Contenido

I. Vigilar el Cumplimiento de la Normatividad

1.1 Responsabilidad

a) Convencer al patrón del beneficio que se tiene al cumplir con la norma en lugar de que sea sujeto al pago de la sanción.
b) Mostrar con seguridad y precisión los argumentos en materia de seguridad y salud que se plantean durante el desarrollo de la visita de inspección.

1.2 Honestidad

a) Capacidad para oponerse a cualquier tipo de soborno.
b) Orientar al patrón para cumplir con la normatividad sin mostrar algún interés particular y/o económico.
c) Ser imparcial en la ejecución del trabajo, así como en las orientaciones que se brinden.

1.3 Actitud de servicio

a) Generar un ambiente de cordialidad y de confianza con el patrón y los trabajadores.
b) Ser propositivo y constructivo para resolver las deficiencias observadas, dando a conocer las mejores prácticas para la prevención de riesgos laborales.

1.4 Ética y valores

a) Preservar como valor fundamental la seguridad y salud de los trabajadores, durante el desempeño de su labor.
b) Desempeñar su labor tomando en consideración la lealtad a la institución que representa.

II. Brindar Asesoría y Orientación a los Patrones y a los Trabajadores

2.1 Motivación

a) Propiciar una participación activa de los patrones y trabajadores, para generar una respuesta positiva en ambos respecto a sus recomendaciones.
b) Resaltar las buenas prácticas por parte de los empleadores y trabajadores que se detecten en el centro de trabajo durante el desahogo de la visita de inspección.

2.2 Conciliación

a) Mediar los conflictos que se susciten entre patrones y trabajadores, entorno a la visita de inspección.

2.3 Liderazgo

a) Generar una imagen de respeto y profesionalismo como autoridad laboral.
b) Mantener el control de la participación de los patrones y trabajadores.
c) Difundir los compromisos existentes entre la alta dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores.

III. Sugerir Medidas Preventivas y/o Correctivas para Evitar Riesgos a los Trabajadores y al Centro de Trabajo

3.1 Asertividad

a) Asegurar que los patrones y trabajadores comprendan el alcance de las medidas y las áreas en las que se aplicarán, haciendo preguntas pertinentes.

CENCADE
Consultores en Competitividad

I.

Vigilar el Cumplimiento de la Normatividad

STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

OIT

La Secretaria del Trabajo y Previsión Social establece una normatividad que tiene como objetivo preservar la salud y la seguridad de los trabajadores en sus centros laborales. Tiene como efecto colateral apoyar la productividad de la empresa, al promover procesos efectivos que optimizan la capacidad de los trabajadores, les proveen de ambientes propicios para el mejor desempeño y reducen los gastos por concepto de reprocesos, indemnizaciones y ausentismo.

La función del Inspector Federal del Trabajo es establecer un contacto cercano con las empresas de su jurisdicción, para asegurar que apliquen medidas oportunas y pertinentes para cumplir y mantenerse en cumplimiento de la normatividad.

En esta labor, el Inspector Federal requiere poner en práctica de manera constante un conjunto de competencias actitudinales, relacionadas con el contacto y la interacción con patrones y trabajadores, que complementan las competencias técnicas que conforman su acervo de conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas técnicas.

Las competencias actitudinales son las que dirigen el comportamiento, la forma de relacionarse y comunicarse del Inspector Federal del Trabajo con las personas a quienes debe conducir al cumplimiento de la normatividad, con la finalidad de que tal cumplimiento sea producto de la voluntad plena de patrones y trabajadores, más que coerción por la fuerza de la ley.

La primera competencia, la Responsabilidad, tiene que ver con la aceptación de la importancia de su desempeño y de la trascendencia que sus acciones tienen hacia otras personas y la sociedad en general. El Inspector Federal del Trabajo debe comprender que de la forma correcta de su desempeño, dependen la salud, la seguridad y el bienestar de muchas personas.

La honestidad adquiere particular importancia ante una sociedad que mira a los funcionarios públicos con una percepción general de corrupción y abuso de sus puestos para beneficio personal. La honestidad es una exigencia indiscutible para el ejercicio de funciones que tienen que ver con aspectos tan delicados como la salud y la seguridad de los trabajadores, que de ninguna manera, deben verse comprometidos a causa de un acto de corrupción o favoritismo.

El Inspector Federal del Trabajo debe considerarse siempre como un servidor público, que si bien tiene funciones y obligaciones definidas por su puesto, también está continuamente en contacto con centros de trabajo que demandan opciones para mejorar sus condiciones de salud y seguridad. La actitud de servicio es una competencia que se manifiesta por la disposición a proporcionar a las empresa un valor agregado en forma de propuestas, ideas y opiniones que puedan mejorar el ambiente de trabajo y la productividad.

Finalmente, el Inspector Federal del Trabajo, requiere demostrar continuamente su ética y valores profesionales, de forma tal que la seguridad y salud de los trabajadores sea el eje primordial de su actuación, sobreponiéndose a otros intereses. Otro factor fundamental del comportamiento del Inspector Federal del Trabajo, consiste en demostrar en sus acciones y palabras, su lealtad hacia la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en cualquier situación de su desempeño profesional y su vida social.

1.1 Responsabilidad

a) Convencer al patrón del beneficio que se tiene al cumplir con la norma en lugar de que sea sujeto al pago de la sanción.

¿Por qué es importante?
Para sensibilizar al patrón y a los trabajadores sobre los beneficios del cumplimiento de la norma.
Para crear conciencia de que siempre es mejor cumplir con la norma y gozar de sus beneficios, que arriesgarse a tener un centro de trabajo peligroso e inseguro, además pagar sanciones.

El cumplimiento de la Normatividad es una forma de lograr que las empresas a las que acudes en tus visitas de inspección, se conviertan en lugares de trabajo saludables, seguros y productivos.

Con el cumplimiento los trabajadores obtienen:
- Un ambiente motivador para trabajar con gusto.
- Una empresa responsable que les provee oportunamente del equipo de protección personal que requiere.
- Un lugar de trabajo limpio que no compromete la salud y el bienestar.
- Un sitio para trabajar donde los riesgos laborales están previstos y controlados
- Un puesto donde las herramientas, maquinaria, equipos y materiales están a su alcance y son de la mejor calidad posible.

Por su parte, los patrones consiguen:
- Reducir los accidentes y enfermedades laborales.
- Reducir los pagos de indemnizaciones.
- Reducir el ausentismo por trabajadores incapacitados.
- Reducir el tiempo perdido y los retrabajos.
- Reducir pagos y trámites de sanciones.
- Aumentar la productividad y la rentabilidad de la empresa.
- Aumentar los ingresos, siendo la empresa más productiva y gastando menos en multas, indemnizaciones y pérdidas por ausentismo, horas muertas y reprocesos

Tu responsabilidad es convencer tanto a patrones como trabajadores, de la importancia de cumplir con la Norma, para llevar las ventajas a su centro de trabajo.

En el caso de los patrones, además, debes persuadirlos acerca de que cumplir la norma, aun y cuando requiera trabajo y hacer ciertos gastos, siempre es más conveniente que infringirla y correr dos riesgos:
- Tener accidentes o enfermedades laborales, con todo lo que esto implica: pago de indemnización, retraso en el trabajo por ausentismos, multas, etc., que en conjunto pueden sumas pérdidas considerables para la empresa.
- Pagar multas y enfrentar trámites que a la larga, representan más gastos y pérdidas.

¿Cómo lo haces?
Crear conciencia de la importancia de cumplir con la Norma requiere de habilidad y paciencia. En algunos casos te puedes topar con patrones que consideran más sencillo pagar multas, o con trabajadores que por apatía no demuestran mayor interés en aplicarse a lo que dice la normatividad.

En estos casos puedes aplicar la táctica del "niño con la cara sucia":

Si a un niño rebelde y desobediente le dices que debe lavarse porque tiene sucia la cara, pueden suceder tres cosas:
- Que no te crea, se rebele y se niegue a hacerlo, lo que puede ser origen de una discusión y un conflicto.
- Que lo haga forzado, de mala gana y por lo tanto, haga mal las cosas.

Pero ¿qué pasa si le muestras un espejo y en lugar de darle una orden le preguntas: "Qué ves aquí"? Necesariamente deberá aceptar que tiene la cara sucia y que, por lo tanto, debe lavarse.

Algo similar puede suceder con patrones y trabajadores renuentes. En lugar de ordenar o tratar de imponerte, preséntales el "espejo" donde puedan ver que, efectivamente, "tienen la cara sucia" y con ello se facilite tu labor de convencimiento.

Estas son unas recomendaciones para convencer sobre los beneficios de cumplir la norma:
- Crea un ambiente de cordialidad desde el primer contacto, demuestra que tu presencia es para ayudar, no para regañar o sancionar.
- Explica que aplicar la norma es para mejorar, no es un simple trámite o un castigo.
- Señala los beneficios de cumplir voluntariamente. Recalca la salud y seguridad para los trabajadores.
- Explica los inconvenientes de no cumplir. Haz mucho énfasis en gastos y pérdidas para los patrones.
- Da ejemplos del cumplimiento de la norma y de cómo han mejorado las empresas. Menciona siempre experiencias reales.
- Recalca que el cumplimiento de la norma es una obligación regulada por la ley.

¿Qué debes saber?
No todas las empresas son iguales y no puedes tratar de la misma forma a todos los patrones y trabajadores.

Es importante que investigues los antecedentes de la empresa antes de visitarla, una buena alternativa para identificar su postura acerca del cumplimiento a la norma, es revisar el acta de inspección más reciente, para saber si la empresa:
- Cumple habitualmente con la norma.
- Es renuente y cumple solo a medias.
- Se niega a cumplir y prefiere pagas multas.

De lo que averigües depende el énfasis y la orientación que debes aplicar para el convencimiento:

- Si la empresa destaca por ser cumplida, felicítalos e invítalos a continuar así.
- Menciona que los usas frecuentemente como ejemplo.
- Reconoce que te gustaría tratar siempre con empresas responsables.

Si identificas que la empresa es apática o tiene actitudes negativas contra el cumplimiento, refuerza tus argumentos para convencer.

- Repasa ejemplos de incumplimiento donde destaques cuestiones como accidentes, enfermedades, multas y los gastos y pérdidas que ocasionan.
- Dramatiza los efectos de no cumplir con la norma.
- Cuantifica el peso económico de no observar la norma:
  - Invita al patrón a que haga una lista de los gastos que ha tenido que pagar en los últimos años por concepto de accidentes, enfermedades, multas, etc.
  - Pídele que imagine lo que hubiera podido hacer con ese dinero, si no lo hubiese gastado por no cumplir con la norma.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
No hay información disponible de los antecedentes de cumplimiento de la empresa.	Diagnostica mediante preguntas y revisión de documentos. Puedes empezar preguntando: ¿Cuáles son las principales dificultades que ha tenido para dar cumplimiento a la Norma? ¿Con qué elemento de la Norma han cumplido más fácilmente y por qué? Plantea preguntas inteligentes, que obliguen a la persona que va a responder, a efectuar un esfuerzo mental. No hagas preguntas que se puedan contestar con un "Sí" o "No".
El patrón afirma que no tiene problema en el cumplimiento de la norma.	Compruébalo: Selecciona de manera aleatoria un punto de cumplimiento de la norma y pregunta sobre este punto a los trabajadores que selecciones al azar. No permitas que el patrón se entrometa y te imponga a quienes deban responder, selecciona tú a los trabajadores y procura que sean personas involucradas en la operación de la empresa.
El patrón manifiesta desinterés para cumplir.	Recalca las ventajas económicas que tiene el cumplimiento de la Normatividad. Usa ejemplos para dramatizar las consecuencias de no cumplir. Enfatiza que la observancia de la norma es obligatoria y se regula por ley.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?
Tu responsabilidad es coadyuvar a las empresas a consolidar la salud y seguridad en el trabajo, para beneficiar tanto a los trabajadores como al patrón.

La aplicación de sanciones es una acción extrema a la que debes llegar sólo en el caso de tratar con patrones y trabajadores intransigentes y negados a adoptar cambios para mejorar.

Multar a una empresa sólo le ocasiona gastos y pérdidas, y de ninguna manera garantiza que se incremente su nivel de salud y seguridad en el trabajo.

Cuando estás convenciendo a un patrón o trabajadores para cumplir con la Normatividad, existen cinco cosas que por ningún modo debes hacer:

1. Darte por vencido a la primera negativa. La palabra NO es una respuesta automática para mucha gente. Nunca la aceptes en la primera ocasión, recuerda que sabes las ventajas del cumplimiento para exponer más razones después de la primera negativa.
2. Desanimarte al percibir poco interés. Piensa que tal desinterés puede estar relacionado con el desconocimiento, describe las ventajas del cumplimiento de la norma.
3. Querer convencer con argumentos que patrón y trabajadores no entienden. Identifícate con la empresa y con el perfil de su patrón y trabajadores. Háblales en un lenguaje que puedan entender y utiliza argumentos que puedan relacionar con su trabajo de todos los días.
4. Usar ejemplos irreales o que no tienen que ver con la empresa que estás tratando. Prepara tus ejemplos en relación al tamaño, giro y demás características de la empresa. No le hables de procesos de producción de alimentos a una planta armadora de automotores.
5. Hacer comparaciones entre empresas competidoras. Cuando uses ejemplos de otras empresas, sé prudente y no menciones asuntos confidenciales o comprometedores. No vas a ganar la confianza de un patrón hablando de su competidor, porque él va a pensar que lo mismo vas a hacer, hablar de su empresa, cuando estés en otras visitas.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?
La forma en que trates a la gente de la empresa es fundamental para determinar el éxito o fracaso de tu visita de inspección.

Ten presente que representas a una Autoridad Federal, pero al mismo tiempo eres un entrometido en la operación normal de la empresa. Es probable que el patrón y los trabajadores vean en ti a quien llega para regañar y poner multas, aunque tú sabes que tu papel es auxiliarlos a lograr un mejor lugar para trabajar.

Algunas recomendaciones importantes, para que tu comportamiento sea el más adecuado a los objetivos que persigues:

- Demuestra seguridad en tu capacidad y entusiasmo por colaborar con la empresa.
- Acepta todas las aportaciones de ideas, opiniones y comentarios (hasta las negativas) sin perder la paciencia.
- Usa tu posición como autoridad para dar certidumbre y confianza, nunca la uses para confrontar o intimidar.

- Recuerda que la empresa puede escoger entre cumplir la norma o pagar multas y sanciones, no te enojes si tus esfuerzos por convencer, no dan los resultados que quisieras.
- Controla tu tiempo, márcate un plazo razonable para convencer al patrón y trabajadores.

La comunicación es fundamental, existen algunos hábitos que debes convertir en parte de todas tus interacciones con patrones y trabajadores:

- Procura siempre establecer un diálogo preciso y claro. No conviertas la entrevista en un monólogo donde tú seas el único que hable o le permitas al patrón o los trabajadores hablar sin control ni medida. Debes controlar las intervenciones de unos y otros para que la interacción adquiera un ritmo armonioso y todos tengan igualdad de participación.
- Formula preguntas para motivar al patrón y trabajadores a expresarse. Las preguntas que obligan a pensar en una respuesta son la mejor forma de hacer participar a la gente. No uses preguntas que sólo se contesten con "Sí" o "Nó" y no hagas preguntas al aire, cada una dirígela a una persona en particular: "Señor Pérez, que opina de. . . . . ", "Ingeniero Ramos ¿nos comenta de cuando. . . .?".
- Escucha por igual los argumentos del patrón y los trabajadores. Sé imparcial, no permitas que una de las partes domine la interacción y deje sin oportunidad de hablar a los demás.
- Para que puedas captar y comprender las ideas de quien habla, no interrumpas, espera a que la otra persona termine de hablar antes de empezar a responder.

b) Mostrar con seguridad y precisión los argumentos en materia de seguridad y salud que se plantean durante el desarrollo de la visita de inspección.

¿Por qué es importante?
Para transmitir confianza y certidumbre a los involucrados.

Al momento de efectuar una visita de inspección, debes marcarte como prioridad ganar y conservar la confianza de patrones y trabajadores, con el propósito de que vean en ti, junto con la autoridad que representas, a una persona confiable y competente, con disposición y capacidad para ayudar a que la empresa sea un lugar de trabajo saludable, seguro y productivo.

La confianza trae aparejada la certidumbre. Al mismo tiempo que demuestras ser una persona confiable, debes convencer a la gente de la empresa de que tus conocimientos y experiencia tienen fundamentos verídicos y que cuando expones una opinión resulta cierta.

La confianza y certidumbre te permite:

- Tratar con la gente de la empresa en un ambiente sano, sin que te oculten o disimulen información.
- Tener acceso a áreas importantes de la empresa.
- Obtener todos los datos que puedes requerir, de manera verbal o documental.
- Captar apreciaciones y opiniones personales, sobre cuestiones delicadas o confidenciales.

¿Cómo lo haces?

Ganar y conservar la confianza requiere demostrar, desde el principio y en todo momento:

- Conocimientos teóricos, para explicar de manera clara y precisa, aclarar dudas y dar orientación para resolver problemas.
- Experiencia y habilidades en el campo de trabajo, con el fin de aportar recomendaciones realmente aplicables.
- Comportamiento ético y profesional que te proporcione autoridad moral, lejos de corruptelas y prácticas ilícitas.

El personal de la empresa debe percibir seguridad y precisión en tu exposición de los argumentos en materia de salud y seguridad. Para ellos debes:

- Utilizar un lenguaje y comportamiento que demuestren tus conocimientos y experiencia.
- Hacer preguntas específicas y puntuales. No divagues en cuestiones obvias ni pierdas el tiempo en cuestiones sin sentido.
- Dar respuestas concretas y pertinentes. No eludas las preguntas, fundamenta tus respuestas. Si algo no lo sabes, reconócelo y promete una fecha para investigar y dar respuesta (y desde luego, cúmplelo).

¿Qué debes saber?

Sólo puedes inspirar confianza en tus conocimientos y capacidades, si realmente estás preparado y eres competente, ante todo debes tener:

- Amplio conocimiento de la normatividad, así como de la forma en que afecta (de manera positiva y negativa) a la empresa.
- Conocimientos en el campo específico de la empresa y experiencia en cómo llevar a empresas de ese campo al cumplimiento de la normatividad.

Además, debes conocer a la propia empresa:

- ¿Cuál es su giro, que produce o que servicio presta?
- ¿Cuál es su tamaño, cuántos trabajadores tiene?
- ¿Cuáles son sus dimensiones, qué instalaciones tiene?
- ¿Cumple habitualmente con la norma?
- ¿Cómo es su cultura organizacional?
- ¿Cómo es su imagen ante la sociedad?

Es recomendable que te mantengas pendiente de publicaciones (impresas o por Internet) de información relacionada con las empresas que tienes asignadas, así como de las actualizaciones de la normatividad. Busca fuentes de información como revistas, periódicos y sitios de Internet y acostúmbrate a consultarlas frecuentemente (los procedimientos para cumplir con la norma).

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Desconocimiento del patrón y/o los trabajadores en los aspectos de la norma.	Explica, de la manera más sencilla y precisa, los puntos más importantes de la norma. Recomienda el estudio de los textos de la norma y orienta en cómo obtenerlos. Enfatiza que el cumplimiento de la norma es una obligación y que, por lo tanto, es indispensable conocerla.
Riesgo de perder el control de la inspección.	Nunca pierdas de vista el objetivo de la inspección. Evita que las personas involucradas divaguen, insiste siempre en mantener el objetivo de tu visita.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

Generar y mantener una imagen confiable y segura, requiere que evites acciones y posturas como son:

- Dejar que te intimiden por actitudes de prepotencia o del tipo "yo-sé -más-que-tú".
- Seguramente vas a toparte con personas de actitudes tipo "sabelotodo", habituadas a imponer argumentos vacíos e irreales. En estas situaciones, refuerza tu autoridad con razones sólidas y apóyate en tu experiencia.
- Demostrar nerviosismo, titubear, caer en contradicciones. La seguridad se manifiesta en la actitud, conserva el aplomo, controla tus expresiones y piensa con cuidado en lo que dices y como lo dices.
- Afirmar con seguridad planteamientos erróneos. Si no estás seguro de algo, reconoce que necesitas investigarlo. Nunca asegures de manera contundente, alguna cosa de la que no tienes absoluta certeza.
- No explicar ni dar razones fundamentadas para convencer. Nunca caigas en la necedad de afirmar "Sí, porque sí", cada vez que expongas un argumento, prepárate a exponer las razones que tienes para sustentarlo y trata de convencer con ellos.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

La seguridad en uno mismo se manifiesta con la forma de hablar y de comportarse, algunas recomendaciones útiles:

- No pierdas de vista el objetivo de la inspección, pero atiende argumentos y razones que pueden llevarte a ajustes que sirvan para mejorar los resultados de la visita.
- No seas prepotente, gánate la confianza de la gente con una actitud cordial.
- Tu voz es fundamental, debes usar un volumen lo suficientemente alto para que seas escuchado y con la entonación adecuada para ser comprendido. No hables con murmullos, no tartamudees, ni te enredes con las palabras.
- Cada vez que tomes la palabra exprésate con mensajes concisos y exactos.
- Deja hablar a la gente, no interrumpas para que puedas escuchar y captar el mensaje completo.
- No hables por hablar ni satures a los demás con detalles innecesarios.

Al momento de usar argumentos:

- Expresa primero la parte más importante del argumento, para captar la atención de los demás.
- Después, describe consecuencias positivas de aceptar tu argumento. Usa un lenguaje inspirador y trata de que los demás imaginen que dichas consecuencias ya son realidad.
- Permite que alguien tome la palabra, si lo hace en apoyo a tu argumento, tómalo como apoyo para continuar describiendo consecuencias positivas.
- Si hay oposición a tus argumentos, puedes rebatir con dos opciones:
  - Si detectas una incongruencia en un argumento de otra persona, repite lo mismo que haya dicho, haciendo énfasis en la parte equivocada para que él mismo detecte y reconozca el error.
  - Busca primero los puntos de acuerdo, reafírmalos con la otra persona y tómalos como base para buscar nuevos puntos de acuerdo.
- Usa las consecuencias negativas de no aceptar tu argumento, como un recurso final.

Usa un lenguaje corporal que genere mensajes positivos a los demás:

- Mantén una postura erguida, demuestra que eres una autoridad y estás orgulloso de ello.
- Mira a los ojos a tu interlocutor. No rehúyas las miradas y si estás frente a un grupo trata de abarcarlos a todos.
- Cuando alguien hable, demuestra con tu actitud que estás receptivo a lo que dice.
- Evita gestos que demuestren fastidio, indiferencia o inconformidad.
- Usa tus manos para enfatizar lo que dices.

Si la visita de inspección te lleva a zonas de riesgo, no olvides usar el equipo de protección personal necesario, así como observar las reglas de seguridad correspondientes.

1.2 Honestidad

a) Capacidad para oponerse a cualquier tipo de soborno.

¿Por qué es importante?

La imagen del Inspector Federal del Trabajo, ante la sociedad y las empresas con las que trabaja, debe ser la de un funcionario público honesto, ético y profesional, que ejerce sus funciones con transparencia, objetividad e imparcialidad; ajeno a cualquier situación de corrupción que comprometa el cumplimiento responsable de sus obligaciones.

Suele darse el caso de empresas con irregularidades que, para no pagar sanciones, recurren al soborno como una forma cómoda de eludir su responsabilidad para el cumplimiento de la norma.

Las prácticas de soborno pueden tener las más variadas formas: entrega de dinero en efectivo, regalos, atenciones especiales, etc. Como denominador común, todas ellas representan un pago para que el Inspector Federal del Trabajo haga mal o incompleto su trabajo y permita que

las empresas mantengan irregularidades en las condiciones de salud y seguridad para sus trabajadores.

Las consecuencias finales de las prácticas de soborno, son accidentes y enfermedades laborales para los trabajadores y pérdidas económicas para las empresas por indemnizaciones, ausentismo y baja productividad.

La eliminación de las prácticas de soborno en todas sus formas, contribuye a:

- Fortalecer la imagen positiva y propositiva del Inspector Federal del Trabajo.
- Quitar la "forma cómoda" de las empresas para no cumplir y, por lo tanto, obligarlas a obedecer la normatividad y constituirse en centros de trabajo saludables y seguros.

¿Cómo lo haces?

La postura ética e incorruptible que debes asumir, comienza en tu propia autoestima y tu determinación de no aceptar sobornos de ningún tipo.

Algunas actitudes con las que haces evidente tu posición de no dejarte involucrar en estas prácticas inmorales son:

- Evita conversaciones y actitudes que propicien el cohecho. De ninguna manera hagas pensar a los demás que tus intenciones son llegar a pedir o aceptar sobornos.
- Conserva inalterable tu actitud profesional de cumplir íntegramente con tus responsabilidades como Inspector Federal del Trabajo.
- No aceptes propinas, regalos o invitaciones de ningún tipo.
- Reafirma tu posición de autoridad federal y resalta la importancia del cumplimiento de tus funciones.
- Mantén firme tu convicción en desahogar la inspección ajustándote a los procedimientos que marca la norma.
- No olvides que como funcionario federal, estás obligado al cumplimiento de reglas que prohíben y sancionan actos de corrupción.

¿Qué debes saber?

Existen leyes, reglamentos y códigos que exigen y regulan tu actuación ética y honesta, es importante que los conozcas para establecer con detalles cómo debe ser tu relación con las empresas.

Como funcionario público estás obligado al cumplimiento de tales leyes y, en caso de incurrir en acciones deshonestas, puedes ser objeto de las sanciones y penas que establecen.

Localiza y estudia los siguientes documentos:

- Código de Conducta de la STPS.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Reglamento General para la Inspección y Aplicación de Sanciones por Violación a la Legislación Laboral.

- Información de casos reales relacionados con corrupción y sus consecuencias en la Inspección Federal del Trabajo.
- Código Penal de las distintas entidades federativas.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
El patrón o los trabajadores te bridan una atención excesiva durante la inspección: invitaciones, regalos, etc.	Explica claramente cuáles son tus funciones y los de ellos durante la inspección. No generes compromisos con ninguno de los involucrados en la inspección.
El patrón o los trabajadores te ofrecen directamente soborno de algún tipo (dinero, regalos, etc.), a cambio de que omitas inspeccionar el cumplimiento de algún aspecto de la norma.	No aceptes. Estás comprometiendo tu puesto y, además, estás siendo cómplice en crear situaciones de inseguridad y riesgo para los trabajadores de la empresa.
Alguno de los involucrados en la inspección trata de intimidarte para obligarte a aceptar soborno de cualquier tipo.	Mantén tu posición de autoridad federal. Si es necesario y prudente, recurre al apoyo de autoridades judiciales.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

Las prácticas de corrupción son la causa de la detestable imagen que la sociedad tiene de muchos funcionarios de la administración pública. La "mordida" es la forma más fácil de resolver gran cantidad de trámites y, tanto ciudadanos -por comodidad- como funcionarios, por los beneficios económicos que les representa, la promueven y aceptan.

En el caso de la Inspección Federal del Trabajo, la práctica de la corrupción es la forma que las empresas utilizan para evadir el cumplimiento de la normatividad y para que el proceso de inspección sea menos exigente.

A cambio de dádivas, propinas, regalos, "atenciones" y muchas otras formas de sobornar a un inspector deshonesto, una empresa irresponsable se libera de cumplir con la norma de manera total o parcial, con lo cual, de manera colateral, arriesga la salud, integridad física e incluso la vida de sus trabajadores.

Para no caer en prácticas de corrupción, empieza por cuatro reglas que no debes olvidar:

1. Nunca olvides que tu compromiso es trabajar para crear empresas saludables, seguras y productivas.
2. No te dejes influenciar por una atención excesiva durante la inspección.
3. Jamás pases por alto incumplimientos, a cambio de dinero, obsequios, etc.
4. No permitas que te intimiden para que aceptes beneficios deshonestos.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

Si percibes que estás siendo involucrado en un acto de corrupción, puedes utilizar las siguientes recomendaciones:

- En todo momento tu actuación como autoridad federal debe ser ética y profesional.

- No olvides que ceder por avaricia o ambición ante un acto de corrupción puede ocasiones graves consecuencias para los trabajadores cuya vida e integridad física depende del cumplimiento de la normatividad.
- Ante cualquier intento de soborno, por pequeño que sea, debes ser inflexible para rechazarlo y exigir a la persona que lo promueve alinearse al cumplimiento de la normatividad.
- En casos extremos, tu negativa a aceptar el soborno puede ocasionar que recibas amenazas e incluso agresiones. En esta situación recurre inmediatamente a las autoridades locales para exigir protección y procede legalmente en contra de quien te amenaza o agrede.

La comunicación asertiva es fundamental para enfrentar prácticas de corrupción:

- No tengas miedo de decir No.
- Nadie te puede obligar a que digas Sí.
- Expresa libremente tus principios morales y siéntete orgulloso de rechazar un soborno.
- Si la persona que quiere enrolarte en la práctica de corrupción se empeña en que aceptes, no caigas en discusiones ni permitas que te haga enojar, repite tu negativa "No puedo aceptar lo que me ofrece y debe hacer estos cambios para cumplir con la norma" a cada nuevo intento de que aceptes el soborno.

Los Códigos de Procedimientos Legales de las diferentes entidades del país, contemplan como delito la coerción hacia servidores públicos y la tentativa de soborno.

b) Orientar al patrón para cumplir con la normatividad sin mostrar algún interés particular y/o económico.

¿Por qué es importante?

Su trabajo visitando e inspeccionando empresas, coloca al Inspector Federal del Trabajo en una situación que le permite aprovechar su cargo para obtener beneficios económicos. Tal situación consiste en señalar incumplimientos de la normatividad en el transcurso de la inspección y ofrecer después sus servicios para solucionar dichas irregularidades.

Una variante de esta práctica, es recomendar para el mismo fin a una tercera persona (en contubernio con el inspector) con el objeto que la empresa contrate sus servicios.

Ésta es una situación poco honesta, en la que es evidente el abuso de autoridad y el interés del Inspector involucrado en obtener beneficios personales.

Para fortalecer la imagen ética y profesional del IFT, este tipo de prácticas deben ser erradicadas, de tal manera que tu desempeño sea transparente e intachable. Al momento de adquirir el compromiso de trabajar con una empresa (o recomendar a alguien para que lo haga), estás comprometiéndote con la empresa a aprobar el cumplimiento de la normatividad, cualquiera que sea el resultado del trabajo (tuyo de o de tu recomendado).

De esa forma se aplica la frase "No se puede ser juez y parte". Tu responsabilidad es verificar que la empresa sea un lugar de trabajo saludable, seguro y productivo, pero de ninguna manera (directa o indirecta) puedes involucrarte en las acciones específicas que lo logran.

¿Cómo lo haces?

Una visita de inspección es una verificación de cumplimientos, en caso de detectar irregularidades lo que debes hacer es:

- Detecta incumplimientos de la normatividad.
- Explica cada una de las disposiciones a cumplir
- Describe diferentes formas de cumplimiento (inspección, autogestión, declaración laboral, unidades de verificación u organismos privados).
- Negocia plazos de cumplimiento, obtén de la empresa compromisos de mejora.
- Aléjate. Tu función es verificar cuando la empresa haya solucionado sus incumplimientos, apártate y deja que trabaje en su mejoramiento.

¿Qué debes saber?

Tu posición en el proceso de la Inspección es la del experto con autoridad manifiesta ya que eres un inspector federal y con autoridad moral puesto que eres un experto en la normatividad y conoces ampliamente el campo de la empresa. Para lograr esto debes demostrar:

- Amplio conocimiento de la normatividad, así como de la forma en que afecta (de manera positiva y negativa) a la empresa.
- Conocimientos en el campo específico de la empresa y experiencia en cómo llevar a empresas de ese campo al cumplimiento de la normatividad (los procedimientos para cumplir con la norma).

Además, debes conocer a la propia empresa:

- ¿Cuál es su giro, que produce o que servicio presta?
- ¿Cuál es su tamaño, cuántos trabajadores tiene?
- ¿Cuáles son sus dimensiones, que instalaciones tiene?
- ¿Cumple habitualmente con la norma?
- ¿Cómo es su cultura organizacional?
- ¿Cómo es su imagen ante la sociedad?

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
El patrón pide que le ayudes a resolver los incumplimientos, pagándote como un trabajo extra; o te pide que le recomiendes "*algún conocido*" para el mismo fin.	Explica que no puedes ser *"juez y parte"*, que eres una persona ética que no pretende obtener beneficios económicos de las inspecciones y que tu posición como autoridad federal no te permite involucrarte a ese nivel con una empresa.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Desconocimiento del patrón en los aspectos de la norma	Explica, de la manera más sencilla y precisa, los puntos más importantes de la norma. Ofrécele toda la ayuda que necesite para entender la norma. Recomienda el estudio de los textos de la norma y orienta en cómo obtenerlos Enfatiza que el cumplimiento de la norma es una obligación regulada por leyes federales y su desacato es fuente de sanciones y multas.
El patrón no entiende la normatividad.	Apóyalo en la interpretación y comprensión de la normatividad. Recomienda el estudio de los textos de la norma y orienta en cómo obtenerlos. Enfatiza que el cumplimiento de la norma es una obligación regulada por leyes federales y su desacato es fuente de sanciones y multas.
No le interesa cumplir.	Enfatiza que el cumplimiento de la norma es una obligación regulada por leyes federales y su desacato es fuente de sanciones y multas.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

Una forma sutil de corrupción es aprovechar tu posición de autoridad, para obtener beneficios personales. Compórtate como un funcionario público honesto, ético y profesional evitando acciones como:

- Confundir intencionalmente al patrón, para complicar su situación, esperando que te pida ayuda y obtener, por lo tanto, un beneficio personal o por medio de terceros.
- Provocar los incumplimientos de manera deliberada para motivar multas o sanciones.
- Recomendar tus servicios o los de alguien más para asesorar en el cumplimiento de la normatividad, a cambio de una retribución y/o de la promesa de aprobar la inspección

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

Es importante que desde el primer momento delimites tu posición como una autoridad imparcial para evitar que el patrón o los trabajadores perciban que tienes intereses particulares en la inspección. En tu conducta incluye:

- Demuestra constantemente ser ético y profesional, alineado con el propósito de la STPS en promover empresas saludables, seguras y productivas.
- Si la gente de la empresa te invita a solucionar sus irregularidades, a cambio de una retribución, niega terminantemente tu intervención fuera de tus atribuciones como inspector federal del trabajo o para recomendar a terceras personas.

La comunicación asertiva es importante para mantener tu imagen profesional.

- Habla con precisión para evitar malos entendidos y ambigüedades que generen problemas posteriores.

- No tengas miedo de decir No, nadie te puede obligar a que digas Sí para comprometerte en una acción poco ética.
- Si tu interlocutor se empeña en que aceptes y trata de llevarte a la discusión, no permitas que te haga enojar, repite tu negativa "No puedo aceptar lo que me ofrece" a cada nuevo intento de que aceptes su propuesta.

c) Ser imparcial en la ejecución del trabajo, así como en las orientaciones que se brinden.

¿Por qué es importante?
Tus funciones durante una visita de inspección te llevan a interactuar con miembros de una empresa (patrón y trabajadores), que en ocasiones tienen intereses encontrados.

Considerando que el cumplimiento de la norma tiene como propósito mejorar de manera integral el centro de trabajo, debes tener presente la búsqueda de un equilibrio sano entre los intereses de ambas partes. El hecho de que tomes partido por una de ellas, compromete seriamente tu imagen de autoridad y la calidad de los resultados de la visita.

Por otra parte, como funcionario federal debes promover con tu ejemplo, tus acciones y decisiones, que en las empresas se elimine toda distinción, exclusión o restricción, basada en el origen étnico o social, la nacionalidad o el lugar de origen, el color o cualquier otra característica genética, el sexo, la lengua, la religión, la condición social o económica, la edad, la discapacidad, las condiciones de salud, la apariencia física, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la ocupación o actividad, etc.

Todo lo anterior tiene el propósito de que los resultados que se obtengan en la visita sean objetivos y se ajusten a la situación real del centro de trabajo

¿Cómo lo haces?
Mantener una postura imparcial y objetiva requiere que ejercites habilidades como:
- Apertura. Acepta el trato con cualquier persona, mantente siempre ético, objetivo e imparcial, controla los prejuicios que posiblemente tengas hacia algún tipo de gente y demuestra tu profesionalismo en todo momento.
- Paciencia. Algunas personas tienen dificultades en expresarse, piensa que es posible que tengan algo muy valioso que decir y dales el tiempo y la oportunidad para que lo hagan. No los presiones o intimides, ni permitas que otros lo hagan.
- Empatía. Trata a cada persona como si fuera la más importante de la empresa, demuestra interés honesto y sincero en escuchar y atender sus aportaciones.

Además, es conveniente que durante las interacciones:
- Permitas y motives a que todas las personas involucradas expresen sus puntos de vista en igualdad de oportunidades.
- No te formes juicios en tanto no hayas terminado de escuchar a todos los participantes.
- En la medida de lo posible, trates de corroborar la información por otros medios.

- Expliques tus conclusiones y solicita comentarios y opiniones al respecto, evita discusiones y conflictos.

Finalmente, no olvides que tienes la obligación de asentar en el acta de la visita todos los sucesos que se hayan presentado.

¿Qué debes saber?
Tu posición en el proceso de la inspección se basa en que posees autoridad manifiesta, como inspector federal, además tienes la autoridad moral que te otorga ser un experto en la normatividad. Esto lo logras con:

- Amplio conocimiento de la normatividad, así como de la forma en que afecta (de manera positiva y negativa) a la empresa.
- Conocimientos en el campo específico de la empresa y experiencia en cómo aplicar los procedimientos para cumplir con la norma.

Además, debes conocer a la propia empresa:

- ¿Cuántos trabajadores tiene?
- ¿Cómo es el trato entre ellos?
- ¿Cómo son las relaciones patrón-trabajadores?
- ¿Cómo es su cultura organizacional?
- ¿Cuál es su imagen ante la sociedad?

Asegúrate de recopilar toda la documentación prevista en el procedimiento de inspección. Complementa con evidencias tangibles y observación directa.

Una ley que debes conocer para normar tu conducta y orientar a la empresa en los aspectos relacionados con el trato hacia sus trabajadores, es la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
El patrón trata de que los trabajadores no tengan participación y no puedan expresarse (o al revés, los trabajadores no aceptan la intervención del patrón).	Explica que la normatividad es para que la cumplan patrones y trabajadores. Si es necesario, ejerce tu autoridad y exige que ambas partes tengan igualdad de oportunidades.
Algunas personas ejercen actos de discriminación hacia otras, para evitar su participación en las actividades de la inspección.	Explica que la normatividad es para todos en la empresa. Si es necesario, ejerce tu autoridad y exige que cualquier persona tenga igualdad de oportunidades.
Tratan de engañarte con documentación falsa.	Revisa cada documento para estar seguro de que es verídico y confiable.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Intentos de obstruirte o confundirte durante las inspecciones oculares.	Repite la observación, si alguien insiste en obstruir o confundir, ejerce tu autoridad como funcionario federal para hacerlo retirar y levanta el reporte correspondiente en el acta de la inspección.
El patrón recurre a terceras personas (gestores y asesores de la empresa).	Identifica y acredita plenamente a estas personas. Deja bien claro que su participación no le quita responsabilidad al patrón.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

Demostrar un comportamiento imparcial requiere evitar ciertas acciones y actitudes como:

- Tomar partido por alguna de las partes (trabajadores o patrón).
- Tomar partido a favor o en contra de alguna persona o personas, dejándote influenciar por su aspecto, condición social, género, edad, etc.
- Cambiar el sentido de las medidas o violaciones que se observen, para beneficiar o evitar perjudicar a alguna de las partes.
- Cometer errores intencionalmente, para perjudicar a alguno de los involucrados.
- Caer en provocaciones y meterte en los conflictos.
- Prejuzgar al centro de trabajo por una buena apariencia y pasar por alto algunos puntos de la inspección.
- Asentar en las actas hechos falsos o con argumentos de soporte insuficientes, para beneficiar o perjudicar a alguien.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

Es importante que desde el primer momento delimites tu posición como una autoridad imparcial, que te ubiquen como alguien en quien se puede confiar por ser objetivo y dispuesto a dar la misma atención y trato a todos los participantes. Esto lo puedes lograr atendiendo las siguientes recomendaciones.

- No olvides que tu responsabilidad es exigir la aplicación de la legislación representada por el reglamento de inspección, en un proceso participativo y plural.
- Busca siempre la comunicación cara a cara con las personas involucradas, es mejor que el teléfono, fax o correo electrónico.
- Si requieres la presencia de ambas partes (patrón y trabajadores) y alguna de ellas está faltando, solicita un representante antes de empezar cualquier gestión.
- Si percibes que entre los participantes empiezan a gestarse un conflicto, toma la decisión de posponer la actuación hasta que mejoren las condiciones.
- Si es necesario, apóyate en las leyes que te respaldan, para evitar o resolver cualquier contingencia que involucre prácticas de corrupción, discriminatorias, etc.

Ante la presencia de conflictos, tu posición debe ser la de un mediador, aportando sugerencias y recomendaciones para que las partes puedan encontrar, por sí mismos, una solución adecuada.

No asumas el papel de réferi y te limites a ver la confrontación esperando que haya un vencedor o un vencido. Tampoco te involucres a tal grado que termines como una parte más en la disputa y menos trates de resolver el conflicto imponiendo tu autoridad.

Lo más recomendable es proponer que las partes en pugna acepten "colaborar" o "comprometerse":

"Colaborar" es una estrategia de manejo de conflictos que se recomienda para integrar intereses y criterios de personas con diferentes puntos de vista y que aceptan que la satisfacción sólo es posible con la cooperación de ambos. Los pasos de "colaborar" son:

- Buscar puntos de acuerdo entre ambas partes (el bienestar general de la empresa, puede ser uno de ellos).
- Buscar todos los puntos de desacuerdo que se pueden resolver con los puntos de acuerdo.
- Decidir la importancia de los puntos que no pudieron tener un acuerdo:
  - Poca importancia. Se pueden omitir o dejar para después sin afectar un acuerdo general que resuelva el conflicto.
  - Regular importancia. Establecer el acuerdo general que resuelve el conflicto y preparar una nueva sesión para resolver específicamente los puntos que quedaron fuera.
  - Gran importancia. No es recomendable tratar de llegar a un acuerdo. Se debe replantear la discusión con otras estrategias y nuevos objetivos.

"Comprometer" es una estrategia de atención a conflictos que se aplica cuando ambos "oponentes" tienen igual poder y desean resultados mutuamente excluyentes. Para que pueda ser efectiva, ambas partes deben estar dispuestas a "ceder" parte de sus posiciones para "obtener" posiciones a cambio. Las etapas de "comprometer" son:

- Definir con claridad los resultados que cada parte quiere obtener.
- Definir las posiciones de cada parte:
  - Lo que está dispuesto a "ceder".
  - Lo que puede evaluar si puede o no puede "ceder"
  - Lo que de ninguna manera puede "ceder".
  - Comparar lo que cada parte puede "ceder" con lo que la otra parte quiere "obtener":
    - Si los resultados son totalmente satisfactorios, el conflicto está resuelto,
    - Si los resultados son alentadores, se pueden establecer nuevas bases de "ceder" y "obtener" para tratar de llegar a los mejores resultados.
    - Si los resultados demuestran que nada de lo que una parte "cede" le conviene "obtener" a la otra, es conveniente replantear los resultados que pretenden ambas partes. Si esta situación perdura es posible que el conflicto requiera la intervención de autoridades externas en plan de arbitraje o conciliación.

1.3 Actitud de servicio

a) Generar un ambiente de cordialidad y de confianza con el patrón y los trabajadores.

¿Por qué es importante?
La visita de inspección es una actividad que puede resultar difícil y hasta angustiante para algunas personas. El mismo nombre de "inspector", suele remitir a pensar en una persona que sólo busca errores y defectos para regañar y sancionar.

Otra apreciación que se tiene de las inspecciones, es que constituyen un trámite engorroso, pesado y tedioso, a cargo de un burócrata inflexible, totalmente bloqueado para escuchar y atender y cuya función se limita a revisar papeles, firmar y sellar.

Ambas visiones de la inspección deben ser borradas y sustituidas por la esencia de lo que realmente es y pretende la Inspección Federal del Trabajo: mejorar las condiciones de trabajo y la productividad de las empresas.

En el ejercicio de tus funciones durante una visita, es indispensable que tengas contacto con la gente de la empresa, a todos los niveles. Procura siempre generar un ambiente de cordialidad y confianza, que invite a la gente a colaborar contigo de buena gana.

Un proceso delicado y de gran importancia, como es la inspección del trabajo, siempre se va a desarrollar mejor y con mejores resultados en un ambiente donde el trato es amable, la gente se siente a gusto y participa con entusiasmo; que en medio de una tensión constante, donde a cada momento surgen regaños y discusiones.

Las ventajas de crear un buen ambiente de trabajo son:
- La gente acude con agrado y con ganas de participar.
- Se incrementa el interés por obtener los mejores resultados.
- Los participantes tienen el buen ánimo para resolver conflictos de manera rápida y efectiva.
- Las quejas y reclamaciones se minimizan, el tiempo se dedica al trabajo productivo y las sesiones se desahogan rápido y con efectividad.

En un ambiente tenso y pesado:
- La gente rehúye asistir, si lo hace se sienten obligados y bloquean su posibilidad de participar.
- El único interés de las personas, es acabar lo más pronto posible con los resultados que sean.
- La gente está predispuesta a convertir cualquier discusión en un conflicto.
- Si hay molestia en el ambiente, se aprovecha cualquier oportunidad para retomar quejas y discusiones, el tiempo se pierde y las relaciones se deterioran.

¿Cómo lo haces?

La actitud de servicio se manifiesta en demostrar un interés honesto y sincero para llevar a la empresa a terminar de manera exitosa la inspección y poner todo de tu parte para ayudarle a cumplir cabalmente con la normatividad.

La actitud de servicio es compatible con tu posición de autoridad federal, puesto que se trata de facilitar el proceso de la inspección en cuanto a tu actitud de franca colaboración y ayuda, pero sin minimizar la exigencia de la norma.

Algunas recomendaciones para crear un ambiente sano y colaborativo con la empresa son:

- Compórtate con amabilidad y cortesía, nunca pierdas tu posición de autoridad federal, pero evidencia tu disposición de ayudar a la empresa a mejorar.
- Rompe el hielo, unos minutos de conversación trivial sirven como introducción para abordar los temas propios de la inspección, en un ambiente más cordial.
- Explica el motivo y alcance de la inspección para evitar confusión con respecto a las recomendaciones.
- Pon atención a los argumentos y razones de los demás, expresa reconocimiento por el valor de la información que te presenten.
- No pongas en evidencia a alguien, si llegara a decir cosas incorrectas o fuera del tema.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Fricción o controversia entre las partes. Hay reacciones agresivas por alguna o ambas partes.	Conserva la calma. Asume el papel de moderador y evita las discusiones. Exige que nadie pierda de vista el objetivo de la inspección. Por ningún motiva permitas que los desacuerdos lleguen al plano personal. Retoma los objetivos de la inspección. Si la agresión sube de tono, no esperes a que sea incontrolable, suspende interacción y recurre a autoridades pertinentes.
Que el patrón sea impositivo y no permita opinar a los trabajadores, o al revés, que los trabajadores no dejen que el patrón hable.	Controla las intervenciones y permite que cada quien exprese libremente su punto de vista. Explica que tu función es ser un moderador y asegurar la participación equitativa para llegar a conclusiones satisfactorias para todos.
Indiferencia o apatía por participar en alguna o ambas partes.	Explica que la normatividad es para crear una empresa segura, sana y productiva para todos. Argumenta que mejorar la empresa es para que mejoren todos juntos. Recalca que el cumplimiento de la norma es una obligación regulada por leyes federales y su desacato es fuente de sanciones y multas.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

El concepto de servicio puede prestarse a malas interpretaciones que afecten los resultados de la visita, lo que debes evitar es:

- Crear una imagen de cordialidad excesiva que confunda a los participantes, de modo que:
  - Crean que estás en gran plan de amigos porque buscas "mordida".
  - Supongan que vas a "portarte como cuate" y bajar la exigencia al cumplimiento de a norma.
- Exagerar en la cordialidad y perder el tiempo en cuestiones sin importancia o relación con la inspección.
- Permitir que los participantes divaguen y se pierdan en temas fuera de lugar.
- Dejar que exploten las discusiones y conflictos y esperar a que terminen por sí solas.
- Quedarte callado o participar de manera tan escueta, que permitas que otras persones tomen el control.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

Un ambiente sano y positivo empieza siempre con una buena actitud. Desde el primer contacto con el personal de la empresa demuestra entusiasmo y satisfacción por estar trabajando con ellos.

Identifica a las personas con quienes vas a interactuar, para que les des el trato más adecuado. La siguiente lista te puede resultar de utilidad:

- El Colaborador. Expresa abiertamente que tiene ganas de ayudar y buena disposición. Aprovéchalo, apóyate en él para organizar equipos de trabajo, seguramente conoce bien a sus compañeros, úsalo como enlace para comunicarte con los demás y de manera particular con los retraídos y los hoscos.
- El Estrella. Quiere participar, tiene capacidad y comúnmente es brillante en su área, pero necesita reconocimiento a su desempeño. Puede tratar de dominar e imponerse y si siente que tratas de limitarlo se puede volver un hosco. Aprovéchalo, tiene muchas cualidades que puedes usar, cuida de proveerlo del reconocimiento que necesita y evita demeritarlo. Si trata de imponerse, ubícalo en que tu autoridad es sólo funcional y durante los procesos de inspección.
- El Escéptico. Se mantiene distante, pero aprovecha cualquier oportunidad para lanzar críticas que, en muchos casos son acertadas. Frecuentemente posee un gran conocimiento y habilidades pero requiere que te ganes su confianza y le demuestres tu capacidad y experiencia. Si logras atraerlo y convencerlo, se convierte en un eficiente colaborador.
- El Retraído. Se mantiene aparte y no participa aunque generalmente presta gran atención a todo lo que pasa. Debes identificar la causa de su conducta y proceder en consecuencia, un colaborador te puede resultar de gran ayuda. Puede que sea una persona de muy reciente ingreso y que no tenga el aplomo para participar. Otra causa del retraído es que padezca algún tipo de discriminación por parte de sus compañeros de trabajo. Si lo manejas adecuadamente, puedes convertirlo en un colaborador.
- El Hosco. Se mantiene aparte, no participa y además demuestra una abierta indiferencia. Existen muchas posibilidades para este comportamiento: puede ser que haya sido convocado precipitadamente, que no le hayan explicado de qué se trata o que no tenga relación directa con la inspección y sienta que está perdiendo el tiempo. Identifica la razón

de su malestar (un colaborador puede ayudarte) y trata de resolverlo en la medida de lo posible.

La comunicación es importante para lograr un ambiente cordial y apto para el trabajo colaborativo, usa un lenguaje corporal que genere mensajes positivos a los demás:

- Mantén una postura erguida, demuestra que eres una autoridad y estás orgulloso de ello.
- Mira a los ojos a tu interlocutor. No rehúyas las miradas y si estás frente a un grupo trata de abarcarlos a todos.
- Cuando alguien hable, demuestra con tu actitud que estás receptivo a lo que dice.
- Evita gestos que demuestren fastidio, indiferencia o inconformidad.
- Usa tus manos para enfatizar lo que dices.

En la expresión oral, procura:

- Que tu voz exprese entusiasmo y ganas de trabajar.
- Usa siempre expresiones positivas, no niegues ni descalifiques, procura extraer algo positivo de todas las aportaciones.
- No acapares, formula preguntas, invita a que todos hablen.
- Si algo te parece adecuado, no vaciles en externar tu reconocimiento.
- Si dices algo equivocado y reparas en ello, no te aferres en el error. Reconoce que estabas equivocado.

b) Ser propositivo y constructivo para resolver las deficiencias observadas, dando a conocer las mejores prácticas para la prevención de riesgos laborales.

¿Por qué es importante?
Puede decirse que las obligaciones de un IFT dentro de una visita de inspección terminan en el momento que define los incumplimientos y procede a formalizar el acta de la inspección.

Sin embargo, el Inspector no es solamente una figura que palomea una lista y reclama por lo que no se ha hecho. En tu rol de colaborar con mantener empresas saludables, seguras y productivas, es importante que le añadas valor a tu participación y aprovechando tus conocimientos y experiencia aportes propuestas, tanto para solucionar las deficiencias observadas en salud y seguridad, como para mejorar la productividad en general de la empresa a través de la difusión de las mejores prácticas para la prevención de riesgos laborales.

Antes de continuar, aclaremos que ser propositivo y dar a conocer alternativas constructivas a las empresas, no implica que te autopromociones para ser tú (o una tercera persona a tu favor) quien las aplique y cobre por ello.

El Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos sancionan tales actos y prohíbe que uses la autoridad que tu puesto te confiere para obtener beneficios personales.

¿Cómo lo haces?

Poner a la disposición de la empresa tu experiencia y conocimientos, es una manera clara de demostrar actitud de servicio. Con esto refuerzas tu imagen de confianza y confiabilidad entre patrones y trabajadores, además de que es una forma eficiente de asegurar que los incumplimientos detectados tendrán atención efectiva y oportuna.

Para lograr esto, existen acciones como:

- Una vez identificados los incumplimientos, asegúrate de que, tanto el patrón como los trabajadores, están convencidos de que es importante trabajar para solucionarlos.
- Comenta casos de éxito en el ambiente de la empresa, que permitan identificarse con ellos. Describe situaciones que sirvan para inspirar y alentar a trabajar para mejorar la empresa.
- Sondea la capacidad financiera, técnica y humana de la empresa, para atender el caso en específico.
- Plantea alternativas, invita a que el patrón y trabajadores las complementen y generen nuevas propuestas.
- Conduce al patrón y trabajadores a evaluar la factibilidad de las propuestas y a seleccionar la más adecuada.
- No dejes tu trabajo en una propuesta, invita a la gente de la empresa a definir planes de trabajo y proyectos encaminados a convertir en realidad las propuestas.

¿Qué debes saber?

Para apoyar efectivamente a la empresa en la aplicación de las mejores prácticas laborales, requieres de investigar algunas cosas, con el propósito de que tu intervención resulte apegada a las condiciones reales de la empresa.

Entre lo que debes asegurar es:

- La capacidad financiera de la empresa para la prevención de riesgos laborales. Cualquier plan o proyecto de implementación de mejores prácticas, requiere de un presupuesto para su realización.
- El nivel técnico y de gestión que tiene la empresa para resolver problemas. De la misma forma, si planteas soluciones, debes asegurar que la empresa cuenta con los recursos humanos y técnicos adecuados para lograr los resultados que se esperan.
- El grado de interés del patrón y trabajadores por aceptar cambios para mejorar la empresa. La actitud de la gente de la empresa es otro factor determinante y que no puedes pasar por alto. Ningún plan o proyecto sobrevive si las personas involucradas lo tratan con desidia y apatía.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Que las partes se nieguen terminantemente a llevar a cabo las recomendaciones.	Comenta situaciones en que la reducción de riesgos y el incremento en productividad, han superado los costos. Busca y plantea opciones viables y apegadas a la realidad de la empresa.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
	Recalca que la observancia de la norma es una obligación de las empresas regulada por ley.
Cuando el patrón dice a todo que sí pero no concreta nada.	Identifica las causas de la conducta del patrón. Busca argumentos efectivos que puedan rebatir tales causas. Recalca que la observancia de la norma es una obligación de las empresas, regulada por ley.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

La actitud de servicio que debes demostrar hacia la empresa, puede verse perjudicada por algunas actitudes que es necesario erradicar de tu comportamiento:

- No seas impositivo y desestimes las razones de los demás. Nunca olvides que tú no formas parte de la empresa y por lo tanto no puedes estar tan involucrado con la problemática como el patrón y los trabajadores. Atiende sus argumentos y refuérzalos con tu experiencia y conocimientos.
- Cerrarte en una sola opción. Aplica la técnica de la "lluvia de ideas" para generar una variedad de propuestas:
  - Explica el problema o la situación que se quiere mejorar.
  - Pide que todos aporten ideas al respecto, aclara que nadie va a censurar ni criticar lo que digan.
  - Motiva a que todos aporten alguna idea, hasta las que puedan sonar descabelladas.
  - Escribe en una hoja de rotafolio o un pizarrón todas las ideas.
  - Revisen la lista, empiecen a juntar ideas parecidas o que se complementen entre sí, para formar de tres a cinco grandes propuestas.
  - Revisen qué tan posible es realizar cada una de ellas y que tan valioso puede llegar a ser su resultado.
  - Seleccionen la que tenga mayor factibilidad y el mejor resultado posible.
- No promover el diálogo. No monopolices la conversación, ni permites que otros lo hagan. Motiva a la gente a expresarse y permite que cada quien defienda sus ideas.
- Evitar el cuestionamiento analítico. Existen personas incapaces de aceptar que sus ideas pueden estar equivocadas o que existen mejores opciones; que cuando perciben que alguien trata de analizar con sentido crítico sus propuestas, sea para rebatirlas o para mejorarlas; reaccionan de los más diversos modos, desde la indignación hasta el sentimentalismo. En tu caso, acepta que no siempre puedes tener la razón y reconoce cuando alguien tenga una mejor opción.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

Existen cuatro actitudes fundamentales que fortalecen tu presencia en la empresa:

- Entusiasmo para colaborar con la empresa, en mejorar su ambiente de trabajo en cuanto a salud y seguridad.
- Optimismo en encontrar soluciones viables y que realmente aporten valor a la empresa.
- Creatividad, para intentar la búsqueda de soluciones innovadoras.

- Proactividad, que es importante para sobreponerse a los problemas y estar siempre atento a detectar y aprovechar oportunidades.

La comunicación es un factor determinante para lograr tus objetivos, siempre debes:

- Promover el diálogo constructivo y colaborativo.
- No te conformes con respuestas SI o NO, cuestiona:
  - "¿Por qué sí?", "¿Por qué no?", "¿Qué pasaría si . . .?"
- No respondas todo por ti mismo, deriva preguntas para fomentar el trabajo en equipo:
  - "¿Alguien me ayuda a responder la pregunta del señor Pérez?".
  - "Juan, ¿me ayuda a contestar la pregunta que acaba de hacer Pablo?"
- Expresar reconocimiento por cualquier aportación:
  - "Lo que nos acaba de decir el ing. Rivas es muy valioso . . ."
  - "Una buena idea, Tomás, gracias por compartirla. . . ."
- Expresarte en positivo:
  - Si alguien dice algo incorrecto, no lo pongas en evidencia, repite su argumento y, como si estuvieras reflexionando en voz alta, modifícalo para que se vuelva correcto.

Si la visita de inspección te lleva a zonas de riesgo, no olvides usar el equipo de protección personal necesario, así como observar las reglas de seguridad correspondientes.

1.4 Ética y valores

a) Preservar como valor fundamental la seguridad y salud de los trabajadores, durante el desempeño de su labor.

¿Por qué es importante?
El Manual de Filosofía y Cultura Organizacional de la DGIFT, establece que la Misión de la Inspección Federal del Trabajo es:

Vigilar la exacta observancia de las obligaciones y derechos laborales de los trabajadores y patrones establecidos en la Constitución, leyes, reglamentos y normas, a fin de coadyuvar al cuidado de la vida, seguridad, salud, integridad física de los trabajadores y trabajadoras y el medio ambiente de trabajo en todo el territorio nacional, con el auxilio de las Autoridades Laborales de las 32 entidades federativas.

Esto significa que la seguridad y la vida de muchos trabajadores, así como el bienestar y porvenir de sus familias, depende de que tu desempeño sea siempre ético, profesional y meticuloso.

Cuando un IFT acepta un soborno de cualquier tipo para permitir que una empresa trabaje en condiciones inseguras, lo que está haciendo, a cambio de obtener dinero ilícito, es comprometer seriamente la vida y el bienestar de muchas personas.

Cuando un IFT se desempeña negligentemente durante una inspección, dejando aspectos sin verificar por pereza o apatía, es responsable de riesgos y peligros latentes, que en cualquier momento pueden detonar con consecuencias nefastas para los trabajadores y sus familias.

Las prácticas de corrupción y la negligencia en el desempeño de las funciones de la inspección del trabajo son el punto de origen de accidentes, que en casos extremos pueden llegar a convertirse en desastres de gran magnitud.

¿Cómo lo haces?
Comprender la importancia de la inspección del trabajo, para coadyuvar valiosamente en crear y mantener centros de trabajo saludables y seguros, requiere de que hagas conciencia de las responsabilidades de tu puesto para preservar la vida, la salud y el bienestar de tus conciudadanos.

En sentido inverso, debes reflexionar acerca de todos los problemas, dolores, angustias, crisis y hasta catástrofes de los que puedes ser responsable directo por un momento de negligencia, o por ceder ante un soborno.

Para que tu comportamiento en todo momento esté alineado con la Misión de la DGIFT y, por lo tanto, tu interés prioritario sea la salud y la seguridad de los trabajadores, es importante que:

- Conozcas con detalle la norma y actualices permanentemente tus conocimientos técnicos.
- Actúes siempre con ética y valores, anteponiendo el cumplimiento estricto de tus funciones a cualquier intento de soborno.
- Ejerzas un liderazgo propositivo ante patrones y trabajadores, planeando y formulando opciones para convertir el cumplimiento de la norma en una fortaleza para la empresa.
- Demuestres, con tus actitudes y palabras, tu firme convicción de que la normatividad es un detonante para incrementar la competitividad de la empresa.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Acceder a peticiones sin fundamento, convertir la visita de inspección en una *"oficina de quejas".*	Escucha sus peticiones con respeto y prudencia, explicar detenidamente el alcance de la normatividad y da las razones por las cuales tú no puedes dar solución a tales peticiones. Si es posible, propón opciones o encauza las peticiones hacia los trámites adecuados.
El patrón y/o los trabajadores subestiman la norma y la consideran un mero trámite burocrático.	Demuestra con argumentos claros y precisos que la norma tiene como propósito impulsar empresas saludables, seguras y productivas. Describe con ejemplos, la forma en que la norma ayuda a las empresas. Recalca que la norma es una obligación y su cumplimiento está regulado por la ley.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
El patrón y/o los trabajadores asumen actitudes agresivas.	No respondas a la agresión. Define tu postura como autoridad federal y tu disposición de colaborar con la empresa. Detecta si hay malentendidos y acláralos. En casos extremos, solicita protección a las autoridades locales.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

- Olvidar que el objetivo fundamental de la norma es proteger la integridad física y la salud de los trabajadores.
- Desempeñar tu trabajo con apatía y desgano, al "ai-se-va".
- Tratar de hacer todo lo más rápido posible sin prestar atención a los detalles.
- Aceptar sobornos a cambio de permitir irregularidades.
- Concentrarte en los procesos y dejar de lado al factor humano.
- Atender solamente al patrón e ignorar las inquietudes de los trabajadores.
- Concentrarte en recibir quejas y tratar de ganarte a la gente simpatizando con los quejosos.
- Crear falsas expectativas de que puedes resolver o gestionas cosas que están fuera de tu incumbencia.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

La comunicación asertiva es fundamental para demostrar el peso de tu responsabilidad, algunas recomendaciones son:

- Expresa tus sentimientos.
- No tengas miedo a decir No.
- Expresa interés honesto y sincero por lo que la otra persona tenga que decir, detecta lo bueno y valioso que tenga su argumentación y reconócelo abiertamente.
- No discutas, si alguien trata de confrontarte verbalmente, busca algún punto de sus argumentos que coincida con los tuyos y úsalos como punto de partida para buscar acuerdos.
- Si recibes criticas bien fundamentadas, acéptalas y expresa tu voluntad de rectificar lo que hayas dicho.

b) Desempeñar su labor tomando en consideración la lealtad a la institución que representa.

¿Por qué es importante?

Tanto la STPS como la IFT son entidades gubernamentales que tienen una imagen ante la sociedad formada por la percepción de la ciudadanía con respecto a sus funciones y la forma en que cumplen con ellas.

Cuando esta imagen es positiva, la gente reconoce los valores que la institución aporta a la sociedad y aprecia su contribución a su bienestar.

Pero cuando la imagen de la institución es negativa, su credibilidad se ve menospreciada, la gente ve con recelo a sus representantes y aparecen comentarios burlones y denigrantes.

Es muy importante que patrones, trabajadores y la sociedad en general, perciban invariablemente una imagen positiva de la STPS y de la IFT, que te permita interactuar con las empresas en un marco de respeto y reconocimiento a tu persona como funcionario federal.

La imagen de una institución depende siempre del comportamiento de cada uno de sus integrantes y basta que uno de ellos tenga una conducta inapropiada, para que surja la apreciación generalizada: *"todos son iguales"*

En tu caso, la mejor manera de contribuir a forjar una imagen integra, honesta, ética y colaborativa del IFT es demostrando lealtad a tu profesión y a las instituciones.

¿Cómo lo haces?
La lealtad es un valor que se demuestra con actos, palabras y sentimientos. No basta con que digas "soy leal a mi trabajo", debes demostrarlo en cada momento que estés desempeñando tus actividades, con cada palabra y con cada acción:

- No hables mal de la institución donde trabajas. No sólo no mejoras nada, sino que fomentas un ambiente nefasto, poco propicio para el trabajo constructivo.
- Sé propositivo: imagina opciones, conviértelas en propuestas formales y preséntalas a las autoridades de la Secretaría por los cauces legales.
- Esfuérzate por mejorar tu propio ambiente de trabajo. Supera tus propias y metas y resultados. No caigas en la tentación fácil de quejarte de todo, mejor ocúpate en que tus resultados sean tan buenos como quisieras que fuera todo en la institución.
- Relaciónate con personas positivas, preocupados por cumplir los objetivos de la Secretaría, y de la Inspección Federal del Trabajo.
- Elude a aquellos se quejan de todo lo que pasa en la Secretaría y a los que se dedican a buscar defectos para exagerarlos y convertirlos en justificantes de su propia mediocridad.

¿Qué debes saber?
La lealtad requiere información y conocimiento, en tu caso es importante:

- Leer el Manual de Filosofía y Cultura Organizacional de la DGIFT. Analízalo e imagínate el alcance que tiene para mejorar la vida de los sectores productivos del país.
- Estudiar el Código de Conducta de la STPS. Reflexiona acerca de la forma en que puedes incorporarlo a tu vida profesional.

¿Qué problemas puedes tener?	¿Cómo los puedes resolver?
Enfrentarte a cuestionamientos peyorativos en relación a la STPS, por parte de personas ajenas a la institución.	Escucha con atención y respeto a la persona. No caigas en confrontaciones. Contesta sin demeritar a la institución o a personal de la misma.
Verte involucrado en conversaciones que desacreditan a la institución, con gente de la misma STPS,	Escucha con atención y respeto a la persona. No caigas en confrontaciones. Mantente imparcial en las conversaciones, si lo consideras prudente, apártate.

¿Qué es lo que nunca debes hacer?

No permitas que te hagan cómplice involuntario de la desacreditación de la Secretaría, no caigas en hechos como:

- Externar comentarios negativos de la dependencia o de sus integrantes.
- Difundir rumores.
- Aceptar como si fueran ciertos comentarios malintencionados o que tergiversan hechos reales, sin verificar su autenticidad.
- Permitir que los malos comentarios que puedas oír, te saturen a tal grado que bloqueen tu desempeño.

¿Cómo debe ser tu comportamiento?

La STPS paga el sueldo con el que vives y mantienes a tu familia. ¿No crees que es suficiente razón para que seas leal a tu Secretaría y trabajes para mejorarla empezando por tu propio desempeño?

Valora tu desempeño personal y profesional, si estás dispuesto a ser un IFT de la STPS demuéstrate a ti mismo que cada día vas a esforzarte por ser el mejor.

En el campo de desempeño laboral, compórtate siempre con honestidad, ética y profesionalismo; en todo momento demuestra conocimientos y experiencia para que la gente te vea como un ejemplo de que los IFT son competentes y valiosos.

Existen personas, dentro y fuera de la Secretaría, que puede expresar conceptos negativos contra la institución, la comunicación asertiva es un recurso para enfrentar a tales personas.

- Expresa tus sentimientos.
- No tengas miedo a decir No.
- Expresa interés honesto y sincero por lo que la otra persona tenga que decir, detecta lo bueno y valioso que tenga su argumentación y reconócelo abiertamente.
- No discutas, si alguien trata de confrontarte verbalmente, busca algún punto de sus argumentos que coincida con los tuyos y úsalos como punto de partida para buscar acuerdos.
- Habla con precisión para evitar malos entendidos y ambigüedades que generen problemas posteriores. Si tu interlocutor trata de llevarte a la confrontación, no permitas que te haga enojar, repite tu negativa "No estoy de acuerdo" a cada nuevo intento de que aceptes lo que él dice.