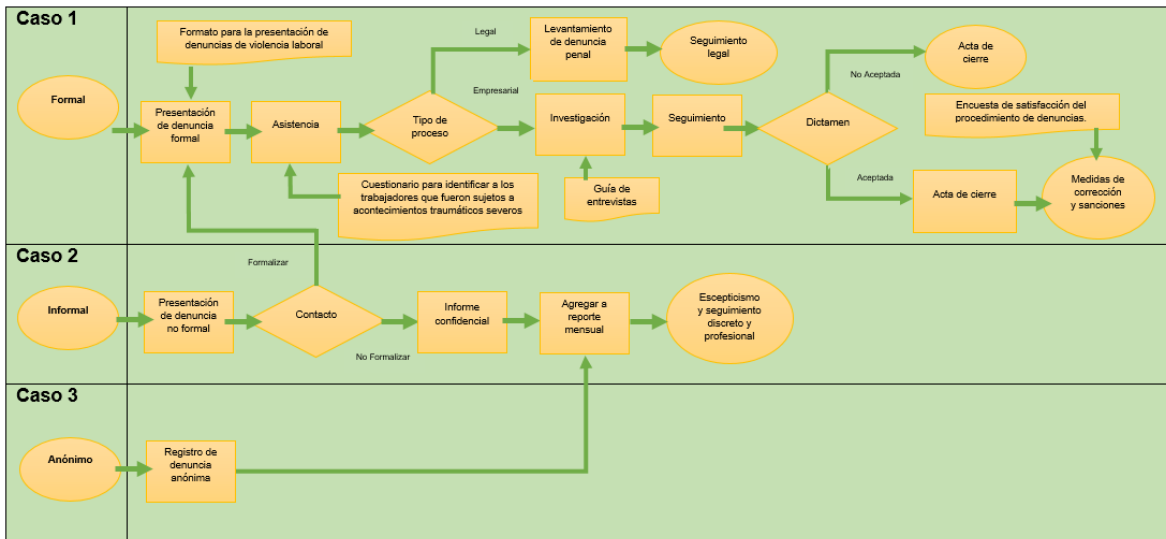


Figura 19. Diagrama de flujo del Procedimiento de Denuncias de violencia laboral, elaboración propia.

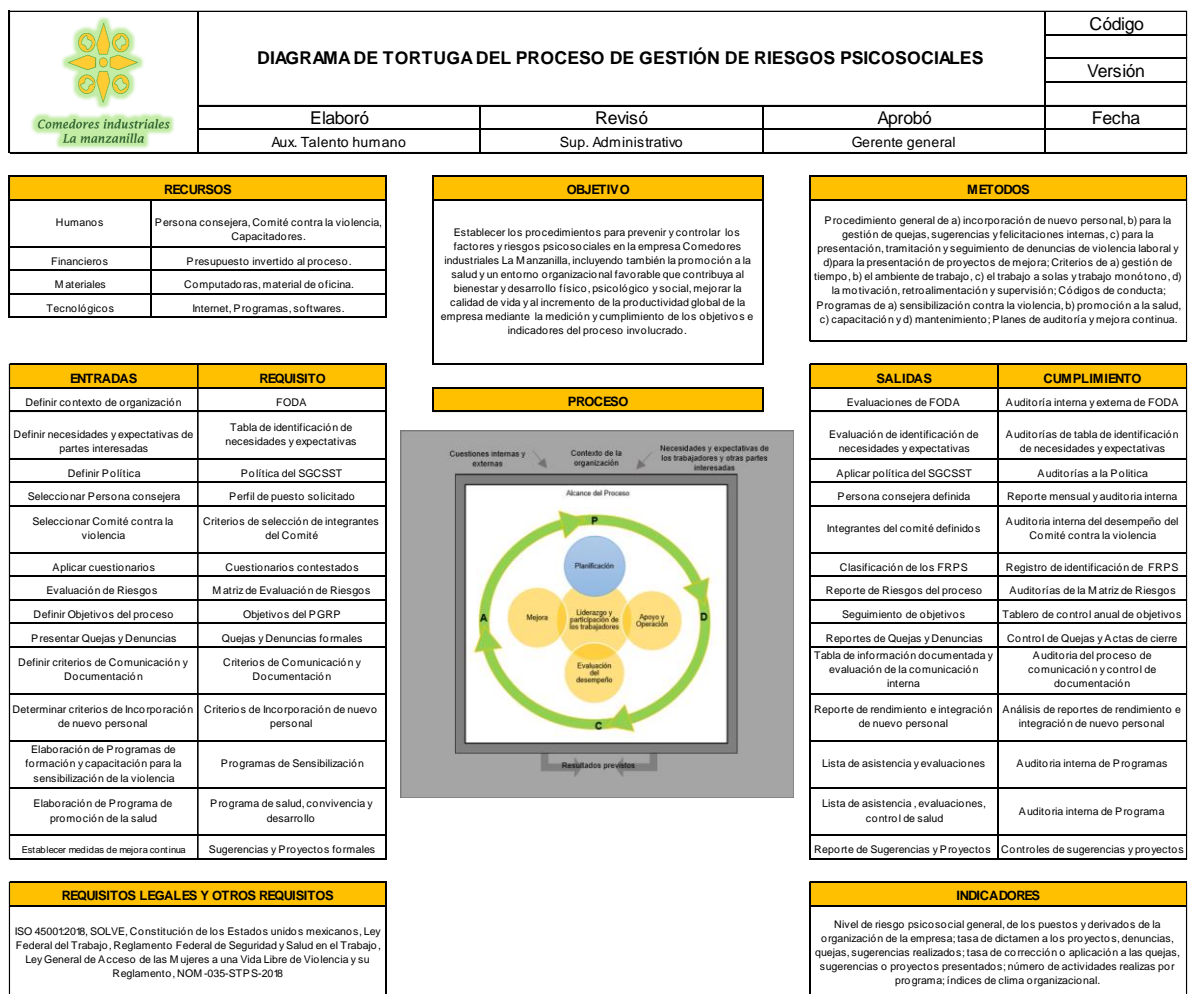
3.3.6 Planificación

3.3.6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

3.3.6.1.1 Generalidades

Para Comedores industriales La manzanilla la planificación del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (**PGRP**) es un proceso continuo que se anticipa a las circunstancias cambiantes e identifica continuamente los riesgos y oportunidades para los trabajadores, de este modo se evitan situaciones de riesgo psicosocial y que deterioran la salud relacionados con los actos que derivan de los Factores de Riesgo Psicosocial **FRPS** como la violencia laboral, los altos niveles de estrés, el aumento de la siniestralidad laboral de la empresa, entre otros.

El Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales es representado de manera general en el siguiente diagrama de tortuga:



Fuente: Elaboración propia.

Durante la planificación se prevé que el Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo (**SGCSST**) funcione de manera integral con todos los procesos incluyendo el **PGRP** para poder ser satisfactorio, por lo que se toma siempre en cuenta las relaciones e interacciones entre todas las actividades de la empresa.

A partir del diagrama de tortuga se determina el diagrama de bloques del PGRP el cual es el siguiente:

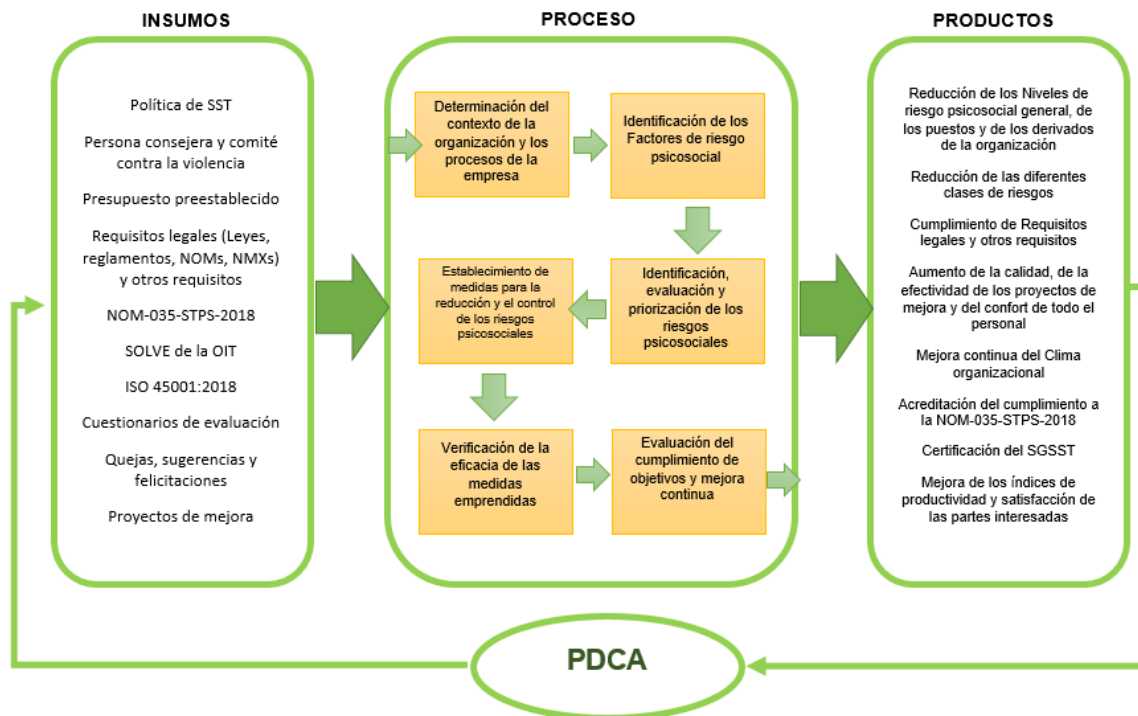


Figura 20: Diagrama de bloques del PGRP, elaboración propia.

El aprovechamiento de oportunidades también se considera durante la planificación, de este modo se puede abordar de mejor manera la identificación y evaluación de los FRPS así como la forma de controlarlos y mitigarlos.

En la siguiente tabla 28 se detallan las herramientas e indicadores del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales por sus etapas:

Tabla 28. Herramientas e indicadores del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales

Etapa	Herramientas	Indicadores de entrada	Indicadores de salida
Etapa 0. Determinación del contexto de la organización y los procesos de la empresa.	Misión. Visión. Valores. Matriz FODA con análisis PESTEL. Tabla de análisis de partes interesadas. Mapa de procesos. Cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, medioambientales, legales y competitivas que 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajadores, puestos y procesos en la empresa. Cantidad de requisitos legales

	<p>Cadena de suministro. Diagrama del proceso general. Organigrama general de la empresa. Matriz de Requisitos legales.</p>	enfrente la empresa.	y otros requisitos por cumplir.
<p>Etapa 1. Identificación de los Factores de riesgo psicosocial.</p>	<p>Tablas de FRPS: a) Factores de riesgo psicosocial (FRPS) característicos del puesto. Son aquellos FRPS que debido a las características inherentes propias al trabajo a realizar es muy sencillo que hagan acto de presencia por lo que se requieren medidas de control planificadas para evitar que se conviertan un riesgo a la salud del trabajador. b) Factores de riesgo psicosocial (FRPS) derivados de los aspectos organizacionales. Son aquellos FRPS que son ocasionados por la ineficiente gestión de la organización y que por consiguiente necesitan medidas de corrección planificadas para evitar que se conviertan un riesgo a la salud del trabajador.</p> <p>Cuestionarios. 1.- Cuestionario para la identificación de los Factores de riesgo psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajadores, puestos y procesos en la empresa. • Cantidad de requisitos legales y otros requisitos por cumplir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de cuestionarios completamente contestados. • Determinación de los principales FRPS en la organización.
<p>Etapa 2. Identificación, evaluación y priorización de los riesgos psicosociales.</p>	<p>Cuestionarios. 2.- Escala Cisneros (valoración del Mobbing). 3.- Cuestionario de hostigamiento sexual laboral Hosel. 4.- Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.</p> <p>Guía y escalas de evaluación de cuestionarios.</p> <p>Tabla. Categorías y puntajes de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial (método William T. Fine).</p> <p>Tabla. Determinación del grado de peligrosidad.</p> <p>Matrices de evaluación de los FRPS: a) Evaluación de los factores de riesgo psicosocial característicos del puesto (Método Fine). b) Evaluación de los factores de riesgo psicosocial derivados de los aspectos organizacionales (Método Fine).</p> <p>Registro de la Identificación de los factores de riesgo psicosocial característicos del puesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de posibles eventos traumáticos severos sucedidos y trabajadores expuestos a estos en un periodo determinado. • Tasa de cuestionarios completamente contestados. • Determinación de los principales FRPS en la organización. • Determinación de los diferentes peligros en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Riesgo Psicosocial general de la empresa. • Niveles de Riesgo de los FRPS y el Entorno organizacional de los trabajadores. • Nivel de Riesgo de acoso laboral de los trabajadores. • Niveles de Riesgo por Acoso y Hostigamiento sexual de los trabajadores. • Niveles de Riesgo por el Estilo de vida de los trabajadores. • Niveles de Riesgo psicosocial y prioridad de los FRPS característicos del puesto. • Niveles de riesgo psicosocial y prioridad de los FRPS derivados de los aspectos organizacionales.

	<p>Matriz RASCI para la Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial derivados de los aspectos organizacionales.</p> <p>Perfil de riesgos del puesto.</p> <p>Matrices de Evaluación de riesgos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Niveles de riesgo del puesto.
<p>Etapa 3. Establecimiento de medidas para la reducción y el control de los riesgos psicosociales.</p>	<p>Política de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>Objetivos del proceso de Gestión y riesgos psicosociales.</p> <p>Procedimiento de gestión, Formato y Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones internas.</p> <p>Procedimiento de gestión, Formato y control de manejo Denuncias contra la violencia laboral.</p> <p>Encuesta de satisfacción del procedimiento de denuncias de violencia laboral.</p> <p>Establecimiento de Persona consejera y Comité contra la violencia laboral.</p> <p>Medidas preventivas y/o control de los FRPS característicos del puesto.</p> <p>Medidas preventivas y/o control de los FRPS derivados de los aspectos organizacionales.</p> <p>Tabla de Planeación de Medidas de Prevención y Corrección del PGRP.</p> <p>Programas. Programas de sensibilización y promoción a la salud: a) Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia laboral. b) Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia de la mujer en el trabajo. c) Programa de Desarrollo, convivencia, salud y bienestar. Programas de apoyo. d) Programa general de formación, capacitación y entrenamiento. e) Programas de mantenimiento preventivo.</p> <p>Códigos de conducta. a) Código de conducta para el comensal dentro del comedor. b) Código de conducta general del colaborador en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Riesgo psicosocial general de la empresa. Niveles de Riesgo de los FRPS y el Entorno organizacional de los trabajadores. Nivel de Riesgo de acoso laboral de los trabajadores. Niveles de Riesgo por Acoso y Hostigamiento sexual de los trabajadores. Niveles de Riesgo por el Estilo de vida de los trabajadores. Niveles de Riesgo psicosocial y prioridad de los FRPS característicos del puesto. Niveles de Riesgo psicosocial y prioridad de los FRPS derivados de los aspectos organizacionales. Niveles de riesgo del puesto. Número de Quejas internas relacionadas con los FRPS Características de salud general de los trabajadores. Zonas de consumo de sustancias psicotrópicas. Nivel de Asistencias y calificaciones de actividades programadas. Índices de clima organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Tasa de reducción de los diferentes niveles y clases de riesgo en la empresa en un periodo determinado. Requisitos legales cumplidos. Tasa de quejas internas realizadas y solucionadas. Tasa de denuncias contra la violencia realizadas y solucionadas. Tasa y rendimiento general de la salud física de los trabajadores. Tasa y rendimiento de trabajadores dependientes a alguna sustancia psicotrópica. Nivel de rotación de personal y número de renuncias y despidos laborales. Cumplimiento de Índices de clima organizacional cumplidos.

Criterios para:

- [Integración de nuevo personal.](#)
- [Comunicación e información documentación.](#)
- [Ambiente de trabajo.](#)
- [Gestión de tiempo.](#)
- [Trabajo a solas y trabajo monótono.](#)
- [Motivación y retroalimentación.](#)
- [Supervisión.](#)
- [Compras.](#)
- [Preparación y respuesta ante emergencias.](#)

[Listas de asistencia y evaluaciones de capacitaciones.](#)

[Tabla. Zonas de consumo de sustancias psicotrópicas y consideraciones de intervención.](#)

[Control de salud del personal.](#)

[Encuesta de clima organizacional.](#)

[Guía de entrevistas en caso de violencia laboral.](#)

Etapa 4.
Verificación de la eficacia de las medidas emprendidas.

[Agenda de Auditoria del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales.](#)

[Tablero de control anual de objetivos del PGRP.](#)

[Evaluación del cumplimiento.](#)

Planes de Auditoria.

Listas de verificación y entrevistas.

Leyes, normas, tratados, acuerdos, etc. por cumplir.

- Tasa de reducción de los diferentes niveles de riesgo en la empresa en un periodo determinado.
- Requisitos legales referentes a los FRPS cumplidos.
- Tasa de quejas internas realizadas y solucionadas.
- Tasa de denuncias contra la violencia realizadas y solucionadas.
- Tasa y rendimiento general de la salud física de los trabajadores.
- Tasa y rendimiento de trabajadores dependientes a alguna sustancia psicotrópica.
- Nivel de rotación de personal y número de renuncias y despidos laborales.
- Cumplimiento de Índices de clima organizacional.
- Criterios de auditoría.
- Número de Conformidades.
- Número de No conformidades potenciales.
- Número No conformidades menores.
- Número de No conformidades mayores.
- Número de Oportunidades de mejora.
- Número de Fortalezas halladas.
- Número de Observaciones.

		<ul style="list-style-type: none"> Evidencias de auditoría. 	
<p>Etapa 5. Evaluación de cumplimiento de objetivos y mejora continua.</p>	<p>Informes de auditorías internas y externas.</p> <p>Procedimiento de Gestión, Formato y Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones internas.</p> <p>Procedimientos de Gestión, Formato y control de Proyectos de mejora.</p> <p>Formato de solicitud de proyectos de mejora.</p> <p>Control de proyectos de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de Conformidades. Número de No conformidades potenciales. Número de No conformidades menores. Número de No conformidades mayores. Número de Oportunidades de mejora. Número de Fortalezas halladas. Número de Observaciones. Número de Oportunidades internas relacionadas con los FRPS. Número de proyectos de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Tasa de no conformidades corregidas. Tasa de oportunidades de mejora y Observaciones aplicadas. Tasa de Fortalezas maximizadas. Tasa de sugerencias internas aplicadas. Tasa y nivel de efectividad de proyectos de mejora aplicados.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.6.1.2 Identificación de Peligros y evaluación de los Riesgos y Oportunidades

3.3.6.1.2.1 Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial FRPS

Para la correcta implementación del PGRP la empresa se compromete a identificar los principales FRPS que afectan al personal y a partir de su identificación y evaluación se procede a la planificación de las estrategias para su control e intervención.

Para dicha identificación y cumplir con la legislación vigente se aplica el:

- Cuestionario para la identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo ([Anexo I](#)).

La aplicación de este cuestionario es semestral a todo el personal de la organización y es utilizado como evidencia para evaluar el rendimiento del PGRP durante las auditorías programadas.

La estructura general de dicho cuestionario se expresa en la siguiente tabla 29:

Tabla 29. Estructura general de Cuestionario para la Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo

Sección uno: Factores de Riesgo Psicosocial y Entorno organizacional		
Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
	Falta de control en el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Insuficiente participación y manejo del cambio
		Limitada o inexistente capacitación
Organización del tiempo del trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Influencia en la relación trabajo familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones
		Característica del liderazgo
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
Violencia	Violencia laboral	
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempleo	Escasa o nula retroalimentación del desempeño
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia
		Inestabilidad laboral
Sección dos: Acoso sexual		
Categoría		
Percepción del acoso		
Integridad física		
Comportamiento denigrante		

Autoexpresión
Igualdad sexual
Relaciones y hostigamiento
Desempeño laboral
Respuesta empresarial
Percepción del respeto
Sección tres: Estilo de vida
Categoría
Relaciones con otros
Actividad física
Descanso
Nutrición
Salud oral
Sexualidad
Movilidad
Consumo de sustancias
Sentido de vida
Medio ambiente

Fuente: Elaboración propia a partir de NOM-035-STPS-2018, UIDE (s.f.) y OPS (como se citó en Mora y Munera, 2015).

Para poder aplicar, evaluar y determinar el Riesgo Psicosocial a través de este cuestionario se hace uso de la Guía de aplicación de cuestionario para la identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo.

(Esta guía es de acuerdo a los puntos:

2.1.2 Aplicación del cuestionario,

2.2 Evaluación de los riesgos derivados de los factores de riesgo psicosocial, el entorno organizacional, el acoso sexual y el estilo de vida en los centros de trabajo y

2.3 Determinación del nivel de riesgo de esta investigación).

Una vez aplicado dicho cuestionario se aplican las siguientes evaluaciones específicas a los trabajadores que sean posibles víctimas de acoso laboral, hostigamiento sexual o acontecimientos traumáticos severos, esto se determina de acuerdo con los siguientes casos:

A) Acoso laboral (Mobbing)

Casos.

- Riesgo Medio en dominio “Relaciones sociales en el trabajo” sección uno.
- Riesgo bajo en categoría “Violencia” sección uno.

Evaluación.

- Escala Cisneros (valoración del Mobbing) ([Anexo VI](#))

B) Hostigamiento sexual

Casos.

- Riesgo medio en categorías “Percepción del acoso” y “Comportamiento denigrante” sección dos.
- Riesgo bajo en categorías “Integridad física” y “Relaciones y hostigamiento” sección dos.

Evaluación.

- Cuestionario de Hostigamiento sexual laboral (Hosel) ([Anexo VII](#))

C) Acontecimientos traumáticos severos

Caso.

- Algún trabajador ha experimentado durante o con motivo del trabajo algún acontecimiento que se caracterice por la ocurrencia de alguna muerte o que haya representado un peligro real para su integridad física de él o ella o de una o varias personas más en su presencia. Entre dichos acontecimientos se pueden encontrar: Explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

Evaluación.

- Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos. ([Anexo VIII](#))

Diagnóstico de los Factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo al análisis que surgió de la aplicación del Cuestionario para la identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo (Anexo I) (véase sección 3.1 Resultados de encuestas) se determina que los principales Factores de Riesgo Psicosocial que enfrenta Comedores industriales La manzanilla y que por consiguiente se toman en cuenta para el diseño del PGRP son:

- La jornada laboral.
- Carga de trabajo.
- La falta de control en el trabajo.

Para un mayor análisis y una mejor identificación de los FRPS que pueden afectar a la empresa se hace uso de la información que aportan tanto la metodología SOLVE como la normatividad mexicana, considerando de este modo un total de 50 Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo para el PGRP agrupados de la siguiente manera:

A) Factores de riesgo psicosocial FRPS característicos del puesto

- Contenido del trabajo.
- Carga y ritmo de trabajo.
- Horario laboral.
- Rol en la organización.
- Relaciones interpersonales.
- Participación y control.

B) Factores de riesgo psicosocial derivados de los aspectos organizacionales

- Gestión del personal.
- Ambiente laboral y Cultura organizacional.
- Desarrollo, estatus y remuneración.

El modo de actuar de dichos factores en la generación del estrés y la violencia laboral se puede observar en los siguientes esquemas:

Modelo de estrés relacionado con el trabajo

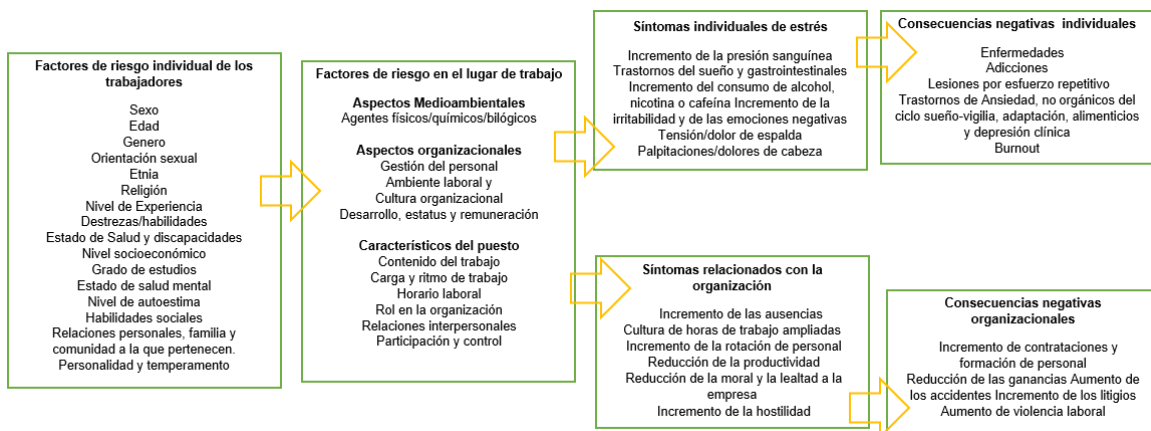


Figura 21. Modelo de estrés relacionado con el trabajo, elaboración propia a partir del modelo del estrés de Palmer, Cooper y Thomas (como se citó en OIT, 2012).

Modelo violencia laboral relacionada con el trabajo

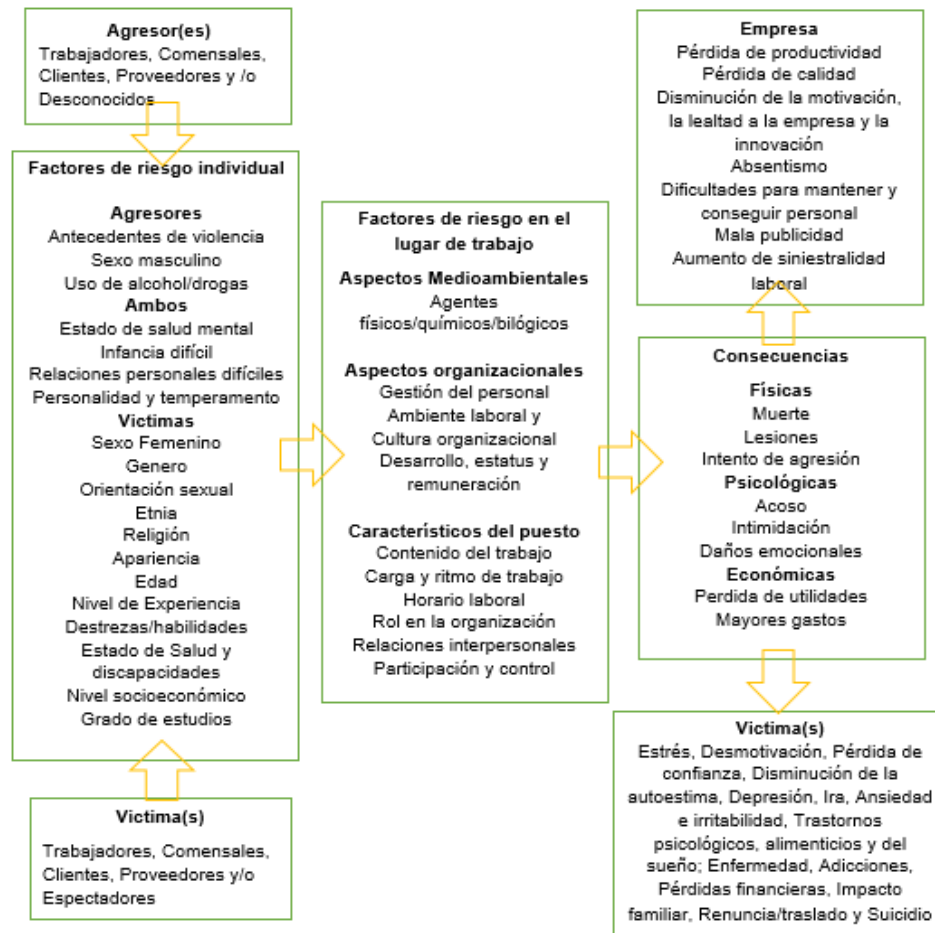


Figura 22. Modelo violencia laboral relacionada con el trabajo, elaboración propia a partir de OIT (2012).

Los factores de riesgo psicosocial FRPS que identifica, controla y combate la empresa se mencionan a continuación en las siguientes tablas 30 y 31:

Tabla 30. Factores de riesgo psicosocial (FRPS) característicos del puesto

Categoría	Código	Factores de riesgo psicosocial (FRPS) característicos del puesto
Contenido del trabajo	FRPS-01	Tareas monótonas o poco estimulantes. Falta de variedad en las tareas realizadas, repetición constante de alguna actividad o tareas que no ofrecen una verdadera motivación al trabajador.
	FRPS-02	Tareas desagradables. Tareas que al realizarlas generan molestia o fastidio al trabajador.
	FRPS-03	Enfrentamiento a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres. Se refieren a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación (NOM-035-STPS-2018).
	FRPS-04	Trabajo con 'poco valor social'. Actividad laboral que suele ser considerada de poca o nula significación, importancia o validez y por lo tanto suele ser menos apreciada a nivel social.
	FRPS-05	Trabajo con objetos de valor o dinero en efectivo. Siempre que hay, o que parece haber, objetos valiosos "de fácil alcance", existe el riesgo de que se cometan delitos, particularmente delitos violentos (OIT, 2012). Existe también la posibilidad de extravíos por descuidos o por algún tercero.
Carga y ritmo de trabajo	FRPS-06	Trabajar bajo presión de tiempo. Constantes plazos programados de alta presión de tiempo para la finalización de actividades o logro de objetivos del proceso.
	FRPS-07	Ritmos de trabajo acelerado. Cortos periodos de tiempo otorgados al trabajador para poder realizar de manera satisfactoria una determinada tarea que requiere usualmente de un mayor periodo.
	FRPS-08	Cargas cuantitativas muy bajas. Se refieren a las bajas exigencias cuantitativas que el trabajo impone al trabajador y que limitan su verdadera capacidad generando así una sensación de insatisfacción en el trabajador.
	FRPS-09	Cargas cuantitativas muy altas. Se refieren a las altas exigencias cuantitativas que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad (NOM-035-STPS-2018).
	FRPS-10	Carga mental alta. Se refieren a las exigencias mentales que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad (NOM-035-STPS-2018).
	FRPS-11	Cargas psicológicas emocionales. Se refieren a las exigencias emocionales que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad (NOM-035-STPS-2018).
	FRPS-12	Cargas de alta responsabilidad. Se refieren a las exigencias de responsabilidad que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad (NOM-035-STPS-2018).
Horario laboral	FRPS-13	Horarios de trabajo estrictos y poco flexibles. Horarios que no permiten adaptarse a las necesidades de los trabajadores.
	FRPS-14	Horarios prolongados o incompatibles con la vida social. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando

		los turnos laborales fijos exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo o en su caso por la misma naturaleza del trabajo imposibilitan realizar actividades extralaborales. La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta, Art 6. Ley Federal del trabajo (DOF D., 2015, Ley Federal del Trabajo).
	FRPS-15	Horario de trabajo impredecible. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando los turnos no son fijos ni están claramente establecido y las horas laborales dependen de las características del trabajo realizado.
	FRPS-16	Influencia del trabajo fuera del centro laboral. Cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida personal, o se tiene que laborar fuera del horario o centro de trabajo.
Rol en la organización	FRPS-17	Ser responsable por otras personas. Responsabilidad que tiene un puesto por las actividades que realicen otras personas.
	FRPS-18	Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas. Las actividades del puesto involucran ser intermediario o solucionador de conflictos personales de otras personas.
Relaciones interpersonales	FRPS-19	Trabajo aislado o solitario. Se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar de forma general y constante con los compañeros de trabajo. Trabajar a solas implica también que no haya testigos de alguna eventual violencia, hecho que, en sí mismo, aumenta el riesgo de violencia (OIT, 2012).
	FRPS-20	Trabajo emocional. Autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo como se citó en Moreno y Báez, 2010).
	FRPS-21	Trabajo con el público. Trabajar con el público añade un elemento de imprevisibilidad, ya que los trabajadores pueden verse expuestos a personas que tengan antecedentes de violencia, de enfermedad mental o a personas intoxicadas con drogas o alcohol. La violencia de un usuario puede ser desatada por un servicio de mala calidad o una percepción de ello, por una conducta despectiva o poco atenta de parte del trabajador o por la inconformidad general del cliente con una empresa, sin vínculos directos con el trabajador específico o con el problema existente en el momento en que se comete algún tipo de violencia (OIT, 2012).
Participación y control	FRPS-22	Falta de participación en la toma de decisiones y manejo del cambio. Poca o nula posibilidad que se le puede otorgar a algunos puestos para tomar decisiones o realizar cambios significativos en los diferentes procesos debido al nivel de responsabilidad o preparación que esto representa.
	FRPS-23	Falta de control (métodos, ritmo de trabajo, horario o entorno laboral). La falta de control se denomina como la

		escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades y que son propios de la naturaleza del trabajo y ajenos a cuestiones de la propia empresa.
	FRPS-24	Falta de autonomía sobre el trabajo. Falta de libertad que se le otorga a los trabajadores para poder realizar sus actividades diarias acompañada normalmente de algún nivel de supervisión.

Fuente: Elaboración propia a partir de NOM-035-STPS-2018 y OIT (2012).

Tabla 31. Factores de riesgo psicosocial (FRPS) derivados de los aspectos organizacionales

Categoría	Código	Factores de riesgo psicosocial (FRPS) derivados de los aspectos organizacionales
Gestión de personal	FRPS-25	Rol laboral poco claro. Ambigüedad o conflicto de las actividades, responsabilidades o autoridades dentro del mismo rol establecido.
	FRPS-26	Funciones en conflicto dentro del mismo trabajo. Las actividades y objetivos de cada proceso se interponen o interfieren con los de otros procesos.
	FRPS-27	Escasa claridad de funciones u órdenes. Las actividades determinadas del día a día por los encargados no son claramente comprendidas por los trabajadores subordinados.
	FRPS-28	Cargas contradictorias o inconsistentes. Las cargas laborales que se realizan no cumplen con los objetivos del proceso.
	FRPS-29	Sistemas de turnos mal diseñados Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana (NOM-035-STPS-20818).
	FRPS-30	Jornadas extras de trabajo frecuentes o muy extensas. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas extras a lo establecido.
Ambiente laboral y Cultura organizacional	FRPS-31	Mala comunicación. Cuando los canales comunicativos de una empresa son deficientes o están mal definidos generan un entorno laboral estresante además de que entorpecen y retrasan las operaciones de la organización.
	FRPS-32	Relaciones sociales negativas o insatisfactorias en el trabajo. Se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales

		como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social NOM-035-STPS-2018.
	FRPS-33	Limitado sentido de pertenencia. Ocurre cuando el trabajador no se siente identificado con los valores de la empresa y/o la falta de satisfacción personal de formar parte del grupo o equipo con el que se labora.
	FRPS-34	Mal liderazgo. El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación negativa que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva.
	FRPS-35	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa. Relación insuficiente o nula entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar.
	FRPS-36	Falta de claridad sobre los objetivos y/o la estructura organizacional. Cuando una empresa está mal estructurada o no ha definido de forma clara sus objetivos se ocasionan incertidumbre y dudas en los trabajadores para poder realizar adecuadamente sus actividades.
	FRPS-37	Conflicto trabajo-familia. El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto (Moreno y Báez, 2010).
	FRPS-38	Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no ofrece apoyo. Conjunto de actividades de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación que no desarrolla o lo hace de forma deficiente una persona con cierta autoridad al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios.
	FRPS-39	Presión de grupo. Como un FRPS es la presión negativa que ejerce un determinado grupo hacia una persona, esta misma presión puede provocar que el trabajador adopte o lleve a cabo conductas o acciones con las que no siempre estará completamente de acuerdo.
	FRPS-40	Inexistencia de procedimientos manejar las quejas o denuncias. Falta de acciones administrativas encaminadas a la gestión de las quejas o denuncias en la empresa.
Desarrollo, estatus y remuneración	FRPS-41	Inseguridad laboral. Ocurre cuando los trabajadores perciben que su trabajo es inestable o está en riesgo. En otras palabras, la inseguridad laboral puede ser resultado de una potencial pérdida del empleo o una potencial pérdida de aspectos que el trabajador valora sobre su trabajo (OIT, 2012).
	FRPS-42	Esquemas de pago a destajo. Situación laboral que se caracteriza por el pago por unidad de producto realizado o servicio prestado en lugar de pagar por el tiempo empleado.
	FRPS-43	Falta de perspectivas de ascenso. Falta de posibilidades de realizar funciones de nivel superior y estancamiento en puestos por largos periodos indefinidos de tiempo hasta el término de la relación laboral con la empresa.

	FRPS-44	Sobrepromoción laboral. Imposición al trabajador de realizar y ocupar funciones o cargos de nivel superior.
	FRPS-45	Subempleo. Situación de empleo que no cumple con la percepción de “empleo satisfactorio” para una persona (OIT, 2012).
	FRPS-46	Limitada o inexistente capacitación. Falta o deficiencia de procedimientos mediante los cuales los trabajadores puedan adquirir conocimientos, habilidades y actitudes para interactuar en su entorno laboral y/o cumplir con el trabajo que se les delega.
	FRPS-47	Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos. Sistemas o métodos de calificación del rendimiento o desempeño individual no objetivos o deficientes que midan la conducta profesional, las competencias, la productividad o cualquier otra variable relacionada con el grado de cumplimiento de las expectativas y los objetivos propuestos.
	FRPS-48	Escasa o nula retroalimentación del desempeño. Poca o nula Poca o falta de aquella información por parte de los encargados que ayuda a los subordinados a estar conscientes y entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa.
	FRPS-49	Escaso o nulo reconocimiento y compensación. La escasa o nula compensación significa falta de retribución, premio, gratificación o reconocimiento por el desempeño de los trabajadores al logro de los objetivos de la organización, pudiendo ser del tipo monetario como el sueldo, los incentivos o las prestaciones o por otra parte a la satisfacción que el personal obtiene de manera directa por realizar su trabajo y las condiciones en que este se realiza.
	FRPS-50	Escasas o nulas oportunidades de desarrollo personal. Falta o deficiencia de procedimientos mediante los cuales se apoye a los trabajadores a adquirir conocimientos, habilidades y actitudes para su superación y crecimiento personal en ámbitos más allá de lo laboral.

Fuente: Elaboración propia a partir de NOM-035-STPS-2018 y OIT (2012).

Consecuentemente la empresa ha identificado y priorizado (de acuerdo a la evaluación de riesgos de los FRPS) a los Factores de Riesgo Psicosocial que afectan principalmente a cada uno de los puestos en sus actividades. Dichos factores por su naturaleza inherente al puesto son vigilados y controlados para que no generen consecuencias dañinas a la salud de los trabajadores.

Esta identificación por puestos se representa en el siguiente registro de identificación de los factores de riesgo psicosocial característicos del puesto:


Categoría	Código	Factores de riesgo psicosocial	PROCESOS													
			GE	CN	CN	TH	CP	CP	CEI	SC	LD	AL	P&B	P&B	A&B	
			Gerente general	Sup. Administrativo	Cajero	Aux. Talento humano	Sup. Compras	Chofer	Sup. Cal. e Inocuidad	Aux. Servicio	Aux. Limpieza	Almacenista	Chef Administrativo	Cocinero	Aux. cocina	PUESTOS LABORALES
Contenido del trabajo	FRPS-01	Tareas monótonas o poco estimulantes			⊗			⊗			⊗	⊗		⊗	⊗	
	FRPS-02	Tareas desagradables									⊗					
	FRPS-03	Enfrentamiento a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres						⊗	⊗	⊗	⊗		⊗	⊗	⊗	
	FRPS-04	Trabajo con 'poco valor social'						⊗			⊗				⊗	
	FRPS-05	Trabajo con objetos de valor o dinero en efectivo	⊗	⊗	⊗		⊗	⊗								
Carga y ritmo de trabajo	FRPS-06	Trabajar bajo presión de tiempo	⊗	⊗		⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗		⊗	⊗		
	FRPS-07	Ritmos de trabajo acelerado	⊗				⊗	⊗	⊗	⊗	⊗		⊗	⊗		
	FRPS-08	Cargas cuantitativas muy bajas			⊗						⊗					
	FRPS-09	Cargas cuantitativas muy altas								⊗			⊗	⊗	⊗	
	FRPS-10	Carga mental alta	⊗	⊗		⊗	⊗		⊗				⊗			
	FRPS-11	Cargas psicológicas emocionales				⊗										
Horario laboral	FRPS-12	Cargas de alta responsabilidad	⊗	⊗			⊗		⊗				⊗			
	FRPS-13	Horarios de trabajo estrictos y poco flexibles		⊗			⊗		⊗				⊗			
	FRPS-14	Horarios prolongados o incompatibles con la vida social	⊗	⊗			⊗	⊗	⊗				⊗			
	FRPS-15	Horario de trabajo impredecible	⊗				⊗	⊗								
Rol en la organización	FRPS-16	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	⊗				⊗						⊗			
	FRPS-17	Ser responsable por otras personas	⊗	⊗			⊗		⊗				⊗			
Relaciones interpersonales	FRPS-18	Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas				⊗										
	FRPS-19	Trabajo aislado o solitario						⊗								
	FRPS-20	Trabajo emocional	⊗			⊗	⊗	⊗		⊗						
Participación y control	FRPS-21	Trabajo con el público								⊗						
	FRPS-22	Falta de participación en la toma de decisiones y manejo del cambio									⊗				⊗	
	FRPS-23	Falta de control (métodos, ritmo de trabajo, horario o entorno laboral)			⊗	⊗		⊗		⊗	⊗	⊗		⊗	⊗	
	FRPS-24	Falta de autonomía sobre el trabajo												⊗	⊗	

Fuente. Elaboración propia.

En lo que respecta a los Factores de Riesgo Psicosocial derivados de los Aspectos organizacionales estos pueden afectar a cualquier proceso y puesto de la organización dependiendo de la administración que este teniendo la empresa, por lo que se requiere que los puestos clave cumplan su responsabilidad de ejercer un buen liderazgo en su área asignada y al mismo tiempo se requiere de la retroalimentación de información gracias a la consulta continua de los trabajadores

para detectar Factores de Riesgo Psicosocial o en su caso Oportunidades de mejora.

Para una correcta identificación y priorización (de acuerdo a la evaluación de riesgos de los FRPS) de los Factores de Riesgo Psicosocial derivados de los aspectos organizacionales y demostrar que todo el personal está involucrado o puede ser víctima de este tipo de factores de riesgo, se presenta la siguiente matriz RASCI.

	MATRIZ RASCI PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Categoría	Código	Factores de riesgo psicosocial (FRPS) derivados de los aspectos organizacionales	PROCESOS													PUESTOS LABORALES
			GE	CN	CN	TH	CP	CP	CEI	SC	LD	AL	P&B	P&B	P&B	
			Gerente general	Sup. Administrativo	Cajero	Aux. Talento humano	Sup. Compras	Chofer	Sup. Cal. e Inocuidad	Aux. Servicio	Aux. Limpieza	Almacenista	Chief Administrativo	Cocinero	Aux. cocina	
Gestión de personal	FRPS-25	Rol laboral poco claro	A	S	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-26	Funciones en conflicto dentro del mismo trabajo	A	R	C	R	C	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-27	Escasa claridad de funciones u ordenes	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-28	Cargas contradictorias o inconsistentes	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-29	Sistemas de turnos mal diseñados	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-30	Jornadas extras de trabajo frecuentes o muy extensas	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
Ambiente laboral y Cultura organizacional	FRPS-31	Mala comunicación	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-32	Relaciones sociales negativas o insatisfactorias en el trabajo	S	A	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-33	Limitado sentido de pertenencia	S	A	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-34	Mal liderazgo	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-35	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-36	Falta de claridad sobre los objetivos y/o la estructura organizacional	R	S	C	A	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-37	Conflicto trabajo-familia	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-38	Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no ofrece apoyo	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-39	Presión de grupo	S	A	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-40	Inexistencia de procedimientos manejar las quejas o denuncias	S	A	C	R	S	C	R	C	C	S	C	C	C	
Desarrollo, estatus y remuneración	FRPS-41	Inseguridad laboral	R	A	S	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
	FRPS-42	Esquemas de pago a destajo	R	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
	FRPS-43	Falta de perspectivas de ascenso	R	A	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-44	Sobrepromoción laboral	R	A	C	R	C	R	C	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-45	Subempleo	R	A	C	R	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-46	Limitada o inexistente capacitación	A	S	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	
	FRPS-47	Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-48	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-49	Escaso o nulo reconocimiento y compensación	R	R	C	A	R	C	R	C	C	C	R	C	C	
	FRPS-50	Escasas o nulas oportunidades de desarrollo personal	A	S	C	R	S	C	S	C	C	C	S	C	C	

Fuente. Elaboración propia.

3.3.6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para el Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales

3.3.6.1.2.2.1 Resultados de la evaluación de Riesgos Psicosociales y el Entorno organizacional de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018

De acuerdo al análisis realizado que surge de la aplicación del Cuestionario para la identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo (Anexo I) (véase sección 3.1 Resultados de encuestas) se determina que el nivel Riesgo de

los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 es:

Nivel 4 (Alto)

El cual dice:

“Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable, la salud y la prevención de la violencia laboral física y psicológica, así como reforzar su aplicación y difusión”

Si bien estas medidas están consideradas en el manual, los resultados de la evaluación deben disminuir en los siguientes semestres y se toman como un indicador de desempeño del PGRP.

3.3.6.1.2.2 Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial

La evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial que afectan a la empresa se realiza a través del método William T. Fine el cual mide 3 categorías las cuales son:

- **Consecuencias (C)** normalmente esperadas en caso de producirse el accidente.
- **Exposición al riesgo (E)** que representa el tiempo que el personal se encuentra expuesto al riesgo de accidente.
- **Probabilidad (P)** de que el accidente se produzca cuando se está expuesto al riesgo.

Estas categorías se multiplican entre sí para dar el grado de peligrosidad (GP):

- **GP = C*E*P**

Para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en la empresa se utilizó la siguiente tabla 32:

Tabla 32. Categorías y puntajes de evaluación de los factores de riesgo psicosociales (método William T. Fine).

Factor	Clasificación	Descripción	Código numérico
Consecuencia (Resultado más probable)	Lamentable	-Muerte o Suicidio.	50
	Muy seria	-Pérdidas financieras mayores a los \$20,000. -Lesiones o enfermedades graves o que ocasionen incapacidad permanente parcial o total. -Adicciones al alcohol, nicotina y/o cafeína. -Trastornos de Ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, adaptación, alimenticios y/o depresión clínica. -Ambiente hostil alto (golpes, acoso, intimidación, amenazas etc.)	25
	Seria	-Lesiones o enfermedades moderadas o que ocasionen incapacidad temporal. -Pérdidas financieras menores a los \$20,000. -Impacto familiar importante. -Burnout. -Depresión mayor. -Ambiente hostil (agresiones verbales, menosprecio, humillaciones, etc.). -Renuncia/traslado.	15
	Importante	-Lesiones o enfermedades leves. -Pérdida de confianza. -Disminución de la autoestima. -Impacto familiar menor. -Absentismo. -Estrés alto. -Depresión moderada. -Mala alimentación. -Hábitos no saludables (Falta de ejercicio, descanso, sueño y/o recreación).	5
	Leve	-Estrés moderado. -Desmotivación.	1
Exposición (Frecuencia con que ocurre la situación)	Continuamente	-Muchas veces al día.	10
	Frecuentemente	-Aproximadamente una vez al día.	6
	Ocasionalmente	-De una vez por semana a una vez al mes.	3
	Raramente	-Una vez al año.	1
	Insólitamente	-Una vez cada lustro en adelante.	0.5
Probabilidad (Probabilidad de que la consecuencia ocurra si la situación de riesgo tiene lugar)	Casi seguro	-Es lo más probable y esperado.	10
	Muy posible	-Es completamente posible; nada extraño; tiene una probabilidad del 50%.	6
	Posible	-Posible. Sería una secuencia o coincidencia rara: probabilidad del 10%.	3
	Muy poco posible	Sería una coincidencia remotamente posible. Se sabe que ha ocurrido: Probabilidad 1%.	1
	Casi imposible	Nunca ha sucedido en muchos años de exposición, pero es concebible.	0.5

Fuente: Elaboración propia.

Para los Factores de Riesgo Psicosocial derivados de la organización la exposición se determina que la frecuencia es:

La Mayor frecuencia probable con la que podría ocurrir la situación de riesgo. Esto debido a que la frecuencia varía en los diferentes puestos; y todos en diferentes momentos y niveles pueden presentar dicho tipo de factores.

Para determinar la clasificación de riesgo de los factores de riesgo psicosocial se utiliza la siguiente tabla 33:

Tabla 33. Determinación del grado de peligrosidad

Grado de peligrosidad	Clasificación de riesgo	Prioridad	Medidas de actuación
$3000 \leq GP \leq 5000$	Muy alto	MA	Se requiere corrección inmediata para disminuir el grado de riesgo detectado. Se considera urgente su corrección.
$2500 \leq GP < 3000$	Alto	A	Se requiere corrección inmediata para disminuir el grado de riesgo detectado. Se considera urgente su corrección.
$1000 \leq GP < 2500$	Medio	M	Se requiere corrección para disminuir el grado de riesgo detectado. No se considera de urgencia la corrección.
$300 \leq GP < 1000$	Bajo	B	Requiere de atención para su disminución.
$0 \leq GP < 300$	Nulo o leve	L	Es aceptable en la situación actual pero requiere cierta atención.

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de los factores psicosociales de Comedores industriales la manzanilla es conforme a los siguientes anexos:

- ✓ Evaluación de los factores de riesgo psicosocial característicos del puesto (método fine) ([Anexo IX](#)).
- ✓ Evaluación de los factores de riesgo psicosocial derivados de los aspectos organizacionales (método fine) ([Anexo X](#)).

Estos análisis son revisados y actualizados periódicamente con cada nueva versión de este manual o en caso de algún cambio importante.

En lo que respecta a las medidas preventivas y/o controles de los FRPS estos están expresados en los siguientes anexos:

- ✓ Medidas preventivas y/o control de los FRPS característicos del puesto ([Anexo XI](#))
- ✓ Medidas preventivas y/o control de los FRPS derivados de los aspectos organizacionales ([Anexo XII](#))

3.3.6.1.2.2.3 Perfil de riesgos del puesto

A partir de la identificación y la evaluación de los FRPS y los riesgos psicosociales se hace uso de la información para crear un Perfil de riesgos del puesto el cual tendrá la siguiente estructura:

Puesto		PERFIL DE RIESGOS DEL PUESTO							Código					
Área									Versión					
Proceso									Fecha					
		Elaboró Aux. Talento humano	Revisó Sup. Administrativo		Aprobó Gerente general									
Manejo de Recursos														
Administración/autorización de fondos	Monto	¿Tiene personal a cargo?	¿A quiénes?			¿Cuántos?	¿Maneja información clasificada?	¿Resguardo de Equipo, material o automóvil?	Monto	Decisiones dentro de las actividades del puesto				
Riesgos del puesto						Controles recomendados								
No.	Responsabilidades/Operaciones	Peligros psicosociales FRPS	Riesgos psicosociales	*R	Peligros SST	Riesgos de SST	*R	*R del puesto	Conocimientos	Características psicosociales	Procedimientos Seguros de trabajo	Prácticas seguras de trabajo	Equipo de protección personal	Marco normativo aplicable

Figura 23. Estructura perfil de riesgos del puesto, elaboración propia.

El cual podrá ser llenado como se muestra en los siguientes ejemplos:

Puesto		COCINERO												
Área		ALIMENTOS Y BEBIDAS												
Proceso		PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS												
Manejo de Recursos														
Administración/autorización de fondos	Monto	¿Tiene personal a cargo?	¿A quiénes?			¿Cuántos?	¿Maneja información clasificada?	¿Resguardo de Equipo, material o automóvil?	Monto	Decisiones dentro de las actividades del puesto				
NO	N/A	NO	N/A			N/A	NO	NO	N/A	NO				
Riesgos del puesto						Controles recomendados								
No.	Responsabilidades/Operaciones	Peligros psicosociales FRPS	Riesgos psicosociales	*R	Peligros SST	Riesgos de SST	*R	*R del puesto	Conocimientos	Características psicosociales	Procedimientos Seguros de trabajo	Prácticas seguras de trabajo	Equipo de protección personal	Marco normativo aplicable
1	Cocción de alimentos	Alta carga de trabajo, jornada de laboral extensa, tareas repetitivas, falta de comunicación.	Estrés, cambios de humor, irritabilidad, ansiedad, impulsividad, falta de atención.	M	Ollas de gran escala, estufa, plancha y utensilios de cocina (cuchara, cuchillos, etc.), altas temperaturas, pisos resbaladizos.	Quemaduras, cortaduras, caídas.	M	M	Preparación de alimentos y manejo de equipos de cocina.	Concentración, estabilidad emocional, control de estrés.	Programa de capacitación para evitar accidentes en las áreas de cocina y comedor.	Uso adecuado del equipo de protección. Uso de trapos para contar. Limpiar derrames.	Botas de seguridad, mandil, cofia, cubrebocas, lentes de seguridad.	NOM-001-STPS-2008, NOM-004-STPS-1999, NOM-015-STPS-2001, NOM-017-STPS-2008
2	Elaboración de salsas	Alta carga de trabajo, jornada de laboral extensa, tareas repetitivas, falta de comunicación.	Falta de concentración o atención a la actividad, estrés, ansiedad, multitareas aceleradas.	M	Licudadora industrial, alto ruido.	Cortaduras, amputaciones, daños auditivos.	B	M	Manejo de equipos de cocina.	Concentración, estabilidad emocional, control de estrés.	Programa de capacitación para evitar accidentes en las áreas de cocina y comedor.	Introducir los alimentos sin tener contacto directo con cuchillas y verificar desconexión del equipo previo al uso.	Botas de seguridad, mandil, cofia, cubrebocas, lentes de seguridad.	NOM-011-STPS-2001, NOM-017-STPS-2008
3	Transporte de alimentos preparados a hornos de temperatura ambiente	Alta carga de trabajo, jornada de laboral extensa, falta de participación, deficiente comunicación y liderazgo.	Estrés, ansiedad baja o nula concentración, cambios de humor.	M	Cucharones, cucharas, pinzas, escofines con tapa, trapos, equipos de cocina, pisos resbaladizos.	Caídas, quemaduras, golpes leves y fuertes.	M	M	Manipulación de alimentos y manejo de equipos de cocina.	Concentración, estabilidad emocional, control de estrés.	Programa de capacitación para evitar accidentes en las áreas de cocina y comedor.	Uso adecuado del equipo de protección, limpieza de derrames, evitar distracciones de todo tipo durante el transporte.	Botas de seguridad, mandil, cofia, cubrebocas, lentes de seguridad, uso de guantes de horno.	NOM-001-STPS-2008, NOM-004-STPS-1999, NOM-015-STPS-2001, NOM-017-STPS-2008

Figura 24. Perfil de riesgos del puesto de Cocinero, elaboración propia.

CHEF ADMINISTRATIVO														
ALIMENTOS Y BEBIDAS														
PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS														
Manejo de Recursos														
Administración/autorización de fondos	Monto	¿Tiene personal a cargo?	¿A quiénes?	¿Cuántos?	¿Maneja información clasificada?	¿Resguardo de Equipo, material o automóvil?	Monto	Decisiones dentro de las actividades del puesto						
NO	N/A	SI	COCINEROS, AUXILIARES DE COCINA	# PERSONAS	SI	SI	\$	RECETAS DE PLATILLOS, PRESUPUESTO DE COCINA, PROGRAMA DE MITO.						
Riesgos del puesto					Controles recomendados									
No.	Responsabilidades/Operaciones	Peligros psicosociales FRPS	Riesgos psicosociales	*R	Peligros SST	Riesgos de SST	*R	*R del puesto	Conocimientos	Características psicosociales	Procedimientos Seguros de trabajo	Prácticas seguras de trabajo	Equipo de protección personal	Marco normativo aplicable
1	Preparación de postres	Ritmos de trabajo acelerado, cargas cuantitativas altas, falta de retroalimentación.	Estrés, cambios de humor, irritabilidad, ansiedad.	M	Horno, charolés y utensilios de cocina, altas temperaturas, pisos resbaladizos.	Quemaduras, caídas, cortaduras.	M	Medio	Preparación de alimentos y bebidas.	Adaptable, creativo, tolerante.	Programa de capacitación para evitar accidentes en las áreas del comedor.	Uso adecuado del equipo de protección. Uso de tijeras para cortar. Limpiar derrames.	Filipina, cofia, cubrebocas, mandil, botas industriales, guantes de horno.	NOM-004-STPS-1999, NOM-015-STPS-2001, NOM-017-STPS-2008.
2	Creación y modificación de los menús	Presión de tiempo, alta carga mental, mala comunicación, rol laboral poco claro.	Estrés, ansiedad, depresión, irritabilidad.	B	Equipo de computo.	Posturas ergonómicas dañinas.	M	Medio	Elaboración estratégica y nutritiva de menús.	Adaptable, creativo, tolerante.	Programa de prevención de sedentarismo y monotonía.	Ejercicios y actividades de estiramiento durante la jornada.	Cubrebotas.	NA
3	Realizar estimaciones sobre las necesidades de comida/mano de obra	Presión de tiempo, alta carga mental y responsabilidad, mala comunicación, comida/mano de obra	Burnout, ansiedad alta, depresión, hábitos dañinos a la salud.	M	Equipo de computo.	Posturas ergonómicas dañinas.	M	Medio	Administración de costos.	Adaptable, creativo, tolerante.	Programa de prevención de sedentarismo y monotonía.	Ejercicios y actividades de estiramiento durante la jornada.	Cubrebotas.	NA

Figura 25. Perfil de riesgos del puesto de Chef administrativo, elaboración propia.

SUPERVISOR DE CALIDAD E INOCUIDAD														
CALIDAD E INOCUIDAD														
CALIDAD E INOCUIDAD														
Manejo de Recursos														
Administración/autorización de fondos	Monto	¿Tiene personal a cargo?	¿A quiénes?	¿Cuántos?	¿Maneja información clasificada?	¿Resguardo de Equipo, material o automóvil?	Monto	Decisiones dentro de las actividades del puesto						
NO	N/A	SI	AUXILIARES DE LIMPIEZA, DE SERVICIO Y ALMACENISTA	# PERSONAS	SI	SI	\$	REPARTICIÓN Y ASIGNACIÓN DE TAREA, LIBERACIÓN DE ALIMENTOS (SALE O NO SALE).						
Riesgos del puesto					Controles recomendados									
No.	Responsabilidades/Operaciones	Peligros psicosociales FRPS	Riesgos psicosociales	*R	Peligros SST	Riesgos de SST	*R	*R del puesto	Conocimientos	Características psicosociales	Procedimientos Seguros de trabajo	Prácticas seguras de trabajo	Equipo de protección personal	Marco normativo aplicable
1	Toma de muestras testigo	Alta carga de trabajo, jornadas de trabajo extensas, instrucciones inadecuadas, falta de retroalimentación.	Estrés, ansiedad, falta de concentración, depresión, frustración, errónea definición de responsabilidades.	B	Solución desinfectante, utensilios de cocina, hielo, ventilación e iluminación deficiente, ruido, pisos resbaladizos.	Quemaduras, caídas, fracturas, heridas, contusiones.	M	M	Manejo de la NOM 251, MEX 605, Distintivo H.	Buena organización ajuste de actividades, buena concentración, manejo de emociones.	Procedimiento para toma de muestras.	Usar equipo de protección.	Bata de laboratorio, botas industriales, cofia, cubrebocas, lentes de seguridad, guantes de látex.	NOM-001-STPS-2008, NOM-017-STPS-2008.
2	Control de temperaturas	Alta carga de trabajo, monotonía, jornadas de trabajo extensas, instrucciones inadecuadas.	Estrés, ansiedad, falta de concentración, insatisfacción laboral, depresión, frustración, errónea definición de responsabilidades.	B	Utensilios de cocina, ventilación e iluminación deficiente, ruido, pisos resbaladizos.	Quemaduras, caídas, fracturas, heridas, contusiones.	M	M	Manejo de la NOM 251, MEX 605, Distintivo H.	Buena organización ajuste de actividades, buena concentración, manejo de emociones.	Procedimiento para control de temperaturas.	Usar equipo de protección.	Bata de laboratorio, botas industriales, cofia, cubrebocas, lentes de seguridad.	NOM-001-STPS-2008, NOM-017-STPS-2009
3	Monitoreo de equipos	Alta carga de trabajo, jornadas de trabajo extensas, instrucciones inadecuadas, falta de comunicación.	Estrés, ansiedad, falta de concentración, depresión, frustración, errónea definición de responsabilidades.	B	Utensilios y equipos de cocina, ventilación e iluminación deficiente, ruido, pisos resbaladizos.	Quemaduras, caídas, fracturas, heridas, contusiones, enfermedades respiratorias, neurocoñosis.	M	M	Manejo de la NOM 251, MEX 605, Distintivo H.	Buena organización ajuste de actividades, buena concentración, manejo de emociones.	Procedimiento para monitoreo de temperaturas de los equipos.	Usar equipo de protección.	Chamarrá (para equipos de frío), bata de laboratorio (para equipos de calor) botas industriales, casco industrial, cofia y cubrebocas.	NOM-001-STPS-2008, NOM-017-STPS-2010.

Figura 26. Perfil de riesgos del puesto de Supervisor de calidad e inocuidad, elaboración propia.

3.3.6.1.2.3 Evaluación de las oportunidades para el Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales

El Procedimiento de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades internas considera a las sugerencias como oportunidades de mejora para el PGRP considerando que los FRPS siempre pueden ser minimizados mientras haya una correcta retroalimentación entre todos los colaboradores, de este modo se aportan beneficios al Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo (SGCSST) de la empresa.

Dichas sugerencias son analizadas por el Auxiliar de talento humano, así como por los supervisores del área involucrada para determinar y evaluar su posible aplicación e incorporación a los procedimientos habituales de la empresa.

También se aportan proyectos de mejora por parte de los trabajadores que son evaluados por los supervisores del área y/o el gerente general dependiendo del nivel de impacto del proyecto presentado.

Entre los aspectos a evaluar para la incorporación de oportunidades se consideraran los siguientes aspectos:

- Cantidad económica de inversión.
- Recursos materiales necesarios.
- Personal necesario así como la capacitación necesaria para poder llevar a cabo la actividad requerida.
- Recursos tecnológicos necesarios.
- Recursos informativos requeridos.
- Beneficios esperados y sus retribuciones económicas, sociales y/o ambientales.
- Tiempo requerido para implementación.
- Logística necesaria para la integración.
- Factibilidad con las características y valores de la empresa.
- Riesgos por la posible implementación.

3.3.6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos

La empresa esta consiente de los requisitos legales que debe cumplir en cuestión de Factores y Riesgos Psicosociales por lo que cumple, actualiza y da seguimiento a la Matriz de requisitos legales de Factores de Riesgo Psicosocial ([Anexo XIII](#)). Esta matriz es actualizada cada que se requiera y la empresa está al pendiente de las futuras normas por aprobar que podrían afectar la operación de la empresa en este rubro.

Las normas de seguridad, salud y organización en el trabajo que considera el PGRP son expresadas en la siguiente tabla 34:

Tabla 34. Normas de seguridad, salud y organización en el trabajo que considera el PGRP

NORMA	ASPECTOS DE LA NORMA
NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo Condiciones de seguridad.	-Sanitarios y áreas para el consumo de alimentos. -Áreas de producción, de mantenimiento, de circulación de personas y vehículos, las zonas de riesgo, de almacenamiento y de servicios para los trabajadores. -Escaleras, rampas, escaleras manuales, barandales, puentes y plataformas. -Elementos estructurales como techos, paredes y pisos.
NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.	-Clasificación de riesgo de incendio, croquis, instrucciones de seguridad, condiciones de prevención y protección contra incendios. -Brigadas, simulacros, capacitación y equipo de protección personal, medios de detección y equipos contra incendios.
NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.	-Estudio para analizar el riesgo potencial generado por la maquinaria y equipo.

	<ul style="list-style-type: none"> -Programa Específico de Seguridad e Higiene para la Operación y Mantenimiento de la Maquinaria y Equipo. -Personal capacitado y un manual de primeros auxilios en el que se definan los Procedimientos para la atención de emergencias. -Señalar las áreas de tránsito y de operación. -Equipo de protección personal. -Protectores y dispositivos de seguridad.
<p>NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cambios de procesos o sustancias químicas peligrosas presentes en el centro de trabajo. -Estudio para analizar los riesgos potenciales de sustancias químicas peligrosas. -Procedimientos para el manejo, transporte y almacenamiento seguro de sustancias químicas peligrosas, incluir la identificación de los recipientes. -Manual de primeros auxilios, medicamentos y materiales de curación, capacitación y EPP. -Instalaciones, equipo o materiales para contener las sustancias químicas peligrosas. -Actividades peligrosas y operaciones en espacios confinados que entrañen exposición a sustancias químicas peligrosas. -Programa específico de Seguridad e Higiene para el Manejo, Transporte y Almacenamiento de Sustancias Químicas Peligrosas. -Programa de mantenimiento preventivo de la maquinaria, equipo e instalaciones. -Registro del mantenimiento correctivo y preventivo que se aplique al equipo. -Comunicar a los trabajadores los riesgos a los que estén expuestos. -Exámenes médicos.
<p>NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales-Condiciónes de seguridad y salud en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Programa específico para la revisión y mantenimiento de la maquinaria empleada en el manejo y almacenamiento de materiales. -Procedimientos para la instalación, operación y mantenimiento de la maquinaria utilizada en el manejo y almacenamiento de materiales y para la atención a emergencias. -Procedimientos para realizar las actividades de manejo y almacenamiento de materiales en forma manual. -Manejo y almacenamiento de materiales en condiciones seguras. -Manual de primeros auxilios para la atención a emergencias. -Vigilancia a la salud de los trabajadores. -Información a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en el manejo y almacenamiento de materiales. -Capacitación y adiestramiento.
<p>NOM-009-STPS-2011, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de las condiciones prevalecientes en las áreas en las que se llevarán a cabo los trabajos en altura. -Instructivos, manuales o procedimientos para la instalación, operación y mantenimiento de los sistemas o equipos utilizados en los trabajos en altura. -Andamios, plataformas, sistemas personales de trabajo, redes de seguridad, escaleras de mano. -Condiciones inseguras o climáticas. -Programa de revisión y mantenimiento a los sistemas o equipos utilizados para la realización de trabajos en altura. -Sistema de protección personal para interrumpir caídas de altura. -Exámenes médicos. -Plan de atención a emergencias. -Botiquín de primeros auxilios, manual y los materiales de curación. -Capacitación, adiestramiento e información a los trabajadores que estarán involucrados en la realización de los trabajos en altura.

NOM-010-STPS-2014, Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral Reconocimiento, evaluación y control.	<ul style="list-style-type: none"> -Supervisión a los contratistas. -Estudio actualizado, reconocimiento, concentración de los agentes químicos contaminantes del ambiente laboral. -Señalamientos, monitoreo biológico, valores límites de exposición, EPP, exámenes médicos, capacitación y prohibiciones. -Informar de los riesgos a la salud por exposición.
NOM-011-STPS-2001, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento y evaluación de todas las áreas del centro de trabajo donde haya trabajadores y cuyo NSA sea igual o superior a 80 dB(A). Límites máximos permisibles y EPP. -Programa de conservación de la audición. -Vigilancia de la salud e informar de los riesgos de exposición.
NOM-015-STPS-2001, Condiciones térmicas elevadas o abatidas-Condiciones de seguridad e higiene.	<ul style="list-style-type: none"> -Informar riesgos de exposición. -Reconocimiento, evaluación y control de las áreas de fuentes que generen condiciones térmicas extremas. -Tiempos de exposición, puestos, EPP, restricción de áreas, límites máximos permisibles, capacitación y adiestramiento. -Exámenes médicos y vigilancia a la salud.
NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de riesgos por cada puesto y área. -Características del EPP de trabajadores y visitantes, ropas de trabajo, contratistas, supervisión, capacitación y adiestramiento. -Comunicar riesgos e identificar y señalar áreas de uso obligatorio de EPP.
NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con el sistema armonizado de identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas y mezclas. -Hojas de seguridad. -Señalización de los depósitos, recipientes, anaqueles o áreas de almacenamiento que contengan sustancias químicas peligrosas y mezclas. -Informar acerca de las sustancias químicas peligrosas y mezclas, sobre los elementos de la hoja de datos de seguridad y de la señalización. -Capacitación y adiestramiento.
NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.	<ul style="list-style-type: none"> -Comisión, representantes, programa anual y actas de los recorridos de verificación, investigación de accidentes y enfermedades de trabajo, seguimiento a las medidas de prevención de riesgos y capacitación.
NOM-020-STPS-2011, Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas - Funcionamiento - Condiciones de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> -Clasificación, listado, expediente de equipos instalados. -Programas específicos de revisión y mantenimiento -Programas de revisión y calibración a los instrumentos de control y dispositivos de relevo de presión. -Procedimientos de operación, revisión y mantenimiento de los equipos. -Mantenimiento y reparación de quipos sin y con soldaduras. -Pruebas de presión o exámenes no destructivos a los equipos. -Dispositivos de relevo de presión. -Plan de atención a emergencias. -Informar de peligros y riesgos por los equipos y fluidos que contienen. -Capacitación.
NOM-022-STPS-2015, Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> -Condiciones de seguridad para controlar la generación y/o acumulación de las cargas eléctricas estáticas en las áreas del centro de trabajo. -Sistema de protección contra descargas eléctricas atmosféricas en las áreas o instalaciones de los centros de trabajo donde se almacenen, manejen o transporten sustancias inflamables o explosivas. -Resistencia a tierra de la red de puesta a tierra, continuidad en los puntos de conexión a tierra y humedad relativa. -Información a todos los trabajadores y a la Comisión de Seguridad e Higiene, sobre los riesgos y considerar a los contratistas, proveedores y visitantes. -Capacitación y adiestramiento.

<p>NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de niveles de iluminación en las áreas de trabajo o en las tareas visuales. -Reconocimiento de las condiciones de iluminación de las áreas y puestos de trabajo. -Control de los niveles de iluminación. -Información de los riegos por deslumbramiento o nivel deficiente de iluminación. -Exámenes médicos. -Programa de mantenimiento para las luminarias del centro de trabajo. -Sistemas de iluminación eléctrica de emergencia
<p>NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación a los trabajadores sobre la correcta interpretación de los elementos de señalización del centro de trabajo. -Aplicación del color, la señalización y la identificación de tuberías. -Mantenimiento. -Ubicación y características de las señales de seguridad.
<p>NOM-027-STPS-2008, Actividades de soldadura y corte- Condiciones de seguridad e higiene.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de riesgos potenciales para las actividades de soldadura y corte. -Información de riesgos. -Programa para las actividades de soldadura y corte. -Procedimientos de seguridad y controles específicos para las actividades de soldadura y corte que se realicen en donde existan polvos, gases o vapores inflamables. -Actividades de rescate, mantenimiento preventivo, EPP, exámenes médicos, procedimientos para brindar atención en caso de accidentes y botiquín de primeros auxilios. -Vigilancia del personal externo contratado para realizar actividades de soldadura y corte en el centro de trabajo.
<p>NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de trabajo para los trabajadores que realizan actividades de mantenimiento de las instalaciones eléctricas. -Diagrama unifilar actualizado de la instalación eléctrica. -Cuadro general de cargas instaladas por circuito derivado. -Procedimientos de seguridad para las actividades de mantenimiento de las instalaciones eléctricas; la selección y uso del equipo de trabajo, maquinaria, herramientas e implementos de protección aislante, y la colocación del sistema de puesta a tierra temporal. -Procedimientos y Programa de revisión y conservación del equipo de trabajo, maquinaria, herramientas e implementos de protección aislante utilizados en las actividades de mantenimiento de las instalaciones eléctricas. -EPP y Procedimientos para el uso, revisión, reposición, limpieza, limitaciones, resguardo y disposición final del equipo de protección personal. -Extintor, autorizaciones, plan de atención a emergencias, botiquín de primeros auxilios. -Capacitación, adiestramiento e informar de los riesgos a los que se expone el trabajador. -Supervisión de los contratistas cuando el patrón convenga servicios con ellos para realizar trabajos de mantenimiento de las instalaciones eléctricas.
<p>NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo Funciones y actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo. -Programa de seguridad y salud en el trabajo o la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo. -Mecanismos de respuesta inmediata para riesgos graves o inminentes. -Acciones y programas de promoción para la salud de los trabajadores y para la prevención integral de las adicciones. -Acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, las acciones para la atención de emergencias y contingencias sanitarias.
<p>NOM-033-STPS-2015, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en espacios confinados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación y clasificación de los espacios confinados. -Análisis de riesgos previo al acceso que contemple, según aplique, los riesgos por atmósferas peligrosas, por agentes

	<p>físicos o biológicos, así como los relativos a las actividades por desarrollar.</p> <p>-Procedimientos y medidas de seguridad, plan de trabajo, autorizaciones, responsables, iluminación interior, EPP, plan de atención a emergencias.</p> <p>-Comprobación de que los contratistas cumplan cuando el patrón convenga los servicios de terceros para realizar trabajos en espacios confinados.</p>
NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo.	<p>-Análisis para determinar la compatibilidad del puesto de trabajo con la discapacidad que presenta el trabajador.</p> <p>-Instalaciones o adecuaciones que permitan la accesibilidad de trabajadores con discapacidad.</p> <p>-Acciones preventivas y correctivas para prevenir riesgos a los trabajadores con discapacidad considerando cada puesto y lugar de trabajo.</p> <p>-Señalizaciones para el desplazamiento, la estadía y las acciones a seguir en caso de emergencia.</p> <p>-Plan de atención a emergencias.</p> <p>-Información a los trabajadores con discapacidad sobre los riesgos, las medidas de seguridad y las acciones a seguir en caso de emergencia.</p> <p>-Capacitación.</p>
NOM-036-1-STPS-2018, Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo-Identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: Manejo manual de cargas.	<p>-Análisis de los factores de riesgo ergonómico debido al manejo manual de cargas.</p> <p>-Medidas de prevención y/o control para reducir o eliminar los factores de riesgo ergonómico.</p> <p>-Vigilancia a la salud de los trabajadores</p> <p>-Proporcionar información de los riesgos expuestos.</p> <p>-Capacitación y adiestramiento.</p>

Elaboración propia.

Las normas que se consideran para los programas de salud de los trabajadores son expresadas en la siguiente tabla 35:

Tabla 35. Normas que se consideran para los programas de salud de los trabajadores

NORMA	ASPECTOS DE LA NORMA
NOM-008-SSA3-2010 Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad.	<p>-Tratamiento médico-quirúrgico, nutricional y psicológico del sobrepeso y la obesidad.</p> <p>-Expediente clínico y de las notas de atención médica, nutricional o psicológica, en el ámbito institucional o de la consulta independiente o no ligada a un establecimiento hospitalario.</p> <p>-Establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria de los sectores público, social y privado que proporcionan servicios para el tratamiento del sobrepeso y la obesidad</p>
NOM-028-SSA2-2009 Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones.	<p>-Establecimientos especializados en adicciones que brinden atención.</p> <p>-Programa de atención integral.</p> <p>-Personal capacitado.</p> <p>-Ambiente físico apropiado, limpio y seguro.</p> <p>-Tratamiento médico y/o psicosocial.</p> <p>-Trato a usuarios.</p> <p>-Participación familiar.</p> <p>-Tratamiento y continuidad.</p>
NOM-030-SSA2-2009 Para la prevención, detección, diagnóstico, Tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.	<p>-Procedimientos para la prevención, detección, diagnóstico y tratamiento para el control de la Hipertensión arterial sistémica HAS.</p> <p>-Programa de atención médica.</p>
NOM-039-SSA2-2014 Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual.	<p>-Clasificación y características de las ITS, promoción a la salud, medidas de prevención y control.</p>
NOM-041-SSA2-2002 Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama.	<p>-Actividades de prevención, detección, atención y tratamiento.</p> <p>-Clasificación y codificación del cáncer de mama.</p>

NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

-Criterios a observar en la detección, prevención, atención médica y la orientación que se proporciona a quienes se encuentren involucrados en situaciones de violencia familiar o sexual.

NOM-173-SSA1-1998 Para la atención integral a personas con discapacidad.

-Actividades de atención integral.
-Certificados.
-Actividades médicas, ambientales, educativas y de promoción para la promoción de la salud y prevención de la discapacidad.
-Discapacidad auditiva, intelectual, neuromotora y visual

Elaboración propia.

Las Normas que se consideran para el correcto manejo nutrimental e higiénico de los alimentos y bebidas son expresadas en la siguiente tabla 36:

Tabla 36. Normas que se consideran para el correcto manejo nutrimental e higiénico de los alimentos y bebidas.

NORMA O NMX	ASPECTOS DE LA NORMA O NMX
NOM-043-SSA2-2012 Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.	<ul style="list-style-type: none"> -Orientación alimentaria, Criterios generales de la alimentación -Identificar y revalorar los alimentos autóctonos y regionales y recomendar la utilización de técnicas culinarias locales que no tengan un efecto negativo en la salud. -Promover y orientar, sobre la consulta y el entendimiento de las etiquetas de los alimentos procesados. -Prevención de enfermedades relacionadas con la alimentación. -Orientación en materia de alimentación correcta al personal encargado de la salud, de la planeación de menús, de la elaboración y de la distribución de los alimentos en los centros de trabajo. -Obligación de que los patrones que otorguen ayuda alimentaria a sus trabajadores deben apegarse a los lineamientos descritos en la presente norma y asegurar que se cumpla con las características de una dieta correcta.
Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental, agua para uso y consumo humano-Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.	<ul style="list-style-type: none"> -Límites permisibles de calidad del agua. -Tratamientos de potabilización.
NOM-251-SSA1-2009 Practicas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.	<ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones y áreas. -Equipos y utensilios. -Servicios. -Almacenamiento. -Control de operaciones, de materias primas, de envasado, del agua en contacto con alimentos. -Mantenimiento, limpieza y desinfección. -Control de plagas. -Manejo de residuos. -Salud e higiene personal. -Transporte. -Capacitación.
NMX-F-605-NORMEX-2018 ALIMENTOS – Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del distintivo “H”.	<ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones físicas y sanitarias. -Personal. -Agua y hielo. -Control de plagas. -Equipo. -Limpieza y desinfección. -Recepción, almacenamiento y preparación de alimentos. -Almacenamiento de productos químicos. -Servicio. -Transporte.

Elaboración propia.

3.3.6.1.4 Planificación de acciones

Las acciones planificadas para combatir los FRPS en la empresa se gestionan a través del PGRP que se asegura de tomar en cuenta todos los demás procesos y sistemas existentes entre los que se incluyen actualmente el sistema de gestión de calidad y el de seguridad y salud en el trabajo. Dentro de la programación para la incorporación de distintos elementos de mejora continua para el PGRP durante los siguientes años se planea incorporar las siguientes medidas de prevención y corrección (entre las que se agreguen en futuras versiones de este manual) expresadas en la siguiente tabla 37:

Tabla 37: Planeación de Medidas de Prevención y Corrección del PGRP

	Corto plazo (0-2 años)	Mediano plazo (2-5 años)	Largo plazo (5-10 años)
Medidas de Prevención	<p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones internas. Procedimiento de gestión de proyectos de mejora. <p>Programas de sensibilización y promoción a la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia laboral. Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia de la mujer en el trabajo. Programa de convivencia, salud y bienestar. <p>Códigos de conducta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de conducta para el comensal dentro del comedor. Código de conducta general del colaborador en la empresa. <p>Criterios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Integración de nuevo personal La Comunicación e información documentación. El Ambiente de trabajo La Gestión de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de requisitos del Sistema de Gestión Ambiental. Incorporación de requisitos de distintivo ESR Empresa socialmente responsable. Eventos de integración de trabajadores a nivel familiar. Incorporación de la herramienta INTRANET (Plataformas multifuncionales de registros, seguimiento, comunicación, etc.) en los procedimientos. Aumento de promociones especiales para empleados en compra de productos o servicios. Programa de actividades de apoyo a la comunidad como recolecta de juguetes. Criterios de contratación para personas de la tercera edad y con alguna discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de los requisitos de la ISO 45003:2021 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. Incorporación de requisitos de ISO 37002 – Sistemas de gestión de canales de denuncias. Programas de apoyo educativo a los trabajadores. Programa de actividades de apoyo ambiental como Huerto/Plantaton y recolecta de residuos. Incorporación de las APPS en los procedimientos.

	<ul style="list-style-type: none"> • El Trabajo a solas y trabajo monótono • La Motivación y retroalimentación • La supervisión • Las Compras. • La Preparación y respuesta ante emergencias. 		
Medidas de Corrección	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones internas. • Procedimiento de gestión de denuncias contra la violencia laboral. <p>Persona consejera y Comité contra la violencia.</p>	-Incrementar las oportunidades de ascenso. -Contratación psicólogo.	-Contratación de Entrenador físico. -Planes especializados a nivel individual para combatir el sobrepeso o adicciones a sustancias psicotrópicas. -Psicólogo en línea y en línea telefónica.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.6.2 Objetivos del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales PGRP

Los objetivos establecidos para el Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales PGRP en Comedores industriales La manzanilla son:

- i. Mejorar el ambiente laboral a través de bajar de un nivel de riesgo psicosocial 4 (Alto) a uno de nivel 1 (Nulo) en un periodo de dos años a través de la implementación de este sistema de gestión de riesgos psicosociales.
- ii. Combatir la violencia laboral dictaminando el 100% de las denuncias que se presenten en un periodo máximo de 30 días hábiles y aplicando las sanciones correspondientes.
- iii. Fomentar la escucha activa y la retroalimentación con los colaboradores dictaminando el 100% de todas las quejas y sugerencias internas para posteriormente corregir o aplicar el 100% de todas quejas o sugerencias aceptadas en un periodo máximo de 30 días hábiles.
- iv. Mejorar continuamente a través de integrar el 100% de los proyectos de mejora aceptados presentados a gerencia.
- v. Promocionar un entorno organizacional adecuado realizando mínimo una actividad mensual que fomente la sensibilización del personal en temas de violencia laboral a través del Programa de Sensibilización y Capacitación contra la Violencia laboral ([Anexo XIV](#)).

- vi. Combatir la violencia contra la mujer realizando mínimo una actividad mensual que fomente la sensibilización del personal en temas de violencia contra la mujer a través del Programa de Sensibilización y Capacitación contra la Violencia de la mujer en el trabajo ([Anexo XV](#)).
- vii. Promocionar el desarrollo y la salud del personal realizando mínimo una actividad mensual que fomente el desarrollo personal en temas de vida saludable y formación socioemocional a través del Programa de Convivencia, Salud y Bienestar ([Anexo XVI](#)).
- viii. Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores disminuyendo el nivel de riesgo psicosocial de todos los puestos a un nivel de riesgo máximo “Medio” en un periodo de un año a través de la aplicación del Programa general de Formación, Capacitación y Entrenamiento ([Anexo XVII](#)), la aplicación de los requisitos determinados por este sistema de gestión de riesgos psicosociales, así como la implementación de las sugerencias realizadas por los trabajadores expuestos a este tipo de factores de riesgo.
- ix. Mejorar el clima organizacional de la empresa a través del seguimiento y medición de índices establecidos con la ayuda de la Encuesta de Clima organizacional ([Anexo XXXIV](#)).

3.3.7 Apoyo

3.3.7.1 Recursos

Comedores industriales La manzanilla determina, proporciona e integra los recursos necesarios y con las características adecuadas para el correcto establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (**PGRP**) de la empresa, logrando así que este funcione de forma eficiente y alcance los objetivos deseados.

3.3.7.1.1 Criterios para la Incorporación de nuevo personal

La incorporación de talento humano a la empresa está condicionada por ciertas medidas necesarias para evitar la generación de Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo.

La incorporación de nuevo personal pasa por las siguientes etapas durante su procedimiento general perteneciente al proceso de Talento humano:

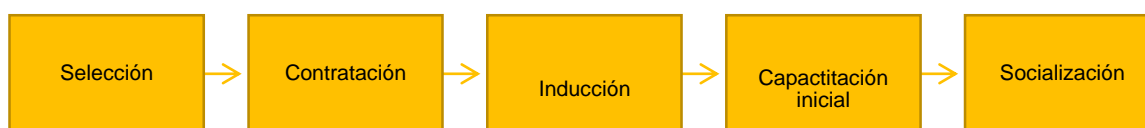


Figura 27. Procedimiento general de incorporación de nuevo personal, elaboración propia.

A continuación, se describen los criterios principales para cada una de las etapas del procedimiento general de incorporación de nuevo personal.

A) Criterios de selección y contratación de personal.

Criterios generales de selección y contratación.

Como medida para evitar la violencia laboral se lleva a cabo una correcta etapa de selección y contratación para la incorporación de nuevo personal a la empresa.

El personal encargado de la selección y contratación de nuevo personal se asegura de considerar las siguientes características de los candidatos durante estos procedimientos:

- a) Antecedentes de violencia.
- b) Consumo de alcohol/drogas.
- c) Estado de salud mental.
- d) Infancia difícil.
- e) Relaciones personales difíciles.
- f) Personalidad y temperamento.

g) Comportamientos que atenten contra la dignidad de otras personas por motivos como:

- Sexo.
- Genero.
- Orientación sexual.
- Etnia.
- Religión.
- Raza.
- Apariencia.
- Edad.
- Nivel de experiencia.
- Destrezas/habilidades.
- Estado de Salud.
- Nivel socioeconómico.
- Grado de estudios.

Algunas de las pruebas que se realizan al posible nuevo personal son:

- Pruebas escritas.
- Pruebas de desempeño.
- Entrevistas.
- Exámenes médicos.
- Levantamiento de perfiles psicológicos.
- Exámenes de detección de alcohol y drogas.

La persona encargada de escoger, aplicar y analizar dichas pruebas las realiza con precaución por razones éticas y asegura que dichas pruebas logran aportar los resultados que se esperan de ellas.

Ninguna persona es tratada de manera distinta durante la selección por el hábito fumar, sin embargo, se les informara que la empresa tiene la política de ser libre de humo.

Ninguna mujer es tratada de manera distinta durante la selección por el hecho de estar embarazada.

El personal de talento humano lleva siempre el procedimiento de selección bajo una actitud de respeto para todos los candidatos evitando en todo momento actos de discriminación por motivos que no afecten el desempeño del puesto solicitado.

Se da prioridad al personal que ya forma parte de la empresa para cubrir algún puesto de mayor rango siempre y cuando demuestre que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para cubrir dicho puesto y se le asegurara la capacitación correspondiente al nuevo puesto por ocupar.

Criterios de selección y contratación con respecto al VIH y SIDA.

- A. Las pruebas de VIH no son exigidas al momento del reclutamiento, como condición para mantener el empleo, o si ello afecta los términos y condiciones del empleo.
- B. Ninguna persona es tratada de manera distinta durante la selección por su estado serológico de VIH.
- C. A ningún empleado, o solicitante de empleo, se le pide que divulgue su estatus de VIH en el trabajo.
- D. El personal de talento humano actúa con estricta confidencialidad cuando se maneja información personal y registros de salud delicados.
- E. El personal de talento humano y supervisores de área realizan los ajustes o modificaciones razonables al empleo o al lugar de trabajo que sean razonablemente practicables y que permitan que una persona que vive con el VIH o el SIDA tenga acceso a un empleo, o participe o pueda progresar en él. Entre estos ajustes se pueden incluir:
 - Reacomodos del horario laboral.
 - Equipo especial.
 - Oportunidades para tomar descansos.
 - Tiempo libre para citas médicas.
 - Permisos flexibles por enfermedad.
 - Arreglos para trabajar medio tiempo y para regresar al trabajo.

B) Criterios generales para la Integración de nuevo personal.

Al ingresar a una nueva empresa un trabajador puede experimentar diferentes sentimientos negativos como lo son: incertidumbre por el cambio, angustia por lo desconocido, temor de no ser aceptado por sus nuevos compañeros o tener expectativas poco realistas de la empresa o del nivel que se le piensa exigir.

Por lo tanto una correcta integración del nuevo personal es necesaria para que todos estos factores que originan estrés y preocupación puedan ser eliminados y el personal pueda sentirse parte real y fundamental de la empresa.

La etapa de integración se dividirá en 3 subetapas principales las cuales son Inducción, capacitación inicial y socialización.

Criterios generales de Inducción al nuevo personal.

Una vez que el empleado es contratado es necesario que este conozca a la empresa por lo cual se procede a presentársela en un curso de inducción y de este modo guiar, orientar e integrar a los nuevos empleados en el ambiente de trabajo y en su nuevo puesto teniendo así un comienzo satisfactorio.

Dentro de los puntos obligarlos que se tocan durante el curso de inducción se encuentran:

- a) ¿Quién es la empresa?
 - Comienzos de la empresa.
 - Tipo de empresa y servicios que ofrece.
 - Tipos de clientes y comensales.
- b) Estructuras y prácticas organizacionales.
 - Objetivos y metas de la empresa.
 - Valores de la organización.
 - Integrantes de la empresa y jerarquías.
- c) Políticas de la empresa.
 - Horarios.
 - Día, lugar, hora y forma de pagos.
 - Inasistencias, retardos y permisos.
 - Normas y Reglamentos.
 - Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo.
 - Servicio para el personal.
 - Actividades recreativas y de integración extralaborales.
- d) Comunicación en la empresa.
 - Canales de comunicación.
 - Modos de comunicación.
 - Quejas, sugerencias y denuncias.
- e) Recorrido para conocer las instalaciones.
- f) Presentaciones.
 - Con superiores y jefe directo.
 - Compañeros de trabajo.
 - Subordinados si es el caso.
- g) Descripción del puesto de trabajo
 - Objetivo del puesto.
 - Importancia del puesto para la empresa.
 - Responsabilidades del puesto.
 - Puestos con los que tiene relación.
 - Métodos de medición y evaluación del desempeño.

Criterios generales de capacitación inicial al nuevo puesto.

El personal una vez que entre a colaborar a la empresa estará en un periodo de capacitación inicial donde se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- El tiempo de duración de la capacitación variara de acuerdo con el nuevo puesto ocupado.
- El nuevo empleado esta siempre acompañado por algún compañero de su misma área para darle apoyo en caso de que lo necesite.

- Es necesario que el nuevo empleado sea instruido por cada actividad que forme parte de sus funciones hasta que complete el 100% de las actividades que son parte de su responsabilidad.
- La persona encargada del nuevo empleado se asegurara que este logre realizar las nuevas tareas de forma correcta como lo marca el procedimiento establecido.
- Dependiendo del puesto, el nuevo personal pasara por pruebas escritas o prácticas que se deberán aprobar con el puntaje solicitado por el encargado del área.

Criterios generales de socialización al nuevo personal.

La empresa busca la correcta integración social del nuevo personal con sus nuevos compañeros de trabajo a través de procurar los siguientes requisitos:

- El auxiliar de talento humano se asegura que el nuevo personal participe de forma activa en la logística de las actividades de sensibilización y desarrollo humano al menos los primeros tres meses de su nueva incorporación.
- El auxiliar de talento humano se asegura que el nuevo personal forme parte de la organización de los siguientes tres eventos que se realicen en la empresa.
- Después de tres meses laborando en la empresa, el personal nuevo presenta junto a uno o dos de sus compañeros de manera formal y bien desarrollada algún Proyecto de mejora para la empresa. En caso de ser aceptado e incorporado dicho proyecto, todos los participantes son reconocidos y recompensados por su aportación en medida de los beneficios obtenidos. Para poder llevar a cabo esta presentación de proyecto de mejora se toman en cuenta los siguientes requisitos:
 1. Se evalúa el nivel de aportación de cada integrante a la propuesta presentada.
 2. Los colaboradores del nuevo empleado deben de ser compañeros ya establecidos en la empresa.
 3. Esta modalidad de aprovechamiento de oportunidades es aplicable para todo el personal en cualquier momento, pero es de forma obligatoria para el nuevo personal.
 4. Las solicitudes de reuniones son con el Formato de solicitud de reunión y el Formato de Presentación de proyectos de mejora.

3.3.7.2 Competencia

La empresa se asegura de la competencia de los trabajadores al definir de forma correcta los requisitos que necesita cada puesto para poder funcionar correctamente, estos perfiles de puesto se describen en Perfiles de puesto ([Anexo XVIII](#)).

El personal sigue perfeccionando su perfil profesional a lo largo de toda su estadía en la empresa, por lo cual la empresa se compromete a realizar capacitaciones y entrenamientos constantes a todo el personal. Dicha planeación de actividades se llevara de acuerdo al Programa general de Formación, Capacitación y Entrenamiento ([Anexo XVII](#)).

3.3.7.3 Toma de conciencia

Los trabajadores en Comedores industriales La manzanilla son sensibilizados y toman conciencia de:

- a) La política y los objetivos del PGRP.
- b) Su contribución a la eficacia y beneficios de una mejora del desempeño del PGRP.
- c) Las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del PGRP.
- d) Los tipos de incidentes y consecuencias por denuncias de violencia laboral.
- e) Los Factores y Riesgos Psicosociales considerados en el Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales y las acciones de prevención y corrección determinadas que sean pertinentes para ellos.
- f) La capacidad y conveniencia de alejarse de situaciones de violencia en el trabajo que considere que representan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones de las consecuencias de no hacerlo.

Para lograr esta sensibilización, así como para capacitar en diferentes temas que conciernen a la prevención y atención de los Riesgos Psicosociales como el estrés, la violencia laboral tanto física o psicológica haciendo un énfasis especial en temas relacionados a la violencia contra la mujer se aplican dos programas en la empresa los cuales son:

- 1) Programa de Sensibilización y Capacitación contra la Violencia laboral ([Anexo XIV](#)).
- 2) Programa de Sensibilización y Capacitación contra la Violencia de la mujer en el trabajo ([Anexo XV](#)).

Para corroborar la asistencia a las sesiones se pasará lista a través del Formato de Asistencias ([Anexo XIX](#)) y los datos obtenidos de las evaluaciones aplicadas en dichas sesiones se registraran en el Control de Asistencias y Evaluaciones ([Anexo XX](#))

3.3.7.4 Comunicación

3.3.7.4.1 Generalidades

En lo que se refiere a la comunicación interna y la externa, Comedores industriales La manzanilla establece, implementa y mantiene los procesos necesarios y pertinentes incluyendo la determinación de:

- a) Qué comunicar.
- b) Cuándo comunicar.
- c) A quién comunicar.
- d) Cómo comunicar.

Se consideran aspectos de diversidad, los puntos de vista de partes interesadas externas, así como los requisitos legales y otros requisitos al establecer procesos de comunicación.

En la empresa se procura una comunicación bidireccional que incluye el diálogo y los intercambios de opiniones. La consulta implica la provisión oportuna de la información necesaria para los trabajadores y sus representantes, para dar una retroalimentación antes de tomar decisiones importantes. Esta participación permite a los trabajadores contribuir a los procesos de toma de decisión sobre las medidas y los cambios propuestos al desempeño del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales PGRP de la empresa.

Para lograr la adecuada retroalimentación de las partes se asegura un sistema donde cada supervisor tiene una reunión diaria de al menos 10 minutos con su personal encargado antes de iniciar cada turno para compartir la información pertinente. También se asegura que el gerente general y todo supervisor estén abiertos al diálogo en cualquier momento para sus subordinados. Las reuniones con gerencia general son constantes y efectivas logrando que las actividades diarias de la empresa funcionen correctamente, en tiempo y forma.

El PGRP se asegura que toda la información es coherente, fiable y documentada según sea apropiado como evidencia de las comunicaciones.

3.3.7.4.2 Criterios de Comunicación interna y externa

3.3.7.4.2.1 Difusión de información

Para la difusión de la información del PGRP, dependiendo de la ocasión, se podrán usar los siguientes medios de comunicación:

- Correos electrónicos.
- Medios virtuales.
- Audiovisuales.
- Medios impresos.
- Tablón de anuncios.
- Teléfono.
- Persona a persona.

La información general que es compartida y comprendida por el personal es:

- Políticas, objetivos y normas de la empresa.
- Estructura organizacional.
- Importancia del puesto de cada empleado.
- Información pertinente de los clientes y comensales.
- Información acerca de los Riesgos Psicosociales (Acoso sexual, Acoso psicológico, intimidación, violencia, estrés, etc.) así como los medios que toma la empresa para prevenirlos, controlarlos y eliminarlos.
- Cambios en la organización.
- Medios, formas y tiempos de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas dentro de la empresa.

La información que es compartida y comprendida con el personal con respecto a la violencia laboral es:

- Mecanismos de atención y denuncia para casos de violencia laboral
- Modos de protección en caso de ser víctima de violencia laboral.
- Sanciones y consecuencias de causar algún caso de violencia en la empresa.
- Dictamen de las denuncias de violencia laboral en la empresa al personal que corresponda.
- Acuerdos del comité contra de la violencia laboral.

En el caso que algún colaborador requiera tener acceso a información que no es de su ámbito laboral realiza y firmar una solicitud formal a través del Formato de Solicitud de Acceso a información ([Anexo XXI](#)), la cual para ser aceptada deberá ser aprobada por el gerente general así como el supervisor del área de la cual se solicita la información.

3.3.7.4.2.2 Presentación de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones internas

Cualquier colaborador puede expresar su opinión acerca de la operación o el comportamiento o desempeño del personal de la propia empresa. Para lograr tener una vía de comunicación formal, de fácil uso, rápida y eficiente a todos los trabajadores, así como personal externo que colabore con la empresa, se hace uso de dos buzones de quejas sugerencias y felicitaciones internas. Para su funcionamiento ambos buzones son colocados en lugares accesibles y son revisados diariamente por el Auxiliar de talento humano para posteriormente dirigir la información pertinente al área que corresponda así como llevar su registro, control y seguimiento.

En caso de no querer o poder usar alguno de los buzones para expresar alguna queja sugerencia o felicitación, se puede hacer uso del correo electrónico que el personal de talento humano designe para tal fin y el cual es únicamente accesible para este colaborador.

Para formalizar la opinión de los trabajadores se utiliza el Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones internas ([Anexo III](#)) el cual se encuentra al lado de cada buzón designado para ese fin o podrá ser proporcionado por los supervisores o el auxiliar de talento humano. Dicho formato ser firmado y colocado en el buzón o firmado, escaneado y enviado al correo designado.

En el caso de que la Queja, Sugerencia o Felicitación no se haya presentado en el formato establecido pero la persona que la ha realizado se ha identificado se procede a buscar a esta persona para poder continuar con el procedimiento, en el caso de que esta persona no quiera llenar y firmar el formato se procede a solo registrar el escrito.

En el caso de que se presenten las Quejas, Sugerencias o Felicitaciones de forma anónima se procede a no formalizarlas pero si a realizar un registro de estas, sin embargo el auxiliar de talento humano tendrá la responsabilidad de estar atento a la información presentada en estos registros y dar un seguimiento profesional y de forma discreta si así lo cree conveniente.

3.3.7.4.2.3 Presentación de Denuncias de violencia laboral

El personal de Comedores industriales La manzanilla podrá presentar alguna denuncia de violencia laboral de las siguientes formas:

Formal.

A) Tipo personal.

Se presentara con alguna de las siguientes personas:

- 1) Persona consejera (presidente de la comisión contra la violencia laboral).
- 2) Vicepresidente de la comisión contra la violencia laboral.

3) Comisión contra la violencia laboral durante alguna de sus reuniones.

Durante esta reunión se presentara con el Formato para la presentación de Denuncias de violencia laboral ([Anexo XXII](#)) llenado y firmado.

B) Buzón de denuncias de violencia laboral.

El personal puede hacer una denuncia formal de violencia laboral a través de llenar y firmar el Formato para la presentación de Denuncias de violencia laboral ([Anexo XXII](#)) y colocarlo en alguno de los dos buzones de denuncias de violencia laboral con los que cuenta la empresa, dichos buzones son revisados semanalmente únicamente por la Persona consejera.

Dicho formato se encontrará siempre disponible junto a los buzones de violencia laboral.

C) Vía electrónica.

Se deberá escanear el Formato para la presentación de Denuncias de violencia laboral ([Anexo XXII](#)) llenado y firmado para posteriormente mandarlo al correo designado por la Persona consejera para manejar las denuncias de violencia laboral en la empresa, dicho correo solo podrá ser manejado por la Persona consejera.

Informal.

A) Vía telefónica.

Las denuncias se pueden realizar vía telefónica con el numero asignado por la Persona consejera para este tipo de casos. Sin embargo la Persona consejera tendrá que establecer posteriormente contacto directo con la persona que realiza la denuncia, esto con la mayor discreción posible con el fin de formalizar su denuncia y proceder con el seguimiento de esta.

B) Buzón de denuncias y vía electrónica.

Las denuncias igualmente se colocan en el buzón de denuncias de violencia laboral, sin embargo, se considerarán denuncias informales cuando no se presenten en el Formato para la presentación de Denuncias de violencia laboral ([Anexo XXII](#)) o no estén firmadas. Se pide que únicamente escriban el nombre de la persona que realizo la denuncia y datos telefónicos o de correo electrónico para posteriormente realizar un contacto directo, esto con la mayor discreción posible, con el fin de formalizar dicha denuncia y proceder con el seguimiento de esta.

C) Terceras personas.

Las denuncias pueden ser a través de personas que no fueron víctimas de la agresión, pero se solicita que la denuncia informal sea con consentimiento de la presunta persona agredida y que posteriormente se realice un contacto directo con

esta persona para poder formalizar su denuncia y realizar el seguimiento de esta, siempre con el mayor grado de discreción posible.

Si la persona que realiza una denuncia informal no quiere formalizar su queja se procede a realizar un informe confidencial, que se integrará al reporte mensual de la persona consejera.

Ninguna denuncia anónima será formalizada sin embargo la persona consejera tendrá la responsabilidad de estar atenta a este tipo de denuncias y dar un seguimiento y registro de la información que se presenta en ellas, siempre de forma confidencial y con un alto grado de escepticismo profesional.

3.3.7.5 Información documentada

3.3.7.5.1 Generalidades

El Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales PGRP de Comedores industriales La manzanilla incluye:

- La información documentada requerida por el PGRP.
- La información documentada de otros procesos que la empresa determina como necesaria para la eficacia del PGRP.

3.3.7.5.2 Creación y actualización

La creación, actualización y corrección de este manual está a cargo de la persona encargada del proceso de talento humano, la cual es la principal encargada de asegurar el cumplimiento del PGRP, así como del logro de sus objetivos.

Este documento es actualizado una vez al año, con la incorporación de los documentos anexos actualizados que la organización considere necesarios para el correcto funcionamiento del PGRP.

Las observaciones y solicitudes de corrección o cambios al manual podrán ser hechas por cualquier colaborador que tenga acceso a este, siempre y cuando llene el Formato de Solicitud de Cambios a la documentación ([Anexo XXIII](#)) estos formatos estarán disponibles con el personal de talento humano y deberán ser llenados, firmados y entregados al mismo personal para formalizar su solicitud.

El personal evalúa todas las solicitudes de corrección, y las categoriza en tres categorías:

- A) Rechazada.** No se incorporan a la siguiente versión del manual. La sugerencia no es congruente con el sistema de gestión de riesgos psicosociales o no aporta un valor real al sistema.
- B) Aceptada de importancia normal.** Se incorporarán a la siguiente versión del manual programada. La sugerencia es congruente con el sistema de

gestión de riesgos psicosociales y aporta un valor real al sistema. Se determinan con una prioridad media, baja o mínima.

- C) **Aceptada de importancia alta.** Se deben incorporar a la brevedad a este documento. La sugerencia detecta incongruencias, errores o vacíos dentro del mismo sistema de gestión de riesgos psicosociales que de no ser corregidos podrían afectar el logro de los objetivos de este sistema. Se determinan con una prioridad crítica o alta.

El criterio de aceptación es determinado por el personal de talento humano dependiendo de las sugerencias recibidas.

Formatos de documentación.

El formato base de la documentación en la empresa incluye los siguientes datos:

Datos obligatorios.

- ✓ Logotipo de la empresa (en su versión horizontal o vertical).
- ✓ Nombre del documento.
- ✓ Código.
- ✓ Versión.
- ✓ Fecha.

Datos opcionales.

- Numero de página (depende del tipo de documento).

Actualmente la documentación de la empresa se encuentra solo en idioma español y como medios de soporte se tienen este manual y sus documentos de apoyo de manera impresa así como electrónica.

La documentación una vez realizada tiene que pasar por dos filtros antes de ser aprobada:

- ✓ Primero (revisión). Puede realizarse por un compañero del mismo nivel y de la misma área o por el jefe inmediato.
- ✓ Segundo (Autorización). Solo puede ser realizada por el supervisor del área o el gerente general dependiendo del caso.

3.3.7.5.3 Control de la Información documentada

La información documentada requerida por el PGRP se controla de la siguiente manera:

Este manual se encuentra impreso a resguardo del gerente general, de cada uno de los supervisores junto al chef administrativo y al auxiliar de talento humano. La versión electrónica se encuentra dentro del sistema de la organización y solo podrá ser accesible para el personal autorizado previamente, las partes interesadas que la empresa considere deban tener acceso a este manual y a los colaboradores que

presenten formalmente una solicitud para acceder al manual, a través de llenar y firmar el Formato de Solicitud de Acceso de información ([Anexo XXI](#)).

El personal de talento humano lleva el registro de todas las solicitudes de corrección o cambios que se hayan presentado a través del Formato de Solicitud de Cambios a la documentación ([Anexo XXIII](#)) y considerar las que hayan sido dictaminadas como aceptadas de importancia normal durante el año para su posterior integración a la siguiente versión del manual.

Todos los cambios realizados a la documentación de la empresa son registrados en el sistema a través del Control de Cambios a la información documentada ([Anexo XXIV](#)).

El personal encargado de la realización y actualización de este documento determina que documentos externos al PGRP son anexados al manual para su correcto funcionamiento.

Para el correcto funcionamiento del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales se hace uso de la siguiente documentación expresada en la tabla 38:

Tabla 38. Información documentada requerida por el Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales

Documentos del sistema de gestión de riesgos psicosociales		
No.	Documento	Código
1	CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL, EL ACOSO SEXUAL Y EL ESTILO DE VIDA EN LOS CENTROS DE TRABAJO.	xxxx-xx
2	MATRIZ RASCI DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	xxxx-xx
3	FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INTERNAS.	xxxx-xx
4	CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES INTERNAS.	xxxx-xx
5	DIAGRAMA DE TORTUGA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	
6	GUÍA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL, EL ACOSO SEXUAL Y EL ESTILO DE VIDA EN LOS CENTROS DE TRABAJO.	xxxx-xx
7	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING).	xxxx-xx
8	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL).	xxxx-xx
9	CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS.	xxxx-xx
10	IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERÍSTICOS DEL PUESTO.	xxxx-xx
11	MATRIZ RASCI PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES.	xxxx-xx

12	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERÍSTICOS DEL PUESTO (METODO FINE).	XXXX-XX
13	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES (METODO FINE).	XXXX-XX
14	PERFILES DE RIESGO DEL PUESTO.	XXXX-XX
15	MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CONTROL DE LOS FRPS CARACTERÍSTICOS DEL PUESTO.	XXXX-XX
16	MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CONTROL DE LOS FRPS DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES	XXXX-XX
17	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.	XXXX-XX
18	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL.	XXXX-XX
19	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE LA MUJER EN EL TRABAJO	XXXX-XX
20	PROGRAMA DE CONVIVENCIA, SALUD Y BIENESTAR	XXXX-XX
21	FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA LABORAL.	XXXX-XX
22	CONTROL DE SALUD DE PERSONAL.	XXXX-XX
23	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL SGRP.	XXXX-XX
24	TABLERO DE CONTROL ANUAL DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	XXXX-XX
25	GUÍA DE ENTREVISTAS EN CASO DE VIOLENCIA LABORAL.	XXXX-XX
26	REPORTE MENSUAL DE PERSONA CONSEJERA.	XXXX-XX
27	ACTA DE CIERRE DE DENUNCIA DE VIOLENCIA LABORAL.	XXXX-XX
28	CONTROL DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA LABORAL.	XXXX-XX
29	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL.	XXXX-XX
30	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.	XXXX-XX
31	FORMATO PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA.	XXXX-XX
32	CONTROL DE PROYECTOS DE MEJORA.	XXXX-XX
Documentos externos		
1	FORMATO DE SOLICITUD DE REUNIÓN.	XXXX-XX
2	PROGRAMA GENERAL DE FORMACION, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.	XXXX-XX
3	PERFILES DE PUESTO.	XXXX-XX
4	FORMATO DE ASISTENCIAS.	XXXX-XX
5	CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES.	XXXX-XX
6	FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN.	XXXX-XX
7	FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIOS A LA DOCUMENTACIÓN.	XXXX-XX
8	CONTROL DE CAMBIOS A LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.	XXXX-XX
9	PROGRAMA GENERAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	XXXX-XX
10	EVALUACIÓN DE RIESGOS DE MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES.	XXXX-XX
11	AGENDA DE AUDITORÍA.	XXXX-XX
12	REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA.	XXXX-XX

Fuente: Elaboración propia.

3.3.8 Operación

3.3.8.1 Planificación y control operacional

3.3.8.1.1 Generalidades

Comedores industriales La manzanilla para la correcta operación del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (**PGRP**) planifica, implementa, vigila y mantiene los criterios, controles y procesos necesarios para cumplir con los requisitos legales que le corresponden y los requisitos que este proceso solicita e implementa las acciones necesarias para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

Entre algunos de los controles operacionales que el PGRP implementa en la empresa se encuentran:

- ✓ Procedimientos de trabajo.
- ✓ Aseguramiento de competencia de los trabajadores.
- ✓ Programas de sensibilización y desarrollo.
- ✓ Especificaciones durante la compra de bienes y servicios.
- ✓ Aplicación de requisitos legales y otros requisitos pertinentes al proceso.
- ✓ Controles administrativos.

La empresa se asegura de adaptar el trabajo a los trabajadores usando métodos como:

- ✓ La organización y reorganización del trabajo.
- ✓ La aplicación de sugerencias y proyectos de mejora de los mismos trabajadores.
- ✓ La definición, o redefinición, de los procesos y los ambientes de trabajo.

La empresa se asegura de guardar los registros de las operaciones para verificar y asegurarse que los procesos se han llevado de manera confiable conforme a los requisitos del PGRP.

3.3.8.1.2 Eliminar Factores de Riesgo Psicosocial y reducir los Riesgos Psicosociales para el PGRP

3.3.8.1.2.1 Criterios para el Ambiente de trabajo

Para establecer lineamientos de conducta y fomentar un ambiente laboral libre de riesgos se establecen algunos criterios que el personal debe de seguir para cumplir con los requisitos del PGRP.

A) Criterios de seguridad.

Los trabajadores del comedor siempre consideraran y acatan las medidas de seguridad propias de la empresa arrendadora como pueden ser el control de las entradas y filtros de seguridad, normas, reglamentos, etc.

La empresa se compromete a instalar y anunciar el uso de medidas de seguridad como alarmas y sistemas de monitoreo por circuito cerrado.

B) Criterios de conducta.

La empresa ha determinado dos códigos de conducta para su operación:

1.- Código de conducta general del colaborador en la empresa.

- Se prohíbe totalmente cualquier acto de violencia física o psicológica.
- Se prohíbe llevar a la empresa cualquier tipo de arma.
- El trato y comunicación con toda persona debe ser de forma respetuosa y empática.
- El apoyo mutuo entre los compañeros de trabajo es primordial.
- No se permite fumar, comer, mascar, escupir o beber en las áreas de trabajo y manejo de alimentos.
- No se permite el uso de celular durante la jornada a menos que sea una situación de emergencia y con previa autorización del supervisor de área.
- Se deben compartir los riesgos identificados con el supervisor del área.
- Se comunica solo la verdad.
- Se atienden los problemas con la persona indicada.
- El personal debe ser puntual.
- Se deben cumplir los indicadores del puesto y del área.
- Se deben de usar de forma apropiada y como indican los instructivos del fabricante el equipo de protección personal.
- Se deben de usar de forma apropiada y como indican los instructivos del fabricante los equipos de trabajo.
- Se deben utilizar de forma apropiada y racional los buzones, correos y teléfonos de la empresa.
- Se deben respetar las funciones y responsabilidades de los demás compañeros.
- Se asumen las responsabilidades que correspondan al puesto laboral así como a las de los actos realizados.
- Se debe asistir a las capacitaciones que requiera su puesto.
- Se deben respetar las normas, políticas, programas establecidos por la propia empresa o la empresa arrendadora.

En las juntas se debe:

- Establecer y respetar la duración.
- Evitar utilizar dispositivos cuando estos no sean requeridos.
- Tener una agenda previa y respetarla.
- Levantar minutas.

2.- Código de conducta para el comensal dentro del comedor.

Para poder obtener sus alimentos se le solicita al comensal:

1. Formarse de lado de barra caliente.
2. Tomar charola, cubiertos y platos.
3. Elegir entre las opciones posibles.
4. Pasar a que le sirvan su ración y tomar plato de postre.
5. Solicitar pan o tortillas al personal.
6. Salir de la línea caliente.
7. Tomar vaso y servirse su bebida.
8. Pasar del lado de mesa fría por salsas o ensaladas.
9. Pasar a sentarse a alguna mesa libre para ingerir sus alimentos.
10. Se puede pedir raciones extras siempre y cuando se pague el costo adicional.

Para poder retirarse del comedor se le solicita al comensal:

1. Desinfectar el sitio que se acaba de utilizar.
2. Desechar los residuos en los contenedores asignados.
3. Colocar charola, cubiertos y vasos en el área designada.

Queda estrictamente prohibido dentro del comedor:

- Cualquier acto de violencia física o psicológica con los compañeros o empleados del lugar como ofensas, humillaciones, golpes, actos discriminatorios, etc.
- Cualquier acto de hostigamiento o acoso sexual como miradas lascivas y gestos relacionados con la sexualidad, comentarios sexuales o contactos físicos no deseados, acorralamientos, etc.

Cualquier persona que sea sorprendida cometiendo algún acto de este tipo se le invitara a salir del comedor y será reportada con quien corresponda.

Se solicita de la manera más atenta al comensal:

- Reportar derrames o accidentes dentro del comedor.
- Comunicar en alguna de las bitácoras de comentarios las felicitaciones, quejas o sugerencias que tengan del servicio.

C) Criterios de confort.

Se proporcionan las condiciones y materiales que proporcionen bienestar y comodidad en el ambiente laboral durante el día a día tanto de los comensales así como del personal asegurando los siguientes criterios:

- ✓ Asientos cómodos que sean ergonómicamente adecuados para las necesidades de alimentación o trabajo de acuerdo con la normativa vigente.

- ✓ Uso de colores antiestrés en el lugar los cuales pueden ser blanco, azul, gris y tonos pastel.
- ✓ Asegurar un olor agradable en el lugar con campanas de extracción, control de los residuos orgánicos y las mermas, etc.
- ✓ Asegurar una iluminación suficiente dependiendo de las actividades que se realicen en el lugar y siguiendo la normativa vigente.
- ✓ Mantener las instalaciones sanitarias limpias y funcionales.
- ✓ Mantener la Temperatura y el sistema de aire acondicionado en adecuadas condiciones de operación.
- ✓ Asegurar niveles de ruido adecuados y que cumplan con la normativa vigente.
- ✓ Asegurar que haya estacionamiento suficiente, accesible y cómodo.
- ✓ Usar señales dentro de las diferentes áreas para encontrar fácilmente lo que se necesite.
- ✓ Asegurar áreas limpias y en orden.
- ✓ Asegurar las condiciones en las áreas del trabajo de acuerdo con la normativa vigente.

Para asegurar estas condiciones se deben seguir y cumplir con los distintos programas de mantenimiento entre los que se encuentran los de herramientas, mobiliario, etc. pero siendo de carácter prioritario el Programa general de Mantenimiento preventivo de maquinaria equipo e instalaciones ([Anexo XXV](#)).

D) Criterios para la evaluación de riesgos e investigación de accidentes e incidentes en el lugar de trabajo.

Durante las evaluaciones de riesgos y las investigaciones de accidentes e incidentes en el lugar de trabajo se deben considerar cinco diferentes bloques de factores de riesgo entre los que se deben tomar en cuenta a los FRPS. Estos bloques de factores de riesgo se pueden observar en el siguiente diagrama de Ishikawa o de espina:

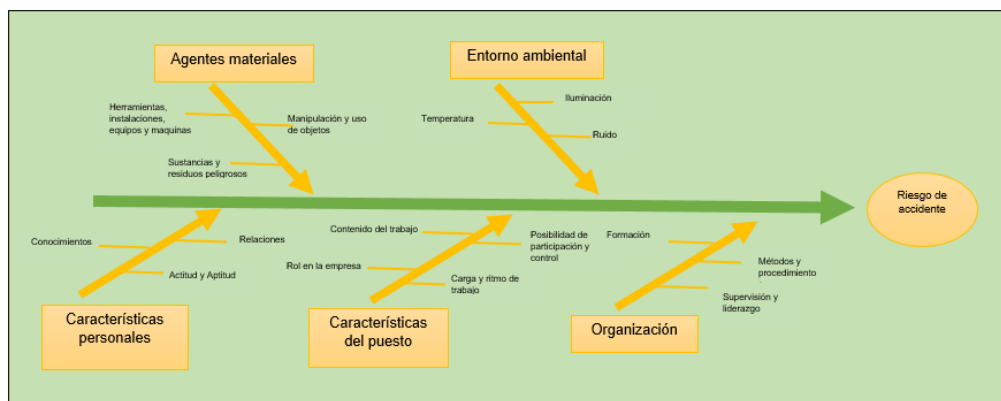


Figura 28. Diagrama de espina para la identificación y análisis de factores de riesgo de accidente, elaboración propia a partir de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT B, NTP 324, s.f.

La descripción de estos bloques se presenta a continuación:

- **Agentes materiales.** Instalaciones, máquinas, herramientas y equipos, así como los inherentes a los materiales y/o a las sustancias componentes de materias primas y productos (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT B, NTP 324, s.f.).
- **Entorno ambiental.** Ambiente y lugar de trabajo: Agentes físicos (Iluminación, ruido...), químicos, biológicos, espacio de trabajo (orden y limpieza...) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT B, NTP 324, s.f.).
- **Organización.** Organización del trabajo y gestión de la Prevención (formación, métodos de trabajo...) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT B, NTP 324, s.f.).
- **Características del puesto.** De carácter inherente del puesto de trabajo: Carga y ritmo de trabajo, rol del puesto en la empresa, contenido del trabajo, grado de participación y control...
- **Características personales.** De carácter individual: Aptitud y actitud del trabajador para el control de la situación de riesgo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT B, NTP 324, s.f.).

Como ejemplo de estas evaluaciones se anexan la Matriz de evaluación de riesgos de maquinaria, equipo e instalaciones ([Anexo XXVI](#)) junto a la Guía de Evaluación de riesgos (Metodología NTP 330) ([Anexo XXVII](#)).

3.3.8.1.2.2 Criterios de Gestión del tiempo laboral

Con el objetivo prevenir o desarticular la violencia, la empresa evita una presión laboral excesiva tomando varios criterios durante la jornada laboral.

Los encargados de las áreas y el gerente general:

- ✓ Organizaran el tiempo de trabajo, los plazos establecidos y fechas de entregas consultando a los trabajadores involucrados y considerando los recursos necesarios para la ejecución de dicho trabajo.
- ✓ Buscaran la creación de acuerdos con el personal para evitar los conflictos entre el tiempo laboral y el personal.
- ✓ Evitaran horarios de trabajo excesivamente prolongados y que cumplan con la legislación vigente.
- ✓ Evitaran recurrir a las horas extra.
- ✓ Establecerán periodos de descanso adecuados y cumplirán con la legislación vigente en cuestión de periodos vacacionales.
- ✓ Crearan equipos de trabajo autónomos o semiautónomos que coordinen su propio tiempo de trabajo sin la constante presencia de algún supervisor.
- ✓ Planificaran que los horarios de trabajo sean regulares y predecibles.
- ✓ Programar los turnos en días, semanas o hasta meses antes de ser posible.

- ✓ Aseguraran que haya tiempo suficiente para el diálogo, la convivencia, compartir información y resolver problemas.

3.3.8.1.2.3 Criterios para el Trabajo a solas y el Trabajo monótono

Los criterios que la empresa utiliza para evitar los riesgos que pueden provocar el trabajo a solas y el trabajo monótono son:

- ✓ Llevar un sistema adecuado de comunicación logrando así una constante retroalimentación así como para saber dónde se encuentra el personal y cuándo se espera que regresen.
- ✓ Realizar una cuidadosa selección diaria de aquellos que tendrán que realizar este tipo de actividades.
- ✓ Llevar un sistema de rotación eficiente que evite el aislamiento de los trabajadores y la monotonía en las actividades.
- ✓ Realizar pausas en el trabajo a intervalos regulares de tiempo.
- ✓ Establecer una planificación de actividades y rutas que permita tiempos de trabajo más rápidos.
- ✓ Asegurar que los puestos laborales se enriquezcan con una variedad amplia de tareas.

3.3.8.1.2.4 Criterios de Motivación y retroalimentación del desempeño

Para lograr que los trabajadores se mantengan interesados y satisfechos por el logro de los objetivos empresariales es necesario implementar un buen liderazgo a través de una constante motivación y una retroalimentación adecuada de su desempeño por lo tanto los supervisores y gerente general realizan las siguientes acciones:

- ✓ Motivar a los trabajadores con respecto a las características positivas de su trabajo y la importancia que tienen sus puestos.
- ✓ Consultar e Implementar métodos de medición del desempeño que sean claros y justos con sus subordinados.
- ✓ Convivir y conocer las necesidades, motivaciones y metas de sus subordinados.
- ✓ Comunicar y difundir las felicitaciones internas dejadas en el buzón correspondiente en el periodo que crea conveniente.
- ✓ Realizar felicitaciones contantes y reales, así como críticas constructivas, siempre de forma individual y de manera educada y empática.
- ✓ Motivar a los empleados a la presentación de sugerencias y proyectos para la mejora de la empresa.
- ✓ Dar seguimiento y de ser posible solución a las quejas que hayan presentado sus subordinados.
- ✓ Implementar en la medida de lo posible las sugerencias y proyectos realizados por los trabajadores.

- ✓ Consultar siempre al personal antes de tomar decisiones importantes.
- ✓ Respetar los acuerdos que se lleven a cabo con sus subordinados.
- ✓ Vincular las prestaciones laborales tanto a la producción como con los comportamientos seguros.
- ✓ Realizar revisiones aleatorias incentivando con pequeñas recompensas los comportamientos y trabajo adecuados.
- ✓ Realizar eventos especiales que reconozcan y recompensen la productividad y a los trabajadores que hacen de las medidas de seguridad su primera prioridad.
- ✓ Apoyar a los trabajadores que elijan divulgar libremente su estatus de VIH.
- ✓ Animar a los trabajadores a acudir a orientación y apoyo psicológico y así como realizarse pruebas voluntarias, para averiguar su propio estatus con respecto al VIH.
- ✓ Privilegiar la orientación y apoyo psicológico así como también el tratamiento y la rehabilitación de adicciones antes que las acciones disciplinarias.
- ✓ Ofrecer estímulos a las personas que tengan problemas de consumo de psicotrópicos cuando estas logren disminuir o dejar de consumirlos.
- ✓ Animar a los trabajadores con sobrepeso a realizar algún programa de pérdida de peso.
- ✓ Ofrecer estímulos a las personas que tengan sobrepeso y logren cambios significativos.
- ✓ Motivar a los empleados a dormir suficiente de manera rutinaria.

3.3.8.1.2.5 Criterios de Supervisión

Los supervisores y gerente en la empresa demuestran su compromiso, capacidad y un comportamiento adecuado a través de las siguientes maneras:

- ✓ Mostrar conocimiento del trabajo que realizan lo cual implica que deben conocer la tecnología que usan, los materiales y procedimientos que requiere su proceso y sus características, la calidad e inocuidad esperada por la empresa, los costos y gastos generados, etc.
- ✓ Mostrar conocimiento de sus responsabilidades lo cual implica conocer aspectos internos de la empresa como la estructura organizacional, objetivos, políticas, reglamentos, costumbres, valores, etc., incluyendo también su grado de autoridad, sus relaciones con otros departamentos, las normas de seguridad, inocuidad, calidad, etc.
- ✓ Mostrar habilidad para Instruir lo cual involucra guiar al personal para poder obtener los resultados esperados y proporcionar información e instrucciones de forma clara y precisa.
- ✓ Mostrar habilidad para mejorar métodos lo cual implica la eficiencia de los recursos que la empresa le proporcione siendo crítico con la gestión de estos y logrando la mejora continua con el paso del tiempo.

- ✓ Mostrar habilidad para dirigir al personal lo cual implica dirigir con la confianza y convicción necesaria para lograr la credibilidad y colaboración de sus trabajadores.
- ✓ Mostrar y expresar confianza en su equipo de trabajo demostrándoles que son capaces de realizar las funciones propias de su puesto.
- ✓ No mostrar ninguna preferencia por algún colaborador evitando así la inconformidad en el resto de los compañeros de trabajo y poniendo en peligro el desempeño organizacional.
- ✓ Mostrar habilidad en la gestión del tiempo analizándolo y programándolo de forma correcta para la operación de los procesos.
- ✓ Mostrar respeto a la dignidad de todas las personas y fomentar ese comportamiento entre sus colaboradores, luchando por un ambiente libre de discriminación, ecuánime, considerado y respetuoso.
- ✓ Mostrar un justo equilibrio entre los derechos e intereses de los colaboradores de la empresa y los de sus propietarios, comensales y clientes.
- ✓ Mostrar un comportamiento sensato y sustentable no sacrificando el porvenir y bienestar de la empresa y sus colaboradores para solo mostrar en un periodo determinado resultados espectaculares.
- ✓ Mostrar confianza en sus colaboradores asumiendo el riesgo de delegar funciones desarrollando así el potencial de su equipo de trabajo y dedicando como consecuencia más tiempo al trabajo que le corresponde.
- ✓ Mostrar interés en desarrollar a los colaboradores buscando ser un experto en seleccionar, promover, estimular, educar, guiar y motivar al personal con el que se trabaja.
- ✓ Mostrar interés en estar constantemente adquiriendo nuevos conocimientos permaneciendo así actualizado en temas de su área laboral.
- ✓ Mostrar prudencia al estar consciente de las posibilidades actuales de la empresa pero sin dejar de buscar la innovación, el progreso y el desarrollo con la precaución necesaria.
- ✓ Mostrar siempre integridad moral siguiendo los principios éticos y valores empresariales evitando a toda costo el no violarlos ni aunque parezca en beneficio de la misma empresa.
- ✓ No mostrar unidimensionalidad laboral lo que involucra enriquecer la vida privada, las relaciones, la familia, la humanidad la naturaleza y el entusiasmo por otros valores humanos.

3.3.8.1.2.6 Formación para la prevención de la violencia laboral

La formación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo puede cubrir varias áreas diferentes:

- A) Identificación de situaciones y personas potencialmente violentas.
- B) Desarrollo de competencias.
 - Comunicativas.

- Conductuales.
 - Relacionales.
 - Profesionales.
 - Especializadas.
- C) Respuesta a incidentes (planes, procedimientos y uso de equipo de emergencia).
- D) Importancia de los factores psicosociales y sus intervenciones.

3.3.8.1.2.7 Sensibilización y capacitación contra la violencia laboral

Para la sensibilización y la capacitación contra la violencia laboral se pueden usar los métodos que la empresa crea conveniente siempre y cuando se fomente la no revictimización de las personas agredidas, así como los estereotipos e imágenes con connotaciones que ataquen a la dignidad de la víctima.

Entre los principales temas que se abordan son:

- Acoso sexual.
- Hostigamiento sexual.
- Intimidación laboral.
- Acoso laboral.
- Manifestaciones de violencia laboral.
- Consecuencias de la violencia laboral.
- Manejo de conflictos y desarticulación de situaciones violentas.

La presentación de estos temas será llevada a cabo de acuerdo con el Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia laboral ([Anexo XIV](#)).

Como respuesta a la mayor vulnerabilidad de la mujer en temas de violencia laboral y acoso sexual se determinó aplicar en la empresa un programa especializado para este tipo de temas el cual es denominado como Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia de la mujer en el trabajo ([Anexo XV](#)).

3.3.8.1.2.8 Desarrollo, convivencia, salud y bienestar

Para Comedores industriales La manzanilla el desarrollo personal de nuestros trabajadores es parte fundamental para la prevención de los riesgos psicosociales en la empresa, para este desarrollo, la empresa se compromete y aporta formación y capacitación en los siguientes temas:

- Prevención y manejo del alcoholismo, tabaquismo y otras adicciones.
- Prevención y manejo de infecciones de transmisión sexual, VIH y SIDA.
- Fomento a la correcta nutrición y el sueño saludable.
- Fomento al ejercicio y a la actividad física saludable.
- Fomento al Desarrollo y mejora del estilo de vida.

La formación y capacitación en estos temas se llevara a cabo de acuerdo al Programa de desarrollo, convivencia, salud y bienestar ([Anexo XVI](#)), se llevara un seguimiento del estado de salud de los trabajadores a través del Control de salud de personal ([Anexo XXVIII](#)) y la empresa incorpora estos temas en sus operaciones dentro de sus operaciones de las siguientes formas:

A) Sustancias psicotrópicas.

- ✓ Ubica a los trabajadores a través de realización de pruebas de detección, observación del comportamiento y evaluaciones en zona verde, amarilla o roja de acuerdo a la categoría de su consumo como se muestra en la siguiente tabla 39:

Tabla 39. Zonas de consumo de sustancias psicotrópicas y consideraciones de intervención

Consumo: Uso	Consumo: Abuso	Consumo: Dependencia
Características de zona verde.	Características de zona amarilla.	Características de zona roja
Sugiere que no se usan sustancias o se usan con moderación, sin ningún problema en absoluto.	-La zona representa el uso excesivo o problemático. -Consumo en situaciones de alto peligro. Ej. El manejar un vehículo u operar maquinaria. -Tener problemas legales por el consumo. -Experimentar problemas de salud personales o sociales asociados al uso. -No poder cumplir las obligaciones en la escuela, casa o el trabajo. -Poner en peligro la salud y seguridad de otra persona por el uso de alcohol y drogas. -Continuar el consumo a pesar de recibir advertencias (por problemas de salud o laborales) de no hacerlo.	-La zona indica un patrón de dependencia. -Necesidad de tomar la droga regularmente para sentir sus efectos o para superar la desazón provocada por la falta de consumo. -Sensación de pérdida de control cuando se toma la sustancia. -Sensación de alivio después de tomar la sustancia. -Síndrome de abstinencia bajo la forma de problemas físicos que causan malestar (p. ej. Pérdida del sueño, nerviosismo) y síntomas psicológicos (p. ej. ansia por consumir) cuando no se toma la sustancia.
Consideración de intervención zona verde.	Consideración de intervención zona amarilla.	Consideración de intervención zona roja.
-Prevenir el uso problemático del alcohol o las drogas y mantenerlos en esta zona. -Desarrollo de hábitos saludables de vida.	-Ayudar a los trabajadores a identificar potenciales problemas asociados con el uso de sustancias. -Motivar a los trabajadores a monitorear su propio comportamiento y, de ser posible, a cambiarlo.	-Los trabajadores en esta zona necesitan ayuda profesional o tratamiento. -Las estrategias para esta zona, como el tratamiento y la rehabilitación, son intensivas, caras, llegan solo a unos cuantos y tienen pronósticos inciertos a largo plazo, debido a las frecuentes recaídas. De todas formas, deben estar disponibles para trabajadores que ya tengan problemas considerables.

Fuente: Elaboración propia a partir de OIT (2012).

- ✓ Considera los problemas con el alcohol y las drogas como problemas de salud.
- ✓ Identifica situaciones laborales en la empresa que contribuyan al abuso del alcohol, el tabaco y las drogas.

- ✓ Provee a todos los trabajadores información y formación sobre el alcohol, el tabaco y las drogas
- ✓ Asegura la confidencialidad de la información sobre problemas de adicciones.
- ✓ Asegurar la capacitación de supervisores para reconocer y manejar las señales tempranas del abuso de sustancias.
- ✓ Asegurar un lugar de trabajo libre de humo.
- ✓ Asegurar la accesibilidad a programas de asistencia locales para todos los consumidores de alcohol, tabaco y/o drogas que quieran dejarlo.

B) Infecciones de transmisión sexual, VIH y SIDA.

- ✓ Reconoce que el VIH y el SIDA atañen a los lugares de trabajo y deben ser tratados como cualquier otra enfermedad o trastorno grave de la salud en el lugar de trabajo.
- ✓ Promueve la protección de la salud sexual y reproductiva y los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres y los hombres.
- ✓ Brinda formación precisa, actualizada y accesible para todos los trabajadores sobre los modos de transmisión de las Infecciones de transmisión sexual, el VIH y las medidas para prevenir la exposición.
- ✓ Da acceso a todos los medios de prevención de las infecciones de transmisión sexual y el VIH.
- ✓ Prohíbe la prueba de VIH de forma obligatoria.

C) Nutrición, actividad física y sueño saludable.

- ✓ Proporciona alimentación nutritiva y balanceada a los empleados tanto en el comedor como en máquinas expendedoras.
- ✓ Identifica a los empleados con sobrepeso y anima a la realización de programas de pérdida de peso.
- ✓ Realiza cuestionarios, exámenes médicos regulares y pruebas de condición física para identificar a los trabajadores que requieran mayor actividad física saludable.
- ✓ No promueve una cultura organizacional que valore positivamente los horarios prolongados de trabajo y las horas extra.
- ✓ Evita o limita siempre que sea posible, la rotación de turnos o el turno nocturno.

D) Desarrollo personal y Estilo de vida.

- ✓ Realiza actividades que fomenten el compañerismo y las buenas relaciones.
- ✓ Proporciona información para la prevención y cuidado en la seguridad vial.
- ✓ Incorpora actividades y educación acerca del cuidado al medio ambiente.
- ✓ Incorpora información y capacitación para aumentar la realización personal.

3.3.8.1.3 Gestión del cambio

La implementación de sugerencias de cambios en la empresa que se proponen a través del Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones internas ([Anexo III](#)) se hará conforme a los criterios de prioridad establecidos en el Control de sugerencias, quejas y felicitaciones internas ([Anexo IV](#)), sin embargo la empresa asegura que todos los tipos de seguimientos hayan completado su proceso para poder cumplir con los objetivos del PGRP.

Todos los cambios solicitados en la documentación se harán conforme al Formato de solicitud de cambios a la documentación ([Anexo XXIII](#)) y una vez aceptado junto con todos los demás cambios programados a la documentación se registraran en el Control de cambios a la información documentada ([Anexo XXIV](#)).

Todos los cambios importantes en la documentación, procesos, equipos, políticas, etc. serán informados a través de los medios de comunicación establecidos por la empresa y será obligatorio que los supervisores informen a sus subordinados de estos cambios durante sus reuniones diarias.

3.3.8.1.4 Criterios de Compras

3.3.8.1.4.1 Generalidades

La empresa establece, implementa y mantiene medidas para que se asegure la conformidad del PGRP durante la compra de productos y servicios.

3.3.8.1.4.2 Contratistas

Los contratistas durante su estancia o al final de esta podrán reportar comportamientos inadecuados del personal a través del Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones internas ([Anexo III](#)) o en su caso ir directamente con el personal de talento humano o la persona consejera para levantar alguna denuncia de violencia laboral con el Formato para la presentación de Denuncias de violencia laboral ([Anexo XXII](#)) y le indique cual sería el procedimiento correspondiente. El personal también podrá levantar algún reporte o denuncia a los contratistas a través de los formatos previamente mencionados para darle el seguimiento correspondiente.

Los contratistas respetan el mismo código de conducta que los empleados acatan, tanto este código, así como las normas de la empresa arrendadora se les harán llegar con anticipación a la empresa contratista.

3.3.8.1.4.3 Contratación externa

Los trabajadores que realicen la compra de algún producto o servicio fuera del área de la empresa acatan en todo momento el código de conducta de empleados. Los empleados podrán levantar alguna queja o denuncia formal acerca del

comportamiento de los proveedores a través de los formatos correspondientes para darles seguimiento.

A los proveedores se les pide siempre un trato digno y respetuoso con el personal y también pueden levantar quejas o denuncias a través del teléfono o correo de la empresa para posteriormente formalizándola, llenando, firmando y enviando los formatos correspondientes.

Los empleados que sean víctimas de algún acontecimiento traumático severo durante su jornada laboral y fuera de las instalaciones deberán denunciarlo inmediatamente y se verificara si requieren atención médica o psicológica.

3.3.8.2 Criterios de Preparación y respuesta ante emergencias

3.3.8.2.1 Preparación y respuesta ante eventos naturales y técnicos

Como medida para evitar el posible estrés y daños a la salud mental ante alguna emergencia o desastre de origen natural o técnico, la empresa:

- ✓ Capacita constantemente al personal ante el manejo de este tipo de situaciones como lo son incendios, temblores, manejo de equipo y manipulación de químicos, etc. Dicha capacitación será de acuerdo al Programa general de formación, capacitación y entrenamiento ([Anexo XVII](#)).
- ✓ Crea las brigadas necesarias.
- ✓ Proporciona el equipo de protección personal (EPP) y general adecuado.
- ✓ Incorpora y mantiene las instalaciones y sistemas de seguridad funcionales.

Todo esto de acuerdo a la normativa vigente y de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la empresa.

La empresa también se compromete a participar de forma activa en los procedimientos de seguridad que maneje la empresa arrendadora en la que se encuentre laborando.

En caso de suceder algún desastre y ser víctima de algún acontecimiento traumático severo, el personal de talento humano verifica si la victima necesitará poyo médico o psicológico.

3.3.8.2.2 Preparación y respuesta ante crisis económicas empresariales

Con el objetivo de evitar despidos por motivos de alguna crisis económica, la empresa tendrá en cuenta algunos de estos criterios de acción durante este tipo de periodos:

- Realizar préstamo de trabajadores a otros centros de trabajo.
- Realizar formación cruzada para que el personal desempeñe varias tareas.
- Dar permisos sin goce de sueldo.

- Realizar recortes de salarios de forma equitativa.
- Reducir costos no relacionados directamente con el personal.

3.3.8.2.3 Preparación y respuesta ante actos de violencia laboral

Cualquier persona que este por recibir alguna agresión tiene como posibles opciones: atacar, retirarse o ceder. La empresa no fomentara la opción de contraatacar y promueve los siguientes criterios para minimizar los posibles daños que puedan causar este tipo de casos expresados en la siguiente tabla 40.

Tabla 40. Criterios para minimizar situaciones de violencia


No verbales	Verbales	Aumento de violencia
- Mostrar calma, centramiento y seguridad de ti mismo.	- Intentar calmar al agresor con un tono de voz moderado.	-Parar la conversación.
- Mantener una expresión facial neutra y una postura relajada, pero alerta.	- No gritar aunque el agresor lo esté haciendo.	Invitar a la persona a salir.
- No hacer movimientos bruscos.	- No tener una actitud a la defensiva.	-Pedir ayuda a personas cercanas.
- Mantener el contacto visual, evitando las miradas prolongadas o desafiantes.	- Ser respetuoso.	-Salir de la habitación.
- Nunca dar la espalda.	- No responder a la provocación.	-Llamar a seguridad/policía.
- Mantener una distancia segura.	- Empalzar con los sentimientos, pero no con el comportamiento.	-Informar a jefe inmediato del incidente.
- Evitar brazos cruzados, las manos en las caderas, apuntar con un dedo o levantar un brazo.	- Despersonalizar las decisiones impuestas por la organización.	-Procurar que quede constancia a través de realizar una denuncia formal.
	- No discutir.	
	- Hablar de forma honesta explicándole al agresor los límites y normas de la empresa.	
	- Explicar las consecuencias de su conducta.	

Fuente: Elaboración propia a partir de MC Mutual (s.f.).

3.3.9 Evaluación del desempeño

3.3.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

La empresa determina aquellos aspectos dentro del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales (PGRP) que necesitan seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, así como sus métodos, criterios y cuando se comunican los resultados. Dichos aspectos son descritos a continuación en el registro de Evaluación del cumplimiento del PGRP:


	Evaluación del cumplimiento del PGRP			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Aspecto	¿Qué necesita?		Método			Criterio			¿Cuándo se realiza?			
	Seguimiento (monitoreo)	Medición	Seguimiento (monitoreo)	Medición	Análisis y evaluación	Seguimiento (monitoreo)	Medición	Análisis y evaluación	Seguimiento (monitoreo)	Medición	Análisis y evaluación	Comunicación de resultados
Requisitos legales y otros requisitos	Si	No	Matriz requisitos legales	No	Revisión Gerente general	Leyes, reglamentos, normas y nmx	No	Incluir proyectos de legislación	Bimestral	No	Al presentar cambios	Al presentar cambios
Contexto de la organización	Si	No	Análisis FODA, Partes interesadas	No	Revisión gerente general y supervisores	Fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades, necesidades expectativas	No	Considerar elementos PESTEL	Mensual	No	Al presentar cambios	Al presentar cambios
Objetivos del PGRP	Si	Si	Distintos formatos	Indicadores de objetivos	Control de objetivos	Relativo al objetivo	Relativo al objetivo	Considerar indicadores mensuales	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Riesgo psicosocial general de la empresa	Si	Si	Cuestionario de FRPS	Nivel de riesgo psicosocial	Revisión Aux. talento humano	Aplicar a todo el personal	NOM-035-STPS-2018	NOM-035-STPS-2018	Semestral	Semestral	Semestral	Semestral
Sensibilización y desarrollo	Si	Si	Listas de asistencia	Cantidad de sesiones y Exámenes	Control de asistencias y exámenes.	Asistencia firmada	3 sesiones/ Calif. ≥ 80 pts de 100	Considerar permisos, faltas por enfermedad, etc.	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Capacitación	Si	Si	Listas de asistencia	Cantidad de sesiones y Exámenes	Control de asistencias y exámenes.	Asistencia firmada	1 sesión mínima/ Calif. ≥ 80 pts de 100	Considerar permisos, faltas por enfermedad, etc.	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Nivel de Riesgo de puestos	Si	Si	Matriz de Nivel de riesgos de los FRPS	Prioridad de riesgo	Revisión Aux. talento humano	Todos los puestos	Nivel de prioridad	Considerar sugerencias de empleados	Mensual	Al presentar cambios	Al presentar cambios	Al presentar cambios
Denuncias de violencia laboral	Si	Si	Denuncias formales	# Realizadas y Dictaminadas	Control de denuncias	Tipo formal y confidencial	Determinar número y % Dictaminadas	Periodo de corte igual a dos meses	Diario	Bimestral	Semestral	Semestral
Quejas, sugerencias y felicitaciones	Si	Si	Quejas y sugerencias internas	# Realizadas, corregidas y aplicadas	Control de quejas y sugerencias	Tipo formal y confidencial	Determinar número/ % Finalizadas	Periodo de corte igual a un mes	Diario	Mensual	Semestral	Semestral
Empleados con sobrepeso o/y adicciones	Si	Si	Cuestionarios y pruebas	# Personal con sobrepeso o adicciones.	Control de salud de personal	Ético y confidencial	Tipo de zonas de consumo/ peso kg	Considerar promedios semestrales	Mensual	Mensual	Semestral	Semestral
Áreas libres de humo de tabaco	Si	Si	Quejas por personal fumando	Número de Quejas por fumar	Control de Quejas y sugerencias	Tipo formal y confidencial	Cero quejas por fumar	Periodo de corte mensual	Diario	Mensual	Mensual	Mensual
Proyectos de mejora	Si	Si	Formato solicitud de Reunión	Número de Proyectos presentados	Control de proyecto de mejora	Formal y presentada	Determinar número/ Dictaminadas	Periodo de corte igual a 2 meses	Diario	Bimestral	Semestral	Semestral
Rendimiento Persona consejera	Si	Si	Encuesta de satisfacción de denuncias	Porcentaje de satisfacción	Análisis estadístico y porcentajes	Todas las denuncias	100% de satisfacción	Denuncias aceptadas y no aceptadas	Bimestral	Semestral	A anual	A anual
Rendimiento Comité contra la violencia	Si	Si	Encuesta de satisfacción de denuncias	Porcentaje de satisfacción	Análisis estadístico y porcentajes	Todas las denuncias	100% de satisfacción	Denuncias aceptadas y no aceptadas	Bimestral	Semestral	A anual	A anual
Presencia de FRPS	Si	Si	Formato de Quejas y Cuestionarios	Número de Quejas y FRPS detectados	Control de Quejas y Nivel de Riesgos	Aplicar a todo el personal	Menor al de análisis previos	NOM-035-STPS-2018	Diario	Mensual/ Semestral	Semestral	Semestral
Clima organizacional	Si	Si	Encuesta de clima organizacional	Indice de clima organizacional	Control de clima organizacional	Aplicar a todo el personal	Porcentajes de cumplimiento	Respecto a los criterios del PGRP	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual

Fuente. Elaboración propia.

Comedores industriales La manzanilla evalúa el desempeño de su sistema de gestión de riesgos psicosociales así como también determina la eficacia del mismo

sistema a través de su Tablero de Control anual de Objetivos del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales.

	TABLERO DE CONTROL ANUAL DE OBJETIVOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	Objetivo	Indicador	Periodo	Criterio	Enero-Junio						Julio-Diciembre					
No.	Objetivo	Indicador	Periodo	Criterio	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1	Riesgo psicosocial de la empresa	Nivel de riesgo	Semestral	Nulo												
2	Denuncias de violencia laboral	Cantidad total	Bimestral	Determinar												
		No aprobada	Bimestral	Determinar												
		Aprobada	Bimestral	Determinar												
		En proceso	Bimestral	0												
3	Quejas internas	Total	Mensual	Determinar												
		Rechazadas	Mensual	Determinar												
		Aceptadas	Mensual	Determinar												
		En proceso	Mensual	0												
		Corregidas	Mensual	# aceptadas												
4	Sugerencias internas	Total	Mensual	Determinar												
		Rechazadas	Mensual	Determinar												
		Aceptadas	Mensual	Determinar												
		En proceso	Mensual	0												
		Aplicadas	Mensual	# aceptadas												
5	Proyectos de mejora	Cantidad total	Bimestral	Determinar												
		No aprobado	Bimestral	Determinar												
		Aprobado	Bimestral	Determinar												
		En proceso	Bimestral	0												
6	Formación, capacitación y entrenamiento	Sesiones	Mensual	≥ 1												
7	Sensibilización contra la violencia	Sesiones	Mensual	≥ 1												
8	Sensibilización contra la violencia de la mujer	Sesiones	Mensual	≥ 1												
9	Desarrollo, convivencia, salud y estilo de vida	Sesiones	Mensual	≥ 1												

Fuente. Elaboración propia.

3.3.9.2 Auditoría interna

Comedores industriales La manzanilla lleva a cabo auditorías internas al Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales que están programadas dos veces al año, estas auditorías serán aplicadas a todos los procesos de la empresa por auditores que aseguren la objetividad e imparcialidad de la auditoría. Estas auditorías serán registradas y se llevarán de acuerdo a lo planificado en la Agenda de auditoría:

 Comedores Industriales La manzanilla	AGENDA DE AUDITORÍA			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Sup. Calidad e inocuidad	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
No. Registro	Cd.	a	de	del 20
Datos generales				
Criterio de la auditoría:				
Principales objetivos de auditoría:				
Áreas de enfoque:				
Proceso/ Área a auditar:				
Líder del proceso/área:				
Alcance:				
Tipo de auditoría:		Modo de auditoría:		
Fecha de apertura:		Hora de apertura:		
Fecha de cierre:		Hora de cierre:		
Días de auditoría:		Responsable de auditoría:		
Ubicación de auditoría:				
Teléfono:		Correo electrónico:		
Documentación de referencia:				
Datos de auditores y recursos				
Auditor líder:				
Equipo auditor:				
Recursos:				
Programa de auditoría				
Etapas de auditoría	Criterio de auditoría/ Requisito	Fecha	Hora	Auditor responsable
Apertura				
Actividades de auditoría				
Cierre				
Seguimiento de auditoría				
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Firma de responsable				

Fuente. Elaboración propia.

Una vez realizando el cierre de la auditoria se entregará un Reporte de hallazgos de auditoría dando énfasis en las No conformidades del Proceso de Gestión de

Riesgos Psicosociales. Dichas inconformidades representaran oportunidades de mejora para el sistema.

Las categorías de hallazgos se dividen de la siguiente manera:

- ❖ Conformidades.
- ❖ No conformidades potenciales.
- ❖ No conformidades menores.
- ❖ No conformidades mayores.
- ❖ Oportunidades de mejora.
- ❖ Fortalezas halladas.
- ❖ Observaciones.

3.3.9.3 Revisión por la dirección

La gerencia general revisa y asegura la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales a intervalos planificados por lo cual considera:

- Las auditorias previas y sus reportes de hallazgos al PGRP.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas tanto de las partes interesadas como de los requisitos legales u otros por cumplir.
- El Grado de cumplimiento de la política de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y los Objetivos del PGRP.
- El Desempeño del PGRP.
- La adecuación de los recursos para que el PGRP sea eficiente.
- Las comunicaciones pertinentes al PGRP.
- Las oportunidades de mejora continua del PGRP.

Las salidas de la revisión por la gerencia general incluyen decisiones relacionadas con:

- La conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGRP en alcanzar sus resultados planeados.
- Las oportunidades de mejora continua al SGRP.
- Los recursos, cambios y acciones necesarios para mantener eficiente al PGRP.

La Gerencia general comunica los resultados pertinentes de las revisiones a los trabajadores y representantes de los trabajadores además de conservar información documentada como evidencia de estos resultados.

3.3.10 Mejora

3.3.10.1 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

Para cumplir con los requisitos del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales se establecen, implementan y mantienen procedimientos para gestionar los actos de violencia laboral y las no conformidades del proceso a través de los procedimientos de Gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones internas y del Procedimiento de Gestión de las Denuncias contra la violencia laboral en la empresa, así como la aplicación de diferentes medidas y sanciones de acuerdo a los actos violentos cometidos.

El Procedimiento de Gestión de las Denuncias contra la violencia laboral cuenta con las siguientes etapas:

- A) Asistencia y denuncia.
- B) Investigación de la denuncia.
- C) Seguimiento y dictamen.
- D) Cierre de denuncia.
- E) Aplicación de medidas y sanciones.

Estas etapas contarán con los siguientes criterios.

A) Criterios de asistencia y denuncia.

La Persona consejera una vez que tenga contacto con la persona que denuncia se asegura de:

- 1) Determinar el tipo de agresión recibida.
- 2) Verificar si la persona que realizó la denuncia no requiere atención médica de forma inmediata.
- 3) Determinar si se requiere aplicar el Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos ([Anexo VIII](#)), de ser requerido aplicarlo y asegurar que se reciba la asistencia médica y/o psicológica necesaria.
- 4) Entrevistar a la persona que realizó la denuncia de acuerdo a la Guía de Entrevistas en caso de violencia laboral ([Anexo XXIX](#)).
- 5) Facilitar que la persona que denuncia pueda tomar una decisión informada sobre lo que hará con base en las opciones posibles, que varían según el caso presentado y sus intereses.
- 6) Informar a la persona que denuncia que tiene derecho de formular una denuncia penal en contra de la persona presuntamente agresora, si así lo decide.
- 7) Informar a la persona que denuncia de las medidas de protección que puede utilizar hasta el dictamen de su denuncia.

En caso de recibir denuncias informales, la persona consejera buscara establecer contacto con la presuntamente recibió la agresión, con la máxima discreción y la invitará a que formalice su denuncia, para iniciar el proceso de atención. En el caso de que la persona no desee formalizar su denuncia, únicamente se elaborará un informe confidencial, que se integrará al Reporte mensual de persona consejera que se presentará en las sesiones que celebre el Comité contra la violencia.

B) Criterios de Investigación de la denuncia.

Corroborar los hechos denunciados de la siguiente manera:

- 1) Establecer contacto con la persona agresora con la mayor discreción posible y citarla a una entrevista.
- 2) Realizar entrevista con la persona agresora de acuerdo a la Guía de Entrevistas en caso de violencia laboral ([Anexo XXIX](#)) en un plazo no mayor de 5 días hábiles después de haber entrevistado a la persona que realizó la denuncia.
- 3) Realizar entrevista con testigos si se cuenta con ellos de acuerdo con la Guía de Entrevistas en caso de violencia laboral ([Anexo XXIX](#)). Para el caso de los testigos estos son considerados como tales cuando:
 - Pudieron haber escuchado o visto algo acerca del supuesto caso que se denuncia.
 - Puedan describir con propiedad la relación entre la persona que denuncia y el agresor.
 - Haya sido mencionada(o) en el resto de las entrevistas, incluyendo personas que hayan sido víctimas pasadas de la supuesta persona agresora.
- 4) Explicar el procedimiento que se seguirá a los trabajadores y testigos involucrados para la atención de la denuncia, así como sus derechos y responsabilidades.
- 5) Recolectar y analizar las evidencias que pueda haber del caso como grabaciones, material electrónico, escritos, etc.
- 6) Presentar la evidencia del comité e integrar, analizar la información y valorar la gravedad de la falta ubicándola en un ámbito laboral, penal o ambos.

C) Criterios de seguimiento y dictamen.

- 1) Implementar medidas de protección si se cree conveniente para la persona agredida o testigos involucrados. Dichas medidas podrán ser implementadas aún sin la petición de directa de estas personas cuando el Comité contra la violencia lo considere necesario. Entre las medidas que se pueden tomar se encuentran:
 - Sensibilización de un área específica.
 - Reubicación física o cambios de área.

- Cambios de horario.
 - Realizar actividades fuera del lugar de trabajo.
 - Licencia de goce de sueldo de ser necesario.
 - Otras actividades que se consideren puedan ayudar.
- 2) Informar a la persona superior de la persona que agredió de la situación para que esta intervenga, siempre y cuando no haya conflicto de intereses, que la falta sea leve y que la persona que denuncie así lo autorice.
 - 3) Informar periódicamente de forma escrita a la persona que realizó la denuncia, sobre el avance y el proceso que se llevara a cabo.
 - 4) Llegar a un acuerdo y realizar un dictamen sobre el caso de denuncia.

D) Criterios de cierre de denuncia.

- 1) Informar a las partes involucradas sobre la decisión final y las medidas y sanciones que se aplicaran.
- 2) Realizar el cierre de la denuncia y registrarlo en el Acta de cierre de denuncia correspondiente.
- 3) Integrar los datos al Control de Denuncias de violencia laboral ([Anexo XXX](#)) y archivar.
- 4) Aplicar las medidas y sanciones correspondientes.

E) Criterios de aplicación de medidas y Sanciones.

Como acciones correctivas a las denuncias de violencia laboral se toman diferentes medidas y sanciones dependiendo de las características de cada denuncia.

1) Medidas de modificación de conducta.

El uso de este tipo de medidas tiene el objetivo de modificar la conducta de las personas agresoras con sus compañeros de trabajo.

Algunas medidas de modificación de conducta podrían ser:

- Cursos y talleres de sensibilización y concientización.
- Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.

2) Medidas de restauración de ambiente laboral y clima organizacional.

El uso de este tipo de medidas tiene el objetivo de restaurar el ambiente y clima organizacional que pudo haber sido afectado por la presencia de actos violentos, maltratos, agresiones, etc.

Algunas medidas de restauración son:

- Acciones de sensibilización al área afectada.

- Difusión del procedimiento para la atención de denuncias de violencia laboral.
- Campaña sobre conductas de violencia laboral.

3) Sanciones.

Dependiendo de la agresión realizada, las consecuencias del acto y la decisión del comité contra la violencia laboral se podrán aplicar alguna de las siguientes sanciones:

- Aplicar una amonestación verbal o acta administrativa, con copia al expediente personal.
- Cambio de horario.
- Reubicación física o cambio de área.
- Suspensión de la persona agresora.
- Despido de la persona agresora.

Al determinar las medidas y sanciones, la persona denunciante deberá llenar la Encuesta de Satisfacción del procedimiento de denuncias contra la violencia laboral ([Anexo XXXI](#)) para verificar el rendimiento del comité contra la violencia y la Persona consejera.

3.3.10.2 Mejora continua

Comedores industriales La manzanilla mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Proceso de Gestión de Riesgos Psicosociales PGRP para:

- ✓ Mejorar el desempeño del PGRP a través de la implementación y control de acciones y sugerencias además de fomentar la presentación, por parte del personal, de proyectos de mejora llevando el registro y seguimiento de estos proyectos a través del Formato de Presentación de Proyecto de mejora ([Anexo XXXII](#)) y el Control de Proyectos de mejora ([Anexo XXXIII](#)).
- ✓ Promover una cultura organizacional que apoye y fomente la eficiencia del PGRP.
- ✓ Conseguir un clima organizacional que contribuya al mejoramiento de toda la empresa a través de dar seguimiento y control por medio de la encuesta de clima organizacional ([Anexo XXXIV](#)) a los siguientes puntos:
 1. Sentimiento de pertenencia.
 2. Relaciones entre pares y trabajo en equipo.
 3. Relaciones y confianza con los líderes.
 4. Condiciones físicas laborales.
 5. Independencia laboral.
 6. Organización.
 7. Remuneración.
 8. Compromiso.

9. Supervisión.
 10. Retroalimentación.
 11. Comunicación.
 12. Gestión del tiempo.
 13. Motivación.
 14. Capacitación.
 15. Escucha activa y valoración.
 16. Felicidad.
- ✓ Comunicar los resultados pertinentes de la mejora continua a sus colaboradores y sus representantes.
 - ✓ Mantener y conservar información documentada como evidencia de la mejora continua.

CONCLUSIONES

Las conclusiones del trabajo realizado son las siguientes:

- Mediante el diseño y la aplicación de un cuestionario se llegó a identificar y clasificar que los principales factores de riesgo psicosocial que afectan el sector de los comedores industriales son la jornada laboral, la carga de trabajo y el nivel de participación de los trabajadores, concluyendo que en estos se carece de programas para la prevención, gestión e intervención de los mismos y un desinterés general de los supervisores para atenderlos.
- El nivel general de riesgo psicosocial de los comedores industriales es alto a pesar de su tamaño empresarial en comparación con otros grandes sectores de la industria de producción de alimentos.
- Para presentar una idea más clara y real sobre el funcionamiento de este tipo de empresas se elaboró un modelo basado en los comedores industriales tradicionales donde se describe su proceso y parte de la normativa que se exige actualmente, así como características propias del sector analizado.
- Se comprobó que una política que involucre el compromiso con la seguridad y salud en el trabajo únicamente será sostenible si integra un verdadero interés tanto por la salud, así como el bienestar y el desarrollo de los trabajadores a largo plazo a través del establecimiento de programas para estos fines.
- Para poder Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en el comedor industrial se determinó que fueran clasificados a partir de los puestos laborales, así como los derivados de los aspectos organizacionales buscando de este modo una correcta delimitación y control entre las características personales y las responsabilidades de los trabajadores; los fallos organizacionales y las necesidades de los puestos.
- A partir de los diferentes análisis realizados se pudieron formular diferentes objetivos, procedimientos y programas para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo y promocionar la salud laboral a una empresa de comedor industrial, justificando de este modo la necesidad de implementar todos estos puntos en las diferentes organizaciones para una correcta gestión de los factores y riesgos psicosociales.
- A través de los datos presentados se determinaron los métodos de seguimiento y medición para el logro de los objetivos del proceso de gestión de riesgos psicosociales de la empresa presentada para poder afirmar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- Después de establecer todos los puntos necesarios para una gestión de riesgos psicosociales se puede proceder a determinar las medidas necesarias para el control y la mejora continua de este proceso en el comedor industrial presentado.
- Las condiciones de seguridad del ambiente físico de trabajo y de los puestos laborales afectan y son afectadas por las condiciones psicosociales del lugar laboral, por lo que, se debe asegurar que ambas partes funcionen adecuadamente y trabajen de forma segura para el logro de los objetivos de la empresa.
- La elaboración en un proceso de gestión de riesgos psicosociales para un comedor industrial acorde con la metodología de la organización internacional del trabajo y los requisitos sistémicos de la norma ISO 45001:2018 mejoran el desempeño y el ambiente de trabajo de la organización gracias a disminuir la siniestralidad general de la empresa y sus puestos laborales; mejorar la comunicación y las relaciones entre los colaboradores; mejorar el clima organizacional de la empresa; definir de una mejor manera los roles, responsabilidades y autoridades organizacionales considerando el factor psicosocial de los diferentes puestos; mejorar la supervisión, la retroalimentación y el liderazgo y finalmente evaluar y controlar los aspectos psicosociales dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (2021). Propuesta de mejora en la gestión de calidad en el servicio en un comedor industrial con base en la satisfacción del comensal. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, Ags.
- Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar J. y Sánchez, J. L. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(2), 266-278. Bogotá, D.C., Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80619290005.pdf>
- Arroyo, J. (2015). DESARROLLA SERVICIOS DE PREPARACIÓN Y VENTA DE ALIMENTOS. Recuperado de https://www.cobachsonora.edu.mx/files/modulosaprendizajeed2021/modulo_ssextosemestre2021/capacitacionparaeltrabajo/gastronomiaynutricion/gastronomia_dspva6ed2012.pdf
- CEM, Confederación de empresas de Málaga. (2013). GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. Recuperado de https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- Cortez, W. W. y Grijalva, Á. E. (2021). Pobreza, desigualdad y tamaño de municipio como factores explicativos del robo en México. *Gestión Y Política Pública*, 30(1), 127-161. <https://doi.org/10.29265/gypp.v30i1.812>
- C&T, Ciencia & Trabajo. (2009, Abril/ Junio). Riesgos Psicosociales en el trabajo. Ciencia & Trabajo (C&T). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Susana-Llorens-Gumbau/publication/41126170_Exposicion_a_la_Tecnologia_de_la_Informacion_y_la_Comunicacion_y_su_Relacion_con_el_Engagement/links/09e41508a94c1206b4000000/Exposicion-a-la-Tecnologia-de-la-Informacion-y-la-Comunicacion-y-su-Relacion-con-el-Engagement.pdf#page=69
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Documento oficial de la Federación, DOF A. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Documento oficial de la Federación, DOF B. (2011). Ley de ayuda alimentaria para los trabajadores.

Documento oficial de la Federación, DOF C. (2015). Reglamento de la ley de ayuda alimentaria para los trabajadores.

Documento oficial de la Federación, DOF D. (2015). Ley Federal del Trabajo.

Documento oficial de la Federación, DOF E. (2009). Norma oficial mexicana NOM-251-SSA1-2009, prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

Documento oficial de la Federación, DOF F. (2015). Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Durán-Agüeroa, S., Arboleda, L. M., Velásquez, J., E., Fretes, G., González, L. E., Rochae, A.,... Jairo Torres. (2018). Caracterización del consumo de comida callejera según edad, estudio multicéntrico. *Revista Española de Nutrición Humana Y Dietética*, 22(3), 243-250. <https://doi.org/10.14306/renhyd.22.3.554>

FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61. (2016). Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa. Recuperado de <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.023%20-%20Manual%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20riesgos%20psicosociales%20en%20la%20empresa.pdf>

García, R. G., González, E. G., Rodríguez, K.M. y Vallado, G. A. (2018). IMPORTANCIA DE LOS COMEDORES INDUSTRIALES Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN EMPRESAS PRIVADAS DE MÉRIDA, YUCATÁN. *REVISTA DEL CENTRO DE GRADUADOS E INVESTIGACIÓN. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA*, 33(72), 22-26. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Elsi_Cicero/publication/355152825_Importancia_de_los_comedores_industriales_y_su_relacion_con_el_clima_laboral_en_empresas_privadas_de_Merida_Yucatan/links/616045071eb5da761e61f6bf/Importancia-de-los-comedores-industriales-y-su-relacion-con-el-clima-laboral-en-empresas-privadas-de-Merida-Yucatan.pdf

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, INSHT A. (s.f.). NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_330.pdf/e0ba3d17-b43d-4521-905d-863fc7cb800b

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, INSHT A. (s.f.). NTP 324: Cuestionario de chequeo para el control de riesgos de accidente. Recuperado de


https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_324.pdf/9a524205-9ff4-4985-8232-40f5b3bb94b6

- Instituto mexicano del seguro social, IMSS. (2020). Lineamiento Operativo para la Atención Psicológica de 1er Contacto a Trabajadores IMSS Instrumento de trabajo para Equipo de Salud SPPSTIMSS (Énfasis en acciones del Profesional en Psicología). Recuperado de http://educacionensalud.imss.gob.mx/ces_wp/wp-content/uploads/2021/08/Lineamiento_Operativo_para_la_Atencion_Psicologica_1er_Contacto_a_Trabajadores_IMSS.pdf
- Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M y Gracia D. (2006). Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. Recuperado de <https://www.uv.es/~meliajl/Papers/2006FTNCap1.pdf>
- MC. Mutua. (s.f.) ¿CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA LABORAL?. Recuperado de https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47308/prevenir_violencia_es.pdf/ce8f3c10-f45b-b6a6-411d-c3c4f8e85c3d
- Mora, S. L. y Múnera, F. A. (2015). EVALUACIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE EN LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD. *Repertorio de Medicina y Cirugía* (REPER), 24(4), 267-274. Recuperado de <https://www.fucsalud.edu.co/sites/default/files/2017-01/EVALUACION%CC%81N%20DE%20ESTILOS%20DE%20VIDA.pdf>
- Moreno, B. y Báez C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Moreno., B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo*. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo : contribución a su estudio. *RIUNNE*, 58-74.
- Negroe, D. (2011). El servicio de comedor como motivador para el buen desempeño del empleado (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F.
- Oficina internacional del trabajo OIT. (2012). SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: guía del formador. Ginebra, Suiza: OIT.

- Organización Internacional de Normalización, ISO A. (2018). ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO
- Organización Internacional de Normalización, ISO B. (2021). ISO 45003:2021 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales.
- Organización Panamericana de la Salud, OPS (2019). Los problemas de salud mental son la principal causa de discapacidad en el mundo, afirman expertos. Recuperado de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15481:mental-health-problems-are-the-leading-cause-of-disability-worldwide-say-experts-at-paho-directing-council-side-event&Itemid=72565&lang=es#:~:text=Washington%2C%20DC%2C%201%20de%20octubre,y%20uso%20abusivo%20de%20alcohol.
- OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. Recuperado de: https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf
- Secretaría de trabajo y previsión social, STPS A. (2017) Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINAL.pdf
- Secretaría de trabajo y previsión social, STPS B. (2020). Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/Protocolo_Violencia_Laboral_0603-1amGMX__1_.pdf
- Universidad Internacional del Ecuador UIDE. (s.f.). Cuestionario sobre acoso sexual en la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE). Recuperado de: <https://ee.humanitarianresponse.info/x/i15lmFie>

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario para la identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la evaluación del Entorno organizacional, el Acoso sexual y el Estilo de vida en los centros de trabajo.

 <p style="font-size: small;">Comedores industriales La manzanilla</p>	CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL, EL ACOSO SEXUAL Y EL ESTILO DE VIDA EN LOS CENTROS DE TRABAJO				Código	
					Versión	
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha		
Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 1 DE 10			
Instrucciones: Conteste el cuestionario completamente; no existen respuestas correctas o incorrectas; es necesaria su concentración; considere las condiciones de los dos últimos meses laborales. Su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad						
Marque una "X" a la respuesta que se le indica						
Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo						
No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.						
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo						
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.						
No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo						
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.						
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).						
No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					
Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.						
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.						
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo						
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de persona					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).						
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios: Si No

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" continúe desde la pregunta 73

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

Soy jefe de otros trabajadores: Si No

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" continúe desde la pregunta 73

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con conductas de índole sexual que creen un ambiente laboral negativo

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
73	Han atentado contra mi dignidad o integridad moral en mi centro de trabajo					
74	Me dan a conocer la diferencia entre el acoso y el ejercicio abusivo o arbitrario de las facultades empresariales					
75	Considero que mi integridad física se ve dañada con algunas de las situaciones de acoso sexual dentro de mi organización					
76	Con que frecuencia has sufrido acoso sexual en tu centro de trabajo					
77	He experimentado situaciones de acoso sexual con palabras (piropos, frases) en mi centro de trabajo					
78	He experimentado situaciones de acoso sexual con sonidos (silbidos) en mi centro de trabajo					
79	He experimentado situaciones de acoso sexual con miradas incómodas en mi centro de trabajo					
80	He tenido contacto físico no deseado en mi centro de trabajo					
81	En mi trabajo he sufrido algún tipo de acoso por mi forma de vestir					
82	Me han hecho sentir que mi personalidad da pie a que me puedan faltar al respeto					

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
83	Considero que las mujeres sufren mayor acoso sexual					
84	En mi organización me siento respetado durante mi jornada					
85	Me he sentido acosado(a) por alguien dentro de mi organización con nivel jerárquico mas alto					
86	Me he sentido acosado(a) por mis compañeros de trabajo					
87	Me he sentido acosado (a) por algún cliente o proveedor					
88	Estas situaciones afectan mi rendimiento durante mi jornada					
89	Cuando reporto estas situaciones se toman medidas por parte de mi organización					
90	Con que frecuencia me dan a conocer las medidas tomadas ante dichas situaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su estilo de vida en general

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Relaciones con otros						
91	Tengo con quien hablar de las cosas que son importantes para mi					
92	Me siento valorado por otros					
93	Reconozco y valoro los aportes de los demás					
94	Realizo actividades que aportan a otros					
95	Disfruto estar con otras personas					
96	Siento que para otras personas es grato compartir conmigo					
97	Me siento en capacidad de expresar respetuosamente las diferencias a los demás					


No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Actividad física						
98	Realizo actividad física diaria con una intensidad moderada (caminar, bailar, trotar, etc.) por lo menos durante 30 minutos					
99	Realizo actividad física al menos 30 minutos, cinco días a la semana					
100	Tengo un rendimiento físico bueno					
Descanso						
101	Duermo bien y me siento descansado					
102	Manejo el estrés y la tensión en mi vida					
103	Disfruto mi tiempo libre					
104	Encuentro alternativas interesantes para salir de la rutina					
Nutrición						
105	Balanceo mi alimentación frutas, verduras, proteínas, cereales y lácteos					
106	Evito consumir bebidas gaseosas, mucho azúcar o sal, comida chatarra o con mucha grasa					
107	En mi rutina diaria, destino un horario para tomar las comidas principales (desayuno, almuerzo y comida)					
108	Me siento a gusto con mi peso actual					
Salud oral						
109	Considero que la salud oral es un elemento importante para mantener mi salud general					
110	Cepillo mis dientes mínimo dos veces al día					
111	Uso además del cepillo y la crema, seda dental y enjuague bucal					
112	Visito al odontólogo por lo menos una vez al año					
Sexualidad						
113	Si tengo/ tuviera una relación sexual prevengo/prevendría un embarazo no deseado					

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
114	Si tengo o fuera a tener relaciones sexuales, uso o usaría condón como protección contra ITS (Infecciones de trasmisión sexual)					
115	Evito/evitaría tener relaciones sexuales bajo el efecto del alcohol o drogas					
116	Considero que mi sexualidad es placentera					
117	Para mí es importante que en las relaciones sexuales exista afecto y respeto					
Movilidad						
118	Conozco y respeto las normas de seguridad que debo tener en cuenta como peatón, pasajero o conductor de bicicleta, patines, vehículo, etc.					
119	Si monto en un vehículo como conductor o como pasajero, uso el cinturón de seguridad					
120	Utilizo los puentes peatonales y las cebras					
121	Si manejara automóvil, lo haría sin haber consumido alcohol y/o sustancias psicoactivas					
Consumo de sustancias						
122	Evito consumir bebidas con fines energizantes					
123	Evito fumar cigarrillo					
124	Evito automedicarme					
125	Si bebo, tomo menos de cuatro tragos					
126	Evito consumir sustancias psicoactivas					
Sentidos de vida						
127	Me considero una persona optimista					
128	Proyecto mis decisiones a futuro					
129	Mis decisiones me acercan a lograr lo que quiero					
130	Me siento satisfecho(a) conmigo y con lo que hago					
131	Sé decir NO cuando algo me molesta o incomoda					

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Medio ambiente						
132	Disfruto y cuido mi entorno					
133	Reciclo					
134	Ahorro energía y agua					
135	Me reconozco como parte de la naturaleza					
Gracias por su colaboración, ha concluido el cuestionario.						


Fuente: Elaboración propia a partir de NOM-035-STPS-2018, UIDE (s.f.) y OPS (como se citó en Mora y Munera, 2015).

Anexo II. Ficha de Información del trabajador.

 Comedores industriales La manzanilla	FICHA DE INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
El uso de los datos proporcionados y los resultados obtenidos son únicamente con fines académicos		Número de cuestionario: _____ Fecha de aplicación: _____		
Marque una "X" a la respuesta que se le indica o coloque la respuesta en el espacio indicado				
INFORMACION DEL TRABAJADOR				
Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino				
Edad en años:				
<input type="checkbox"/> 15-19 años	<input type="checkbox"/> 20-24 años	<input type="checkbox"/> 25-29 años	<input type="checkbox"/> 30-34 años	<input type="checkbox"/> 35-39 años
<input type="checkbox"/> 40-44 años	<input type="checkbox"/> 45-49 años	<input type="checkbox"/> 50-54 años	<input type="checkbox"/> 55-59 años	<input type="checkbox"/> 60-64 años
<input type="checkbox"/> 64-69 años	<input type="checkbox"/> 70 años o mas			
Estado civil:				
<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Unión libre	<input type="checkbox"/> Divorciado	<input type="checkbox"/> Vudoo
Nivel de estudios:				
<input type="checkbox"/> Sin información	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Preparatoria o Bachillerato	<input type="checkbox"/> Técnico superior
<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Incompleta
<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Incompleta
<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Incompleta
<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Incompleta
<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Incompleta
DATOS LABORALES				
Ocupación/Profesión/Puesto: _____				
Departamento/Sección/Área: _____				
Tipo de puesto:				
<input type="checkbox"/> Operativo	<input type="checkbox"/> Profesional o técnico	<input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/> Gerente	
Tipo de contratación				
<input type="checkbox"/> Por obra o proyecto	<input type="checkbox"/> Por tiempo determinado (temporal)	<input type="checkbox"/> Tiempo indeterminado	<input type="checkbox"/> Honorarios	
Tipo de personal				
<input type="checkbox"/> Sindicalizado	<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Confianza		
Tipo de jornada de trabajo				
<input type="checkbox"/> Fijo nocturno (entre 20:00 y 06:00)	<input type="checkbox"/> Fijo diurno (entre 06:00 y 20:00)	<input type="checkbox"/> Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno)		
Realiza rotación de turnos: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No				
EXPERIENCIA EN AÑOS				
Tiempo en el puesto actual				
<input type="checkbox"/> Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/> Entre 6 meses y un año	<input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 años	<input type="checkbox"/> Entre 5 a 9 años	<input type="checkbox"/> Entre 10 a 14 años
<input type="checkbox"/> Entre 15 a 19 años	<input type="checkbox"/> Entre 20 a 24 años	<input type="checkbox"/> 25 años o más		
Tiempo de experiencia laboral				
<input type="checkbox"/> Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/> Entre 6 meses y un año	<input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 años	<input type="checkbox"/> Entre 5 a 9 años	<input type="checkbox"/> Entre 10 a 14 años
<input type="checkbox"/> Entre 15 a 19 años	<input type="checkbox"/> Entre 20 a 24 años	<input type="checkbox"/> 25 años o más		


Fuente. Elaboración propia a partir de NOM-035-STPS-2018.

Anexo III. Formato de Quejas, Sugerencias y Felicidades internas.

	FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICIDADES INTERNAS			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	
				No. de registro _____
Datos de identificación y contacto:				
Fecha _____				
Nombre completo _____		Puesto _____		
<input type="checkbox"/> Gerencia general		Teléfono _____		
Área a la que se pertenece <input type="checkbox"/> Administración		Correo electrónico _____		
<input type="checkbox"/> Calidad e inocuidad		Nombre de empresa en caso de ser externo _____		
<input type="checkbox"/> Compras				
<input type="checkbox"/> Alimentos y Bebidas		Ciudad de la empresa _____		
<input type="checkbox"/> Externo		Dirección de la empresa _____		
Datos de queja, sugerencia o felicitación:				
<input type="checkbox"/> Queja		Ámbito de queja, sugerencia o felicitación:		
Tipo de comunicación: <input type="checkbox"/> Sugerencia		<input type="checkbox"/> Producto		
<input type="checkbox"/> Felicitación		<input type="checkbox"/> Servicio		
		<input type="checkbox"/> Relación laboral		
		<input type="checkbox"/> Procedimientos laborales		
		<input type="checkbox"/> Otro		
Contenido de la queja, sugerencia o felicitación:				
Firma _____				

Fuente. Elaboración propia.


Anexo IV. Control de Sugerencias, Quejas y Felicidades internas.

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES INTERNAS			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	No. y Fecha de registro	Tipo de seguimiento	Ámbito	Nombre de quien realizo la sugerencia/puesto	Descripción breve	Prioridad	Etapas de seguimiento	Seguimiento finalizado
1	101/Día-mes-año	Sugerencia, queja, felicitación	Producto, Servicio, relación laboral, procedimientos, etc.	Nombre completo/puesto	Describir de forma breve lo acontecido y datos de importancia, como nombres, lugares, etc.	Muy alta/alta/media/baja/minima	Observada, analizada, aceptada/rechazada, en proceso y aplicada/corregida	Si/No/Pendiente
2	102/Día-mes-año	Sugerencia, queja, felicitación	Producto, Servicio, relación laboral, procedimientos, etc.	Nombre completo/puesto	Describir de forma breve lo acontecido y datos de importancia, como nombres, lugares, etc.	Muy alta/alta/media/baja/minima	Observada, analizada, aceptada/rechazada, en proceso y aplicada/corregida	Si/No/Pendiente
3	103/Día-mes-año	Sugerencia, queja, felicitación	Producto, Servicio, relación laboral, procedimientos, etc.	Nombre completo/puesto	Describir de forma breve lo acontecido y datos de importancia, como nombres, lugares, etc.	Muy alta/alta/media/baja/minima	Observada, analizada, aceptada/rechazada, en proceso y aplicada/corregida	Si/No/Pendiente
4	104/Día-mes-año	Sugerencia, queja, felicitación	Producto, Servicio, relación laboral, procedimientos, etc.	Nombre completo/puesto	Describir de forma breve lo acontecido y datos de importancia, como nombres, lugares, etc.	Muy alta/alta/media/baja/minima	Observada, analizada, aceptada/rechazada, en proceso y aplicada/corregida	Si/No/Pendiente


Fuente. Elaboración propia.


Anexo V. Formato de solicitud de Reunión.


 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	FORMATO DE SOLICITUD DE REUNIÓN			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos de la persona que presenta la solicitud				
Nombre: _____				
Puesto: _____ Área: _____				
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____				
Jefe/a inmediato/a: _____				
Datos de la reunión solicitada				
Fecha solicitada: _____ Duración máxima: _____				
Día _____ Mes _____ año 20____ horas				
Lugar de reunión propuesto: _____ Horario propuesto: _____				
De _____ a _____				
Motivo de la reunión				
Material y equipo necesario				
Participantes clave solicitados				
Nombre 1 _____				
Puesto _____ Área _____				
Nombre 2 _____				
Puesto _____ Área _____				
Nombre 3 _____				
Puesto _____ Área _____				
_____ Firma de persona que presenta la solicitud				

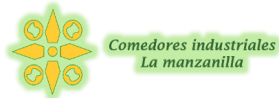
Fuente. Elaboración propia.

Anexo VI. Escala Cisneros (valoración del Mobbing).

	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)			Código						
				Versión						
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha						
Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 1 DE 7							
<p>Instrucciones: Conteste el cuestionario completamente; no existen respuestas correctas o incorrectas; es necesaria su concentración; considere las condiciones de los dos últimos meses laborales. Su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con</p>										
<p>Marque una "X" el número que mejor represente lo que tú percibes o sientes actualmente.</p>										
<p>¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?</p>										
<p>Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos: 1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados</p>										
<p>Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos: 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días</p>										
no.	Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
			0	1	2	3	4	5	6	
1	Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él									
2	. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»									
3	Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme									
4	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética									
5	Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada									
6	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia									

	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)			Código						
				Versión						
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha						
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 2 DE 7						
Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos: 1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados										
Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos: 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días										
no.	Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
			0	1	2	3	4	5	6	
7	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido									
8	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias									
9	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno									
10	Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada									
11	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito									
12	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad									
13	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente									
14	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo									

	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)			Código						
				Versión						
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha						
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 3 DE 7						
Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos: 1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados										
Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos: 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días										
no.	Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
			0	1	2	3	4	5	6	
15	Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga									
16	Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos									
17	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo									
18	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes									
19	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros									
20	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)									
21	Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos									
22	.Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo									



Comedores industriales
La manzanilla

ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)

Código

Versión

Elaboró

Revisó

Aprobó

Fecha

Aux. Talento humano

Sup. Administrativo

Gerente general

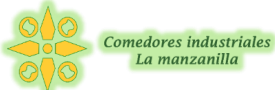
PÁGINA 4 DE 7


Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos:


1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados




Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos: 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días

no.	Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
			0	1	2	3	4	5	6	
23	Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»									
24	Me menosprecian personal o profesionalmente									
25	Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.									
26	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal									
27	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios									
28	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio									
29	Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme									
30	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme									

	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)			Código						
				Versión						
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha						
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 5 DE 7						
Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos: 1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados										
Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos: 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días										
no.	Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
			0	1	2	3	4	5	6	
31	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí									
32	Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada									
33	.Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo									
34	Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.									
35	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación									
36	Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo									
37	Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables									
38	.Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada									


 Comedores industriales La manzanilla	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)			Código						
				Versión						
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha						
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 6 DE 7						
Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos: 1 Jefes o supervisores 2 Compañeros de trabajo 3 Subordinados										
Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos: 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días										
no.	Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
			0	1	2	3	4	5	6	
39	Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional									
40	Intentan persistentemente desmoralizarme									
41	Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada									
42	Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»									
43	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas									
44	.En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	SI			NO					

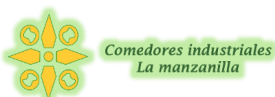
	ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)			Código	
				Versión	
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 7 DE 7	

Resultados	
Nivel Leve o inexistente	
<p>Si los resultados no son contundentes, es decir, si la supuesta víctima no ha recibido agresiones habituales durante los últimos 6 meses, se puede canalizar con estrategias de comunicación, un análisis en la capacitación necesaria para su puesto y hablar con su jefe directo para mejorar estrategias de retroalimentación netamente objetiva.</p>	
Nivel Medio	
<p>Si los resultados obtenidos muestran una incidencia de una vez al mes o varias veces por semana, puede ser una primera fase del acoso. La institución puede tomar acciones, evaluando tanto al victimario como a los mecanismos de comunicación y retroalimentación.</p>	
Nivel Grave a muy grave	
<p>Si los resultados obtenidos son continuos, persistentes o incluso intolerables por su gran incidencia, es necesario poner un alto total y tomar medidas disciplinarias, actas administrativas y otras sanciones determinadas por la propia dependencia, conforme a la normatividad aplicable.</p>	

Fuente. Elaboración propia a partir de STPS A. (2017).


Anexo VII. Cuestionario de Hostigamiento sexual laboral (Hosel).

 Comedores industriales La manzanilla	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)			Código			
				Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha			
Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 1 DE 4				
Instrucciones: Conteste el cuestionario completamente; no existen respuestas correctas o incorrectas; es necesaria su concentración; considere las condiciones de los dos últimos meses laborales. Su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad							
Marque una "X" el número que mejor represente lo que tú percibes o sientes actualmente.							
A continuación, se presenta un listado de posibles situaciones que un(a) trabajador(a) puede estar viviendo.							
(0) Nunca, (1) Una vez, (2) Algunas veces (al año), (3) Frecuente (al mes), (4) Muy frecuente (a la semana), (5) Siempre							
No.	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5
1	¿En tu trabajo recibes burlas o chistes que hacen referencia a alguna parte de tu cuerpo?						
2	¿Te han puesto sobrenombres desagradables por tu cuerpo?						
3	¿En tu trabajo se han generado comentarios de carácter sexual que atentan tu reputación?						
4	¿Alguien de tu trabajo te ha hecho proposiciones sexuales que no deseas?						
5	¿Recibes peticiones sexuales insistentes de parte de alguien de tu trabajo que no deseas?						
6	¿En tu trabajo exhiben material sexual (pornografía) que no te gusta?						
7	¿Has recibido comentarios obscenos (picantes) por alguien que está en tu trabajo?						
8	¿No te ha gustado que alguna persona en tu trabajo se acerque demasiado a tu cuerpo?						
9	¿Mientras estás trabajando has sentido humillación porque han tocado partes de tu cuerpo?						
10	¿Alguna persona te hace peticiones sexuales que no deseas sin que los demás se enteren?						

	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)			Código	
				Versión	
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 2 DE 4	

(0) Nunca, (1) Una vez, (2) Algunas veces (al año), (3) Frecuente (al mes), (4) Muy frecuente (a la semana), (5) Siempre

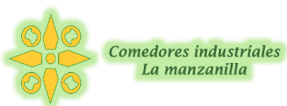
No.	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5
11	¿Te ofende alguna persona de tu trabajo por no aceptar sus peticiones sexuales?						
12	¿Expresas que no deseas la insistencia de alguna persona de tu trabajo para intimar sexualmente con él/ella?						
13	¿Sientes miedo ante las demandas sexuales de alguna persona de tu trabajo?						
14	¿Te sientes impotente por demandas sexuales de alguien de tu trabajo?						
15	¿Has recibido amenazas de alguna persona de tu trabajo por no aceptar invitaciones de carácter sexual?						
16	¿Has vivido situaciones de abuso de autoridad en tu trabajo por no aceptar las invitaciones de carácter sexual?						
17	¿Alguna persona relacionada con tu trabajo te exige tener relaciones sexuales que te hacen sentir humillada(o)?						
18	¿Te has sentido hostigada(o) sexualmente por alguna persona relacionada con tu trabajo?						
19	¿Te han pedido realizar actos sexuales no deseados a cambio de algún beneficio en tu trabajo?						
20	¿Te han cambiado de actividades en tu trabajo por no aceptar invitaciones sexuales de alguna persona de tu trabajo?						
21	¿Te han obligado a acceder a peticiones sexuales para no perder alguna prestación en tu trabajo?						
22	¿Alguna persona de tu trabajo te ordenó a intimar sexualmente con un cliente para beneficiar a la empresa?						

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)			Código	
				Versión	
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 3 DE 4	

El siguiente grupo de preguntas contéstalas sólo si has marcado algún número diferente de CERO en alguna pregunta de las anteriores, si no pasa a la pregunta número 34

(0) Nunca, (1) Una vez, (2) Algunas veces (al año), (3) Frecuente (al mes), (4) Muy frecuente (a la semana), (5) Siempre

No.	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5
23	Has comentado con alguien que un compañero de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas?						
24	¿Has expresado directamente a la persona que no deseas sus peticiones sexuales?						
25	¿Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo?						
26	¿Has faltado a tu actividad laboral por no poder impedir la presión sexual que ejerce sobre ti alguien de tu trabajo?						
27	¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales?						
28	¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada(o) por peticiones sexuales?						
29	¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales?						
30	¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo?						
31	¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual?						
32	¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo?						
33	¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo?						


	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)			Código	
				Versión	
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	PÁGINA 4 DE 4	

No.	PREGUNTAS	SI	NO
34	¿En tu empresa/institución hay reglamentos que prohíben las amenazas o peticiones sexuales no deseadas?		
35	¿Existen procedimientos en tu empresa/institución para poder denunciar el hostigamiento sexual?		
36	¿Conoces la existencia de instituciones que apoyan a personas afectadas por hostigamiento sexual?		
37	¿Conoces la existencia de leyes para protegerte del hostigamiento sexual?		
38	¿En tu empresa/institución atienden las quejas por hostigamiento sexual?		
39	¿Formularías una denuncia formal en caso de hostigamiento sexual?		
40	¿En tu empresa/institución se han llevado a cabo acciones contra alguna persona que hayan denunciado como hostigadora sexual?		

Calificación Hosel		
Columna (A): Percepción de presencia. Sumar los valores señalados en cada ítem.		
DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJES
Verbal (3a. Dimensión)	1,2,3,4,5,7	0-5= nulo o bajo; 6-12= medio; 13 y más=alto
Emocional (2a. Dimensión)	9,10,11,13,14,17,18	0-6= nulo o bajo; 9-18=medio; 19 y más= alto
Ambiental (1a. Dimensión)	6,8,12,15,16,19,20,21,22	0-8= nulo o bajo; 9-18=medio; 19 y más= alto
<p>Consecuencias: Contar las veces (frecuencia) que señala cada una de las opciones según corresponda:</p> <p>Personales 23, 24, 41, 32, 33 Laborales 25, 26, 28, 29 Sociales 27,30</p>		

Fuente: Elaboración propia a partir de STPS A. (2017).


Anexo VIII. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	
Marque una "X" a la respuesta que se le indica				
Sección/Pregunta			Respuesta	
			Si	No
I.- Acontecimiento traumático severo				
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:				
Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?				
Asaltos?				
Actos violentos que derivaron en lesiones graves?				
Secuestro?				
Amenazas?, o				
Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?				
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):				
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?				
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?				
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):				
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?				
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?				
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?				
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?				
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?				
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?				
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?				
IV Afectación (durante el último mes):				
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?				
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?				
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?				
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?				
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?				


Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Anexo IX. Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial característicos del puesto (Método Fine)


	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)								Código	
									Versión	
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha						
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general							
Factores de riesgo psicosocial característicos del puesto de trabajo (Categoría: Contenido del trabajo)										
Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-01	Tareas monótonas, poco estimulantes, sin sentido	Aux. Cocina	Falta de concentración	Lesión temporal	15	10	6	900	Bajo	B
			Hartazgo	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Cocinero	Falta de concentración	Lesión permanente	25	6	6	900	Bajo	B
				Lesión temporal	15	6	6	540	Bajo	
		Hartazgo	Renuncia	15	6	6	540	Bajo		
		Almacenista	Falta de concentración	Lesión permanente	25	6	6	900	Bajo	B
			Hartazgo	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	
		Aux. Limpieza	Falta de concentración	Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	M
			Hartazgo	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
		Chofer	Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy Alto	MA
			Hartazgo	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
Cajero	Falta de concentración	Baja monetaria menor	15	6	10	900	Bajo	B		
	Hartazgo	Renuncia	15	6	6	540	Bajo			
FRPS-02	Tareas desagradables	Aux. Limpieza	Desagrado	Absentismo	5	10	3	150	Leve	L
FRPS-03	Enfrentamiento a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres	Aux. Cocina	Miedo	Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	MA
			Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy Alto	
			Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	10	500	Leve	
		Cocinero	Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy Alto	MA
			Miedo	Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	
Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	10	500	Bajo				

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código	
				Versión	
Elaboró		Revisó		Aprobó	Fecha
Aux. Talento humano		Sup. Administrativo		Gerente general	


Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-03	Enfrentamiento a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres	Chef Administrativo	Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	MA
			Miedo	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
			Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	10	500	Bajo	
		Aux. Limpieza	Falta de concentración	Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	M
		Sup. Calidad e inocuidad	Falta de concentración	Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	M
Chofer	Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	MA		
FRPS-04	Trabajo con 'poco valor social'	Aux. Cocina	Vergüenza	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	L
		Aux. Limpieza	Vergüenza	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	L
		Chofer	Vergüenza	Desmotivación	1	10	6	60	Leve	L
FRPS-05	Trabajo con objetos de valor o dinero	Chofer	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	3	150	Leve	L
		Sup. Compras	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	10	500	Bajo	B
		Cajero	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B
		Sup. Administrativo	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B
		Gerente general	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
				Fecha
Elaboró		Revisó		Aprobó
Aux. Talento humano		Sup. Administrativo		Gerente general


Factores de riesgo psicosocial característicos del puesto de trabajo (Categoría: Carga y ritmo de trabajo)										
Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-06	Trabajar bajo presión de tiempo	Cocinero	Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	MA
				Lesión permanente	25	10	3	750	Bajo	
			Producto no conforme	Perdida financiera menor	15	10	6	900	Bajo	
		Chef Administrativo	Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	MA
			Producto no conforme	Perdida financiera mayor	25	10	10	2500	Alto	
		Aux. Servicio	Falta de concentración	Lesión temporal	25	6	6	900	Bajo	B
		Aux. talento humano	Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	B
		Sup. Cal e inocuidad	Falta de concentración	Lesion permanente	25	10	6	1500	Medio	M
		Chofer	Falta de concentración	Muerte	50	6	6	1800	Medio	M
		Sup. Administrativo	Producto no conforme	Perdida financiera mayor	25	6	10	1500	Medio	M
Sup. Compras	Producto no conforme	Perdida financiera mayor	25	6	10	1500	Medio	M		
Gerente general	Producto no conforme	Perdida financiera mayor	25	10	10	2500	Alto	A		
FRPS-07	Ritmos de trabajo acelerado	Cocinero	Falta de concentración y cansancio	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	MA
				Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	
			Producto no conforme	Perdida financiera menor	15	10	10	1500	Medio	
		Chef Administrativo	Fatiga alta	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	MA
			Falta de concentración	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	
			Producto no conforme	Perdida financiera menor	15	10	10	1500	Medio	
		Aux. Servicio	Ansiedad constante	Estrés alto	5	6	10	300	Bajo	M
			Fatiga alta	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	
		Gerente general	Ansiedad constante	Estrés alto	5	6	10	300	Bajo	M
			Falta de concentración	Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	
Gerente general	Producto no conforme	Perdida financiera mayor	25	10	10	2500	Medio	A		

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-07	Ritmos de trabajo acelerado	Chofer	Ansiedad constante	Estrés alto	5	6	10	300	Bajo	M
			Falta de concentración	Muerte	50	6	6	1800	Medio	
				Lesión Permanente	25	6	6	900	Bajo	
		Sup. Compras	Estrés alto	Burnout	15	10	6	900	Bajo	M
			Fatiga alta	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	
			Producto no conforme	Perdida financiera mayor	25	6	10	1500	Medio	
FRPS-08	Cargas cuantitativas muy bajas	Aux. Limpieza	Hartazgo	Renuncia	15	6	3	270	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	6	10	60	Leve	
		Cajero	Hartazgo	Renuncia	15	6	3	270	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	6	10	60	Leve	
FRPS-09	Cargas cuantitativas muy altas	Aux. Cocina	Fatiga alta	Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	B
				Lesión temporal	15	6	6	540	Bajo	
		Cocinero	Fatiga alta	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	MA
				Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	
				Lesión permanente	25	10	6	1500	Medio	
		Chef Administrativo	Fatiga alta	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	MA
				Muerte	50	10	6	3000	Muy alto	
				Lesión permanente	25	6	6	900	Bajo	
		Aux. Servicio	Fatiga alta	Lesión temporal	15	6	6	540	Bajo	B
				Renuncia	15	6	3	270	Leve	
FRPS-10	Carga mental alta	Chef Administrativo	Fatiga alta	Renuncia	15	6	3	270	Leve	B
			Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	6	6	900	Bajo	
			Falta de concentración	Muerte	50	6	3	900	Bajo	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	6	3	450	Bajo	
			Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general		

Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-10	Carga mental alta	Sup. Cal. e Inocuidad	Fatiga alta	Renuncia	15	6	3	270	Leve	B
			Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	6	6	900	Bajo	
			Falta de concentración	Lesión temporal	15	6	3	270	Leve	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	6	3	450	Bajo	
			Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	
		Sup. Compras	Fatiga alta	Renuncia	15	6	3	270	Leve	B
			Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	6	6	900	Bajo	
			Falta de concentración	Lesión temporal	15	6	3	270	Leve	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	6	3	450	Bajo	
			Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	
		Aux. Talento humano	Fatiga alta	Renuncia	15	3	3	135	Leve	B
			Estrés alto	Burnout	15	3	10	450	Bajo	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	3	6	450	Bajo	
			Falta de concentración	Lesión temporal	15	3	3	135	Leve	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	3	3	225	Leve	
			Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	3	6	270	Leve	
		Sup. Administrativo	Fatiga alta	Renuncia	15	6	3	270	Leve	B
			Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	6	6	900	Bajo	
			Falta de concentración	Lesión temporal	15	6	3	270	Leve	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	6	3	450	Bajo	
			Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad	
FRPS-10	Carga mental alta	Gerente general	Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	M	
			Estrés alto continuo	Burnout	15	10	10	1500	Medio		
				Enfermedad grave	25	10	6	1500	Medio		
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	6	1500	Medio		
			Conflicto familiar	Impacto familiar alto	15	10	3	450	Bajo		
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	10	3	750	Bajo		
Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo					
FRPS-11	Cargas psicológicas emocionales	Aux. Talento humano	Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	B	
			Estrés alto	Burnout	15	10	6	900	Bajo		
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	3	750	Bajo		
FRPS-12	Cargas de alta responsabilidad	Chef Administrativo	Fatiga alta	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	M	
			Estrés alto	Burnout	15	10	10	1500	Medio		
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	6	1500	Medio		
			Falta de concentración	Muerte	50	10	3	1500	Medio		
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	10	3	750	Bajo		
			Violencia laboral alta	Ambiente hostil alto	25	10	3	750	Bajo		
		Sup. Cal. e Inocuidad	Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	M	
			Estrés alto	Burnout	15	10	10	1500	Medio		
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	6	1500	Medio		
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	10	3	750	Bajo		
		Sup. Compras	Violencia laboral alta	Ambiente hostil alto	25	10	3	750	Bajo	M	
			Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo		
Estrés alto	Burnout		15	10	10	1500	Medio				
	Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	6	1500	Medio				


	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-12	Cargas de alta responsabilidad	Sup. Compras	Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	10	3	750	Medio	M
			Irritabilidad alta	Violencia laboral alta	25	10	3	750	Medio	
		Sup. Administrativo	Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	M
			Estrés alto	Burnout	15	10	10	1500	Medio	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	6	1500	Medio	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	10	3	750	Bajo	
		Gerente general	Violencia laboral alta	Ambiente hostil alto	25	10	3	750	Bajo	M
			Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	
			Estrés alto continuo	Burnout	15	10	10	1500	Medio	
				Enfermedad grave	25	10	6	1500	Medio	
			Consumo de sustancias	Adicciones	25	10	6	1500	Medio	
			Promiscuidad	Enfermedad permanente	25	10	3	750	Bajo	
	Violencia laboral alta	Ambiente hostil alto	25	10	3	750	Bajo			

Factores de riesgo psicosocial característicos del puesto de trabajo. (Categoría: Horario laboral)										
Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-13	Horarios de trabajo estrictos y poco flexibles	Chef administrativo	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	3	150	Leve	
		Sup. Cal.e inocuidad	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	3	150	Leve	
		Sup, Compras	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	3	150	Leve	
		Sup. Administrativo	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	3	150	Leve	


 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-14	Horarios prolongados o incompatibles con la vida social	Chef administrativo	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	6	300	Bajo	
			Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	
				Muerte	50	10	1	500	Bajo	
		Sup. Cal.e inocuidad	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	6	300	Bajo	
			Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	
		Chofer	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	3	6	90	Leve	B
				Impacto familiar menor	5	3	6	90	Leve	
			Fatiga alta	Renuncia	15	3	3	135	Leve	
				Muerte	50	3	6	900	Bajo	
		Sup. Compras	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	6	300	Bajo	
			Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	
Sup. Administrativo	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B		
		Impacto familiar menor	5	10	6	300	Bajo			
	Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo			
Gerente general	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	3	150	Bajo	B		
		Impacto familiar mayor	15	10	6	900	Bajo			
	Fatiga alta	Renuncia	15	10	3	450	Bajo			
FRPS-15	Horario de trabajo impredecible	Chofer	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	3	6	90	Leve	L
				Impacto familiar menor	5	3	6	90	Leve	
		Sup. Compras	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	3	6	90	Leve	L
				Impacto familiar menor	5	3	6	90	Leve	

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-15	Horario de trabajo impredecible	Gerente general	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	6	300	Bajo	
FRPS-16	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	Chef administrativo	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	3	6	90	Leve	L
				Impacto familiar menor	5	3	6	90	Leve	
			Ansiedad constante	Estrés alto	5	3	6	90	Leve	
		Sup. Compras	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	3	6	90	Leve	L
				Impacto familiar menor	5	3	6	90	Leve	
		Gerente general	Falta de tiempo	Hábitos no saludables	5	10	6	300	Bajo	B
				Impacto familiar menor	5	10	6	300	Bajo	
					Estrés alto	Burnout	15	10	6	900

Factores de riesgo psicosocial característicos del puesto de trabajo. (Categoría: Rol en la organización)										
Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-17	Ser responsable por otras personas	Chef administrativo	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B
			Sobreexigencia	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	
		Sup. Cal. E inocuidad	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B
			Sobreexigencia	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	
		Sup. Compras	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B
			Sobreexigencia	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	
		Sup. Administrativo	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B
			Sobreexigencia	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	
Gerente general	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	B		
	Sobreexigencia	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo			

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-18	Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas	Aux. Talento humano	Estrés alto	Burnout	15	6	6	540	Bajo	B
			Pesimismo constante	Depresión mayor	15	6	3	270	Leve	
				Renuncia	15	6	6	540	Bajo	

Factores de riesgo psicosocial característicos del puesto de trabajo. (Categoría: Relaciones interpersonales)										
Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-19	Trabajo aislado o solitario	Chofer	Falta de integración	Depresión moderada	5	10	6	300	Bajo	B
			Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	3	450	Bajo	
				Desmotivación	1	10	6	60	Leve	
FRPS-20	Trabajo emocional	Aux. de servicio	Represión emocional	Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	B
				Burnout	15	10	3	450	Bajo	
				Autoestima baja	5	10	6	300	Bajo	
		Chofer	Represión emocional	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	B
				Burnout	15	6	1	90	Leve	
				Autoestima baja	5	6	6	180	Leve	
		Sup. Compras	Represión emocional	Ambiente hostil	15	3	6	270	Leve	L
				Burnout	15	3	3	135	Leve	
				Autoestima baja	5	3	6	90	Leve	
		Aux. Talento humano	Represión emocional	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	B
				Burnout	15	6	3	270	Leve	
				Autoestima baja	5	6	6	180	Leve	
Gerente general	Represión emocional	Ambiente hostil	15	6	6	540	Bajo	B		
		Burnout	15	6	3	270	Leve			
		Autoestima baja	5	6	6	180	Leve			

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)						Código
							Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha			
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general				

Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-21	Trabajo con público	Aux. de servicio	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	6	300	Bajo	Bajo
			Fatiga	Desmotivación	1	10	6	60	Leve	


Factores de riesgo psicosocial característicos del puesto de trabajo. (Categoría: Promoción y control)										
Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-22	Falta de participación en la toma de decisiones y manejo del cambio	Aux. cocina	Baja sensación de valoración empresarial	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	B
				Autoestima baja	5	10	6	300	Bajo	
				Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	
				Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
		Aux. de limpieza	Baja sensación de valoración empresarial	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	B
				Autoestima baja	5	10	6	300	Bajo	
				Ambiente hostil	15	10	6	900	Bajo	
				Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
FRPS-23	Falta de control (métodos, ritmo de trabajo, horario o entorno laboral)	Aux. cocina	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Cocinero	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Almacenista	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Aux. de limpieza	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
Aux. de servicio	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L		
	Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve			

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CARACTERISTICOS DEL PUESTO (MÉTODO FINE)			Código	
				Versión	
Elaboró		Revisó		Aprobó	Fecha
Aux. Talento humano		Sup. Administrativo		Gerente general	


Código	FRPS	Puesto laboral	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-23	Falta de control (métodos, ritmo de trabajo, horario o entorno laboral)	Chofer	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Aux. Talento humano	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Cajero	Ansiedad	Estrés moderado	1	10	10	100	Leve	L
			Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
FRPS-24	Falta de autonomía sobre el trabajo	Aux. de cocina	Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	L
		Cocinero	Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	L

Fuente: Elaboración propia.

Anexo X. Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial derivados de los aspectos organizacionales (Método Fine).


 Comedores industriales La manzanilla	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Factores de riesgo psicosocial aspectos organizacionales (Categoría: Gestión de personal)									
Código	FRPS	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-25	Rol laboral poco claro	Selección y contratación ineficaz	Muerte	50	1	6	300	Bajo	B
			Renuncias	15	1	6	90	Leve	
FRPS-26	Funciones en conflicto dentro del mismo trabajo	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	10	500	Bajo	M
		Violencia laboral baja	Ambiente hostil	15	10	10	1500	Medio	
FRPS-27	Escaza claridad de funciones u ordenes	Producto no conforme	Pérdidas financieras mayores (Gerente o Supervisores)	25	6	10	1500	Medio	M
			Pérdidas financieras menores (Operativos)	15	10	10	1500	Medio	
FRPS-28	Cargas contradictorias o inconsistentes	Ansiedad constante	Estrés alto	5	10	10	500	Bajo	M
		Producto no conforme	Pérdidas financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	6	10	1500	Medio	
			Perdida financiera menor (Operativos)	15	10	10	1500	Medio	
FRPS-29	Sistemas de turnos mal diseñados	Ansiedad constante	Estrés alto	5	6	10	300	Bajo	B
		Falta de tiempo	Impacto familiar menor	5	6	6	180	Leve	
				Hábitos no saludables	5	6	6	180	Leve
FRPS-30	Jornadas extras de trabajo frecuentes o muy extensas	Estrés alto continuo	Burnout	15	6	10	900	Bajo	A
			Enfermedad grave	25	6	3	450	Bajo	
			Trastorno	25	6	3	450	Bajo	
		Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	10	10	2500	Alto	
			Perdida financiera menor (Operativos)	15	6	10	900	Bajo	


	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Código	FRPS	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-30	Jornadas extras de trabajo frecuentes o muy extensas	Consumo de sustancias	Adicciones	25	6	3	450	Bajo	A
		Violencia laboral alta	Ambiente hostil alto	25	6	10	1500	Medio	
		Falta de tiempo	Impacto familiar mayor	15	6	6	540	Bajo	
			Hábitos no saludables	5	6	6	180	Leve	
		Fatiga alta	Muerte (Chofer y A&B)	50	6	3	900	Bajo	
			Renuncia	15	6	6	540	Bajo	


Factores de riesgo psicosocial aspectos organizacionales (Categoría: Ambiente laboral y Cultura organizacional)									
Código	FRPS	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-31	Mala comunicación	Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	10	10	2500	Alto	A
			Perdida financiera menor (Operativos)	15	10	10	1500	Medio	
FRPS-32	Relaciones sociales negativas o insatisfactorias en el trabajo	Falta de integración	Depresión moderada	5	10	10	500	Bajo	M
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
			Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
FRPS-33	Limitado sentido de pertenencia	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	6	900	Leve	L
			Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
FRPS-34	Mal liderazgo	Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	6	10	1500	Medio	M
			Perdida financiera menor (Operativos)	15	10	10	1500	Medio	
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Código	FRPS	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-34	Mal liderazgo	Baja lealtad a la empresa	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	M
		Estrés alto	Burnout	15	10	6	900	Bajo	
		Violencia laboral menor	Ambiente laboral hostil	15	10	10	1500	Medio	
FRPS-35	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	B
			Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
FRPS-36	Falta de claridad sobre los objetivos y/o la estructura organizacional	Estrés alto	Burnout	15	3	6	270	Leve	B
		Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	3	10	750	Bajo	
FRPS-37	Conflicto trabajo-familia	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	B
			Desmotivación	1	6	10	60	Leve	
		Violencia laboral menor	Ambiente laboral hostil	15	6	10	900	Bajo	
FRPS-38	Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no ofrece apoyo	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	M
			Desmotivación	1	10	10	100	Leve	
		Violencia laboral menor	Ambiente laboral hostil	15	10	10	1500	Medio	
		Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	6	10	1500	Medio	
Perdida financiera menor (Operativos)	15		10	10	1500	Medio			
FRPS-39	Presión de grupo	Ansiedad constante	Estrés alto	5	6	10	300	Bajo	B
		Violencia laboral menor	Ambiente laboral hostil	15	6	10	900	Bajo	
FRPS-40	Inexistencia de procedimientos manejar las quejas o denuncias	Ansiedad constante	Estrés alto	5	3	10	150	Leve	B
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	3	6	270	Leve	
				Desmotivación	1	3	10	30	
	Violencia laboral menor	Ambiente laboral hostil	15	3	10	450	Bajo		

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Factores de riesgo psicosocial aspectos organizacionales (Categoría: Desarrollo, estatus y remuneración)									
Código	FRPS	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-41	Inseguridad laboral	Ansiedad constante	Estrés alto	5	3	10	150	Leve	L
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	3	6	270	Leve	
FRPS-42	Esquemas de pago a destajo	Producto no conforme	Perdida financiera menor (Operativos)	15	1	10	150	Leve	L
		Ansiedad constante	Estrés alto	5	1	10	50	Leve	
FRPS-43	Falta de perspectivas de ascenso	Desinterés	Desmotivación	1	10	10	100	Leve	B
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	10	6	900	Bajo	
FRPS-44	Sobrepromoción laboral	Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	1	10	250	Leve	L
		Estrés alto	Burnout	15	1	10	150	Leve	
		Fatiga alta	Renuncia	15	1	6	90	Leve	
FRPS-45	subempleo	Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	B
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	
		Desinterés	Desmotivación	1	6	10	60	Leve	
FRPS-46	Limitada o inexistente capacitación	Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	3	10	750	Bajo	B
			Perdida financiera menor (Operativos)	15	3	10	450	Bajo	
		Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	3	6	270	Leve	
		Estrés alto	Burnout	15	3	10	450	Bajo	
FRPS-47	Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos	Producto no conforme	Perdida financiera mayor (Gerente y/o Supervisores)	25	6	10	1500	Medio	M
			Perdida financiera menor (Operativos)	15	6	10	900	Bajo	

	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES (MÉTODO FINE)			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Código	FRPS	Riesgos	Consecuencias	C	E	P	GP	Clasificación del riesgo	Prioridad
FRPS-47	Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	6	6	540	Leve	M
		Desinterés	Desmotivación	1	6	10	60	Leve	
		Violencia laboral baja	Ambiente laboral hostil	15	6	10	900	Bajo	
		Estrés alto	Burnout	15	6	10	900	Bajo	
FRPS-48	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	Desinterés	Desmotivación	1	6	10	60	Bajo	B
		Ansiedad constante	Estrés alto	15	6	10	900	Bajo	
FRPS-49	Escaso o nulo reconocimiento y compensación	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	6	6	540	Bajo	B
		Desinterés	Desmotivación	1	6	10	60	Leve	
FRPS-50	Escasas o nulas oportunidades de desarrollo personal	Baja lealtad a la empresa	Renuncia	15	3	6	270	Bajo	B
		Desinterés	Desmotivación	1	3	6	18	Leve	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XI. Medidas preventivas y/o control de los FRPS característicos del puesto.

	MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CONTROL DE LOS FRPS CARACTERÍSTICOS DEL PUESTO			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Categoría	Código	FRPS	Prioridad general	Puesto(s) de mayor riesgo	Proceso de mayor riesgo	Medidas preventivas y/o control
Contenido del trabajo	FRPS-01	Tareas monótonas o poco estimulantes	Muy alto	Chofer	Compras	a) Evaluar regularmente los plazos de tiempo. b) Asegurar niveles de descanso adecuados. c) Asegurar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. d) Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia. e) Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
	FRPS-02	Tareas desagradables	Leve	Aux. Limpieza	Limpieza y Desinfección	a) Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
	FRPS-03	Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres	Muy alto	Cocinero, Chef administrativo, Aux. Limpieza y Chofer	Alimentos y Bebidas	a) Asegurar un ambiente laboral limpio, saludable y seguro. b) Involucrar a los trabajadores en la identificación y evaluación de los factores de riesgo.
	FRPS-04	Trabajo con 'poco valor social'	Leve	Chofer, Aux. Limpieza y Aux. de cocina	No específico	a) Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
	FRPS-05	Trabajo con objetos de valor o dinero en efectivo	Bajo	Gerente general, Supervisores y Cajero	Gestión estratégica y Contabilidad	a) Asegurar de que las exigencias laborales de manejo de dinero u objetos de valor sean apropiadas. b) Uso de cámaras de seguridad. c) Código de conducta.
Carga y ritmo de trabajo	FRPS-06	Trabajar bajo presión de tiempo	Muy alto	Gerente general, Supervisores	No específico	a) Garantizar la cantidad de personal adecuada. b) Evaluar regularmente los plazos de tiempo. c) Asignar fechas límite razonables.
	FRPS-07	Ritmos de trabajo acelerado	Muy alto	Gerente general, Supervisores y Cocineros	Alimentos y Bebidas	a) Garantizar la cantidad de personal adecuada. b) Evaluar regularmente los plazos de tiempo. c) Criterios de gestión de tiempo.
	FRPS-08	Cargas cuantitativas muy bajas	Leve	Aux. Limpieza	Limpieza y Desinfección	a) Evaluar regularmente los plazos de tiempo
	FRPS-09	Cargas cuantitativas muy altas	Muy alto	Cocinero	Alimentos y Bebidas	a) Garantizar la cantidad de personal adecuada. Asegurar niveles de descanso adecuados.
	FRPS-10	Carga mental alta	Medio	Gerente general y Supervisores	Gestión estratégica	a) Asegurar de que las exigencias laborales sean apropiadas. b) Asegurar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. c) Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia. d) Asegurar niveles de descanso adecuados.
	FRPS-11	Cargas psicológicas emocionales	Bajo	Aux. Talento humano	Talento humano	a) Asegurar de que las exigencias laborales sean apropiadas. b) Asegurar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. c) Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia.
	FRPS-12	Cargas de alta responsabilidad	Medio	Gerente general y Supervisores	No específico	a) Asegurar de que las exigencias laborales sean apropiadas. b) Asegurar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. c) Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia.


	MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CONTROL DE LOS FRPS CARACTERÍSTICOS DEL PUESTO			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Categoría	Código	FRPS	Prioridad general	Puesto(s) de mayor riesgo	Proceso de mayor riesgo	Medidas preventivas y/o control
Horario laboral	FRPS-13	Horarios de trabajo estrictos y poco flexibles	Bajo	Supervisores	No específico	a) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo y horarios.
	FRPS-14	Horarios prolongados o incompatibles con la vida social	Bajo	Gerente general, Supervisores y Chofer	No específico	a) Minimizar en el mayor grado posible las jornadas de trabajo extensas, sin descansos o con excesivo uso de horas extra. b) Asegurar niveles de descanso adecuados. c) Programación de horarios.
	FRPS-15	Horario de trabajo impredecible	Bajo	Gerente general	Gestión estratégica	a) Criterios de gestión del tiempo laboral.
	FRPS-16	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	Bajo	Gerente general	Gestión estratégica	a) Asegurar que el las funciones laborales no sobrepasen las horas de trabajo establecidas. b) Planificación de los horarios de trabajo.
Rol en la organización	FRPS-17	Ser responsable por otras personas	Bajo	Gerente general y Supervisores	No específico	a) Asegurar la buena comunicación. b) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo c) Asegurar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. d) Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia
	FRPS-18	Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas	Bajo	Aux. Talento humano	Talento humano	a) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo. b) Detectar y eliminar la presión de grupo. c) Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica.
Relaciones interpersonales	FRPS-19	Trabajo aislado o solitario	Bajo	Chofer	Compras	a) Asegurar que exista un nivel apropiado de contacto entre los trabajadores. b) Criterios de trabajo solitario
	FRPS-20	Trabajo emocional	Bajo	Aux. de Servicio	Servicio al cliente	a) Asegurar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. b) Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia.
	FRPS-21	Trabajo con el público	Bajo	Chofer y Aux. de Servicio	Servicio al cliente	a) Códigos de conducta. b) Procedimientos de servicio y toma de quejas. c) Criterios de compras
Participación y control	FRPS-22	Falta de participación en la toma de decisiones y manejo del cambio	Bajo	Aux. de Cocina y Aux. de Limpieza	No específico	a) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo. b) Corregir quejas y aplicar sugerencias.
	FRPS-23	Falta de control (métodos, ritmo de trabajo, horario o entorno laboral)	Leve	Operativos	No específico	a) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo. b) Corregir quejas y aplicar sugerencias.
	FRPS-24	Falta de autonomía sobre el trabajo	Leve	Cocinero y Aux. de cocina	Alimentos y Bebidas	a) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo. b) Corregir quejas y aplicar sugerencias.

Fuente: Elaboración propia.


Anexo XII. Medidas preventivas y/o control de los FRPS derivados de los aspectos organizacionales.

	MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CONTROL DE LOS FRPS DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES			Código		
				Versión		
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha		
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general			
Categoría	Código	FRPS	Prioridad general	Puesto(s) de mayor responsabilidad	Proceso de mayor responsabilidad	Medidas preventivas y/o control
Gestión de personal	FRPS-25	Rol laboral poco claro	Bajo	Talento humano	Talento humano	a) Determinar adecuados métodos de selección de personal. b) Asegurar roles de puesto claros. c) Asegurar la contratación de personal que cumpla con los requerimientos del puesto solicitado.
	FRPS-26	Funciones en conflicto dentro del mismo trabajo	Medio	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Talento humano	a) Asegurar funciones de puesto sin conflicto dentro de la misma empresa. b) Asegurar una comunicación efectiva entre procesos.
	FRPS-27	Escasa claridad de funciones u órdenes	Medio	Gerente y Supervisores	Todos	a) Asegurar la claridad de funciones y órdenes. b) Asegurar una buena comunicación. c) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo.
	FRPS-28	Cargas contradictorias o inconsistentes	Medio	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Todos	a) Definir los objetivos de cada proceso b) Asegurar una buena comunicación. c) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo.
	FRPS-29	Sistemas de turnos mal diseñados	Bajo	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Todos	a) Definir criterios de tiempo de trabajo. b) Permitir que los trabajadores opinen sobre su horario de trabajo
	FRPS-30	Jornadas extras de trabajo frecuentes o muy extensas	Alto	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Talento humano	a) Definir criterios de tiempo de trabajo. b) Permitir que los trabajadores opinen sobre su horario de trabajo
Ambiente laboral y Cultura organizacional	FRPS-31	Mala comunicación	Alto	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Talento humano	a) Asegurar criterios para una buena comunicación. b) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo c) Asegurar que se esté al tanto del trabajo de los subalternos.
	FRPS-32	Relaciones sociales negativas o insatisfactorias en el trabajo	Medio	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Talento humano	a) Asegurar la correcta integración del personal nuevo. b) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo. c) Detectar personal con actitudes negativas. d) Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica.
	FRPS-33	Limitado sentido de pertenencia	Leve	Aux. Talento humano	Talento humano	a) Asegurar la correcta integración del personal nuevo. b) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo. c) Asegurar una buena comunicación. d) Asegurar el sentido de pertenencia a la empresa.
	FRPS-34	Mal liderazgo	Medio	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Todos	a) Promover el respeto. b) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo. c) Asegurar una buena comunicación. d) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo. e) Hablar con el personal, escucharlo y dejar claro que fueron escuchados. f) Asegurar que los compromisos asumidos con el personal sean claros y sean respetados. g) Capacitación de habilidades de liderazgo.
	FRPS-35	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	Bajo	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Todos	a) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo b) Asegurar una buena comunicación. c) Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo d) Hablar con el personal, escucharlo y dejar claro que fueron escuchados. e) Asegurar que se esté al tanto de los detalles relevantes del trabajo de los subalternos.
	FRPS-36	Falta de claridad sobre los objetivos y/o la estructura organizacional	Bajo	Gerente, Supervisores y Aux. Talento Humano	Gestión estratégica	a) Definir los objetivos de cada proceso. b) Asegurar la buena comunicación. c) Criterios de inducción al personal


 Comedores industriales La manzanilla	MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CONTROL DE LOS FRPS DERIVADOS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES			Código		
				Versión		
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha		
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general			
Categoría	Código	FRPS	Prioridad general	Puesto(s) de mayor responsabilidad	Proceso de mayor responsabilidad	Medidas preventivas y/o control
Ambiente laboral y Cultura organizacional	FRPS-37	Conflicto trabajo-familia	Bajo	Todos	Todos	a) Evitar en el mayor grado posible el conflicto trabajo-familia. b) Asegurar una buena comunicación. c) Invitar a los trabajadores a discutir cualquier conflicto entre las exigencias del trabajo y la familia.
	FRPS-38	Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no ofrece apoyo	Medio	Gerente y Supervisores	Todos	a) Definir criterios de supervisión. b) Asegurar la buena comunicación. c) Promover el respeto.
	FRPS-39	Presión de grupo	Bajo	Todos	Todos	a) Detectar y eliminar la presión de grupo. b) Promover relaciones sociales positivas en el trabajo. c) Asegurar la buena comunicación.
	FRPS-40	Inexistencia de procedimientos manejar las quejas o denuncias	Bajo	Aux. Talento humano y Sup. Cal e inocuidad	Talento humano y Calidad e inocuidad	a) Crear procedimientos para manejar las quejas y las denuncias. b) Garantizar la transparencia y justicia en los procedimientos para atender las quejas.
Desarrollo, estatus y remuneración	FRPS-41	Inseguridad laboral	Leve	Gerente general, Sup. Administrativo y Aux. Talento humano	Talento humano	a) Criterios de respuesta ante emergencias económicas. b) Evitar los despidos. c) Compromiso de asistencia a empleados despedidos.
	FRPS-42	Esquemas de pago a destajo	Leve	Gerente general, Sup. Administrativo y Aux. Talento humano	Talento humano	a) Evitar esquemas de pago a destajo b) Ofrecer una retribución adecuada por el trabajo desempeñado.
	FRPS-43	Falta de perspectivas de ascenso	Bajo	Gerente general, Sup. Administrativo y Aux. Talento humano	Talento humano	a) Considerar al mismo personal para puestos superiores. b) Programa de capacitación.
	FRPS-44	Sobrepromoción laboral	Leve	Gerente general, Sup. Administrativo y Aux. Talento humano	Talento humano	a) Consultar a los trabajadores el cambio de puesto responsabilidad. b) Programa de capacitación. c) Criterios de inducción al nuevo puesto
	FRPS-45	Subempleo	Bajo	Gerente general, Sup. Administrativo y Aux. Talento humano	Talento humano	a) Evitar Rol laboral poco claro. b) Determinar adecuados métodos de selección de personal. c) Garantizar la utilización adecuada de las aptitudes, competencias y capacidades de cada empleado.
	FRPS-46	Limitada o inexistente capacitación	Bajo	Aux. Talento humano	Talento humano	a) Asegurar el cumplimiento del Programa de capacitación. b) evaluaciones y asistencia de capacitaciones.
	FRPS-47	Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos	Medio	Gerente y Supervisores	Todos	a) Asegurar el buen liderazgo. b) Crear sistemas de evaluación del desempeño claros y justos. c) Asegurar que los candidatos para cada trabajo sean evaluados con respecto a los requisitos.
	FRPS-48	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	Bajo	Todos	Todos	a) Asegurar que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores b) Asegurar una supervisión adecuada, considerada y que ofrezca apoyo. c) Asegurar una buena comunicación.
	FRPS-49	Escaso o nulo reconocimiento y compensación	Bajo	Gerente, Supervisores y Aux. Talento humano	Todos	a) Compartir las felicitaciones internas. b) Asegurar que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores. c) Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
	FRPS-50	Escasas o nulas oportunidades de desarrollo personal	Bajo	Aux. Talento humano	Talento humano	a) Fomentar programas de desarrollo humano del trabajador.

Fuente: Elaboración propia.


Anexo XIII. Matriz de Requisitos legales de Factores de Riesgo Psicosocial.

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


No.	LEY, REGLAMENTO O NORMA	RUBRO O FRACCIÓN	DESCRIPCIÓN	MATERÍA	DOCUMENTO/ACTIVIDAD/PROCEDIMIENTO
1	Constitución de los Estados unidos mexicanos	Título Sexto Del Trabajo y de la Previsión Social Artículo 123	Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil	Horas laborales, descansos, capacitaciones, cuidado de enfermedades laborales, etc.	Manual de gestión de riesgos psicosociales
2	Ley Federal del Trabajo	Obligaciones de los patrones Artículo 132. VI.	Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra.	Entorno organizacional	Análisis y evaluación del entorno organizacional
3	Ley Federal del Trabajo	Obligaciones de los patrones Artículo 132. XXV	Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.	Entorno organizacional, Desarrollo personal	Programa de Convivencia, Salud y Bienestar
4	Ley Federal del Trabajo	Obligaciones de los patrones Artículo 132. XXI.	Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual	Acoso sexual	Seguimiento a denuncias de violencia laboral. Programa de sensibilización y capacitación contra la violencia de la mujer en el trabajo
5	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 43	Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral	Evaluación de los factores de riesgo psicosocial	Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial
6	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 43	Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente	Acontecimientos traumáticos severos	Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos
7	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 43	Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial.	Prevención de riesgos psicosociales	Requisitos de gestión de personal y del tiempo, programas de sensibilización, convivencia, salud y bienestar

	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	LEY, REGLAMENTO O NORMA	RUBRO O FRACCIÓN	DESCRIPCIÓN	MATERIA	DOCUMENTO/ACTIVIDAD/PROCEDIMIENTO
8	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 43	Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera	Identificación de factores de riesgo psicosocial	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL HOSEL. ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)
9	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 43	Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial	Formación, capacitación y entrenamiento	Programas de sensibilización contra la violencia laboral
10	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 43	Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas	Registro de acciones	Registros de actividades del sistema de gestión de riesgos psicosociales
11	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 55	Definir políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral	Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo	Establecimiento y difusión de la Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo
12	Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 55	Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y para denunciar actos de Violencia Laboral	Quejas y denuncias de violencia laboral	Formato y control de quejas, sugerencia y felicitaciones internas. Procedimiento para la denuncia de violencia laboral
13	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 55	Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral	Entorno organizacional y actos de violencia laboral	Programa de Convivencia, Salud y Bienestar. Establecimiento del comité contra la violencia laboral.
14	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 55	Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral; los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablón de anuncios. Programa de sensibilización contra la violencia laboral

	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


No.	LEY, REGLAMENTO O NORMA	RUBRO O FRACCIÓN	DESCRIPCIÓN	MATERIA	DOCUMENTO/ACTIVIDAD/PROCEDIMIENTO
15	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 55	Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable	Registro de acciones	Registros de actividades del sistema de gestión de riesgos psicosociales
16	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículo 69	Las acciones para la promoción de la salud y la prevención de las adicciones que se impulsen en los Centros de Trabajo habrán de desarrollarse bajo principios rectores	Desarrollo personal	Programa de Convivencia, Salud y Bienestar
17	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.1	Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales	Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo	Establecimiento y difusión de la Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo
18	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.2	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial	Evaluación de los factores de riesgo psicosocial	Aplicación de cuestionarios e identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial
19	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.4	Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral	Gestión de los factores de riesgo psicosocial	Manual de gestión de riesgos psicosociales
20	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.5	Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.	Acontecimientos traumáticos severos	Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos
21	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.6	Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosociales	Identificación de factores de riesgo psicosocial	CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL HOSEL. ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)

	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	LEY, REGLAMENTO O NORMA	RUBRO O FRACCIÓN	DESCRIPCIÓN	MATERIA	DOCUMENTO/ACTIVIDAD/PROCEDIMIENTO
22	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.7 a)	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre la política de prevención de riesgos psicosociales	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablon de anuncios. Programa de sensibilización
23	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.7 b)	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablon de anuncios. Programa de sensibilización
24	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.7 c)	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablon de anuncios. Programa de sensibilización
25	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.7 d)	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablon de anuncios. Programa de sensibilización
26	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.7 e)	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablon de anuncios. Programa de sensibilización
27	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.7 f)	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial	Difusión de información	Procedimiento de inducción. Compromiso de juntas laborales diarias. Tablon de anuncios. Programa de sensibilización
28	NOM-035-STPS-2018	Obligaciones del patrón 5.8	Llevar los registros sobre los resultados de las evaluaciones, las medidas de control adoptadas, y los nombres de trabajadores a los que se aplicaron exámenes	Registro de acciones	Registros de actividades del sistema de gestión de riesgos psicosociales

Fuente: Elaboración propia.


Anexo XIV. Programa de Sensibilización y Capacitación contra la violencia laboral.

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	Público	Tema (Duración)	FECHAS (AÑO)												Ponente/ Capacitador	Responsable		
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
1	Todo el personal	Modalidades y consecuencias del acoso laboral (2 hrs.)	14														Por definir	Auxiliar de Talento humano
2	Todo el personal	Gestión del tiempo (2 hrs.)		11													Por definir	Auxiliar de Talento humano
3	Todo el personal	Manejo de conflictos familiares (2hrs.)			11												Por definir	Auxiliar de Talento humano
4	Todo el personal	Manejo de conflictos en el trabajo (2 hrs.)				8											Por definir	Auxiliar de Talento humano
5	Todo el personal	Técnicas para el manejo del estrés (2 hrs.)					13										Por definir	Auxiliar de Talento humano
6	Todo el personal	Mejoramiento del clima laboral (2 hrs.)						10									Por definir	Auxiliar de Talento humano
7	Todo el personal	Síndrome de Burnout o agotamiento laboral (2 hrs.)							8								Por definir	Auxiliar de Talento humano
8	Todo el personal	¿Cómo actuar frente a la intimidación laboral? (2 hrs.)								12							Por definir	Auxiliar de Talento humano
9	Todo el personal	Comunicación asertiva en las relaciones laborales (2 hrs)									9						Por definir	Auxiliar de Talento humano
10	Gerente general y Supervisores	Desarrollo de habilidades de liderazgo (2 hrs.)										14					Por definir	Auxiliar de Talento humano
11	Todo el personal	Manejo de relaciones laborales (2 hrs.)											11				Por definir	Auxiliar de Talento humano
12	Personal del área de CEI	Comunicación asertiva durante el servicio al comensal (2 hrs.)												9			Por definir	Auxiliar de Talento humano


Fuente: Elaboración propia.

Anexo XV. Programa de Sensibilización y Capacitación contra la violencia de la mujer en el trabajo.

		PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE LA MUJER EN EL TRABAJO			FECHAS (AÑO)												Código
																	Versión
		Elaboró			Revisó			Aprobó						Fecha			
		Aux. Talento humano			Sup. Administrativo			Gerente general									
No.	Público	Tema (Duración)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Ponente/ Capacitador	Responsable	
1	Todo el personal	Equidad de género (2 hrs.)	12												Por definir	Auxiliar de Talento humano	
2	Todo el personal	Consecuencias del acoso y hostigamiento sexual (2 hrs.)		16											Por definir	Auxiliar de Talento humano	
3	Todo el personal	Igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres (2 hrs.)			9										Por definir	Auxiliar de Talento humano	
4	Personal femenino	taller de defensa personal femenil 1 (2:30 hrs)				13									Por definir	Auxiliar de Talento humano	
5	Personal femenino	taller de defensa personal femenil 2 (2:30 hrs)					25								Por definir	Auxiliar de Talento humano	
6	Todo el personal	Violencia en el noviazgo y el matrimonio (2 hrs.)						15							Por definir	Auxiliar de Talento humano	
7	Todo el personal	Machismo (2 hrs.)							20						Por definir	Auxiliar de Talento humano	
8	Todo el personal	Feminismo (2 hrs.)								24					Por definir	Auxiliar de Talento humano	
9	Todo el personal	La masculinidad frágil y toxica (2 hrs.)									7				Por definir	Auxiliar de Talento humano	
10	Personal femenino	Principios para el empoderamiento de la mujer (2 hrs.)										12			Por definir	Auxiliar de Talento humano	
11	Todo el personal	Las personas trans y la identidad de género (2 hrs.)											9		Por definir	Auxiliar de Talento humano	
12	Todo el personal	La importancia del liderazgo femenino (2 hrs.)												7	Por definir	Auxiliar de Talento humano	

Fuente: Elaboración propia.


Anexo XVI. Programa de Desarrollo, Convivencia, Salud y Bienestar.

 Comedores industriales La manzanilla	PROGRAMA DE DESARROLLO, CONVIVENCIA, SALUD Y BIENESTAR			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	Público	Tema (Duración)	FECHAS (AÑO)												Ponente/ Capacitador	Responsable		
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
1	Todo el personal	Platica de Métodos anticonceptivos (2 hrs.)	21														Por definir	Auxiliar de Talento humano
2	Todo el personal	Platica de Alcoholismo (2 hrs.)		18													Por definir	Auxiliar de Talento humano
3	Todo el personal	Maratón por el día de la mujer 5 K y 10K (2:30 hrs.)			6												No aplica	Auxiliar de Talento humano
4	Todo el personal	Platica de Tabaquismo (2 hrs.)				15											Por definir	Auxiliar de Talento humano
5	Todo el personal	Taller: ¿Cómo mejorar mi alimentación? (2 hrs.)					20										Por definir	Auxiliar de Talento humano
6	Todo el personal	Platica de VIH y SIDA (2 hrs.)						17									Por definir	Auxiliar de Talento humano
7	Todo el personal	Salida de Team building (5 hrs.)							17								Por definir	Auxiliar de Talento humano
8	Todo el personal	Platica de Movilidad ciudadana (2 hrs.)								19							Por definir	Auxiliar de Talento humano
9	Todo el personal	Taller: ¿Cómo elaborar mi propia composta? (2 hrs.)									23						Por definir	Auxiliar de Talento humano
10	Todo el personal	Taller: ¿Cómo realizar mi proyecto de vida? (2 hrs.)											21				Por definir	Auxiliar de Talento humano
11	Todo el personal	Concurso: Día de muertos (2 hrs.)												3			No aplica	Auxiliar de Talento humano
12	Todo el personal	Posada anual (2:30 hrs.)													16		No aplica	Auxiliar de Talento humano

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XVII. Programa general de Formación, Capacitación y Entrenamiento.

		PROGRAMA GENERAL DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO			Código													
					Versión													
		Elaboró		Revisó		Aprobó		Fecha										
		Aux. Talento humano		Sup. Administrativo		Gerente general												
No.	Público	Tema (duración)	FECHAS (AÑO)												Ponente/ Capacitador	Responsable		
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
1	Personal de CM	Técnicas de conducción preventiva (4 hrs.)	17														Por definir	Aux. de talento humano
2	Personal de GE, CN, LD, AL	Protocolo de emergencias en caso de sismos (2 hrs.)		21													Por definir	Aux. de talento humano
2	Personal de A&B, CEI, CM, SC, TH	Protocolo de emergencias en caso de sismos (2 hrs.)		22													Por definir	Aux. de talento humano
3	Personal de A&B	Distintivo H (4 hrs.)			21												Por definir	Aux. de talento humano
4	Personal de LD	Manejo de químicos para limpieza (1 hr.)				11											Por definir	Aux. de talento humano
5	Personal de GE, CEI, A&B, AL	Protocolo de emergencias en caso de incendios (2 hrs.)					23										Por definir	Aux. de talento humano
5	Personal de CN, LD, CM, SC, TH	Protocolo de emergencias en caso de incendios (2 hrs.)					24										Por definir	Aux. de talento humano
6	Personal de CEI, A&B, AL, SC	Contaminación cruzada (3 hrs.)						20									Por definir	Aux. de talento humano
7	Personal de TH	Aplicación de pruebas psicométricas en la entrevista laboral (3 hrs.)							25								Por definir	Sup. Administrativo
8	Personal de GE, TH, CN, AL y supervisor de compras	Prevención de peligros ergonómicos en la oficina (2 hrs.)								22							Por definir	Aux. de talento humano
9	Personal de GE, CN, CM	Prevención de fraudes (4 hrs.)									26						Por definir	Aux. de talento humano
10	Personal de SC	Buenas practicas del servicio al cliente (4 hrs.)										24					Por definir	Aux. de talento humano
11	Personal de A&B	Capacitación en cocina mexicana (5 hrs.)											28				Por definir	Aux. de talento humano
12	Personal de AL	Manejo eficiente de inventarios (3 hrs.)												19			Por definir	Aux. de talento humano

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XVIII. Perfiles de puesto.

Tabla 41. Perfil de puesto de Gerente general

Nombre del puesto	Gerente general
Objetivo del puesto:	Diseñar y determinar la planificación y dirección para el logro de los objetivos organizacionales, así como formar un equipo de trabajo que cumpla con las metas establecidas por la organización.
Principales funciones del puesto:	Formular y reestructurar las estrategias generales dentro de la organización. Delegar metas y actividades a los supervisores. Evaluar las metas establecidas a los supervisores. Estructurar planes de ventas y de mercado. Realizar reuniones de seguimiento con clientes establecidos o con potenciales. Autoriza y distribuye presupuestos para procesos.
Relaciones de trabajo:	Interno: Supervisores de proceso. Externo: Clientes.
RASCI:	Responsable del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Audita pagos a proveedores. Soporte a los procesos en sus actividades. Consulta asesoría jurídica. Informa políticas, objetivos, estrategias, presupuestos etc.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	Mayor de 30 preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	No específicas.
Nivel académico requerido:	Licenciatura y/o Maestría en Administración o afín.
Experiencia requerida:	Mínimo 3 años de experiencia en gestión de empresas de alimentación.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Manejo de sistemas contables. Manejo de equipo de cómputo. Conocimientos en manejo e inocuidad en alimentos. Experiencia en empresas de giro alimenticio. Conocimientos en sistemas de gestión integrados. Curso o taller de Liderazgo.
Características personales:	Enfocado en resultados. Proactivo. Responsable.
Riesgos a los que se expone:	Accidente automovilístico. Riesgos ergonómicos. Estrés constante.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Trabajo bajo presión de tiempo. Trabajo a ritmos acelerados. Carga mental alta. Carga de alta responsabilidad.
Equipo de protección requerido:	Cubre bocas. Calzado antiderrapante. Cofia. Filipina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 42. Perfil de puesto de Supervisor Administrativo

Nombre del puesto	Supervisor Administrativo
Objetivo del puesto:	Supervisar la gestión de los recursos económicos y del talento humano.
Principales funciones del puesto:	Realizar auditorías contables. Seleccionar al personal competente para los puestos asignados. Elaboración de informes administrativos mensuales para la gerencia general.
Relaciones de trabajo:	Interno: Gerente general, Chef administrativo, Cajeros y Auxiliar de Talento humano. Externo: Bancos e instituciones gubernamentales.
RASCI:	Autoriza manejos de capital. Audita costos (entradas y salidas de capital) y rendimiento del proceso de Talento humano. Soporte al manejo de nóminas, primas de seguros, facturas etc. Consulta de materias primas y trato directo con proveedores. Informa resultados mensuales de entradas económicas.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	25 a 40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.

Nivel académico requerido:	Licenciatura en Administración/ingeniería industrial o afín.
Experiencia requerida:	Mínimo 2 años en puesto similar preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Liderar y gestionar personal. Conocimientos en sistemas de gestión integrados. Análisis de datos. Conocimientos en empresas de giro alimenticio. Manejo de equipo de cómputo. Curso o taller de Liderazgo.
Características personales:	Debe tener buenas relaciones humanas. Toma de decisiones. Proactivo. Ordenado y planificado.
Riesgos a los que se expone:	Accidente automovilístico. Riesgos ergonómicos. Estrés constante.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Trabajar bajo presión de tiempo. Trabajo con alta responsabilidad.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas. Calzado antiderrapante. Filipina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43. Perfil de puesto de Supervisor de compras

Nombre del puesto	Supervisor de compras
Objetivo del puesto:	Planificar, dirigir y negociar las compras de insumos, materiales y servicios.
Principales funciones del puesto:	Búsqueda y negociación con proveedores. Análisis de precios de materias primas y materiales. Control de calidad de materias primas y componentes. Información de stock en tiempo real.
Relaciones de trabajo:	Interno: Gerente general, Supervisores y choferes. Externo: Proveedores.
RASCI:	Responsable de adquirir las materias primas. Soporte al manejo de facturas. Consulta e Informa adquisiciones a Gerencia. Informa planes de rutas de distribución.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	25 a 40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Licenciatura en Administración/ingeniería industrial o afín.
Experiencia requerida:	Mínimo 1 año en puesto similar preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Liderazgo. Conocimientos en sistemas de gestión integrados. Adaptación a perfiles a la gestión de compras actual. Experto de mercado. Foco de reducción de gastos. Interpretación y análisis de datos. Manejo de equipo de cómputo. Manejo de automóvil. Curso o taller de Liderazgo.
Características personales:	Poder de negociación. Buenas relaciones humanas. Proactivo. Responsable. Organizado.
Riesgos a los que se expone:	Accidente automovilístico. Fraudes. Estrés constante.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Trabajar bajo presión de tiempo. Trabajo con alta responsabilidad. Ritmos de trabajo acelerado.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44. Perfil de puesto de Supervisor de Calidad e inocuidad

Nombre del puesto	Supervisor de Calidad e Inocuidad
Objetivo del puesto:	Asegurar y garantizar la calidad e inocuidad del servicio brindado por la organización de acuerdo a normativa vigente.
Principales funciones del puesto:	Experiencia en auditorías internas. Manejo de muestras testigo. Capacitaciones al personal. Monitoreo de equipos. Toma de temperaturas. Supervisión de personal. Seguimiento, control y cierre de quejas o sugerencias.
Relaciones de trabajo:	Interno: Gerente general, Supervisores, Auxiliares de limpieza, Auxiliares de servicio y almacenistas. Externo: Auditores externos, proveedores.
RASCI:	Responsable de capacitaciones equipo de cocina, limpieza, servicio y almacén. Autoriza la liberación de alimentos. Audita temperaturas, materias primas, limpieza del comedor, cámaras de congelación y refrigeración. Consulta e Informa a supervisores, gerencia y chef administrativo.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	25 a 40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Ingeniería en alimentos, Nutrición o afín.
Experiencia requerida:	Mínimo 1 año en puesto similar preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Análisis e interpretación de datos. Manejo de PEPS. Certificación en Distintivo H. Conocimientos en sistemas de gestión integrados. Análisis, interpretación e implementación de NOM-251-SSA1-2009. Experiencia con manejo de personal. Manejo de equipo de cómputo. Curso o taller de Liderazgo
Características personales:	Responsable. Proactivo. Ordenado. Buenas relaciones humanas.
Riesgos a los que se expone:	Caídas de gravedad. Quemaduras. Estrés constante. Riesgos ergonómicos.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Cargas de alta responsabilidad. Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas. Filipina o Bata. Calzado antiderrapante.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 45. Perfil de puesto de Chef administrativo

Nombre del puesto	Chef administrativo
Objetivo del puesto:	Elaborar y supervisar la logística de la preparación de los alimentos y bebidas en el comedor.
Principales funciones del puesto:	Llevar registro de consumo de gas. Solicitar y llevar registro de mantenimiento de equipos de cocina. Solicitar materias primas para la elaboración de alimentos, bebidas y servicios de limpieza dentro de la cocina y el área de comedor.
Relaciones de trabajo:	Interno: Gerente, Supervisores, Cocineros, Auxiliares de cocina. Externo: Proveedores
RASCI:	Responsable de equipo de cocina. Soporte a cocineros en preparación de alimentos. Autoriza los platillos que se van a servir. Consulta e Informa resultados a supervisores y gerencia.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	30-45 años preferentemente.

Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Licenciatura en gastronomía.
Experiencia requerida:	2 años en puesto similar preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Conocimientos en nutrición laboral. Certificación en Distintivo H. Amplia experiencia en cocina nacional e internacional. Manejo de más de 2500 recetas.
Características personales:	Responsable. Proactivo. Buena memoria. Innovador.
Riesgos a los que se expone:	Quemaduras. Caídas extremas. Cortaduras. Riesgos ergonómicos. Estrés constante.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Trabajar bajo presión de tiempo. Trabajo con alta responsabilidad. Ritmos de trabajo acelerado. Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres.
Equipo de Protección requerido:	Cofia de tela. Filipina. Cubre bocas. Calzado antiderrapante. Mandil.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 46. Perfil de puesto de Cajero

Nombre del puesto	Cajero
Objetivo del puesto:	Realizar el cobro a los comensales, llevando un estricto control en base a la volumetría de la organización.
Principales funciones del puesto:	Cortes de caja. Restablecimiento y resguardo de caja menor. Control de Bitácora de quejas, sugerencias o felicitaciones.
Relaciones de trabajo:	Interno: Gerencia, Supervisor administrativo, Supervisor de Calidad e Inocuidad. Externo: Comensales.
RASCI:	Responsable del dinero en efectivo de cajas. Autoriza cobros. Consulta e Informa precios de platillos.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	20 a 35 años.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Preparatoria/ Bachiller terminado.
Experiencia requerida:	Mínimo 6 meses en puesto similar.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Hábil con números. Destreza en caja. Facilidad de palabra.
Características personales:	Responsable. Confiable. Buenas Relaciones Humanas. Buena presentación. Buena actitud de servicio.
Riesgos a los que se expone:	Riesgos ergonómicos. Estrés
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Tareas monótonas o poco estimulantes. Trabo con objetos de valor o dinero.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47. Perfil de puesto de Auxiliar de Talento Humano

Nombre del puesto	Auxiliar de Talento Humano
Objetivo del puesto:	Administrar y seleccionar el personal que cumpla con las características de cada puesto en base al perfil del puesto.
Principales funciones del puesto:	Establecimiento de protocolos de covid-19 para los trabajadores. Manejo de nómina. Seguimiento a incapacidades. Relaciones con bancos y dependencias de gobierno. Realización de actividades que fomenten el sentido de permanencia a la empresa.
Relaciones de trabajo:	Interno: Gerencia, Supervisores y todo el personal en general. Externo: Instituciones gubernamentales e instituciones bancarias.
RASCI:	Responsable de nómina. Autoriza actividades de integración. Soporte a supervisores en programas de formación, capacitación y entrenamiento. Audita protocolos covid-19 y desempeño del PGRP. Informa incentivos autorizados.
Sexo:	Indistinto.
Edad:	25 a 40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Licenciatura en administración/Psicología o Ingeniería industrial.
Experiencia requerida:	1 año en puesto similar.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Conocimientos en aplicación de pruebas psicológicas y psicométricas. Diplomado en recursos humanos. Curso de protocolos covid-19 en organizaciones. Experiencia en selección de personal.
Características personales:	Empatía. Paciencia. Buenas relaciones humanas. Organización.
Riesgos a los que se expone:	Ergonómicos. Estrés.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas. Cargas psicológicas emocionales.
Equipo de Protección requerido:	Cubre bocas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 48. Perfil de puesto de Chofer

Nombre del puesto	Chofer
Objetivo del puesto:	Transportar materias primas y complementos de servicio de comedor industrial.
Principales funciones del puesto:	Solicitar y llevar registro del mantenimiento de las unidades móviles que estén a su cargo. Acudir con proveedores de materias primas que no proporcionen servicio de entrega. Acomodo de materias primas en transporte.
Relaciones de trabajo:	Interno: Supervisor de compras. Externo: Proveedores.
RASCI:	Responsable del adecuado acomodo en transportación de materias e insumos. Informes de anomalías con proveedores (tiempos de entrega, contaminaciones de insumos).
Sexo:	Masculino preferentemente.
Edad:	25 a 40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indistintas.
Nivel académico requerido:	Preparatoria/Bachiller terminado preferentemente.
Experiencia requerida:	Experiencia en carga y descarga. Dominio de rutas y destinos. Manejo de automóvil o camioneta.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Saber manejar. Conocimiento de rutas y destinos. Técnicas de acomodo en transporte.
Características personales:	Responsable. Proactivo. Honesto.
Riesgos a los que se expone:	Accidente automovilístico. Ergonómicos.

Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Tareas monótonas o poco estimulantes. Trabajo bajo presión de tiempo. Trabajos a ritmo acelerado. Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres.
Equipo de Protección requerido:	Cubre bocas. Cofia. Calzado antiderrapante.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 49. Perfil de puesto de Auxiliar de Limpieza

Nombre del puesto	Auxiliar de Limpieza
Objetivo del puesto:	Mantener las diferentes áreas en orden, limpias y desinfectadas.
Principales funciones del puesto:	Limpiar a profundidad las áreas públicas. Desinfectar a profundidad superficies. Lavar utensilios utilizados para el almacenamiento, preparación y consumo de alimentos.
Relaciones de trabajo:	Interno: Supervisor de calidad e inocuidad y en general todas las áreas del comedor. Externo: Comensales.
RASCI:	Responsable de la limpieza y desinfección profunda de las áreas asignadas. Informa medidas de limpieza y desinfección realizadas.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	20-50 años.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Secundaria terminada preferentemente.
Experiencia requerida:	Ninguna.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Limpieza de vidrios, pisos, baños etc. así como conocimiento en uso de equipo y químicos de limpieza.
Características personales:	Servicial. Atención a los detalles. Perfeccionista. Responsable.
Riesgos a los que se expone:	Ergonómicos. Caídas. Quemaduras químicas. Cortaduras.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Tareas monótonas o poco estimulantes. Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres. Falta de participación en la toma de decisiones y manejo del cambio.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre boca. Zapatos antiderrapantes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 50. Perfil de puesto de Auxiliar de Servicio

Nombre del puesto	Auxiliar de Servicio
Objetivo del puesto:	Proporcionar el servicio de comedor a los comensales.
Principales funciones del puesto:	Servir los alimentos preparados a los comensales. Recibir las recomendaciones, quejas y sugerencias de los comensales. Resguardar un ambiente seguro dentro del comedor. Resolver dudas acerca del servicio del comedor a los comensales. Mostrar menú diario en entrada del comedor.
Relaciones de trabajo:	Interno: Supervisor de calidad e inocuidad y Chef administrativo. Externo: Comensales.
RASCI:	Responsable de barra de servicio. Informa detalles de menú (ingredientes, alérgenos). Consulta porciones y manejo de utensilios.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	25 a 45 años.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Preparatoria/Bachiller terminado preferentemente.
Experiencia requerida:	6 meses preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Manejo de utensilios tarados y calibrados para un buen control de porciones. Buena actitud para brindar información de menús. Capacidad de ofertar la variedad de platillos.

Características personales:	Servicial. Amabilidad. Asertividad.
Riesgos a los que se expone:	Ergonómicos. Quemaduras. Cortaduras. Estrés.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Trabajo bajo presión de tiempo. Trabajos a ritmo acelerado.
Equipo de Protección requerido:	Zapato antiderrapante. Cofia. Cubre bocas. Filipina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51. Perfil de puesto de Almacenista

Nombre del puesto	Almacenista
Objetivo del puesto:	Llevar un buen control y manejo del almacén.
Principales funciones del puesto:	Manejo de PEPS. Control de inventarios. Etiquetado de materias primas. Carga y descarga de camionetas.
Relaciones de trabajo:	Interno: Supervisor de calidad e inocuidad, choferes, Supervisor de compras y Chef administrativo. Externo: Proveedores.
RASCI:	Responsable del almacén en general e inventarios. Informa caducidades y fechas de consumo preferente.
Sexo:	Masculino preferentemente.
Edad:	18-40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Altura mayor a 1.70 preferentemente. Capacidad de cargar cargas pesadas.
Nivel académico requerido:	Preparatoria/Bachiller terminado.
Experiencia requerida:	Ninguna.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Conocimiento en PEPS. Manejo de inventarios. Técnica de etiquetado. Evaluaciones sensoriales básicas.
Características personales:	Responsable. Ordenado. Proactivo. Buena condición física.
Riesgos a los que se expone:	Ergonómicos. Físicos.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Trabajo bajo presión de tiempo. Trabajos a ritmo acelerado.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas. Calzado antiderrapante. Filipina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 52. Perfil de puesto de Cocinero

Nombre del puesto	Cocinero
Objetivo del puesto:	Preparación de los alimentos y bebidas en el comedor.
Principales funciones del puesto:	Preparación de previas. Cortado de frutas y verduras. Elaboración de salsas y snacks. Elaboración de postres. Apoyo en actividades de cocina.
Relaciones de trabajo:	Interno: Chef administrativo y auxiliares de cocina. Externo: N/A.
RACI:	Responsable de elaboración de previas. Consulta de recetas con chef administrativo.
Sexo:	Indiferente.
Edad:	20 a 40 años preferentemente.

Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Licenciatura o carrera técnica en gastronomía o afín.
Experiencia requerida:	Mínimo 6 meses preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Conocimientos en nutrición y manejo higiénico en alimentos. Conocimiento en repostería. Técnicas innovadoras de cocina nacional e internacional.
Características personales:	Responsable. Proactivo. Ordenado. Veloz.
Riesgos a los que se expone:	Cortaduras. Quemaduras. Caídas.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres. Cargas cuantitativas muy altas. Trabajo a ritmos acelerados.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas. Mandil. Calzado antiderrapante. Filipina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53. Perfil de puesto de Auxiliar de cocina

Nombre del puesto	Auxiliar de cocina
Objetivo del puesto:	Apoyar en preparación de alimentos y bebidas del comedor.
Principales funciones del puesto:	Llenado de líneas de servicio. Corte de frutas y verduras. Apoyo en preparación de salsa y snacks. Apoyo en elaboración de postres.
Relaciones de trabajo:	Interno: Chef administrativo, Cocinero. Externo: N/A.
RACI:	Responsable de llenar líneas de servicio, barras de snacks, postre y agua.
Sexo:	Indistinto.
Edad:	20 a 40 años preferentemente.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Preparatoria/Bachiller terminado.
Experiencia requerida:	Mínimo 6 meses preferentemente.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	Conocimiento en cocina. Habilidad para llenado de barras y refrigeradores. Transporte interno de platillos.
Características personales:	Responsable. Proactivo. Buena condición física.
Peligros a los que se expone:	Cortaduras. Quemaduras. Caídas.
Principales factores de riesgo psicosocial a los que se expone:	Condiciones peligrosas, inseguras o insalubres. Falta de participación en la toma de decisiones y manejo del cambio. Cargas cuantitativas muy altas.
Equipo de Protección requerido:	Cofia. Cubre bocas. Calzado antiderrapante. Filipina. Mandil.

Fuente: Elaboración propia.


Tabla 54. Perfil de Persona consejera

Nombre del puesto	Persona consejera
Objetivo del puesto:	Atender, asistir y dar seguimiento a todas las denuncia de violencia física y/o psicológica dentro de la empresa.
Principales funciones del puesto:	a) Recibir y dar atención a las denuncias de cualquier persona en la empresa con respecto a casos de violencia.

	<ul style="list-style-type: none"> b) Verificar que la persona que hace la denuncia no necesite atención médica o psicológica, aplicar el Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos en caso de haber sufrido algún percance de carácter violento. c) Dar atención de primer contacto y asesoría a la persona que denuncia sobre los procedimientos empresariales o legales para la atención de casos de violencia laboral así como motivar a que se formalice la denuncia en caso de que aún no se haya hecho. d) Proporcionar apoyo y protección cuando la persona que denuncia así lo solicite. e) Dar seguimiento a todas las denuncias formales junto al comité contra la violencia laboral hasta llegar a un dictamen. f) Realizar reportes mensuales al Comité contra la violencia laboral.
Relaciones de trabajo:	<p>Interno: Integrantes del comité contra la violencia laboral, presuntas víctimas y agresores de violencia así como los testigos que surjan de cada caso.</p> <p>Externo: Dependencias institucionales y toda persona externa a la empresa involucrada directa o indirectamente en los casos de violencia que competen a la empresa.</p>
RASCI:	<p>Responsable de los casos de violencia en la empresa.</p> <p>Audita las medidas y sanciones derivadas del control de la violencia laboral.</p> <p>Soporta a supervisores y gerente general.</p> <p>Consulta a gerente general.</p> <p>Informa denuncias, dictámenes, medidas de control y sanciones.</p>
Genero:	Indiferente.
Edad:	Preferentemente mayor de 30 años.
Características físicas necesarias para el puesto:	Indiferente.
Nivel académico requerido:	Licenciatura en áreas de ciencias sociales o administrativas.
Experiencia requerida:	Deseable mínimo un año.
Destrezas, técnicas o conocimientos especiales:	<p>Conocimiento y/o capacitación en temas de igualdad, no discriminación y atención de casos de violencia laboral.</p> <p>Conocimientos generales en derecho laboral y penal.</p> <p>Dominio de los principios del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa junto a los principios del sistema de gestión de los factores y riesgos psicosociales.</p> <p>No tener antecedentes de haber realizado actos discriminatorios o dañinos hacia las personas de su entorno laboral.</p>
Características personales:	<p>Asertividad.</p> <p>Escucha activa.</p> <p>Confiable.</p> <p>Respetuoso(a).</p> <p>Empatía.</p>
Riesgos a los que se expone:	Psicosociales.
Equipo de Protección requerido:	Ninguno.

Fuente: Elaboración propia a partir de STPS B (2020).

Anexo XIX. Formato de Asistencias.


 Comedores industriales La manzanilla	FORMATO DE ASISTENCIAS			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____

Datos generales			
Nombre de sesión: _____			
Nombre de ponente: _____			
Lugar de procedencia: _____			
Lugar de sesión: _____		Horario: _____	
Nombre de responsable: _____			
No.	Nombre completo	Proceso	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
Descripción de sesión			
_____ Firma de responsable			

Fuente. Elaboración propia.


Anexo XX. Control de Asistencias y Evaluaciones.

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Datos generales de sesión							
Nombre:	No. registro	Horario:	Fecha:				
Datos de trabajadores							
No. Empleado	Nombre de trabajador	Proceso	Asistencia	Justificante	Examen	Calificación	¿Aprueba?
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No
#	Nombre(s) y apellidos	Abreviatura	Si/No	Permiso, incapacidad, etc.	Si/No	100/100	Si/No


Fuente. Elaboración propia.

Anexo XXI. Formato de Solicitud de acceso a información.

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos de la persona que presenta la solicitud				
Nombre: _____				
Puesto: _____ Área: _____				
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____				
Jefe/a inmediato/a: _____				
Datos de la información solicitada				
Tipo de información				
Impresa <input type="checkbox"/> Electrónica <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/>				
Audiovisual <input type="checkbox"/> Especifique _____				
Información escrita y electrónica				
Tipo de documento:				
Manual <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>				
Formato <input type="checkbox"/> Guía <input type="checkbox"/> Especifique _____				
Nombre del documento: _____				
Código _____ Versión _____ Fecha de documento _____ No. de registro _____				
Procedimiento a la que pertenece el documento: _____				
Información audiovisual u otros (especifique)				
Datos de persona a la que se realiza la solicitud				
Nombre: _____				
Puesto: _____				
Motivo de solicitud				
Fecha solicitada para entrega de información _____ Día _____ Mes _____ Año 20 _____				
_____ Firma de persona que presenta la solicitud				

Fuente. Elaboración propia.

Anexo XXII. Formato para la presentación de Denuncias de violencia laboral.

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA LABORAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos de la persona que presenta la denuncia:				
Nombre: _____				
Puesto: _____ Área: _____				
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____				
Jefe/a inmediato/a: _____				
Datos sobre la persona que se presenta la denuncia:				
Nombre: _____				
Puesto: _____ Área: _____				
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____				
Jefe/a inmediato/a: _____				
Declaración de los hechos:				
Fecha en que ocurrió: _____ Hora: _____ Lugar: _____				
Frecuencia: Una vez <input type="checkbox"/> Varias veces <input type="checkbox"/>				
Tipo de agresión(es) recibida(s):				
Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/>				
¿Cómo se manifestó la agresión?				

Actitud del agresor _____				
¿Cuál fue su reacción inmediata después de la agresión? _____				

¿Conoce otros casos como el suyo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Describalo en el caso de si _____				


¿Considera que la agresión que recibió fue causada por alguna situación en particular?				
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____				

Efectos de la agresión:				
¿Cómo le ha afectado ser víctima de dicha agresión?				

¿Considera usted que la agresión le ocasionara daños a largo plazo?				
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
¿Cree necesario acudir con una/un experta/o para que, con su colaboración, puedan tratar el daño psicológico que causó la agresión?				
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
¿Cree usted necesario que se tenga que denunciar ante las autoridades la agresión recibida?				
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
_____ Nombre y Firma de persona que presenta la queja				


Fuente. Elaboración propia a partir de STPS A. (2017).

Anexo XXIII. Formato de solicitud de cambios a la documentación.

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIOS A LA DOCUMENTACIÓN			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Sup. Calidad e inocuidad	Sup. Administrativo	Gerente general	
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos de la persona que presenta la solicitud				
Nombre: _____				
Puesto: _____ Área: _____				
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____				
Jefe/a inmediato/a: _____				
Datos de documentación a modificar				
Nombre del documento: _____				
Manual	<input type="checkbox"/>	Registro	<input type="checkbox"/>	Código _____
Formato	<input type="checkbox"/>	Guía	<input type="checkbox"/>	Versión _____
Otro	<input type="checkbox"/>			Fecha _____
Especifique _____				
Elaboró _____ Revisó _____ Aprobó _____				
Procedimiento a la que pertenece el documento: _____				
Categoría de impacto				
Muy alto	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Leve o mínimo <input type="checkbox"/>
Justificación _____				
Alto	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>	_____
Prioridad				
Crítica <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Mínima <input type="checkbox"/>				
Descripción del cambio				
Fecha de cambio propuesta _____				
_____ Firma de persona que presenta la solicitud				

Fuente. Elaboración propia.


Anexo XXIV. Control de cambios de la información documentada.

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Sup. Calidad e inocuidad	Sup. Administrativo	Gerente general	

Cambios en la información documentada					
No.	Nombre del documento/Tipo	Código/ Versión	Cambio realizado	Fecha de cambio	Responsable/puesto
1	Nombre/(Manual, Formato, Guía, etc.)	XXX000/00	Descripción del cambio	00/00/0000	Nombre del responsable/Nombre del puesto
2	Nombre/(Manual, Formato, Guía, etc.)	XXX000/00	Descripción del cambio	00/00/0000	Nombre del responsable/Nombre del puesto
3	Nombre/(Manual, Formato, Guía, etc.)	XXX000/00	Descripción del cambio	00/00/0000	Nombre del responsable/Nombre del puesto
4	Nombre/(Manual, Formato, Guía, etc.)	XXX000/00	Descripción del cambio	00/00/0000	Nombre del responsable/Nombre del puesto
5	Nombre/(Manual, Formato, Guía, etc.)	XXX000/00	Descripción del cambio	00/00/0000	Nombre del responsable/Nombre del puesto

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XXV. Programa general de Mantenimiento de Maquinaria, Equipo e Instalaciones.

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	PROGRAMA GENERAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA EQUIPO E INSTALACIONES			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Chef Administrativo	Sup. Administrativo	Gerente general	

Mantenimiento menor: Cambio o reparación de piezas sencillas, filtros, etc.; limpiezas y revisiones				Mantenimiento menor		Mantenimiento Mayor												
Mantenimiento mayor: Cambio de piezas importantes y reparaciones significativas				D.- Diario	S.-Semanal	M.-Mensual	A.-Anual											
No.	CÓDIGO	MAQUINARIA/ EQUIPO/ INSTALACIÓN	CAPACITACIÓN NECESARIA	FECHAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO												EJECUCIÓN	RESPONSABLE	
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
1	MEI-01	Instalación de Gas	Reparación y revisiones de tanque estacionario, válvulas mangueras, tuberías y reguladores. Lectura de planos. Uso de pintura.	A													Empresa arrendadora	Chef administrativo
2	MEI-02	Instalación Eléctrica	Reparación del sistema eléctrico (interruptores, tomas de corriente, cableado, etc.). Termo-grafía. Elaboración de pruebas y mediciones eléctricas. Lectura de planos.		A												Empresa arrendadora	Sup. Administrativo
3	MEI-03	Instalación Hidráulica	Reparación o limpieza de sistemas, linacos, bombas, válvulas mangueras, tuberías y reguladores. Lectura de planos.				A										Empresa arrendadora	Sup. Calidad e Inocuidad
4	MEI-04	Instalación Sanitaria	Reparación o limpieza de muebles sanitarios, tarjas, colectores, atrapasgras, válvulas mangueras, tuberías y reguladores. Lectura de planos.					A									Empresa arrendadora	Sup. Calidad e Inocuidad
5	MEI-05	Instalación de Aire acondicionado	Reparación de chillers, torres de enfriamiento, equipos de aire acondicionado, válvulas mangueras, tuberías y reguladores. Cambio de filtros. Lectura de planos.						A								Empresa arrendadora	Sup. Administrativo
6	MEI-06	Camioneta de carga	Cambio de aceites, lubricantes, líquidos, neumáticos, filtros, revisión de batería, sistema de iluminación, bandas, pastillas de frenos, etc. Reparaciones generales	Dependiendo del kilometraje a partir de los 5000 kilómetros												Contratista	Sup. Compras	
7	MEI-07	Estibador ajustable	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	Contratista	Sup. Calidad e Inocuidad
8	MEI-08	Termómetro de sensor	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	Sup. Calidad e Inocuidad	Sup. Calidad e Inocuidad
9	MEI-09	Bascula calibrada	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			A											Contratista	Sup. Calidad e Inocuidad
10	MEI-10	Equipo de computo	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	M			M			M			M				Contratista	Sup. Administrativo
11	MEI-11	Secadora	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M						M					Contratista	Chef administrativo
12	MEI-12	Tanque de lavado	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	Aux. de Cocina	Chef administrativo
13	MEI-13	Tanque de desinfección	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	Aux. de Cocina	Chef administrativo
14	MEI-14	Tanque de enjuague	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	Aux. de Cocina	Chef administrativo



Comedores industriales
La manzanilla

PROGRAMA GENERAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA EQUIPO E INSTALACIONES

Código
Versión
Fecha

Elaboró	Revisó	Aprobó
Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general

Mantenimiento menor: Cambio o reparación de piezas sencillas, filtros, etc.; limpiezas y revisiones Mantenimiento mayor: Cambio de piezas importantes y reparaciones significativas				Mantenimiento menor		Mantenimiento Mayor																	
				D.- Diario		S.-Semanal		M.-Mensual		A.-Anual													
No.	CÓDIGO	MAQUINARIA/ EQUIPO/ INSTALACIÓN	CAPACITACIÓN NECESARIA	FECHAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO												EJECUCIÓN	RESPONSABLE						
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE								
15	MEI-15	Cámara de refrigeración	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	M							A							Contratista	Almacenista				
16	MEI-16	Cámara de congelación	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	M							A							Contratista	Almacenista				
17	MEI-17	Termómetro convencional calibrado	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	Sup. Calidad e Inocuidad	Sup. Calidad e Inocuidad				
18	MEI-18	Cortadora	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
19	MEI-19	Amasadora	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
20	MEI-20	Licadora industrial	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
21	MEI-21	Estufa	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
22	MEI-22	Freidora	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
23	MEI-23	Vaporera industrial	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
24	MEI-24	Olla express industrial	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
25	MEI-25	Horno	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
26	MEI-26	Horno de temperatura ambiente	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
27	MEI-27	Baño María autoservicio	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
28	MEI-28	Secadora de Vapor	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				
29	MEI-29	Marmita	Limpieza, reparación y/o cambio de piezas de acuerdo a las características del equipo			M							M					Contratista	Chef administrativo				

Fuente. Elaboración propia.

Anexo XXVII. Guía de Evaluación de riesgos (Metodología NTP 330).

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (s.f.) para obtener el nivel de riesgo (NR) son requeridas las siguientes formulas:

Nivel de riesgo (NR) = Nivel de consecuencia (NC) * Nivel de probabilidad (NP)

Nivel de probabilidad (NP) = Nivel de exposición (NE) * Nivel de deficiencia (ND)

Nivel de deficiencia.

Nivel de deficiencia (ND): magnitud de la vinculación esperable entre el conjunto de factores de riesgo considerados y su relación causal directa con el posible accidente.

Para sacar los valores numéricos se requiere el uso de la siguiente tabla 55:

Tabla 55. Valores del Nivel de Deficiencia (Metodología NTP 330)

Nivel de deficiencia	ND	Significado
Muy deficiente	10	Se han detectado factores de riesgo significativos que determinan como muy posible la generación de fallo. El conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo resulta ineficaz.
Deficiente	6	Se han detectado algún factor de riesgo significativo que precisa ser corregido. La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes se ve reducida de forma apreciable.
Mejorable	2	Se han detectado factores de riesgo de menor importancia. La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo no se ve reducida de forma apreciable.
Aceptable	-	No se han detectado anomalías destacables algunas. El riesgo está controlado. No se valora.

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Nivel de exposición.

Nivel de exposición (NE): Medida de la frecuencia con la que se da exposición al riesgo. Para un riesgo concreto, el nivel de exposición se puede estimar en función de los tiempos de permanencia en áreas de trabajo, operaciones con máquina, etc.

Para sacar los valores numéricos se requiere el uso de la siguiente tabla 56:

Tabla 56. Valores del Nivel de exposición (Metodología NTP 330)

Nivel de exposición	NE	Significado
Continuada (EC)	4	Continuamente. Varias veces en su jornada laboral con el tiempo prolongado.
Frecuente (EF)	3	Varias veces en su jornada laboral, aunque sea en tiempos cortos.
Ocasional (EO)	2	Alguna vez en su jornada laboral y con periodo corto de tiempo.
Esporádica (EE)	1	Irregularmente.

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Nivel de probabilidad.

Nivel de probabilidad (NP): En función del nivel de deficiencia de las medidas preventivas y del nivel de exposición al riesgo.

Para sacar los valores numéricos se requiere el uso de las siguientes tablas:

Tabla 57. Cálculos de Nivel de Probabilidad (Metodología NTP 330)

		NP=ND*NE			
		Nivel de exposición (NE)			
		4	3	2	1
Nivel de deficiencia (ND)	10	MA-40	MA-30	A-20	A-10
	6	MA-24	A-18	A-12	M-6
	2	M-8	M-6	B-4	B-2

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Tabla 58. Valores de Nivel de Probabilidad (Metodología NTP 330)

Nivel de probabilidad	NP	Significado
Muy alta (MA)	40 y 24	Situación deficiente con exposición continuada, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alta (A)	20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente y ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en el ciclo de vida laboral.
Media (M)	8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Baja (B)	4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica. No es esperable que se materialice el riesgo. Aunque puede ser concebible

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Nivel de consecuencias.

Nivel de consecuencia (NC): Varían en cada empresa y consideran los daños materiales y humanos.

Para sacar los valores numéricos se requiere el uso de la siguiente tabla 59:

Tabla 59. Valores de Nivel de Probabilidad (Metodología NTP 330)

Nivel de consecuencias.	NC	Significado	
		Daños personales:	Daños materiales:
Mortal o Catastrófico (M)	100	1 muerto o más.	Destrucción total del sistema (Difícil renovarlo).
Muy Grave (MG)	60	Lesiones graves que pueden ser irreparables.	Destrucción parcial del sistema (compleja y costosa la reparación).
Grave (G)	35	Lesiones con incapacidad laboral transitoria (I.L.T).	Se requiere paro de proceso para efectuar la reparación.
Leve (L)	10	Pequeñas lesiones que no requieren hospitalización.	Reparable sin necesidad de paro del proceso.

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Nivel de riesgo.

Nivel de riesgo (NR): Será en función del nivel de probabilidad (NP) y del nivel de consecuencias (NC).

Para sacar los valores numéricos se requiere el uso de la siguiente tabla 60 donde también mediante la agrupación de los diferentes valores obtenidos, se establecen bloques de priorización de las intervenciones a través de cuatro niveles (indicados con cifras romanas).

Tabla 60. Cálculos de Nivel de Riesgo e Intervenciones (Metodología NTP 330)

		NR=NP*NC			
		Nivel de probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 4000-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200
	60	I 2400-1140	I 1200-600	II 480-360	II 240 III 120
	25	I 1000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Niveles de intervención.

Los niveles de intervención obtenidos tienen un valor orientativo. Para priorizar un programa de inversiones y mejoras, es imprescindible introducir la componente económica y el ámbito de influencia de la intervención.


La siguiente tabla 61 establece la agrupación de los niveles de riesgo que originan los niveles de intervención y su significado.

Tabla 61. Valores del Nivel de Intervención (Metodología NTP 330)

Nivel de intervención	NR	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Corrección urgente.
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control.
III	120-40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	No intervenir, salvo que un análisis más preciso lo justifique.

Fuente. INSHT A, NTP 330 (s.f.).

Anexo XXVIII. Control de Salud General del personal.

	CONTROL DE SALUD DE PERSONAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

No.	Nombre:	Puesto:		Proceso:		No. empleado: #	
	Datos	Enero-Febrero	Marzo-Abril	Mayo-Junio	Julio-Agosto	Septiembre-Octubre	Noviembre-Diciembre
1	Peso (kg)	#	#	#	#	#	#
2	Estatura (m)	#	#	#	#	#	#
3	IMC (kg/m ^2)	Peso/Estatura^2	Peso/Estatura^2	Peso/Estatura^2	Peso/Estatura^2	Peso/Estatura^2	Peso/Estatura^2
4	Grado obesidad (depende IMC)	Bajo peso/ Normal/ Sobrepeso/ Obesidad grado I/ Obesidad grado II/ Obesidad mórbida	Bajo peso/ Normal/ Sobrepeso/ Obesidad grado I/ Obesidad grado II/ Obesidad mórbida	Bajo peso/ Normal/ Sobrepeso/ Obesidad grado I/ Obesidad grado II/ Obesidad mórbida	Bajo peso/ Normal/ Sobrepeso/ Obesidad grado I/ Obesidad grado II/ Obesidad mórbida	Bajo peso/ Normal/ Sobrepeso/ Obesidad grado I/ Obesidad grado II/ Obesidad mórbida	Bajo peso/ Normal/ Sobrepeso/ Obesidad grado I/ Obesidad grado II/ Obesidad mórbida
5	Tratamiento	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
6	Condición física (Depende pruebas)	Muy buena/ Buena/ Normal/ Baja/ Muy baja	Muy buena/ Buena/ Normal/ Baja/ Muy baja	Muy buena/ Buena/ Normal/ Baja/ Muy baja	Muy buena/ Buena/ Normal/ Baja/ Muy baja	Muy buena/ Buena/ Normal/ Baja/ Muy baja	Muy buena/ Buena/ Normal/ Baja/ Muy baja
7	Actividad física	Deporte/actividad	Deporte/actividad	Deporte/actividad	Deporte/actividad	Deporte/actividad	Deporte/actividad
8	Alcohol	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
9	Zona de consumo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo
10	Tratamiento	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
11	Tabaco	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
12	Zona de consumo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo
13	Tratamiento	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
14	Drogas	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
15	Zona de consumo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo	Verde/Amarillo/Rojo
16	Tratamiento	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XXIX. Guía de Entrevistas en caso de violencia laboral.

La guía de entrevistas contempla tres casos diferentes los cuales son descritos en las siguientes tablas:

A) Personas que presentan la denuncia.

Tabla 62. Entrevista a la persona que presenta la denuncia

Antes	Durante	Después.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lugar de entrevista: Tranquilo y neutral ➤ Promover en todo momento la máxima confidencialidad a la persona que denuncia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover sentimiento de seguridad a la persona agredida. ➤ Ser respetuoso. ➤ No emitir juicios de valor. ➤ Confirmar el respaldo de la empresa. ➤ Verificar con la persona agredida cuales podrían ser sus necesidades y ver que estas son tomadas en cuenta. ➤ Apoyar para reconstrucción de hechos cronológicamente. ➤ Verificar el posible uso de testigos. ➤ Usar preguntas clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agradecer la colaboración por parte de la persona agredida. ➤ Explicar las siguientes fases del proceso de seguimiento a su denuncia. ➤ Solicitar que se pida apoyo o protección en cualquier momento que lo solicite. ➤ Solicitar retroalimentación para mejorar el proceso de entrevista.
<p>Ejemplos de preguntas clave para persona que denuncia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Quién es la persona acusada? 2. ¿Qué hizo la persona acusada? 3. ¿Qué dijo la persona acusada? ¿Se acuerda de la frase exacta? 4. ¿Cuándo sucedió? Si ocurrió hace mucho tiempo, ¿por qué eligió este momento para realizar la queja? 5. ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar? 6. ¿Hubo testigos? ¿Quiénes son? 7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada? 8. ¿Ha ocurrido anteriormente? 9. ¿Ha habido otras personas en situación de hostigamiento/acoso? 10. ¿A quién más le ha avisado? 11. ¿De qué manera le ha afectado? 12. ¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora? 13. ¿Ha acudido al Sindicato o alguna otra unidad administrativa en búsqueda de ayuda? 14. ¿Qué es lo que quiere que yo haga? 15. ¿Necesita que yo le ayude a encontrar apoyo? 16. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo? 17. ¿Qué expectativas de solución tiene? 		

Fuente: Elaboración a partir de STPS A. (2017).

B) Persona acusada en la denuncia.

Tabla 63. Entrevista a la persona acusada en la denuncia

Antes	Durante	Después.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer notar a la persona acusada que se quiere realizar un procedimiento de investigación justo e íntegro en todo momento. ➤ Explicar el procedimiento de investigación. ➤ Explicar la política que sustenta a la investigación. ➤ Transmitir a la persona acusada los derechos de los que dispone. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Leer detalladamente la denuncia a la persona agredida. ➤ Ser respetuoso. ➤ No emitir juicios de valor. ➤ Escuchar a la persona acusada e ir analizando punto por punto los datos de la denuncia de violencia laboral, 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agradecer la colaboración por parte de la persona acusada. ➤ Manifestar que evite comunicarse con la persona que denuncia. ➤ Enfatizar que cualquier acto de venganza podría empeorar la situación de la denuncia. ➤ Enfatizar el compromiso de la empresa a no permitir

	ningún acto de violencia laboral al personal.
Posibles escenarios.	
a)	La persona acepta las acusaciones. Se le deja claro el total rechazo por parte de la empresa y de la ley de este tipo de actos violentos y se le informara de las medidas y sanciones que corresponden a sus actos.
b)	La persona niega las acusaciones. Establecer con que parte de la declaración está de acuerdo y con qué parte no lo está y en su caso deberá presentar testigos o pruebas que respalden su defensa.

Fuente: Elaboración a partir de STPS A. (2017).


C) Persona testigo.

Tabla 64. Entrevista a testigos

Antes	Durante	Después.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar a conocer la denuncia a la persona testigo. ➤ Corroborar con la persona testigo que se quiere realizar un procedimiento justo e íntegro en todo momento por lo cual se necesita su cooperación. ➤ Explicar el procedimiento de investigación. ➤ Explicar la política que sustenta a la investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover sentimiento de seguridad a la persona testigo. ➤ Ser respetuoso. ➤ No emitir juicios de valor. ➤ Confirmar el respaldo de la empresa. ➤ Comenzar usando preguntas abiertas y generales. ➤ Apoyar para reconstrucción de hechos de forma objetivo y sin interpretaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agradecer la colaboración a la investigación. ➤ Enfatizar el compromiso de la empresa a no permitir ningún acto de violencia laboral al personal. ➤ Solicitar que se pida apoyo o protección en cualquier momento que lo solicite. ➤ Solicitar retroalimentación para mejorar el proceso de entrevista.

Fuente: Elaboración a partir de STPS A. (2017).

Anexo XXX. Control de Denuncias de violencia laboral.


 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	CONTROL DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA LABORAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	

Datos de la denuncia							
No.	No. de registro	Vía de denuncia	Tipo de denuncia	Fecha de denuncia	Tipo de agresión	Etapas de seguimiento	Dictamen
1	101	a) Personal b) Buzón de quejas c) Electrónica d) Telefónica e) Tercera persona	a) Formal b) Informal c) Anónima	00/00/00	a) Física b) Psicológica c) Sexual d) Social e) Laboral	Observada, analizada, aceptada/ rechazada, en proceso y aplicada/ corregida	A) Procede B) No procede C) Pendiente
2	102			00/00/00			
3	103			00/00/00			
4	104			00/00/00			
5	105			00/00/00			
6	106			00/00/00			
7	107			00/00/00			
8	108			00/00/00			
9	109			00/00/00			
10	110			00/00/00			

Datos del personal						
No.	No. de registro	Persona que denuncia	Puesto laboral	Persona denunciada	Puesto laboral	Sanción
1	101					Dependiendo del criterio del comité contra la violencia
2	102					
3	103					
4	104					
5	105					
6	106					
7	107					
8	108					
9	109					
10	110					


Fuente: Elaboración propia.

Anexo XXXI. Encuesta de Satisfacción del procedimiento de denuncias contra la violencia laboral.

 Comedores industriales La manzanilla	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos personales				
Nombre: _____				
Puesto: _____ Área: _____				
Datos generales				
Marque con una x la opción con la que esté de acuerdo				
El trato del personal que me atendió fue atento, amable y respetuoso.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
El tiempo de respuesta fue el adecuado.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
Me sentí seguro/a y apoyado/a en todo momento durante el procedimiento de denuncia.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
Considero dinámico y accesible el procedimiento de denuncia.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
El dictamen establecido para mi denuncia es el adecuado.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Las medidas y sanciones establecidas son las adecuadas.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
En general estoy satisfecho/a con el manejo que se le dio a mi denuncia.				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
_____ Firma				


Fuente: Elaboración propia.

Anexo XXXII. Formato de Presentación de Proyecto de mejora.

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE MEJORA			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos Personales:				
No	Nombres de participantes	Puesto	Tipo de personal	Aportación %
1				
2				
3				
4				
5				
Datos del Proyecto:				
Tipo de proyecto: Proceso <input type="checkbox"/> Procedimiento <input type="checkbox"/> Documentación <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Servicio al cliente <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> especifique: _____				
Inversión necesaria (\$):				
Tiempo requerido (semanas, meses, años):				
Recursos necesarios:				
Materiales:				
Humanos:				
Tecnológicos:				
Informáticos:				
Descripción breve del proyecto:				
_____ Firma y nombre de persona que presenta la solicitud				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XXXIII. Control de Proyectos de mejora.


	CONTROL DE PROYECTOS DE MEJORA			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	


Datos del proyecto							
No.	No. de registro	Tipo de proyecto	Fecha presentado	Nivel de impacto	Inversión	Tiempo requerido	Dictamen
1	101	Procesos y procedimientos, Documentación, Sociales, Servicio al cliente, etc.	00/00/0000	Alto/Medio/Bajo a criterio de gerente general y supervisores involucrados	\$	Semanas/Meses/ Años	Aprobado/No aprobado
2	102						
3	103						
4	104						
5	105						
6	106						
7	107						
8	108						
9	109						
10	110						

Datos del personal						
No.	No. de registro	Persona que presenta proyecto	Proceso	Tipo de personal	Aportación	Requisito
1	101	Nombre con apellidos 1	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	Obligatorio/ voluntario
1	101	Nombre con apellidos 2	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
1	101	Nombre con apellidos 3	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
2	102	Nombre con apellidos 1	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
2	102	Nombre con apellidos 2	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
2	102	Nombre con apellidos 3	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
3	103	Nombre con apellidos 1	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
3	103	Nombre con apellidos 2	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
4	104	Nombre con apellidos 1	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	
4	104	Nombre con apellidos 2	Abreviatura	Nuevo/Estable	Porcentaje	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo XXXIV. Encuesta de Clima organizacional.

 Comedores industriales <i>La manzanilla</i>	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	Fecha
No. Registro _____ Cd. _____ a _____ de _____ del 20 _____				
Datos personales				
Puesto: _____ Área: _____				
Marque con una x la opción con la que esté de acuerdo				
1.- Me identifico y siento que pertenezco a la empresa en la que trabajo				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
2.- Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
3.- Confió y respeto a mi actual jefe inmediato				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
4.- Las condiciones físicas de mi área de trabajo son adecuadas para poder realizar mis deberes de forma satisfactoria				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
5.- Siento que se me da la suficiente independencia al momento de realizar mis actividades				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
6.- Estoy de acuerdo en la manera que se realiza la organización en mi área de trabajo				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
7.- Estoy de acuerdo con la remuneración que recibe mi trabajo realizado				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
8.- Me siento y actuó realmente comprometido con mi trabajo				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
9.- Estoy satisfecho con la manera en que se supervisa mi trabajo realizado				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				

 <p>Comedores industriales La manzanilla</p>	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL			Código
				Versión
	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
	Aux. Talento humano	Sup. Administrativo	Gerente general	
10.- Estoy a gusto con la retroalimentación a mi desempeño laboral				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
11.- La comunicación en mi área laboral es constante, eficiente y funcional				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
12.- Estoy de acuerdo en la manera que se gestiona el tiempo laboral, los horarios y las actividades en mi área de trabajo				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
13.- En general me siento motivado durante mi jornada laboral				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
14.- Considero que recibo una capacitación adecuada y constante para poder laborar adecuadamente				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
15.- Me siento escuchado y valorado por mi empresa				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				
16.- En general me siento feliz de laborar en mi actual empresa				
Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/>				

Fuente: Elaboración propia.