

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00		

PROGRAMA MUNICIPAL



**DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL
DE GUADALUPE, ZACATECAS, 2022-2024**

GUADALUPE, ZACATECAS A 21 DE FEBRERO DE 2022

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	1 de 45	

Índice

	Página
PRESENTACIÓN.....	3
APARTADO 1. VIABILIDAD TÉCNICA. DIAGNÓSTICO.....	4
1.1. Introducción.....	4
1.2. Antecedentes.....	5
1.3. Justificación.....	9
1.4. Definición de la problemática a atender.....	11
1.5. Atención y beneficio a una de las problemáticas administrativas municipales.....	12
1.6. Principales actores involucrados en la problemática que se busca solucionar.....	12
1.7. Planteamiento de soluciones: afectados y actores.....	12
1.7.1. Primera etapa de intervención.....	13
1.7.2. Instrumentos de investigación a utilizar.....	13
1.7.3. Tamaño de la muestra.....	13
1.7.4. Evaluación a los servidores públicos.....	15
1.7.5. Información confidencial del servidor público.....	15
1.7.6. Grupos de ítems a calificar.....	15
1.7.7. Propuesta de malla temática.....	16
1.7.8. Segunda etapa de intervención.....	17
1.7.9. Trabajo en red.....	18

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	2 de 45	

1.8. Territorio en el que se implementará la herramienta técnica.....	18
1.9. Población a impactar.....	18
1.10. Líneas teóricas.....	19
APARTADO 2. VIABILIDAD METODOLÓGICA, FORMULACIÓN DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL...	20
2.1. Cronograma de trabajo.....	20
2.2. Definición de tiempo y horario.....	20
2.3. Medios que promueven la participación activa y cooperativa de los trabajadores.....	21
2.4. Materiales de apoyo que se utilizarán para la ejecución del programa.....	21
2.5. Objetivo general.....	21
2.6. Objetivos particulares.....	21
2.7. Programa y esquema.....	22
2.8. Plazos en los que se pretende alcanzar las metas.....	24
Conclusión.....	25
Anexos.....	27
Bibliografía.....	40

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	3 de 45	

PRESENTACIÓN

Estar al frente del gobierno municipal, es una acción muy grata, emprender caminos con valores humanos que nos ayuden a convertir a nuestro municipio en un contexto familiarmente sustentable, con compromisos claros y acompañado de un acertado equipo de trabajo refuerza las tareas para consolidar a Guadalupe como una ciudad de bien y de progreso.

La toma de decisiones es una tarea compleja y fundamental, sin ella no se pueden tener logros tan trascendentales como los que hemos tenido a nivel internacional, nacional y localmente en el Ayuntamiento 2018-2021 del Municipio de Guadalupe, Zacatecas, que tuve la fortuna de presidir, y que nos marcan la pauta para continuar en esta ruta creativa en el presente Ayuntamiento 2021-2024 que me enorgullece representar.

Es por todo ello que surge mi interés por atender este Programa Municipal de Mejoramiento de Clima Laboral de Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024, que compone una de las muchas líneas de acción que requiere nuestra administración municipal por tener en cuenta y mejorarla; la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable, son puntos clave para que los trabajadores desarrollen capacidades, habilidades y actitudes de mejor manera.

Este programa es una de las estrategias establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, y es un reto importante, su implementación permitirá que Guadalupe, Zacatecas, sea uno de los primeros municipios del país en adoptar los criterios y estándares nacionales sobre mejoramiento del clima laboral como los que marca la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

Julio César Chávez Padilla

Presidente Municipal

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	4 de 45	

APARTADO 1. VIABILIDAD TÉCNICA. DIAGNÓSTICO

1.1. Introducción

Al viajar en la línea del tiempo, nos encontramos con acontecimientos muy importantes que han marcado nuestro presente en muchos sentidos. Tal es el caso de la administración pública. En el allá y el entonces, muchos de nuestros antepasados en la época prehispánica, se organizaban de variadas formas autosuficientes, atendían aspectos sociales, territoriales, religiosos, familiares, de producción, de milicia, trabajos comunales, entre muchos más (Macías, 2012).

A medida del avance en los tiempos, en la conquista de México, en la época colonial, en la guerra de independencia, etc., se han ido hilvanando muchos aspectos que han dado la forma actual al teje y maneje de las administraciones públicas. En éstas existe un medio ambiente físico y humano, con los que se desarrolla el trabajo institucional, el cual se encuentra en constante movimiento. Muchos factores (sociales, económicos, psicológicos y biológicos) convergen en el citado medio ambiente, y al darse un interjuego entre individuos y recursos que se hacen presentes en dichas instituciones, las fuerzas se tornan complejas.

Un tema particular no menos importante en este campo institucional, y que deseamos abordar es el de clima laboral, mismo en el que se requiere construir y promover puntos comunes para fortalecer el entorno organizacional favorable, y a su vez facilitar un impacto propositivo en las necesidades de la sociedad que requiera ser atendida en la administración pública municipal.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	5 de 45	

1.2. Antecedentes

Hace muchas décadas en las administraciones públicas municipales ha sido característico planear, analizar, gestionar, presupuestar, ejecutar acciones traducidas en planes, proyectos, programas, obras, entre otros. Estas acciones se establecen tanto al interior como al exterior de las presidencias municipales, y la finalidad de ellas siempre es beneficiar a los individuos y/o a las localidades.

De acuerdo con el Poder Legislativo del Estado de Zacatecas, (2021) todo este trabajo debe informarse ante el Cabildo y ante el pueblo; mediante lo dispuesto en un marco legal, ejemplo de ello tenemos a nuestro municipio de Guadalupe; Zac., que se sustenta en los artículos 60 fracción I inciso a) y 80 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio del Estado de Zacatecas y el Artículo 11, fracción XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe, Zacatecas (Gobierno del Estado de Zacatecas, 2021a).

Así pues, el rendir cuentas sobre el estado general que guarda la administración pública municipal durante un periodo, permite transmitir a los ciudadanos, el trabajo desempeñado, alineado a los apartados del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, ya sea por un año, dos o tres, según sea el caso, aún a pesar de las adversidades o condiciones que se hayan presentado en el municipio. Entiéndase que el contenido de dicho informe deberá ir acorde a los compromisos y metas asumidos por las autoridades correspondientes.

Cada informe de gobierno municipal, representa un documento que enriquece el acervo del conocimiento histórico, estadístico y cultural del municipio, convirtiéndose para muchos individuos en una consulta obligada. Por ello, es importante asegurarse de la confiabilidad de su contenido.

Partiendo de este panorama, son muchos los temas que presentan los informes de gobierno, sin embargo para el presente trabajo nos dimos a la tarea de hacer una investigación profunda, en un tema en particular relacionado a los servidores públicos y a su entorno laboral, lo cual nos será de ayuda para trabajar con el

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	6 de 45	

presente programa enfocado al clima laboral favorable, el cual tiene como fin analizar, evaluar y realizar un diagnóstico sobre el cómo se encuentra dicho tema al interior de la administración pública municipal; y si se ha realizado alguna acción sobre el tema en las administraciones públicas municipales anteriores.

En la investigación examinamos los informes de gobierno de los siguientes periodos:

PERIODO	PRESIDENTE MUNICIPAL
2006 – 2007 Tercer Informe de Gobierno Municipal	C. José Luis Martínez Rodríguez (Presidente Municipal Interino)
2007 – 2010 Segundo Informe de Gobierno Municipal	Lic. Mario Román Ortiz (Presidente Municipal Interino)
2010 – 2013 Primer y Tercer Informe de Gobierno Municipal	Lic. Rafael Flores Mendoza Presidente Municipal C. Gilberto Álvarez Becerra (Presidente Municipal Interino)
2013 – 2016 Segundo y Tercer Informe de Gobierno Municipal	Mtro. Roberto Luévano Ruiz Presidente Municipal
2016 – 2018 Primer y Segundo Informe de Gobierno Municipal	Lic. Enrique Guadalupe Flores Mendoza Presidente Municipal Lic. Samuel Ezequiel Díaz Soto (Presidente Municipal Interino)
2018 – 2021 Primer, Segundo y Tercer Informe de Gobierno Municipal	Mtro. Julio César Chávez Padilla Presidente Municipal Lic. César Artemio González Navarro (Presidente Municipal Interino)

El resultado de la investigación fue el siguiente:

Durante todos estos periodos, variados organismos ofrecieron capacitaciones al rubro de los servidores públicos, con el fin de actualizar sus conocimientos, ofrecerles instrumentos para el mejor desempeño de sus funciones y toma de decisiones, el promover un autoaprendizaje necesario para la actualización profesional y el incremento de competitividad, así como para potencializar sus habilidades y talentos, su ética profesional y lograr un cambio de cultura organizacional (France, 1999).

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	7 de 45	

A continuación, en forma general se cita a los organismos que colaboraron con sus capacitaciones:

Organismos nacionales de los niveles federal, estatal y municipal:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (Inafed).
- Punto México Conectado.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi).
- Investigación de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (Igecem).

Organismos extranjeros:

- Asamblea de las Naciones Unidas, disponible en: <https://www.un.org/es/ga/>
- ISO9001 (2008/2009/2015) disponible en: <https://www.iso.org/home.html>
- ICMA – Asociación Internacional de Administración de Ciudades y Condados (Sección Latinoamericana) disponible en: <https://www.icmaml.org/>
- Programas Trello y Dropbox. Software <https://www.dropbox.com/business>

Organismos estatales:

- Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Zacatecas.
- Auditoría Superior del Estado.
- Comisión de Derechos Humanos de Zacatecas (Cdhez).
- Procuraduría General de Justicia del Estado de Zacatecas (Pgjez).
- Casa de Cultura Jurídica de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Organismos educativos:

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	8 de 45	

- Universidad Anáhuac Campus Puebla.
- Universidad del Golfo de México.
- Colegio de México (plataformas digitales).
- Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ).
- Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas (Utzac).
- Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (Cecati-130).

Particularidades de las capacitaciones.

Del mes de septiembre de 2006 al mes de agosto de 2018 se atendió una asistencia de 1,277 servidores públicos, sumando un total de 47 capacitaciones en este periodo.

Del mes de septiembre de 2018 al mes de agosto de 2021 se atendió una asistencia de 5,371 servidores públicos, sumando un total de 121 capacitaciones en este periodo. Gracias a ésta gran labor el Municipio de Guadalupe, Zacatecas, obtuvo el 6° lugar nacional en las buenas prácticas municipales con el Programa de Capacitación del Personal por parte del INAFED.

Una de las modalidades de las capacitaciones han sido las teleconferencias.

Es necesario destacar que sólo en el periodo de gobierno del Mtro. Julio César Chávez Padilla (2018 – 2021) se agregaron a toda la temática que tienen relación al trabajo que nos ocupa en el presente trabajo: clima laboral, gestión de riesgos y relaciones humanas.

De igual forma es necesario mencionar que durante el año 2020 hubo un alto índice de capacitaciones de forma virtual, y se trabajó mucho en capacitaciones sobre el Sars-Cov-2 – Covid 19, la pandemia que aqueja al mundo.

Como dato adicional significativo en el tema de capacitaciones también la administración pública municipal de todos los periodos citados benefició a la ciudadanía, ofreciéndoles una gran cantidad de diversos temas de interés para todos los grupos poblacionales, educativos y de ámbitos laborales.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	9 de 45	

1.3. Justificación

El presente programa enfocado al clima laboral favorable del gobierno municipal de Guadalupe, Zacatecas, surge a raíz del compromiso que tiene el Ayuntamiento 2021-2024 de prestar y ejecutar acciones integrales, en beneficio de la ciudadanía. Dicho compromiso quedó establecido de manera explícita en el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, que señala en el apartado 1. Política y gobernanza municipal democrática, en el objetivo de desarrollo municipal 16. “Paz y justicia social”, consideró la estrategia: “Establecer mecanismos para mejorar la productividad laboral” de la cual se desprendió el indicador: “Programa municipal de mejoramiento del clima laboral” (Gobierno del Estado de Zacatecas, 2022).

De igual forma la responsabilidad y el compromiso que por servir, se auxilian con dependencias, órganos desconcentrados, intermunicipales, organismos auxiliares, unidades administrativas, entre otros; todo ello tiene como fin conducir y coordinar adecuadamente todos los servicios públicos, actividades socioeconómicas de interés público, de tal manera que con ello también se promuevan los fines del Estado.

Como parte medular de la administración están los servidores públicos, considerados los actores que tiene el municipio para prestar atención a la ciudadanía. Esta atención, debe estar cimentada en un ambiente interno laboral digno compartido, que permita ofrecer servicios con calidad humana (Andolfi, 1987).

Por tal motivo el presente programa, tratará de brindar acciones dirigidas hacia una evolución propositiva en el tema de clima laboral, desagregándose ésta en tres aristas: 1) Prevención de los factores de riesgo psicosocial, 2) Prevención de la violencia laboral y 3) Promoción de un entorno organizacional favorable, así se espera que se desarrollen capacidades, habilidades y actitudes de los trabajadores de mejor manera.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	10 de 45	

Estas aseveraciones se sustentan desde varias vertientes legales que son necesarias citar:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Título Cuarto, artículo 109, fracción III, en su Título Quinto, artículo 115, fracción II, en su Título Sexto (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021a).

Derivado de la Ley Federal del Trabajo (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021b), se emitió la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención (Secretaría de Gobernación, 2018).

La Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, última reforma publicada el 20 de mayo de 2021; en su Capítulo II Principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos, Artículo 7, fracciones, I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021c).

Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe; Zacatecas, correspondiente al día 11 de septiembre de 2021, en sus artículos: 38 fracción VII, 39 fracción II - inciso a, 47 fracción III y 49 fracción IX (Gobierno de Estado de Zacatecas, 2021a).

Reglamento de Planeación del Municipio de Guadalupe, Zacatecas. Correspondiente al día 28 de agosto de 2021, en su Capítulo I, Artículo 5 (Gobierno de Estado de Zacatecas, 2021b).

El Código de Ética, Conducta y Valores de los Servidores Públicos del Municipio de Guadalupe, Zacatecas (correspondiente al día 07 de diciembre de 2019) en su Capítulo IV, Artículos 40 y 41, de éste último en sus fracciones I, II, III y IV (Gobierno del Estado de Zacatecas, 2019).

De forma particular se tomará como punto de referencia algunos de los aspectos centrales que maneja la citada norma, ya que ejecutar su aplicación

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	11 de 45	

rigurosa, operativamente es muy complejo por la realidad del contexto de la administración pública en nuestro municipio, y son demasiados los elementos que se requieren para cubrirla en su totalidad.

1.4. Definición de la problemática a atender

En la actualidad se vive una época signada por la angustia, misma que se traduce en una espiral de problemáticas que regularmente tienen su origen en el núcleo familiar, es decir, en éste primer sistema de convivencia aprendemos de forma funcional o disfuncional a relacionarnos, comunicarnos, resolver problemas, negociar, tener gusto por el conocimiento, actuar con valores. Todo lo que aprendemos en nuestra infancia, en nuestro hogar, lo llevaremos a otros ámbitos de la vida como lo es en el trabajo, en el deporte, en el arte, entre otros (Boszormenyi, *et al.*, 1982).

La globalización también se entrelaza con los problemas citados líneas arriba, nos enfrentamos al temor a la violencia, a las injusticias, al cuestionamiento de valores universales fundamentales, a la falta de confianza, a la falta de oportunidades, a la ignorancia, a la pandemia, entre muchos otros factores que conforman un panorama desgastante.

Con particularidad enlazamos estos puntos a un ambiente laboral como lo es en nuestra administración pública municipal en donde los problemas no son mínimos ya que los ambientes: físico, emocional y cognitivos, influyen de forma determinante en los climas de trabajo y en los altos desempeños laborales.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	12 de 45	

1.5. Atención y beneficio a una de las problemáticas administrativas municipales

Dentro de las administraciones públicas, nos enfrentamos a diversas problemáticas, todas con un matiz especial por atenderse, y son de naturaleza multifactorial como: ingresos públicos suficientes para la administración local; uso eficiente de los recursos públicos para lo que han sido aprobados y no desviarlos; acciones para una adecuada organización, etc.

Pero de gran importancia también es atender otra problemática, que es la del clima laboral favorable, misma que influye para que los servidores públicos muestren un alto desempeño y conductas sanas interpersonales. En caso de carecer de esto, se atrofia el ambiente y las relaciones humanas se transforman en caóticas (Bowen, 1991).

1.6. Principales actores involucrados en la problemática que se busca solucionar

Personal de mandos medios, directivo, técnico especializado, operativo y de apoyo, son los primordiales actores involucrados en la problemática que se busca atender y solucionar.

El construir y promover un clima laboral favorable como una estructura que fortalezca las relaciones humanas laborales funcionales nos lleva a impactar otro factor que es el buen desempeño como trabajadores, sabemos de antemano que ésta acción no es tarea fácil, ni de corto plazo, requiere un compromiso absoluto de toda la institución, en particular de los mandos directivos que deben actuar con congruencia y consistencia respecto a los principios y valores institucionales.

1.7. Planteamiento de soluciones: afectados y actores

El planteamiento de soluciones se encamina hacia dos etapas.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	13 de 45	

1.7.1. Primera etapa de intervención

Se realizará el análisis, identificación, evaluación y diagnóstico de las tres aristas que atraviesan nuestro tema principal que es el clima laboral favorable. Estas aristas son: 1) Prevención de los factores de riesgo psicosocial, 2) Prevención de la violencia laboral y 3) Promoción de un entorno organizacional favorable, así se espera que se desarrollen capacidades, habilidades y actitudes de los trabajadores de mejor manera.

1.7.2. Instrumentos de investigación a utilizar

En la ejecución de éste programa se usarán algunos instrumentos de investigación como: observación participante, cuestionarios, dispositivos mecánicos, electrónicos, cámara fotográfica, entre otros.

Por las condiciones actuales que se viven por la pandemia (Sars-Cov-2- Covid-19) en caso de ser necesario, se usarán varios de estos instrumentos de forma virtual.

1.7.3. Tamaño de la muestra

De acuerdo con la Secretaría de Gobernación (2018: 38), la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención, para definir el tamaño de la muestra cuando son más de 50 trabajadores, como en el caso del Municipio de Guadalupe que cuenta con 1,980 servidores públicos, la norma antes mencionada establece la siguiente fórmula:

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	14 de 45	

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

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 aplicar los cuestionarios.

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

A partir de la aplicación de dicha fórmula cuyo resultado también se confirmó que el tamaño de la muestra es de 322 personas a encuestar, se obtuvo a partir de la expresión matemática para variables discretas que considera un nivel de confianza del 95%, como a continuación se menciona:

$$n = \frac{p(1 - p)}{\frac{h^2}{Z^2} + \frac{p(1 - p)}{N}}$$

	N= 1980	
Precisión de ocurrencia	h= 0.05	
probabilidad de ocurrencia	p= 0.5	
nivel de confianza	Z 95% =	1.96

A partir de lo anterior, se determinó que el número total de 322 trabajadores a encuestar se distribuyan por unidad administrativa de la siguiente manera:

Área Administrativa	No. de empleados	% de trabajadores	Tamaño de la muestra estimada por %
G1. Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal	16	0.8%	3
G2. Sindicatura Municipal	55	2.8%	9
G3. Secretaría de Gobierno Municipal	449	22.7%	73
G4. Dirección de Seguridad Pública Municipal	212	10.7%	34

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	15 de 45	

G5. Secretaría Particular	80	4.0%	13
G6. Secretaría de la Tesorería y Finanzas	300	15.2%	49
G7. Secretaría de Desarrollo Económico	44	2.2%	7
G8. Secretaría del Bienestar Social	56	2.8%	9
G9. Secretaría de Obras Públicas Municipales	120	6.1%	20
G10. Secretaría de Servicios Públicos Municipales	272	13.7%	44
G11. Secretaría de Desarrollo Urbano, Ecología y Medio Ambiente	71	3.6%	12
G12. Órgano Interno de Control	23	1.2%	4
G13. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia	75	3.8%	12
G14. Dirección de la Mujer Guadalupeña	24	1.2%	4
G15. Dirección Municipal de la Juventud	8	0.4%	1
G16. Dirección Municipal de la Cultura	75	3.8%	12
G17. Dirección Municipal del Deporte	86	4.3%	14
G18. Secretaría de Desarrollo Rural Integral Sustentable	14	0.7%	2
	1980	100.0%	322

1.7.4. Evaluación a los servidores públicos

La apreciación de los servidores públicos es muy importante y necesaria, por lo tanto, la evaluación estará dirigida tanto a mandos medios y superiores como a subordinados.

1.7.5. Información confidencial del servidor público

Como punto inicial de intervención se aplicará un cuestionario a cada servidor público en relación a su información personal con carácter de confidencialidad.

1.7.6. Grupos de ítems a calificar

Posterior a este punto, se aplicará un cuestionario que calificará varios ítems de interés para éste programa los cuales son:

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	16 de 45	

Grupos de ítems a calificar		
Rubro	Dominio	Magnitud
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Acontecimientos traumáticos
		Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Cantidad y ritmo de trabajo
		Carga y esfuerzo mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de mucha responsabilidad
		Cargas contradictorias e inconsistentes
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Escasa o nula las decisiones que pueda tomar en relación a su trabajo
		Escaso a nulo los cambios en el trabajo
		Escasa o nula posibilidad de desarrollo
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia en el trabajo de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones humanas en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones
		Características de liderazgo
	Relaciones humanas en el trabajo	Relaciones humanas en el trabajo
		Deficiente relación con los subordinados
	Violencia	Violencia laboral
	Atención a usuarios violentos	

1.7.7. Propuesta de malla temática

Según la información que arrojen los instrumentos de investigación, se estructurará una malla temática tanto para los temas de difusión como para las capacitaciones que se requieran.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	17 de 45	

Las capacitaciones podrán ser impartidas por personal de la administración municipal que sea especialista en los temas del presente programa y que estén dispuestos a colaborar, o en su caso también se buscará el apoyo de algún organismo educativo que desee participar con algún especialista de preferencia de forma gratuita, en caso de que exista una capacitación sujeta a presupuesto, se valorará.

1.7.8. Segunda etapa de intervención

Se llevarán a cabo medidas de intervención para prevenir y controlar las problemáticas que se generan en las aristas citadas líneas arriba y representen soluciones objetivas de las mismas.

Los tipos de intervención se realizarán según aplique en los siguientes niveles.

Primer nivel de riesgo: serán acciones de prevención que promuevan la disminución de los efectos de los riesgos psicosociales, prevenir la violencia laboral y propiciar un clima laboral favorable. Ejemplo de ello es ofrecer difusión de variadas temáticas tanto en los edificios, como con las personas mediante folletos, trípticos e infografías.

Segundo nivel de riesgo: serán acciones que permitan interactuar con los servidores públicos, mediante capacitaciones relacionadas a temas como: estrés laboral y sus consecuencias, tiempo de trabajo, comportamiento, relaciones humanas adecuadas, manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros.

De igual forma se reforzará el trabajo con la apertura a relacionarse adecuadamente entre compañeros independientemente de las tareas y responsabilidades que tengan, se considera que esto ayudará a promover la

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	18 de 45	

ayuda mutua, prevenir la violencia laboral, necesario será el intercambio de conocimientos y experiencias, con un enfoque constructivo.

Tercer nivel de riesgo: Las acciones estarán dirigidas a planos individuales, es decir cuando se detecte que un servidor público muestre alteraciones de salud clínicas y/o terapéuticas se le exhortará a que se atienda.

1.7.9. Trabajo en red

Para fortalecer los niveles de intervención, se promoverá constantemente la apertura en los individuos de lo importante y necesario que es la ayuda mutua, el intercambio de conocimientos y experiencias, así como la comunicación clara abierta y directa y discreta, en temas tanto laborales, como personales que nos aquejen y no nos permitan funcionar adecuadamente en nuestros espacios de trabajo, es decir que, con ello, se podrán tener elementos para poder atender cuestiones de salud físicas o emocionales.

1.8. Territorio en el que se implementará la presente herramienta técnica

El territorio contemplado en el que se implementará el programa enfocado al mejoramiento del clima laboral, será el que compone todas las áreas de la administración pública municipal.

1.9. Población a impactar

Núm.	Dependencias de la Administración Pública Municipal
	Administración Centralizada
1	Secretaría de Gobierno Municipal
2	Secretaría Particular
3	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal
4	Sindicatura Municipal
5	Secretaría de la Tesorería y Finanzas

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	19 de 45	

6	Secretaría de Desarrollo Económico
7	Secretaría del Bienestar Social
8	Secretaría de Obras Públicas Municipales
9	Secretaría de Servicios Públicos Municipales
10	Secretaría de Desarrollo Urbano, Ecología y Medio Ambiente
11	Secretaría de Desarrollo Rural Integral Sustentable
12	Órgano Interno de Control
Núm.	Órganos Desconcentrados
13	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
14	Dirección Municipal de la Cultura
15	Dirección Municipal del Deporte
16	Dirección de la Mujer Guadalupeña
17	Dirección Municipal de la Juventud

La población a impactar serán 12 dependencias de la administración pública municipal, cinco órganos desconcentrados que integran la administración pública municipal.

1.10. Líneas teóricas

El Programa Municipal de Mejoramiento de Clima Laboral tiene como sustento teórico la Psicoterapia Familiar con corte psicodinámico y sistémico.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	21 de 45	

2.3 Medios que promueven la participación activa y cooperativa de los trabajadores

Los medios serán: reuniones, cuestionarios y/o formularios, folletos, infografías, capacitaciones de los temas específicos relacionados a éste programa, esto podrá ser mediante varias modalidades: en línea o en tipo presencial.

2.4. Materiales de apoyo que se utilizarán para la ejecución del programa

Estos materiales podrán ser impresos, didácticos (trípticos, dípticos, folletos, entre otros), proyecciones (C.D., USB), auditivos u otros.

2.5. Objetivo general

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, de violencia laboral, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo y con ello contribuir a edificar interacciones laborales sanas.

2.6. Objetivos particulares

Preparar a los servidores públicos mediante una educación óptima que promueva el desarrollo a favor de la salud mental, física, cognitiva y productiva.

Detectar a través de los cuestionarios y/o formularios aplicados problemáticas relacionadas a las tres aristas que maneja el tema central del presente trabajo: clima laboral favorable.

Hacer trabajo de intervención: informativo, grupal o individual.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	22 de 45	

Fortalecer emocional y cognitivamente a los servidores públicos con la ampliación de conocimientos, mediante las capacitaciones y/o medios informativos.

Promover que los servidores públicos manejen sus situaciones de mejoramiento del clima laboral con un enfoque propositivo.

Edificar una red funcional interconectada de trabajo en beneficio de todos.

Articular acciones de capacitación en materia de clima laboral, para que se incorporen dentro de la oferta temática de cursos del programa de capacitación municipal.

2.7. Programa y esquema

El programa se desarrollará durante tres años, correspondiente a la administración 2021-2024, cubriendo los siguientes puntos:

PROGRAMA MUNICIPAL DE MEJORAMIENTO DE CLIMA LABORAL/ ESQUEMA			
PRIMERA ETAPA			
META	PLAZO	ACCIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Dar a conocer el programa.	Corto	*Mediante oficio se solicitará la colaboración de los responsables de cada una de las áreas de la administración pública municipal, para que asista a una reunión preliminar e informarles cuál es el objetivo de éste trabajo. *Tomar acuerdos de intervención. *Mediante oficio se informará sobre el desarrollo de la reunión y acuerdos a la autoridad correspondiente.	Oficios, lista de asistencia, fotografías y/o video.
2.- Empatar tiempos con las áreas de trabajo para iniciar el	Corto	*Proyectar reuniones por áreas para afinar detalles. *Tomar la apreciación general de los jefes de área sobre las tres aristas de clima laboral que se abordarán en relación al personal a su	Oficios, lista de asistencia, fotografías y/o video.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	23 de 45	

proceso de evaluación.		cargo y a la suya propia. *Determinar el número de muestra de trabajadores que se tomarán de sus áreas. *Mediante oficio informar a la autoridad correspondiente sobre el desarrollo de la presente actividad.	
3.- Preparación de instrumentos de investigación.	Corto y mediano	*Preparación técnica de los instrumentos de investigación impresos o digitales. *Tener en consideración un plan emergente para incidencias y lo imprevisto. *Mediante oficio informar a la autoridad correspondiente sobre el desarrollo de la presente actividad.	Oficio, fotografías y/o video.
4.- Aplicación de los instrumentos de investigación	Corto y mediano	*Aplicación del cuestionario de identificación confidencial del servidor público. *Aplicación del cuestionario sobre las tres aristas, de forma presencial o virtual. *Mediante oficio informar a la autoridad correspondiente sobre el desarrollo de la presente actividad.	Oficios, instrumentos de investigación, fotografías y/o video.
5.- Integración de una base de datos	Mediano	*Recolección, análisis e interpretación de los datos arrojados de los instrumentos de investigación para lograr un diagnóstico. *A partir de éste hacer una propuesta de una malla temática para capacitaciones sobre temas relacionados al programa. *Mediante oficios informar los avances de la presente actividad.	Oficios, instrumentos de investigación, fotografías y/o video
SEGUNDA ETAPA			
6.- A partir del diagnóstico, preparar las intervenciones por niveles, que favorezcan los objetivos de éste trabajo	Mediano y largo	Preparación de intervenciones para el 1er, 2do. y 3er. nivel (difusión de temáticas, capacitaciones - sobre prevención de riesgos, promoción de clima laboral favorable e intervenciones individuales. *Mediante oficios solicitar los recursos necesarios para la difusión de temas. *Solicitar las capacitaciones a algún organismo educativo y/o empleado especialista en temas del presente trabajo, acordar alguna reunión con ellos para definir puntos. *Mediante oficios hacer los trámites correspondientes para las citadas acciones. *Mediante oficio informar a	Oficios, fotografías y/o video.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	24 de 45	

		nuestra autoridad correspondiente sobre las presentes acciones.	
7.- Intervenciones propiamente dichas.	Mediano y largo	*Determinar los lugares de la administración pública municipal que se utilizarán, tanto para la difusión como para las capacitaciones, (se harán acuerdos entre áreas y oficios correspondientes). *Buscar un espacio adecuado para exhortar a alguna persona a que se atienda según lo que indica el 3er nivel de intervención. *Calendarización y horario de las acciones. *Mediante oficio informar a nuestra autoridad correspondiente sobre las presentes acciones.	Oficios, calendarizaciones, fotografías y/o video.
8.- Trabajo en red y acciones de apoyo	Mediano y largo	*Promover de forma constante la importancia que tiene la ayuda mutua entre compañeros de trabajo.	N/A
9.- Evaluación final del trabajo realizado	Largo	*A través de una reunión con autoridades correspondientes, se presentará un informe sobre los resultados finales del presente programa. *Cierre de las actividades.	Oficios, listas de asistencia, entrega de constancias, fotografías y/o video Informe final.

2.8. Plazos en los que se pretende alcanzar las metas

Los plazos considerados son corto, mediano y largo plazo, puede suceder que alguna acción por situaciones que estén fuera de nuestro alcance, pueda extenderse un poco en tiempo o traslaparse con alguna otra acción.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	25 de 45	

Conclusión

El clima laboral y el alto desempeño que se mantienen en una institución, influyen significativamente en el rendimiento de los trabajadores, son particularidades que se combinan e interactúan en el acontecer tanto de la institución, como en el de la caracterología de cada persona.

El tejido se torna complicado para la intervención, ya que nos enfrentamos a variadas percepciones objetivas y subjetivas, colectivas e individuales de lo que se debe atender en los dos campos ya citados.

Cuando es escaso o nulo el interés por atender estas necesidades disminuyen notablemente en el caso del clima laboral las relaciones humanas y de trabajo adecuadas, por consecuencia sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, agresividad, entre otros, los cuales se expresan abiertamente hacia los mismos compañeros de trabajo o hacia la institución. Finalmente, todo esto refuerza la falta de interés por tener un alto desempeño laboral y por consecuencia, afectará en la falta de atención a los guadalupenses que acuden a solicitar algún servicio público municipal.

Por ello, es necesario construir funcionalmente y de forma colaborativa al interior de la administración pública municipal del Ayuntamiento 2021-2024 de Guadalupe, Zacatecas, todos los subsistemas (secretarías, direcciones, departamentos, unidades) que conformamos el todo. Para de esta forma contribuir al cumplimiento de una de las estrategias establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, que nos permitirá contar con mayor armonía y cohesión en el equipo de trabajo, lo que a su vez impactará de manera positiva en una mejor atención a la población guadalupense con calidad y calidez, contribuyendo así a la construcción de una ciudad resiliente y familiarmente sustentable. Además, resulta necesario destacar que, con la instrumentación del presente programa,

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	26 de 45	

Guadalupe, Zacatecas, será uno de los primeros municipios del país en adoptar los criterios y estándares nacionales sobre mejoramiento del clima laboral como los que marca la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	27 de 45	

ANEXOS

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	28 de 45	

CUESTIONARIO INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL SERVIDOR PÚBLICO

Fecha de aplicación _____

Información del trabajador

Estado civil	
<input type="checkbox"/>	Casado (a)
<input type="checkbox"/>	Soltero (a)
<input type="checkbox"/>	Unión libre
<input type="checkbox"/>	Divorciado (a)
<input type="checkbox"/>	Viudo (a)
<input type="checkbox"/>	

SEXO	
<input type="checkbox"/>	Hombre
<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	

Nivel de estudio	
<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"/>	Sin información

Edad en años	
<input type="checkbox"/>	15 -19
<input type="checkbox"/>	20 -29
<input type="checkbox"/>	30 -39
<input type="checkbox"/>	40 -49
<input type="checkbox"/>	50 -59
<input type="checkbox"/>	60 -69
<input type="checkbox"/>	70 o más

Datos laborales

Profesión:

Tu respuesta: _____

Puesto:

Tu respuesta: _____

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	29 de 45	

Tipo de puesto	
Administrativo	<input type="checkbox"/>
Operativo	<input type="checkbox"/>

Tipo de personal	
Sindicalizado	<input type="checkbox"/>
Confianza	<input type="checkbox"/>
Asimilables	<input type="checkbox"/>
Base	<input type="checkbox"/>
Honorarios	<input type="checkbox"/>

Tipo de jornada de trabajo	
Matutina	<input type="checkbox"/>
Vespertina	<input type="checkbox"/>
Nocturna	<input type="checkbox"/>

¿Realiza rotación de turnos?	
Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Experiencia en el puesto actual	
Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>
Entre 6 meses y 1 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	<input type="checkbox"/>

Usted se ubica en la siguiente área administrativa	
G1. Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal	<input type="checkbox"/>
G2. Sindicatura Municipal	<input type="checkbox"/>
G3. Secretaría de Gobierno Municipal	<input type="checkbox"/>
G4. Dirección de Seguridad Pública Municipal	<input type="checkbox"/>
G5. Secretaría Particular	<input type="checkbox"/>
G6. Secretaría de la Tesorería y Finanzas	<input type="checkbox"/>
G7. Secretaría de Desarrollo Económico	<input type="checkbox"/>
G8. Secretaría del Bienestar Social	<input type="checkbox"/>
G9. Secretaría de Obras Públicas Municipales	<input type="checkbox"/>
G10. Secretaría de Servicios Públicos Municipales	<input type="checkbox"/>
G11. Secretaría de Desarrollo Urbano, Ecología y Medio Ambiente	<input type="checkbox"/>
G12. Órgano Interno de Control	<input type="checkbox"/>
G13. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia	<input type="checkbox"/>
G14. Dirección de la Mujer Guadalupeña	<input type="checkbox"/>
G15. Dirección Municipal de la Juventud	<input type="checkbox"/>
G16. Dirección Municipal de la Cultura	<input type="checkbox"/>
G17. Dirección Municipal del Deporte	<input type="checkbox"/>
G18. Secretaría de Desarrollo Rural Integral Sustentable	<input type="checkbox"/>

Experiencia laboral en la Presidencia Municipal	
Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>
Entre 6 meses y 1 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	<input type="checkbox"/>

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	30 de 45	

Guía de Referencia - I ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS.

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. Entiéndase por éste: cuando el trabajador experimenta durante o con motivo del trabajo una situación que pone en peligro su integridad física o de otras personas.		
a) ¿Ha sufrido o experimentado algún acontecimiento traumático severo durante o con motivo de su trabajo?		
b) ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
c) ¿Asaltos?		
d) ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
e) ¿Secuestro?		
f) ¿Amenazas?, o		
g) ¿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):		
a) ¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
b) ¿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):		
a) ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
b) ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
c) ¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
d) ¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
e) ¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
f) ¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
g) ¿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):		
a) ¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	31 de 45	

b) ¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
c) ¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
d) ¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
e) ¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Guía de Referencia III - IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS ESPACIOS LABORALES

Condiciones ambientales en el centro de trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente.

	Sección / Pregunta	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.					

Cantidad y ritmo de trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente.

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	32 de 45	

	¿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.					

Esfuerzo mental que le exige su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	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 muy rápido.					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo.					

Actividades y responsabilidades que tiene en su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	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.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	33 de 45	

Jornada que tiene en su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	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 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.					

Decisiones que puede tomar en su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	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 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.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	34 de 45	

28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo.					
----	--	--	--	--	--	--

Cambios de cualquier tipo en su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	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.					

Capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	35 de 45	

Relación con el o los jefes con quien (es) tiene contacto en su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	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 y opiniones.					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo.					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo.					

Relaciones con sus compañeros en su trabajo.

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					
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.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	36 de 45	

Información que recibe de su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia, y la estabilidad que le ofrece su trabajo

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo.					
48	La forma como valoran mi labor 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 que realizo.					
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 personal.					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo.					
56	Me siento comprometido con mi trabajo.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	37 de 45	

Actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico)

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.					
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.					

Atención al público

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Si	No
65	En mi trabajo debo brindar servicio al público		

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

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	38 de 45	

Atención al público

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
66	Atiendo a personas muy enojados (as)					
67	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas.					
68	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos.					
69	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.					

Jefe de otros trabajadores

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Sí	No
70	Soy jefe de otros trabajadores.		

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

Actitudes de las personas que supervisa

Marque una "X" a la respuesta que considere pertinente

	Sección / Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
71	Los subordinados comunican tarde los asuntos de trabajo.					
72	Dificultan el logro de los resultados del trabajo.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	39 de 45	

73	Cooperan poco cuando se necesita.					
74	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.					

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	40 de 45	

BIBLIOGRAFÍA

Andolfi, Mauricio (1987). *Terapia Familiar. Un enfoque interaccional*. Buenos Aires. Ed. Paidós. Segunda reimpresión.

Boszormenyi Nagy; Framo, Iván y James, L. (1982). *Terapia familiar intensiva. Aspectos teóricos y prácticos*. México. Amorrortu editores segunda reimpresión.

Bowen, Murray (1991). *De la familia al individuo*. Barcelona. Ediciones Paidós.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021a). “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”. Secretaría General. Secretaría de Servicios Parlamentarios. Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Texto vigente. Última Reforma DOF 28-05-2021. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/> (consultada el 25 de noviembre de 2021).

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021b). “Ley Federal del Trabajo”. Secretaría General. Secretaría de Servicios Parlamentarios. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970. Texto vigente. Última Reforma DOF 31-07-2021. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf (consultada el 19 de noviembre de 2021).

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021c). “Ley General de Responsabilidades Administrativas”. Secretaría General. Secretaría de Servicios Parlamentarios. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016. Texto vigente. Última reforma publicada DOF 22-11-2021 Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgra.htm> (consultada el 26 de enero de 2022).

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	41 de 45	

France, Marie (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona. Editorial Paidós.

Gobierno del Estado de Zacatecas (2019). “Código de Ética, Conducta y Valores de los Servidores Públicos del Municipio de Guadalupe, Zacatecas”. Periódico Oficial. Órgano del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, Tomo CXXIX Núm. 98 Zacatecas, Zac. sábado 7 de diciembre de 2019.

Gobierno del Estado de Zacatecas (2021a). “Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe; Zacatecas”. Periódico Oficial. Órgano del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, Tomo CXXXI Núm.73 Zacatecas, Zac. sábado 11 de septiembre de 2021.

Gobierno del Estado de Zacatecas (2021b). “Reglamento de Planeación del Municipio de Guadalupe, Zacatecas”. Periódico Oficial. Órgano del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, Tomo CXXXI Núm. 69 Zacatecas, Zac. sábado 28 de agosto de 2021.

Gobierno del Estado de Zacatecas (2022). “Plan Municipal de Desarrollo de Guadalupe, Zacatecas, 2021-2024”. Periódico Oficial. Órgano del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Zacatecas. Tomo CXXXII Núm.4, Zacatecas, Zac. miércoles 12 de enero de 2022.

Macías, Raymundo (2012). *Entendiendo y tratando el corazón de la familia*. México, D. F. Ed. El Saber Instituto. Ciencia-Educación-Salud-Cultura.

Poder Legislativo del Estado de Zacatecas (2021). “Ley Orgánica del Municipio del Estado de Zacatecas”. Ley publicada en el Suplemento del Periódico Oficial del Estado de Zacatecas, el sábado 3 de diciembre de 2016. Texto vigente a partir del 4 de diciembre de 2016, Última Reforma POG 04-08-2021. Disponible en: <https://www.congreso Zac.gob.mx/64/ley&cual=67&tipo=pdf> (consultada el 26 de enero de 2022).

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	42 de 45	

Secretaría de Gobernación (2018). “Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención”. Diario Oficial de la Federación (Segunda Sección) martes 23 de octubre de 2018. Disponible en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018 (consultada el 26 de enero de 2022).

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	43 de 45	

Ayuntamiento 2021-2024 del Municipio de Guadalupe, Zacatecas

Julio César Chávez Padilla

Presidente Municipal

María de la Luz Muñoz Morales

Síndico Municipal

Regidores

José Alejandro Zapata Castañeda

Yoltyc Cristina Díaz Inguanzo

Manuel de Jesús López Velázquez

Margarita Ramos Rivera

Rafael Rodríguez Espino

María Elena Márquez Martínez

Aarón Basurto Menchaca

Carla María Tena Mena

Stephania de las Mercedes Castruita Cataño

Luis Gerardo Flores Mendoza

Griselda Pamela Salazar Nájera

Ma. Teresa López García

Alicia Giovanna Salmón Buenrostro

Jennifer Alvarado de Luna

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	44 de 45	

Administración Municipal 2021-2024

Julio César Chávez Padilla

Presidente Municipal

María de la Luz Muñoz Morales

Síndico Municipal

Ma. de Jesús Solís de Chávez

Presidenta Honorífica del Sistema Municipal DIF

Administración Centralizada

Eleazar Moisés Limones Venegas

Secretario de Gobierno Municipal

José Saldivar Alcalde

Secretario Particular

Federico Guzmán López

Secretario de Planeación del Desarrollo Municipal

María de Lourdes Martínez Pérez

Secretaria de la Tesorería y Finanzas

Wendy Eloísa Valenzuela Cuevas

Secretaria de Desarrollo Económico

Diana Elizabeth Galaviz Tinajero

Secretaria del Bienestar Social

Luis Ricardo García García

Secretario de Obras Públicas Municipales

Francisco Javier Soria Hernández

Secretario de Servicios Públicos Municipales

Guillermo Gerardo Dueñas González

Secretario de Desarrollo Urbano, Ecología y Medio Ambiente

Héctor Manuel Méndez Rodríguez

Secretario de Desarrollo Rural Integral Sustentable

Diego Varela de León

Director de Seguridad Pública Municipal

	Título:	Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral, Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024		
	Código:	(D-SPD-03)		
	Responsable:	Secretaría de Planeación del Desarrollo Municipal		
	Revisión:	Fecha:	Revisión No.	Hoja:
		00	45 de 45	

Alberto González

Secretario Privado

Natalia Daniela del Muro Quiñones

Titular del Órgano Interno de Control

Órganos Desconcentrados

María Estrella Martínez Alonso

Directora del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Pedro Jasso Carrillo

Director Municipal de la Cultura

Victoriano Palomo Escamilla

Director Municipal del Deporte

Adriana Flores Vera

Directora de la Mujer Guadalupeña

María Teresa Martínez Castillo

Directora Municipal de la Juventud

Elaboración del Programa Municipal de Mejoramiento del Clima Laboral de Guadalupe, Zacatecas, 2022-2024

Coordinación General

Federico Guzmán López

Integración y redacción del contenido

Margarita de Jesús Silva Escobedo

Colaboradores

Armando Alaniz Ramos

Ana Aracely Quiñones García

Marilyn Lucía Martínez Márquez

Manuel Castro Valdez