**Guía de Referencia I**

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A**
**ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS**

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

|  |  |
| --- | --- |
| **Sección / Pregunta** | **Respuesta** |
| **SÍ** | **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 producenmalestar? |   |   |
|   |
| **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 motivanrecuerdos 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 otraspersonas 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? |   |   |

**El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:**

**a)**    Si todas las respuestas a la ***Sección I*** ***Acontecimiento traumático severo***, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y

**b)**    En caso contrario, si alguna respuesta a la ***Sección I*** es "SÍ", se requiere contestar las secciones: ***II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento***, ***III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento*** y ***IV Afectación,***el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:

**1)**   Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección ***II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento;***

**2)**   Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección ***III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o***

**3)**   Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección***IV Afectación.***

**Guía de Referencia II**

**IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por**aquellos **centros de trabajo** que **tengan hasta 50 trabajadores**.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1, inciso a), de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS**
**DE TRABAJO**

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo detrabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunc****a** |
| 1 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico |   |   |   |   |   |
| 2 | Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 3 | Considero que las actividades que realizo son peligrosas |   |   |   |   |   |
| 4 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarmetiempo adicional a mi turno |   |   |   |   |   |
| 5 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sinparar |   |   |   |   |   |
| 6 | Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajoacelerado |   |   |   |   |   |
| 7 | Mi trabajo exige que esté muy concentrado |   |   |   |   |   |
| 8 | Mi trabajo requiere que memorice mucha información |   |   |   |   |   |
| 9 | Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismotiempo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunc****a** |
| 10 | En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor |   |   |   |   |   |
| 11 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi áreade trabajo |   |   |   |   |   |
| 12 | En mi trabajo me dan órdenes contradictorias |   |   |   |   |   |
| 13 | Considero que en mi trabajo me piden hacer cosasinnecesarias |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunc****a** |
| 14 | Trabajo horas extras más de tres veces a la semana |   |   |   |   |   |
| 15 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso,festivos o fines de semana |   |   |   |   |   |
| 16 | Considero que el tiempo en el trabajo es mucho yperjudica mis actividades familiares o personales |   |   |   |   |   |
| 17 | Pienso en las actividades familiares o personales cuandoestoy en mi trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 18 | Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades |   |   |   |   |   |
| 19 | En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto |   |   |   |   |   |
| 20 | Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausascuando las necesito |   |   |   |   |   |
| 21 | Puedo decidir la velocidad a la que realizo misactividades en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 22 | Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 23 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones |   |   |   |   |   |
| 24 | Me explican claramente los resultados que debo obteneren mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 25 | Me informan con quién puedo resolver problemas oasuntos de trabajo |   |   |   |   |   |
| 26 | Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 27 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 28 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones |   |   |   |   |   |
| 29 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que sepresentan en el trabajo |   |   |   |   |   |
| 30 | Puedo confiar en mis compañeros de trabajo |   |   |   |   |   |
| 31 | Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo loscompañeros colaboran |   |   |   |   |   |
| 32 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengodificultades |   |   |   |   |   |
| 33 | En mi trabajo puedo expresarme libremente sininterrupciones |   |   |   |   |   |
| 34 | Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo |   |   |   |   |   |
| 35 | Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillacioneso ridiculizaciones |   |   |   |   |   |
| 36 | Se ignora mi presencia o se me excluye de lasreuniones de trabajo y en la toma de decisiones |   |   |   |   |   |
| 37 | Se manipulan las situaciones de trabajo para hacermeparecer un mal trabajador |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 38 | Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otrostrabajadores |   |   |   |   |   |
| 39 | Me bloquean o impiden las oportunidades que tengopara obtener ascenso o mejora en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 40 | He presenciado actos de violencia en mi centro detrabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios: | Sí |   |
| No |   |

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 41 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados |   |   |   |   |   |
| 42 | Mi trabajo me exige atender personas muynecesitadas de ayuda o enfermas |   |   |   |   |   |
| 43 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientosdistintos a los míos |   |   |   |   |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Soy jefe de otros trabajadores: | Sí |   |
| No |   |

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 44 | Comunican tarde los asuntos de trabajo |   |   |   |   |   |
| 45 | Dificultan el logro de los resultados del trabajo |   |   |   |   |   |
| 46 | Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo |   |   |   |   |   |

**II.1**El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo.

**II.2**Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

**a)    Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá*:***

**1)**   Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;

**2)**   Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;

**3)**   Explicar el objetivo de la evaluación;

**4)**   Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador**)** y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;

**5)**   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 pide que conteste con sinceridad, y

**6)**   Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

**b)    Durante la aplicación del cuestionario se deberá:**

**1)**   Propiciar un ambiente de respeto y confianza;

**2)**   Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;

**3)**   Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;

**4)**   Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;

**5)**   Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y

**6)**   Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas.

**c)    Después de la aplicación del cuestionario se deberá:**

**1)**   Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y

**2)**   Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

**II.3**  La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

1. Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntación de la Tabla 2 siguiente:

**Tabla 2**

**Valor de las opciones de respuesta**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ítems** | **Calificación de las opciones de respuesta** |
| **Siempre** | **Casi siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27,28, 29, 30, 31, 32, 33 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39,40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

**b)**    Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

**1)**   Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;

**2)**   Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y

**3)**   Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

**Tabla 3**

**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Dominio** | **Dimensión** | **ítem** |
| Ambiente detrabajo | Condiciones en elambiente detrabajo | Condiciones peligrosas e inseguras | 2 |
| Condiciones deficientes e insalubres | 1 |
| Trabajos peligrosos | 3 |
| Factores propiosde la actividad | Carga de trabajo | Cargas cuantitativas | 4, 9 |
| Ritmos de trabajo acelerado | 5, 6 |
| Carga mental | 7, 8 |
| Cargas psicológicas emocionales | 41, 42, 43 |
| Cargas de alta responsabilidad | 10, 11 |
| Cargas contradictorias o inconsistentes | 12, 13 |
| Falta de controlsobre el trabajo | Falta de control y autonomía sobre el trabajo | 20, 21, 22 |
| Limitada o nula posibilidad de desarrollo | 18, 19 |
| Limitada o inexistente capacitación | 26, 27 |
| Organización deltiempo de trabajo | Jornada de trabajo | Jornadas de trabajo extensas | 14, 15 |
| Interferencia en larelación trabajo-familia | Influencia del trabajo fuera del centro laboral | 16 |
| Influencia de las responsabilidades familiares | 17 |
| Liderazgo yrelaciones en eltrabajo | Liderazgo | Escasa claridad de funciones | 23, 24, 25 |
| Características del liderazgo | 28, 29 |
| Relaciones en eltrabajo | Relaciones sociales en el trabajo | 30, 31, 32 |
| Deficiente relación con los colaboradores que supervisa | 44, 45, 46 |
| Violencia | Violencia laboral | 33, 34, 35, 36,37, 38, 39, 40 |

1. Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

**1)**   Para la calificación final:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado del****cuestionario** | **Nulo o despreciable** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Muy alto** |
| Calificación final delcuestionarioCfinal | Cfinal<20 | 20<Cfinal<45 | 45<Cfinal<70 | 70<Cfinal<90 | Cfinal>90 |

**2)**   Para la calificación de la categoría:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Calificación de la****categoría** | **Nulo o despreciable** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Muy alto** |
| Ambiente de trabajo | Ccat<3 | 3< Ccat<5 | 5< Ccat <7 | 7< Ccat <9 | Ccat >9 |
| Factores propios de laactividad | Ccat<10 | 10< Ccat<20 | 20< Ccat <30 | 30< Ccat <40 | Ccat>40 |
| Organización del tiempode trabajo | Ccat<4 | 4< Ccat <6 | 6< Ccat <9 | 9< Ccat <12 | Ccat >12 |
| Liderazgo y relacionesen el trabajo | Ccat<10 | 10< Ccat<18 | 18< Ccat<28 | 28< Ccat <38 | Ccat>38 |

**3)**   Para la calificación del dominio:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado del****dominio** | **Nulo o****despreciable** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Muy alto** |
| Condiciones en elambiente de trabajo | Cdom<3 | 3<Cdom<5 | 5<Cdom<7 | 7<Cdom<9 | Cdom>9 |
| Carga de trabajo | Cdom<12 | 12<Cdom<16 | 16<Cdom<20 | 20<Cdom<24 | Cdom>24 |
| Falta de control sobreel trabajo | Cdom<5 | 5<Cdom<8 | 8<Cdom<11 | 11<Cdom<14 | Cdom>14 |
| Jornada de trabajo | Cdom<1 | 1<Cdom<2 | 2<Cdom<4 | 4<Cdom<6 | Cdom>6 |
| Interferencia en larelación trabajo-familia | Cdom<1 | 1<Cdom<2 | 2<Cdom<4 | 4<Cdom<6 | Cdom>6 |
| Liderazgo | Cdom<3 | 3<Cdom<5 | 5<Cdom<8 | 8<Cdom<11 | Cdom>11 |
| Relaciones en eltrabajo | Cdom<5 | 5<Cdom<8 | 8<Cdom<11 | 11<Cdom<14 | Cdom>14 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Violencia | Cdom<7 | 7<Cdom<10 | 10<Cdom<13 | 13<Cdom<16 | Cdom>16 |

**II.4**   A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 4 siguiente:

**Tabla 4**

**Criterios para la toma de acciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de riesgo** | **Necesidad de acción** |
| **Muy alto** | Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecerlas acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa deintervención que deberá incluir evaluaciones específicas1, y contemplarcampañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgospsicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgopsicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y laprevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. |
| **Alto** | 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 específica1 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 y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. |
| **Medio** | Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales yprogramas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, lapromoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de laviolencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante unPrograma de intervención. |
| **Bajo** | Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgospsicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgopsicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y laprevención de la violencia laboral. |
| **Nulo** | El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales. |

**Guía de Referencia III**

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL**
**ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO**

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **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 sonpeligrosas |   |   |   |   |   |

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 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 sinparar |   |   |   |   |   |
| 8 | Considero que es necesario mantener un ritmo detrabajo acelerado |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 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 muyrápido |   |   |   |   |   |
| 12 | Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismotiempo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 13 | En mi trabajo soy responsable de cosas de muchovalor |   |   |   |   |   |
| 14 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda miárea de trabajo |   |   |   |   |   |
| 15 | En el trabajo me dan órdenes contradictorias |   |   |   |   |   |
| 16 | Considero que en mi trabajo me piden hacer cosasinnecesarias |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 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 yperjudica mis actividades familiares o personales |   |   |   |   |   |
| 20 | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy encasa |   |   |   |   |   |
| 21 | Pienso en las actividades familiares o personalescuando estoy en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 22 | Pienso que mis responsabilidades familiares afectanmi trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 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 pausascuando las necesito |   |   |   |   |   |
| 26 | Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante lajornada laboral |   |   |   |   |   |
| 27 | Puedo decidir la velocidad a la que realizo misactividades en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 28 | Puedo cambiar el orden de las actividades que realizoen mi trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 29 | Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultanmi labor |   |   |   |   |   |
| 30 | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienenen cuenta mis ideas o aportaciones |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 31 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones |   |   |   |   |   |
| 32 | Me explican claramente los resultados que deboobtener en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 33 | Me explican claramente los objetivos de mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 34 | Me informan con quién puedo resolver problemas oasuntos de trabajo |   |   |   |   |   |
| 35 | Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas conmi trabajo |   |   |   |   |   |
| 36 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 37 | Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo |   |   |   |   |   |
| 38 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista yopiniones |   |   |   |   |   |
| 39 | Mi jefe me comunica a tiempo la informaciónrelacionada con el trabajo |   |   |   |   |   |
| 40 | La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizarmejor mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 41 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que sepresentan en el trabajo |   |   |   |   |   |

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 42 | Puedo confiar en mis compañeros de trabajo |   |   |   |   |   |
| 43 | Entre compañeros solucionamos los problemas detrabajo de forma respetuosa |   |   |   |   |   |
| 44 | En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo |   |   |   |   |   |
| 45 | Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo loscompañeros colaboran |   |   |   |   |   |
| 46 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengodificultades |   |   |   |   |   |

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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 47 | Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 48 | La forma como evalúan mi trabajo en mi centro detrabajo 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 trabajoque realizo |   |   |   |   |   |
| 51 | Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo merecompensan o reconocen |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 52 | Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecerlaboralmente |   |   |   |   |   |
| 53 | Considero que mi trabajo es estable |   |   |   |   |   |
| 54 | En mi trabajo existe continua rotación de personal |   |   |   |   |   |
| 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).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 57 | En mi trabajo puedo expresarme libremente sininterrupciones |   |   |   |   |   |
| 58 | Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo |   |   |   |   |   |
| 59 | Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillacioneso ridiculizaciones |   |   |   |   |   |
| 60 | Se ignora mi presencia o se me excluye de lasreuniones de trabajo y en la toma de decisiones |   |   |   |   |   |
| 61 | Se manipulan las situaciones de trabajo para hacermeparecer un mal trabajador |   |   |   |   |   |
| 62 | Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otrostrabajadores |   |   |   |   |   |
| 63 | Me bloquean o impiden las oportunidades que tengopara obtener ascenso o mejora en mi trabajo |   |   |   |   |   |
| 64 | He presenciado actos de violencia en mi centro detrabajo |   |   |   |   |   |

|  |
| --- |
| Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. |
| En mi trabajo debo brindar servicio a clientes ousuarios: |

|  |  |
| --- | --- |
| Sí |   |
| No |   |

  |
| Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Siempre** | **Casi****siempre** | **Algunas****veces** | **Casi****nunca** | **Nunca** |
| 65 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados |   |   |   |   |   |
| 66 | Mi trabajo me exige atender personas muynecesitadas de ayuda o enfermas |   |   |   |   |   |
| 67 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientosdistintos a los míos |   |   |   |   |   |
| 68 | Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Soy jefe de otros trabajadores: |

|  |  |
| --- | --- |
| Sí |   |
| No |   |

  |
| Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido elcuestionario. |
| Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **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 |   |   |   |   |   |

**III.1**  El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a una muestra representativa de éstos. El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a la **Ecuación 1** siguiente:



       En donde:

***N*** es el número total de trabajadores del centro de trabajo.

***n*** es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicarán los cuestionarios.

*0.9604* y *0.0025* permanecen constantes.

Ejemplo: Para 100 trabajadores, N=100, sustituyendo en la **Ecuación 1**, tenemos:





       En este caso el número de trabajadores será de 80.

       La selección de los trabajadores deberá realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores puedan ser considerados para la aplicación de los cuestionarios, sin importar, su turno, tipo de puesto, área de trabajo, departamento, etc.

       La muestra se distribuirá entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el centro de trabajo.

**III.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:**

**a)   Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá*:***

**1)**     Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la **Ecuación 1** de la presente Norma;

**2)**     Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;

**3)**     Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;

**4)**     Explicar el objetivo de la evaluación;

**5)**     Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador**)** y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;

**6)**     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 pide que conteste con sinceridad, y

**7)**     Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

**b)   Durante la aplicación del cuestionario se deberá:**

**1)**     Propiciar un ambiente de respeto y confianza;

**2)**     Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;

**3)**     Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;

**4)**     Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;

**5)**     Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y

**6)**     Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

**c)   Después la aplicación del cuestionario deberá:**

**1)**     Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y

**2)**     Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

**III.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:**

1. Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntación de la Tabla 5 siguiente:

**Tabla 5**

**Valor de las opciones de respuesta**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ítems** | **Calificación de las opciones de respuesta** |
| **Siempre** | **Casi siempre** | **Algunas veces** | **Casi nunca** | **Nunca** |
| 1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 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, 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, 72 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

**b)**   Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 6 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

**1)**   Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;

**2)**     Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y

**3)**     Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

**Tabla 6**

**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Dominio** | **Dimensión** | **ítem** |
| Ambiente de trabajo | Condiciones en el ambientede trabajo | Condiciones peligrosas e inseguras | 1, 3 |
| Condiciones deficientes e insalubres | 2, 4 |
| Trabajos peligrosos | 5 |
| Factores propios de laactividad | 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 |
| Cargas de alta responsabilidad | 13, 14 |
| Cargas contradictorias o inconsistentes | 15, 16 |
| Falta de control sobre eltrabajo | Falta de control y autonomía sobre el trabajo | 25, 26, 27, 28 |
| Limitada o nula posibilidad de desarrollo | 23, 24 |
| Insuficiente participación y manejo del cambio | 29, 30 |
| Limitada o inexistente capacitación | 35, 36 |
| Organización deltiempo de trabajo | Jornada de trabajo | Jornadas de trabajo extensas | 17, 18 |
| Interferencia en la relacióntrabajo-familia | Influencia del trabajo fuera del centro laboral | 19, 20 |
| Influencia de las responsabilidades familiares | 21, 22 |
| Liderazgo y relacionesen el trabajo | Liderazgo | Escaza 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 los colaboradores que supervisa | 69, 70, 71, 72 |
| Violencia | Violencia laboral | 57, 58, 59,60, 61, 62,63, 64 |
| Entorno organizacional | Reconocimiento deldesempeño | Escasa o nula retroalimentación deldesempeño | 47, 48 |
| Escaso o nulo reconocimiento y compensación | 49, 50, 51, 52 |
| Insuficiente sentido depertenencia e, inestabilidad | Limitado sentido de pertenencia | 55, 56 |
| Inestabilidad laboral | 53, 54 |

1. Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

**1)**     Para la calificación final:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado del****cuestionario** | **Nulo o****despreciable** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Muy alto** |
| Calificación final delcuestionarioCfinal | Cfinal<50 | 50<Cfinal<75 | 75<Cfinal<99 | 99<Cfinal<140 | Cfinal>140 |

**2)**     Para la calificación de la categoría:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Calificación de la****categoría** | **Nulo o****despreciable** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Muy alto** |
| Ambiente de trabajo | Ccat<5 | 5< Ccat <9 | 9< Ccat <11 | 11< Ccat <14 | Ccat >14 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Factores propios de laactividad | Ccat<15 | 15< Ccat <30 | 30< Ccat <45 | 45< Ccat <60 | Ccat >60 |
| Organización del tiempo detrabajo | Ccat<5 | 5< Ccat <7 | 7< Ccat <10 | 10< Ccat <13 | Ccat >13 |
| Liderazgo y relaciones en eltrabajo | Ccat<14 | 14< Ccat <29 | 29< Ccat <42 | 42< Ccat <58 | Ccat >58 |
| Entorno organizacional | Ccat<10 | 10< Ccat <14 | 14< Ccat <18 | 18< Ccat <23 | Ccat >23 |

**3)**     Para la calificación del dominio:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado del****dominio** | **Nulo o****despreciable** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Muy alto** |
| Condiciones en elambiente de trabajo | Cdom<5 | 5<Cdom<9 | 9<Cdom<11 | 11<Cdom<14 | Cdom>14 |
| Carga de trabajo | Cdom<15 | 15<Cdom<21 | 21<Cdom<27 | 27<Cdom<37 | Cdom>37 |
| Falta de control sobreel trabajo | Cdom<11 | 11<Cdom<16 | 16<Cdom<21 | 21<Cdom<25 | Cdom>25 |
| Jornada de trabajo | Cdom<1 | 1<Cdom<2 | 2<Cdom<4 | 4<Cdom<6 | Cdom>6 |
| Interferencia en larelación trabajo-familia | Cdom<4 | 4<Cdom<6 | 6<Cdom<8 | 8<Cdom<10 | Cdom>10 |
| Liderazgo | Cdom<9 | 9<Cdom<12 | 12<Cdom<16 | 16<Cdom<20 | Cdom>20 |
| Relaciones en eltrabajo | Cdom<10 | 10<Cdom<13 | 13<Cdom<17 | 17<Cdom<21 | Cdom>21 |
| Violencia | Cdom<7 | 7<Cdom<10 | 10<Cdom<13 | 13<Cdom<16 | Cdom>16 |
| Reconocimiento deldesempeño | Cdom<6 | 6<Cdom<10 | 10<Cdom<14 | 14<Cdom<18 | Cdom>18 |
| Insuficiente sentido depertenencia e,inestabilidad | Cdom<4 | 4<Cdom<6 | 6<Cdom<8 | 8<Cdom<10 | Cdom>10 |

**III.4**  A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 7 siguiente:

**Tabla 7**

**Criterios para la toma de acciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de riesgo** | **Necesidad de acción** |
| **Muy alto** | Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecerlas acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa deintervención que deberá incluir evaluaciones específicas1, y contemplarcampañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgospsicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgopsicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y laprevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. |
| **Alto** | 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 específica1 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 y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. |
| **Medio** | Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales yprogramas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, lapromoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de laviolencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante unPrograma de intervención. |
| **Bajo** | Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgospsicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgopsicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y laprevención de la violencia laboral. |
| **Nulo** | El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales. |

1. **Evaluación específica**: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

**Guía de Referencia IV**

**EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio.**

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

En este centro de trabajo (Razón Social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

* Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;
* Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;
* Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;
* Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
* Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
* Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
* Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
* Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y
* Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

**Nota:**   La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la

capacitación para la aplicación de las políticas.

**La política se basa en los principios siguientes:**

**1.     Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:**

**a)**   Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;

**b)**   Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;

**c)**   Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;

**d)**   Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;

**e)**   Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;

**f)**    Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;

**g)**   Realizan planes de promoción interna, y

**h)**   Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

**2.**     En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes parael centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

**3.**     Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

**4.**     En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

**5.**     Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

**6.**     Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza especifica de la labor de que se trate.

**7.**     Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

**8.**     Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.