

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Economía, Administración y Mercadología

Apuesta: Economía solidaria y trabajo digno

Programa

**DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA LA GESTIÓN EN MICRO,
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

PAP 3F09 Gestión del Cambio, del Talento Humano y la Efectividad Organizacional

Taller de inteligencia emocional en una organización de la rama tecnológica

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Ingeniería Industrial. Daniel Alberto Amante Núñez

Lic. en Relaciones Industriales y Estrategias en Recursos Humanos. Paulina González Campos

Lic. en Ingeniería Industrial. Azul Moreno Herrera

Profesor PAP:

Juan Carlos Flores Organista

Paz Cecilia Michel Estrada

Tlaquepaque, Jalisco, 01 de diciembre de 2022

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	5
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional.....	6
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	6
1.2 Caracterización de la organización.....	9
1.3 Identificación de la(s) problemática(s).....	10
1.4. Planeación de alternativa(s).....	13
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	18
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	25
2. Productos	34
3. Reflexión crítica y ética de la experiencia.....	37
3.1 Sensibilización ante las realidades	37
3.2 Aprendizajes logrados	40
3.3 Aprendizajes de la retroalimentación de los directivos	41
4. Bibliografía y otros recursos.....	44

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (coparticipación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, cocrear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de éste y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El propósito del presente proyecto es generar un taller de inteligencia emocional, así como un prediagnóstico de la NOM-037 (Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud del trabajo) para propiciar una cultura de organización que permita garantizar un mayor aprovechamiento del capital humano y, a su vez, una mejor utilización de los recursos disponibles para una organización, logrando que los trabajadores reflexionen conforme a elementos importantes de espacio físico y mental.

El proyecto es una continuación del PAP de verano 2022, en el que se llevó a cabo la impartición de un taller de manejo del tiempo, argumentado desde una evaluación que se preparó y se ejecutó en el semestre de primavera 2022 conforme la NOM-035, misma que tuvo como producto una identificación de los riesgos psicosociales destacables en la organización.

El alcance de este proyecto está visualizado ante el personal de recursos humanos de una empresa de la rama tecnológica y las múltiples unidades de negocio que la conforman, de manera que la logística se llevó a cabo de manera colaborativa con la empresa.

El resultado del presente fue un taller de inteligencia emocional que ofreció herramientas de trabajo y desarrollo personal, así como una visión más amplia de la importancia de ejercitar esta área de la vida.

Por otro lado, se obtuvieron resultados representativos de la aplicación del prediagnóstico de la NOM-037 (60% de los colaboradores que trabajan desde casa contestaron las guías de referencia). Se condensaron y se sintetizaron los resultados para su futura implementación.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construye sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

Actualmente las organizaciones se están orientando a desarrollar habilidades blandas en los colaboradores buscando un desarrollo integral que impacte directamente en su vida personal y profesional, reflejando un impacto positivo en su trabajo dentro de las empresas. Una de las habilidades blandas que se pueden desarrollar dentro de las empresas es la inteligencia emocional. El término de inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad Nuevo Hampshire. Se empleó para descubrir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito. (Casas, et al., 2016., p. 30)

Para ofrecer un poco de contexto, en semestres anteriores el trabajo con el escenario se dirigió al diagnóstico de la NOM-035 enfocada a prevenir los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo que puedan dañar la salud física, social y mental de los colaboradores. El objetivo y base de este diagnóstico es introducir y desarrollar habilidades blandas dentro del área laboral; entiéndase por habilidades blandas aquellas herramientas para el desarrollo y coexistencia en el entorno social actual. Por ejemplo, el pensamiento

crítico, el trabajo en equipo, comunicación efectiva y una de las más importantes, la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de las otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida. (CENCADE., s.f., p.13.)

Las emociones son mecanismos que nos permiten adaptarnos a nuestro mundo; nos ayudan a reaccionar con rapidez a situaciones inesperadas, a la toma de decisiones, comunicarnos de forma no verbal y reconocer nuestras emociones y las de los demás mediante la empatía. (CENCADE, et al., s.f., p.19).

Dentro de las organizaciones, todos somos agentes de cambio; pues cada persona funge un papel primordial en la “transferencia de conocimientos, el know how y la capacitación del personal en las organizaciones de forma implícita o explícita” (Espinoza, et al., 2011, p.325). Muchas de ellas se apoyan de consultores (internos o externos) que ofrecen un servicio temporal e intenso con el objetivo de alcanzar las metas de la organización (Espinoza, et al., 2011).

Un consultor se encarga de:

- Coordinar, programar y ejecutar actividades de consultoría.
- Supervisar las actividades.
- Programar y supervisar estudios técnicos
- Dirigir y diseñar cambios
- Coordinar el diseño de sistemas
- Elaborar manuales y/o documentación relevante
- Coordinar los programas de capacitación
- Definición metodológica, global y conceptual

- Realizar pruebas
- Elaborar cronogramas de trabajo
- Dictar cursos y seminarios (Espinoza, et al., 2011 p. 330).

Además, busca mejorar el ambiente laboral, ayudar a identificar obstáculos, implementar soluciones, determinar instrumentos para el cambio y da seguimiento a las acciones concretadas. Es importante recalcar que un consultor tiene ciertas características con el propósito de cumplir sus actividades profesionales de la mejor manera. Algunas de estas son: paciencia, objetividad, capacidad analítica, especificidad y generador de opciones (Espinoza, et al., 2011 p. 329).

Una de las funciones del consultor, como ya se mencionó anteriormente, es implementar cursos y seminarios de su área por lo que es importante conocer la importancia de la capacitación y desarrollo. Esta ayuda a los miembros de una organización a desempeñar el trabajo actual, así como a manejar responsabilidades futuras que se puedan llegar a desempeñar. Tiene como objetivo identificar el logro que se desea alcanzar y determinar los medios a tomar en cuenta para su realización (Werther y Davis, 2008).

Por otro lado, busca el bienestar de los colaboradores, mejora el conocimiento de los puestos de trabajo, guía hacia el logro de objetivos organizacionales, mejora las relaciones laborales y la calidad del trabajo. Las personas se ven beneficiadas en lo individual, así como la organización y las relaciones humanas (Werther y Davis, 2008).

La capacitación y desarrollo responden a cómo hacer las cosas, qué hacer y qué dirigir buscando integrar al personal, a los procesos y acrecentar actitudes de la filosofía organizacional a través de un perfeccionamiento técnico y un aprendizaje integral (Werther y Davis, 2008).

Recientemente entró en vigor la NOM-037 que obliga a los empleadores a regular la modalidad de teletrabajo; es decir, que determina las condiciones laborales mínimas necesarias para la seguridad, salud y medio ambiente trabajando desde casa. Es de cierta manera una continuación o adaptación de la NOM-035 llevada hasta el home office. El listado de regulaciones es extenso, pero algunas de ellas son el proveer de equipamiento ergonómico, de mecanismos de contacto entre empleador y teletrabajador, políticas de teletrabajo, etc.

1.2 Caracterización de la organización

Con 23 años en el mercado, la organización es una compañía de alta tecnología orientada a ofrecer soluciones integrales inteligentes a través de asesoría comercial, servicio técnico, desarrollo de aplicaciones, consultoría, entrenamiento y capacitación en México, Estados Unidos y Canadá. Fue fundada en 1999 con el propósito de proveer soluciones tecnológicas para la industria y la manufactura en México y el mundo.

Misión: somos talento mexicano que crea soluciones de alta tecnología, para la productividad de las empresas de clase mundial, comprometiéndonos a lograr el progreso de las comunidades donde trabajamos y del mundo.

Visión: En el 2030 ampliaremos nuestro conjunto de negocios buscando el liderazgo mundial en innovación de soluciones tecnológicas integrales con ingresos sostenibles del 25% de marcas propias, agregando valor y renovados continuamente.

Actualmente la organización cuenta con 91 empleados y alrededor de 588 clientes y proveedores. La empresa tiene una cultura basada en la responsabilidad social corporativa buscando comprometerse con sus grupos de interés y la sociedad. Además, algo elemental

es ofrecer una gran calidad de servicio personalizado y capital humano con ingenieros altamente calificados.

Los principales valores con los que se rigen son los siguientes:

- Trabajo en equipo: Colaboramos para establecer y desarrollar relaciones interpersonales enfocadas en el logro de objetivos.
- Respeto: Nuestras relaciones están basadas en la confianza, empatía y mostramos interés en las personas.
- Actitud de servicio: Tenemos la disposición para dar solución a otros siendo amables y anticipándonos a necesidades.
- Honestidad: Decimos la verdad, somos sinceros y francos.
- Innovación: Tenemos la capacidad de crear, mejorar o renovar un producto o proceso.
- Pasión por el trabajo: Nos gusta y admiramos nuestro trabajo que nos motiva a cumplir objetivos con gran energía.

La empresa cuenta con diferentes reconocimientos como: Great Place to Work, Empresa Socialmente Responsable, SAP Recognized Expertise, cuenta con certificación ISO 9001, etc. Es reconocida por ser una organización que busca el constante crecimiento y seguir manteniendo y mejorando su alto nivel de competitividad dentro del mercado tecnológico e innovador con crecimiento exponencial.

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

Dando seguimiento al Proyecto de Aplicación Profesional aplicado en conjunto con la organización en el periodo de primavera 2022, donde se llevó a cabo la ejecución del diagnóstico de la NOM-035-STPS-2018, con el cual se pudieron identificar como factores

de riesgo psicosocial a reforzar en la organización, los temas de organización del trabajo y la relación familia y trabajo.

Los factores de riesgo psicosociales se definen como elementos probables de daño a la salud física y psicológica que surgen como respuesta a la presencia constante de estrés, esto altera y desequilibra los recursos y las capacidades de las personas para realizar su trabajo (Moreno, 2011), por lo que es importante contar con recursos dentro de las organizaciones para reducir esta problemática y lograr un mejor desempeño en los trabajadores lo cual impacta positivamente a la organización.

Los resultados adquiridos por el equipo del periodo de primavera 2022 se consiguieron mediante la realización de encuestas orientadas a los colaboradores, los cuales mostraron que en su mayoría tienen un nivel de riesgo psicosocial alto referente a tres temas principalmente: La carga de trabajo, jornada laboral e interferencia en la relación trabajo-familia.

Posterior a esto, el trabajo realizado por el equipo del periodo de verano del mismo año se basó principalmente en la impartición de uno de los talleres que se consideraron necesarios, el cual fue “Gestión y manejo del tiempo”.

En la **Tabla 1** se exponen los resultados obtenidos por el equipo PAP de verano, en cuanto a las áreas de mejora en riesgos psicosociales identificados en cada una de las unidades de negocio, de esta manera se argumenta como tema principal la generación de distintas problemáticas en los factores ya expuestos e identificados en la organización. Conforme a la definición de las categorías a tratar se puede observar en la misma tabla cuales fueron las que tuvieron mayor problema, esto como resultado del análisis antes mencionado.

Tabla 1*Resultados de diagnóstico por unidad de negocio*

Resultados con nivel de "Muy alto" factor de riesgo psicosocial						
Categoría / Dominio	Unidades de negocio					
	Corporativo	DIS	DYA	SMT	TEST	TMC
Factores propios de la actividad	X	X				
Organización del tiempo de trabajo	X	X		X		
Carga de trabajo	X	X	X	X		
Jornada de trabajo	X	X		X		
Interferencia en relación familia - trabajo	X	X				

Nota. Datos obtenidos de RPAP de equipo de primavera 2022.

Esta información tuvo gran relevancia para la empresa, debido a que lograron identificar que el rendimiento de sus colaboradores realmente se ve afectado por la cantidad de trabajo, en donde las horas que laboran y la falta de desconexión laboral frente a la familia fueron factores determinantes.

Dichos factores de riesgo llevaron a implementar e intervenir a través de talleres de gestión y organización del tiempo (verano pasado). Ahora bien, como seguimiento a los talleres previos y a sus respectivas problemáticas y como respuesta a la petición por parte de la dirección de recursos humanos respecto a la falta de manejo de emociones en el trabajo desde casa o en otras palabras: la inteligencia emocional desde el home office, se determina a ésta como una de las problemáticas a tratar en el semestre en curso.

Los servicios de soporte que la empresa brinda a las diferentes compañías requieren una amplia disponibilidad por parte de los ingenieros, ya que estos clientes reportan fallas que necesitan atención casi de manera inmediata sin importar días u horarios. A través del presente proyecto es que se busca enfatizar y desarrollar una serie de habilidades que se consideran necesarias para mejorar el rendimiento pensando en el manejo de las emociones, esto mediante un taller que tiene la finalidad de que los colaboradores puedan contar con herramientas para impulsar su inteligencia emocional.

En seguimiento al diagnóstico de la NOM-035 llevado a cabo en el verano, que cuestiona y evalúa el ambiente psicosocial en el ámbito laboral, se impartió un taller dirigido al fortalecimiento de habilidades blandas para los colaboradores de la empresa. Al tratar de un tema tan extenso, importante y trascendente, dar continuidad a dicho taller es implícito. En específico la empresa requiere que se puntualice y se dirija al tema de inteligencia emocional.

Por otro lado, una vez identificados los riesgos psicosociales en la organización surge un nuevo cuestionamiento, cómo atender la recién creada NOM-037 Teletrabajo- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, misma que trata temas relacionados con el teletrabajo o bien llamado Home Office.

Esta norma oficial regula las condiciones de seguridad y salud del trabajo remoto, con la finalidad de establecer y tomar medidas para prevenir los riesgos que conlleva este esquema laboral y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

Dada esta situación la empresa tiene la intención de seguir con las etapas de prediagnóstico de la NOM-037 Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, conforme a esto se le presentará una proyección al equipo directivo y lo que implicaría aplicar los puntos que demanda la misma norma para poder tomar una decisión más adelante, debido a que dicha norma entra en vigor a partir de la primer mitad del 2023.

1.4. Planeación de alternativa(s)

Como continuación a la propuesta del equipo PAP del periodo Primavera 2022, se diseñó un taller sobre inteligencia emocional que consta de 4 sesiones, con duración de una hora cada una, impartidas los días 15, 22, y 29 de septiembre y el 6 de octubre. El objetivo del taller es brindar las herramientas para que los colaboradores puedan desarrollar la

inteligencia emocional, impactando de manera positiva la organización de su trabajo y vida personal, enfocando los temas y herramientas principalmente al Home Office. Con intención de motivar a los colaboradores a participar, se diseñaron carteles, los que de manera general explican el contenido de cada sesión.

Para el diseño de las sesiones del taller, se consultaron diferentes fuentes de información sobre inteligencia emocional, dentro de las cuales destacan *Desarrollo Organizacional* (Espinoza, J., Gallarzo, M. y Hernández, J. 2011) y *Manual de inteligencia emocional* (CENCADE. s/f), que incluye una implementación de técnicas orientadas al desarrollo de las emociones, entre otras.

La estructura utilizada para la implementación del taller se determinó como dos sesiones para elementos teóricos y dos sesiones para elementos prácticos y técnicas, entre las que abundan evaluaciones, diagnósticos y materiales de apoyo obtenidos de manuales y fuentes antes mencionadas.

La distribución del contenido a lo largo de las 4 sesiones es la siguiente:

Sesión 1.

- ¿Qué son las emociones y cuál es su función?
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Qué es ser emocionalmente inteligente y sus ventajas
- Consecuencias de no ser emocionalmente inteligentes

Sesión 2.

- Test eneagrama. Eneatipos.
- Mindfulness para las emociones
- Ventajas de utilizar las emociones a nuestro favor

Sesión 3.

- Competencias clave de la inteligencia emocional
 - Autoconciencia
 - Automotivación
 - Empatía
 - Habilidad en las relaciones

Sesión 4.

- Control de las emociones
 - Manejo del miedo y la preocupación
 - Semáforo de los seis pasos
- Caso práctico

Una vez seleccionada la información se revisa el contenido para obtener la autorización por parte de la organización mediante una retroalimentación, para continuar con la ejecución de las presentaciones.

Durante las sesiones se tuvieron 4 momentos: introducción y recapitulación de la sesión anterior, contenido teórico, actividades para poner en práctica lo aprendido y cierre con un dato interesante que invite a la reflexión.

Se diseñó un cronograma para distribuir el contenido a presentar durante las 4 sesiones de trabajo del taller de inteligencia emocional, estas sesiones fueron distribuidas en las fechas previamente acordadas con la organización según la disponibilidad de los colaboradores. En la **Tabla 2** podemos observar dicho cronograma realizado por el equipo PAP, donde se distribuyen las fechas específicas acordadas para cada una de las sesiones, se acordaron sesiones semanales, cada jueves una sesión con duración de una hora.

Tabla 2*Cronograma de sesiones.*

Sesiones	Otoño 2022			
	Septiembre - Octubre			
	15 sept	22 sept	29 sept	6 oct
	J	J	J	J
Sesión 1				
Sesión 2				
Sesión 3				
Sesión 4				

Nota: Cronograma realizado por equipo PAP

Ficha descriptiva

Posterior a las cuatro sesiones habrá un espacio de entre cinco y diez minutos en el cual los asistentes tendrán la oportunidad de evaluar el taller según sus experiencias vividas y conocimientos adquiridos. Dicha evaluación consta de cinco preguntas en las que ellos podrán contestar de manera reflexiva conforme a su experiencia.

Esto con el objetivo de medir el impacto que tuvo el taller sobre los asistentes en cuanto al desarrollo de la inteligencia emocional y el alcance que tuvieron los temas impartidos, así como un retroalimentación entre ambas partes: los facilitadores, los colaboradores y la dirección de recursos humanos a lo que se le tomará como cierre de la primer parte del desarrollo del proyecto de aplicación profesional.

NOM-037

Pasemos ahora al segundo proyecto del periodo. El prediagnóstico de la NOM-037. Es necesariamente realizar un prediagnóstico en donde la empresa, con los resultados, pueda conocer las implicaciones, exigencias y obligaciones de la norma, para evaluar una posible aplicación.

Esto con el objetivo de obtener un panorama de lo que significaría su implementación, ya que entrará en vigor en la primera mitad del 2023, por lo que introducirla, diagnosticarla y conocerla es fundamental para la empresa.

Ahora bien, para llevar a cabo el prediagnóstico de dicha norma se trabajará en conjunto con el jefe de recursos humanos a quien se le presentará lo siguiente:

- Formato para diagnóstico de la norma (guía de referencia) en Google Forms
- Obligaciones ponderadas
- Ejemplos de elementos obligatorios
- Presentación general de los elementos más significativos de la norma
- Campaña de sensibilización previa a la aplicación de la guía de referencia
- Resultados de la guía de referencia con análisis correspondiente.

De acuerdo con lo anterior, en la tabla 3 se muestra el cronograma planeado:

Tabla 3*Cronograma de aplicación de NOM 037*

ETAPAS	AGOSTO					SEPTIEMBRE								OCTUBRE						NOVIEMBRE						DIC						
	Sem 1		Sem 2		Sem 3		Sem 4		Sem 5		Sem 6		Sem 7		Sem 8		Sem 9		Sem 10		Sem 11		Sem 12		Sem 13		Sem 14		Sem 15		Sem 16	
	16	18	23	25	30	1	6	8	13	15	20	22	27	29	4	6	11	13	18	20	25	27	1	3	8	10	15	17	22	24	29	1
	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J
Investigación previa NOM 037																																
Creación de presentación																																
Presentación de la NOM 037 con la empresa																																
Creación de carteles de difusión de la NOM 037																																
Envío de																																
Presentación final con la empresa																																

Nota. Realizado por equipo PAP

Una vez recibidas las respuestas de la guía de referencia, se llevará a cabo una sesión de cierre en la que se presentaron los resultados sintetizados, ponderados y catalogados de manera jerárquica con el objetivo de dar a conocer el estado en el que se encuentra el escenario frente a la pronta evaluación de esta norma.

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Taller de inteligencia emocional

Sesión 1 – 15 de septiembre.

No. de participantes: 15

La primera sesión del taller comenzó el día 15 de septiembre, en la semana 4 del curso, se llevó a cabo de manera conjunta con nuestra asesora y el contacto con la organización. En dicha semana el contenido fue introductorio, el objetivo principal de la sesión número uno, fue medir el grado de participación, interés y las expectativas de los asistentes hacia el taller, esto para saber si había que hacer adecuaciones al programa general del taller o incluso a alguna de las sesiones.

Esto se consigue plasmando múltiples situaciones en las que se requiere cierto cuestionamiento de parte de los asistentes y al mismo tiempo su participación sobre todo en un autodiagnóstico que ellos mismos contestaron al finalizar esta primera sesión.

La información en la sesión número uno fue distribuido en cuatro momentos, el primero se genera y maneja como una explicación de lo que se hace en el taller y el objetivo, se presentan cada uno de los asistentes seguido de la mención de algunas de las expectativas de estos hacia el taller, esto abre de cierta manera la primera participación y contacto directo con los ingenieros asistentes y parte de conocerse con ellos.

Una vez definidas las expectativas de los asistentes, en un segundo momento, se les hace un cuestionamiento para identificar qué conocimientos previos tenían sobre el tema; se utiliza como herramienta de apoyo la aplicación MENTI donde cada uno de los participantes compartieron palabras que relacionaban con el tema.

Posteriormente, en un tercer momento se presenta teóricamente lo que son las emociones, su función y la inteligencia emocional con relación al home office, pues los colaboradores actualmente se encuentran trabajando en esta modalidad. Por último, se utiliza un test para identificar el nivel de inteligencia emocional que tiene cada uno de los colaboradores y se comparten las reflexiones y aprendizajes finales, invitando a participar en las próximas sesiones.

Sesión 2 – 22 de septiembre

No de participantes: 9

La sesión 2 se llevó a cabo de manera conjunta con nuestra asesora y el contacto con la organización. En dicha semana la sesión tuvo como objetivo conocer dos técnicas que ayudaran a identificar y canalizar las emociones en el ámbito laboral y personal, mismas que buscaban servir como herramientas de apoyo para la toma de decisiones diarias. Al ser una sesión más práctica se generó una participación conjunta.

Se comenzó con la explicación del eneagrama, que es un mapa que explica el comportamiento humano, definiendo nueve diferentes tipos de personalidad.

Posteriormente, comenzamos a implementar dicho test, el cual plantea múltiples situaciones en las que se requirió cierto cuestionamiento de parte de los asistentes de forma personal para finalmente obtener un resultado que sirvió como base para que los participantes ubicaran su personalidad con base en lo que plantea el eneagrama. Como material de apoyo utilizamos un manual que describe de forma más específica las características principales de cada uno de los tipos de personalidad.

En el segundo momento se plantea una segunda técnica conocida como mindfulness que es una estrategia de regulación emocional que ayuda a tener un mejor balance de las emociones. Se les presentaron diferentes ventajas de utilizar las emociones a favor en diferentes circunstancias; algunas de ellas que buscan experimentar y expresar de mejor manera las emociones. Se les invitó a hacer la técnica que busca canalizar las emociones, deteniéndose un momento donde hay que identificar 5 cosas que puedan ver, 4 cosas que puedan sentir, 3 cosas que puedan oír, 2 que se puedan oler y una que puedan saborear.

Para el tercer y último momento, que es el cierre de la sesión, se hace una reflexión final donde los participantes nos compartieron como vivieron ambas técnicas. Los

colaboradores nos compartieron que a través de ambas técnicas se dieron cuenta de la importancia de la introspección y de darse una pausa para poder tener un mejor manejo de sus emociones. Fue un momento interesante que los invitó a reflexionar en el manejo personal de sus emociones en sus actividades esenciales del día a día.

Sesión 3 – 29 de septiembre.

No de participantes: 12

La sesión 3 se llevó a cabo de manera conjunta con nuestra asesora y el contacto con la organización. En dicha semana la sesión tuvo como objetivo conocer claves y técnicas que ayudan a identificar y canalizar las emociones en el ámbito laboral y personal, mismas que buscaban servir como herramientas de apoyo para el manejo de las situaciones vividas en el día a día. Al ser una sesión entre teórica y práctica se esperaba mucha participación por parte de los asistentes, misma que no hubo.

Se comenzó con una recapitulación de las sesiones pasadas, algo que generó una participación conjunta por parte de nosotros como equipo de acompañamiento o capacitación. Posteriormente, comenzamos por mencionar los temas a tratar en dicha sesión, abriendo paso a la mención también de las claves que fueron el tema principal de esta sesión.

Enseguida se trabajó con información enfocada a la autoconciencia, la automotivación, empatía y habilidades relacionadas con el cómo se desarrolla una personalidad o perfil emocional conforme a la sociedad y su comportamiento. Debido a la falta de participación por parte de los asistentes se finalizó con la totalidad de los temas antes de lo previsto, algo que orilló al equipo a improvisar en cuanto a la información y técnicas que sirvieron como apoyo para el manejo de las emociones.

Sesión 4 – 6 de octubre

No. de participantes: 7

La sesión 4 dio lugar el día 6 de octubre, se llevó a cabo de manera conjunta con nuestra asesora y el enlace con la organización. En dicha semana el contenido fue la continuación de las sesiones anteriores, esto concentrado principalmente en el Home Office, donde el objetivo principal de la sesión número cuatro fue conocer y practicar técnicas para el manejo de 4 de las emociones más recurrentes, para lograr actuar desde un lado consciente y no en automático.

La información en la sesión número cuatro se planteó en tres momentos, el primero de ellos fue plantear la importancia del control de las emociones, uno de los puntos focales del taller impartido. Posterior a esto una explicación de los 5 pasos del dominio emocional, el cual es un proceso para desarrollar fácilmente la IE.

En un siguiente momento se explica una técnica conocida como semáforo en el que se les invitó a aplicarla. Inicialmente se les explicó cada momento de esta técnica, donde hay que detenerse un momento, tomar aire, observar y entonces en la vuelta a la calma continuar con las actividades. A continuación, se explicó otra de las técnicas para el manejo de las emociones que suelen identificarse generalmente malas como lo son el miedo, la preocupación o la tristeza. Se les invitó a ver estas emociones como positivas y una perspectiva de valoración, donde se pueden poner las situaciones bajadas a la realidad.

Finalmente, se concluyó con diferentes frases de inteligencia emocional que ayudaron a reforzar a los temas impartidos durante el curso. Los colaboradores nos compartieron sus reflexiones finales, sus aprendizajes y opiniones; estos comentarios fueron positivos, haciendo hincapié en que reconocieron la importancia del tema en su vida

personal y el impacto que tiene que en su vida profesional en relación con su trabajo en casa.

Sesión de presentación para prediagnóstico NOM 037 a la organización

La sesión de presentación para el prediagnóstico de la NOM 037 se llevó a cabo el día 20 de octubre de 2022 con la participación del equipo PAP, el profesor asesor y el equipo de RRHH de la empresa. El objetivo de dicha sesión fue presentar la información relevante para la toma de decisiones de la NOM 037, así como comentar y planear los primeros acuerdos para la realización del diagnóstico.

La presentación se dividió en diferentes momentos, inicialmente partimos por presentar las generalidades como qué es, en que consiste y cómo cumplirla; en un siguiente momento, se presentan las obligaciones más relevantes que le corresponden tanto al patrón como al teletrabajador; en un último momento, se presentaron diferentes recomendaciones por parte del equipo PAP antes de la implementación del diagnóstico de esta. La sesión presentó diferentes inquietudes de la organización; entre ellas cuándo entra en vigor, cómo comprobar su cumplimiento, entre otras que fueron resueltas. El equipo de recursos humanos se vio muy interesado y atento durante toda la sesión, constantemente hicieron anotaciones y expresaron estar interesadas en poder implementarla aún en fase de proyecto para poder ir trabajando en los procesos y estrategias, previa a su formalización como norma obligatoria.

Al término de la reunión se llegó a un acuerdo en el que el equipo PAP presentaría diferentes carteles para comenzar a hacer una campaña de difusión interna, donde los colaboradores empiecen a familiarizarse con la norma previa a su diagnóstico.

Imagen 10

Carteles para campaña de sensibilización

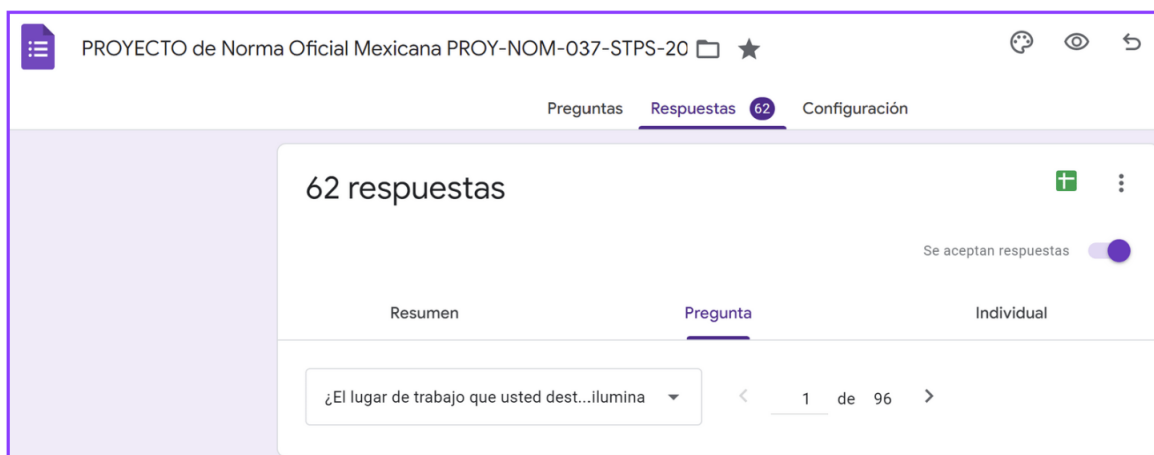


Nota. Imagen ilustrativa de carteles para campaña de sensibilización previa al prediagnóstico de la NOM-037

El Google forms se aplicó por parte de la organización, el equipo PAP compartió con recursos humanos el link de la guía de referencia de la NOM 037 y ellos a su vez se encargaron de la difusión, de esta manera se logró que respondiera un 30% del total de colaboradores de la organización, es decir, 60 personas.

Imagen 11

Captura de pantalla de respuestas recolectadas de la guía de referencia



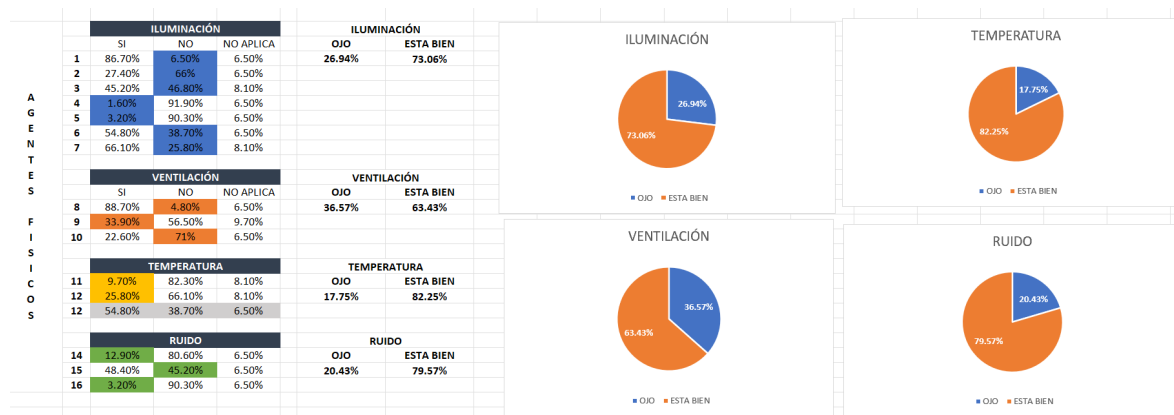
Nota, Imagen ilustrativa de total de respuestas recibidas en la aplicación de prediagnóstico.

Sesión de cierre y resultados del prediagnóstico NOM 037 a recursos humanos

En esta sesión se desarrollaron detalladamente los resultados obtenidos de las respuestas de la guía de referencia recopiladas a través de una presentación en donde se explicaron las gráficas realizadas en las que se resaltó aquellos aspecto que requieren atención con mayor urgencia.

Imagen 12

Resumen y análisis de respuestas



Nota. Captura de pantalla de síntesis y gráfico de los resultados expuestos en la sesión de cierre del prediagnóstico de la NOM-037

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

Sesión 1 (Taller inteligencia emocional) – 15 de septiembre

No. de participantes: 15

Durante la primera sesión hubo un problema con la llegada de los asistentes, debido a que la invitación no fue enviada a tiempo según comentaron los mismos, con respecto a lo sucedido durante la sesión no hubo mucha participación por parte de los colaboradores.

Sesión 2 (Taller inteligencia emocional) – 22 de septiembre**No de participantes: 10**

En la segunda sesión se planteó una dinámica muy distinta a la de la primera, en este caso se promovió de mejor manera la participación buscando tener un impacto positivo desde la aplicación de actividades de comunicación o de conversación, de esta manera logramos impulsar la participación un poco más que en la primera sesión.

Sesión 3 (Taller inteligencia emocional) – 29 de septiembre**No de participantes: 10**

En esta tercera sesión no hubo muchos asistentes, algo que impidió nuevamente tener una participación adecuada, debido a esto tuvimos que improvisar en cuanto a información para poder utilizar la totalidad del tiempo destinado para el taller.

Sesión 4 (Taller inteligencia emocional) – 6 de octubre**No. de participantes: 8**

Durante la última sesión se logró invitar de manera influyente a los asistentes, de esta manera pudimos escuchar qué es lo que opinaban del curso o del taller en su totalidad y al mismo tiempo abrimos un espacio de confianza para que pudieran decirnos cualquier punto en contra o a favor, viendo de esta manera un aumento en la participación, problema que se tuvo durante las primeras tres sesiones.

Debido a la secuenciación del taller y la manera en la que se impartió, la valoración será desde una perspectiva general, es decir, de las 4 sesiones como una totalidad. Dicho esto, la respuesta que se dio a la problemática identificada fue el abordaje del tema de inteligencia emocional a través de técnicas prácticas y viables, así como aspectos teóricos que ofrecieron una primera introducción al tema tan extenso y personal que representa la inteligencia emocional.

Se aplicó un cuestionario de cierre donde podemos destacar lo siguiente:

- Aprendizajes significativos:
 - Conocimiento y control de mis emociones en diversas situaciones
 - Empatizar las emociones y no tomar las cosas personales
 - Oportunidad de reconocerse y evaluar las emociones
 - Identificar los eneatis
 - El control emocional para actuar conscientemente.
- Evaluación del taller y los facilitadores en una escala del 1 al 10.
 - 80% lo calificó con 10
 - 20% lo calificó con 9
- El grado de satisfacción en una escala del 1 al 10
 - 80% lo calificó con 10
 - 20% lo calificó con 9

Así mismo se vio una participación intermitente, puesto que de 15 participantes que se conectaron a la primera sesión, 9 se conectaron a la segunda, 12 a la tercera y 7 a la última. La participación durante cada sesión fue mínima; lo atribuimos al hecho de que el tema fue inteligencia emocional.

Por otro lado, la relevancia del tema y el manejo y dirección que le dimos a los talleres dejó muy satisfecho a la dirección de recursos humanos por lo que se nos extendió una invitación para formar parte de la semana de la salud de la empresa y presentar una cápsula de este taller en el evento. Esto confirma que el impacto fue positivo, adecuado y esperado.

Como equipo, la experiencia fue formidable y enriquecedora; el hecho de compartir información sobre un tema tan relevante, al mismo tiempo que la exponíamos, nosotros mismos la reforzábamos y entendíamos cada vez mejor.

Lo que se planeó	Lo que se hizo	Resultado
Distribución de 4 sesiones junto con 4 carteles de introducción a cada una	Se enviaron los carteles previos a las sesiones del taller de IE	Asistencia de los participantes a las sesiones
Introducción a las emociones, su función y el impacto de la inteligencia emocional	Se introdujo claramente el tema de manejo de emociones	Los participantes saben identificar, nombrar, reconocer sus emociones
Eneagrama y técnicas de mindfulness.	Se aplicaron test de personalidad junto con su interpretación	Los participantes refuerzan su autoconocimiento conociendo las particularidades de su personalidad

<p>Identificación de competencias clave de la inteligencia emocional</p>	<p>Se presentaron las técnicas de mindfulness junto con competencias clave de la IE</p>	<p>Los participantes adquieren o refuerzan el conocimiento de técnicas para el manejo de sus emociones</p>
<p>El control de las emociones, manejo de miedo, semáforo de seis pasos</p>	<p>Se aplicó un cuestionario de aprendizajes del taller a los participantes</p>	<p>Los participantes expresan los conocimientos adquiridos durante el taller y califican el mismo.</p>
<p>Investigación previa y lectura a detalle de la NOM 037</p>	<p>Se hizo la lectura de la NOM y se investigaron las generalidades de esta: qué es, entrada en vigor, obligaciones del patrón y de los colaboradores, cómo implementarla, entre otros.</p>	<p>El equipo PAP y la organización adquiere nuevos conocimientos para su implementación en el ámbito laboral y como conocimiento personal</p>
<p>Presentación de la NOM 037 a la empresa para prediagnóstico</p>	<p>Se resaltan los puntos más relevantes de la NOM 037 para ser plasmados en la presentación a la organización, así como recomendaciones para la organización previo al diagnóstico.</p>	<p>La organización identifica los procesos, estrategias y lineamientos que tiene que implementar como organización previa a la formalización de la norma.</p>

Presentación para prediagnóstico NOM 037

Respecto a la valoración del prediagnóstico del PROY-NOM-037-STPS-2022, la organización en un inicio tenía como inquietud conocer y empezar a trabajar las generalidades que presenta esta norma, que actualmente está en fase de proyecto, sin embargo, esta necesidad de empezar a trabajarla y conocerla a detalle surge de una petición por parte de la dirección general de la empresa para comenzar a trabajar en su futura implementación.

Como referencia a esta necesidad, la problemática previamente identificada estaría en que, en su mayoría, los colaboradores de la organización trabajan en modalidad en casa. A través de esta investigación presentada a la organización, algunos de los resultados alcanzados fueron:

En **primer lugar**, el conocimiento e identificación de los procesos, estrategias y lineamientos que exigirá la norma una vez que sea obligatoria. Con esto, la organización podrá prevenir y empezar a trabajar con aquellos que haga falta implementar en el trabajo diario de los colaboradores.

En **segundo lugar**, comenzar a sensibilizar a los colaboradores para que se vayan familiarizando con esta norma y la importancia del cuidado de los factores, elementos y materiales de trabajo que los rodean; mismos que utilizan para poder teletrabajar diariamente de la mejor manera, cuidando su bienestar laboral desde casa. Todo esto, a través de una campaña de sensibilización donde se realizaron diferentes carteles que ayudan a que los trabajadores conozcan las mejores condiciones y adecuaciones de su lugar de trabajo. Además, se presentó un video que reúne información relevante de la norma, esto

con la intención de posteriormente poder enviar y hacer el prediagnóstico a los colaboradores.

Tras haber aplicado a través de Google Forms la guía de referencia sección I y II de la norma a 60 colaboradores, que representan el 61% de la plantilla de la empresa, realizamos el concentrado de los resultados para su análisis

A partir del resultado explicado anteriormente es evidente el estado actual del escenario frente a lo que la NOM-037 establece.

Los aspectos pendientes que tanto la organización, como la siguiente etapa del PAP deberán considerar son la implementación de la norma que entrará en vigor a mediados del próximo año considerando lo siguiente:

- Costos de implementación
- Plan de implementación/ejecución
- Plan de monitoreo
- Implementar plan de ejecución
- Establecer los lineamientos o las normas para tener control sobre los ajustes y adiciones implementadas sobre la norma.

Criterio de análisis

Se recopilaron las respuestas y se agruparon según su impacto (negativo o positivo) para poder promediar y determinar un punto de partida.

De esto se destaca el análisis de los agentes físicos evaluados, como son:

Iluminación, que, según la NOM, el área de trabajo debe estar iluminada, por luz natural o artificial, evitar deslumbramiento por la pantalla del equipo de las TIC y tener una

ubicación adecuada y de la cual podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 26.94% y 73.06% respectivamente.

Ventilación, que, según la NOM, el área de trabajo debe tener una ventilación agradable, adecuada y tener flujo de aire y de la cual podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 36.57% y 64.43% respectivamente.

Temperatura, que, según la NOM, el área de trabajo debe tener una temperatura agradable y adecuada según el tipo de actividad laboral y de la cual podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 17.75% y 82.25% respectivamente.

Ruido, que, según la NOM, el área de trabajo debe evitar que el ruido impida la concentración, que se pueda controlar y evitar que sea un factor de estrés y de la cual podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 20.43% y 79.57% respectivamente.

El análisis de los agentes mecánicos evaluados, mismos que hacen referencia a los elementos físicos, químicos, biológicos o mecánicos que, por ausencia o presencia en el ambiente laboral, puede afectar la vida, salud e integridad física de los trabajadores y de los cuales podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 12.22% y 87.78% respectivamente.

El análisis de los riesgos ergonómicos, los cuales hacen referencia a aquellos que pueden conllevar sobre esfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en el trabajo desarrollado, con la consecuente fatiga, errores, accidentes y enfermedades de trabajo, derivado del equipo, herramientas o puesto de trabajo y de los cuales podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 21.62% y 78.39% respectivamente.

Y el análisis de los riesgos psicosociales, los cuales hacen referencia a aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés

grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado y de los cuales podemos concluir con repuestas negativas y positivas con un 26.70% y 73.30% respectivamente.

Tomando en cuenta los resultados analizados podemos concluir:

- El riesgo psicosocial en promedio representa el área a la que se le debe poner principal atención
- Como segunda área a la que se le debería prestar mayor atención tenemos la de "Agentes físicos", comenzando por ventilación e iluminación
- En tercer lugar, tenemos los riesgos de carácter ergonómico
- Por último, los agentes mecánicos

De las conclusiones mencionadas el equipo PAP hace las siguientes sugerencias para la organización:

- Leer a detalle la NOM 037
- Resaltar los puntos más relevantes
- Identificar procedimientos nuevos que se tendrán que implementar
- Calcular los costos de los procedimientos a trabajar
- Evaluar tiempos de implementación
- Analizar beneficios y consecuencias de su implementación
- Gestionar el procedimiento para la futura implementación
- Dar seguimiento a la aplicación de guías de referencia

2. Productos

Reporte ejecutivo	
Intervención en una empresa de tecnología en el área de RRHH: <ul style="list-style-type: none"> ○ Taller de inteligencia emocional y manejo de emociones dentro de una organización de tecnología ○ Prediagnóstico de la NOM 037 	
Objetivo:	Presentar un resumen de la intervención a lo largo de las sesiones, así como la metodología utilizada, la distribución de contenido, alcances y recomendaciones a la organización.
Estructura	<p>Está dividido en 8 apartados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos. Describir la finalidad del proyecto de manera general y particular. 2. Plan de trabajo. Metodología utilizada durante la elaboración del proyecto. 3. Cronograma. Actividades realizadas para la implementación del proyecto en las 4 sesiones acordadas. 4. Productos. Resultados de la intervención y entregables acordados. 5. Recomendaciones. Aspectos que se identificaron para mejorar y reforzar los objetivos planteados. 6. Siguiendo ciclo. Seguimiento de la intervención. 7. Reflexiones. Aprendizajes y observaciones. 8. Bibliografía.
Importancia	Con este reporte la empresa podrá reconocer el trabajo realizado previo, durante y al finalizar la intervención. Partiendo desde un marco teórico como justificación del taller, las actividades realizadas a lo largo de las sesiones que se implementaron a los colaboradores de la organización.

Conclusiones	<p>La implementación de este taller tiene una relevancia dentro del ámbito profesional y personal, en el sentido de que estas herramientas pueden utilizarse para ambos aspectos de la vida. Además, estos recursos contribuyen a la solución de la problemática que la empresa presenta sobre los riesgos psicosociales según la aplicación de la NOM 035, abordando la parte de la inteligencia emocional y manejo de emociones, así como las regulaciones necesarias para la futura Norma Oficial Mexicana 037 que presenta las mejores adecuaciones para un buen trabajo en casa.</p>
--------------	---

Reporte de resultados del Taller de Inteligencia Emocional	
<p>Intervención en una empresa de tecnología en el área de RRHH como seguimiento a la NOM-035:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Taller de inteligencia emocional y manejo de emociones dentro de una organización de tecnología 	
Objetivo:	Presentar el material y los resultados obtenidos a partir de la presentación de los talleres de inteligencia emocional.
Estructura	<p>Está dividido en apartados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentaciones (4) 2. Manual y tests de inteligencia emocional 3. Resultados de encuesta
Importancia	<p>Con este reporte la empresa tendrá una perspectiva clara y resumida de lo que sucedió a lo largo de la impartición del taller de inteligencia emocional, se presentara información relevante del impacto que tuvo para los colaboradores, siendo entonces un punto de referencia para recursos humanos de la organización y para tener evidencia de lo que sucedió.</p>

Reporte de prediagnóstico de la NOM 037	
Intervención en una empresa de tecnología en el área de RRHH:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Prediagnóstico de la NOM 037 	
Objetivo:	Presentar introducción, guía de referencia, campaña de sensibilización y resumen de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Google forms enfocado a conocer las características de las áreas de trabajo de los colaboradores de la empresa.
Estructura	Está dividido en apartados: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de introducción 2. Carteles de campaña de sensibilización 3. Interpretación
Importancia	Con este reporte la empresa podrá obtener un panorama de lo que significaría la implementación de la NOM 037 ya que entrará en vigor en el primer semestre de 2023.
Conclusiones	La implementación de este prediagnóstico permitirá a la empresa conocer la NOM 037 para prepararse de manera completa enfocándose a los requerimientos futuros que serán obligatorio por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

3.1 Sensibilización ante las realidades

Daniel Alberto Amante

Las situaciones planteadas en el proyecto fueron desde un punto de vista más centrado en la efectividad de la organización frente a los colaboradores, el taller que se diseñó a partir de las estrategias generadas tanto por el equipo como por los asesores fue algo que dio resultados positivos.

Como experiencia principal rescato la importancia de tener empatía para reaccionar de manera correcta ante las problemáticas, sentimientos y situaciones no solo mías, sino también de las personas que me rodean, incluso en este proyecto y la organización con la que se trabajó.

Ahora, pensando desde la perspectiva de una experiencia como ésta y tomando en cuenta el cómo se pensó y actuó, puedo decir que estos dos elementos vieron un cambio de manera realmente significativa, refiriéndome con esto a la capacidad analítica adquirida gracias a la identificación del entorno actual y las aportaciones tanto de los asesores de proyecto, como de mis compañeras e incluso la organización.

El ejercicio de mi profesión en este proyecto se vio implicado principalmente en temas que justo tienen que ver con los conocimientos de la NOM o simplemente en planeación y ejecución de planes de acción que son parte de mi carrera como tal, además,

en mi opinión, los aportes sociales desde el punto de vista de mi profesión y mi persona fueron significativos para mi equipo, el proyecto y la organización, notando principalmente la creatividad, ética y conocimientos.

Paulina González Campos

Durante este proyecto fui experimentando diferentes etapas, empezando por la vivencia de la identificación de las necesidades de la empresa para este periodo. Al darme cuenta de las inquietudes y el seguimiento del proyecto del periodo pasado fue mucho más fácil tener contexto de lo que realizaríamos. Hacer este proyecto dividido en dos diferentes etapas y temáticas me ayudó a darme cuenta del compromiso de la organización con el bienestar de sus colaboradores y ver cómo han dado seguimiento a la disminución de riesgos psicosociales.

Durante la primera etapa del proyecto de inteligencia emocional y en cada una de las sesiones que se implementaron con la organización me di cuenta como cada colaborador tiene una visión única y muy personal en cuanto a sus emociones y como lo iban vinculando con su vida diaria tanto personal como profesional.

Sentí mucha satisfacción escuchar que las herramientas brindadas durante el taller les fueron de utilidad y que lograron aterrizarlas en su vida diaria, al final de cuentas nosotros solo acercamos las técnicas y herramientas, ellos eran los responsables de ponerlas en práctica.

En la segunda etapa del proyecto, en la NOM 037, me ayudó mucho adentrarme en los requerimientos y las guías que expone pues en el ejercicio de mi profesión en un futuro me podrá ser de utilidad si en algún momento necesito información de la misma cuando se trabaje en modalidad en casa. Además, de conocer que es importante como departamento de RRHH anticiparnos ante este tipo de novedades, tendencias laborales, aprendí la

importancia de investigar previamente cada nueva reforma para estar preparados para las estrategias de implementación futuras.

Partiendo de un enfoque ético y social en mi área, como RRHH debemos de buscar la mejora de los colaboradores no solo en el tema profesional sino también personal, siempre apegadas a las buenas prácticas. Este proyecto fue de mucho aprendizaje en un plano personal, social y a nivel profesional.

Azul Moreno Herrera

El proyecto en sí se manejó de manera efectiva y solvente, fue totalmente sustentado en colaboración con los colaboradores de la organización, se desprendieron al final dos subproyectos, uno que fue el taller de inteligencia emocional y otro que fue el prediagnóstico de la NOM-037, mismos que dieron resultado positivo desde el punto de vista de la organización, de los asesores y del equipo PAP.

Lo principal es rescatar la importancia de un tema tan importante como la inteligencia emocional, el manejo de las emociones hoy en día es un aspecto que se tiene que tomar en cuenta para lograr tener un personal que se desempeñe de buena manera y que al mismo tiempo tenga paz mental.

Ante las problemáticas y situaciones en este proyecto, tanto la organización como el equipo PAP trabajaron de manera eficiente. Desde la perspectiva de una experiencia como ésta y tomando en cuenta los resultados, hubo elementos que vieron un cambio de manera realmente significativa, tomando muy en cuenta las aportaciones tanto de los asesores de proyecto, como de mis compañeros de equipo e incluso la organización.

Orientando ahora mi profesión en este proyecto notamos la implicación en temas de eficiencia, un poco de recursos humanos y las mismas certificaciones formadas a través de documentos tan importantes como la NOM-037, de la misma manera la psicología

empresarial es algo que algunos profesores nos han inculcado desde clases iniciales de la carrera, esto ya que entre mejor se sienta el personal, mejor es el trabajo desempeñado.

3.2 Aprendizajes logrados

Daniel Alberto Amante

Conforme a lo vivido en el proyecto puedo rescatar que me involucré de manera efectiva con el objetivo logrando así tener un alto grado de pertenencia, siempre hubo colaboración por parte de mi equipo de trabajo, mis compañeras trabajaron de excelente manera aportando lo necesario para alcanzar los objetivos planteados por el equipo, por los asesores y la organización.

Dentro de las habilidades y competencias desarrolladas durante el proyecto me gustaría destacar la mejora en la expresión oral y escrita, tanto en el taller de inteligencia emocional como en la redacción del RPAP, la seguridad con que llevé a cabo la recolección de información en conjunto con mis compañeras, el haber sabido identificar de manera analítica lo que se refiere a las áreas de oportunidad y también las áreas fuertes tanto mías como de mis compañeras.

También la empatía con la que trabajé es hasta cierto punto un factor que influyó bastante en el correcto funcionamiento tanto del equipo como del proyecto.

Paulina González Campos

Durante este proyecto pude poner en práctica y desarrollar mis habilidades de comunicación al momento de impartir las sesiones frente al grupo. Identifiqué muchas áreas de oportunidad como sintetizar y comunicar de manera clara y sencilla los temas buscando ser muy específica y poder transmitir mis ideas con ejemplos o técnicas para que los participantes pudieran llevarse la información. Me ayudó mucho la creatividad pues

vivimos momentos en los que tuvimos que improvisar y solucionar problemáticas, entre ellas fomentar la participación de los colaboradores en las sesiones de taller. Por otro lado, fortalecí el trabajo en equipo colaborando con compañeros de diferentes carreras y con buena comunicación, retroalimentación y orientación.

Azul Moreno Herrera

Los aprendizajes generados a partir del desarrollo de los dos proyectos fueron más orientados a temas personales si hablamos de la inteligencia emocional y profesionales hablando de la NOM-037, en este caso los conocimientos adquiridos se asemejan a aprendizajes que he tenido a lo largo de mi carrera pero que al final no había podido contemplar desde una manera profesionalmente práctica, solamente se ven como teoría y se plantean actividades a partir de eso pero el hacerlo ahora de manera práctica me permitió plantear otras alternativas de solución distintas a las vistas en la carrera.

El trabajar en colaboración con un equipo multidisciplinario abre lugar a la generación de aprendizajes de otras carreras, algo que considero importante dentro de un campo profesional en el que ya no se ven personas de una sola carrera en un área laboral, sino que también se pueden notar elementos que en otras profesiones pueden ser más importantes que en la mía.

3.3 Aprendizajes de la retroalimentación de los directivos

Daniel Alberto Amante

La retroalimentación por parte de los directivos fue bastante positiva, las habilidades y aprendizajes que expuse personalmente fueron rescatadas de manera muy efectiva por los directivos, con esto me refiero a que hablaron en general del equipo y no de manera directa conforme a cada uno de nosotros.

De parte de los directivos se supieron identificar los aprendizajes y habilidades desarrolladas basándose en nuestro desempeño, hubo comentarios agradables acerca de cómo llevamos las sesiones y cómo vieron ellos las situaciones que se presentaban pero que terminamos arreglando en ese momento, notando el agrado con que se quedaron como equipo de recursos humanos de la organización.

Paulina Gonzáles Campos

La sesión de retroalimentación final con los encargados de RRHH de la empresa fue muy enriquecedora porque nos dieron su punto de vista del proyecto durante este periodo. Sus comentarios fueron positivos mencionando de la primera etapa como el taller de inteligencia emocional fue de su agrado, sintieron que fue muy profundo e interesante. Mencionaron que estaban agradecidos por la dedicación al proyecto y por incentivar la participación de los colaboradores en este tipo de sesiones.

En cuanto a la segunda parte del proyecto, nos mencionaron que la NOM 037 también fue algo nuevo para ellos y que les fue de mucha utilidad el prediagnóstico para darse una idea de todo el trabajo que se va a tener que hacer y que se llevaban la responsabilidad de darle seguimiento y anticiparse antes de que sea de carácter obligatorio. Nos mencionaban que era importante para ellos anticiparse a la misma porque en su mayoría, los colaboradores laboran desde casa y les darán seguimiento a los resultados entregados.

Al finalizar la sesión se hizo una reflexión de cómo estos proyectos nos ayudan a nosotros como estudiantes a fortalecer nuestros conocimientos teóricos y especializados en un escenario real y organizacional y por otro lado cómo a las empresas que colaboran con estos proyectos pueden ayudarlos a lograr sus objetivos en un ganar ganar. Se concluyó la sesión con un ambiente agradable y de agradecimiento de ambas partes.

Azul Moreno Herrera

Me quedé con una muy buena sensación después de la sesión de retroalimentación de los directivos, pues fue evidente su satisfacción hacia los productos entregados y trabajados en el semestre. Sus comentarios fueron una confirmación sobre la congruencia entre lo que nosotros como equipo planeamos entregar y desarrollar y lo que ellos como directivos y como escenario recibieron.

Me doy cuenta de que identificaron la trascendencia e importancia de las sesiones del taller de inteligencia emocional que, al ser un taller dirigido al trabajo personal, podría haberse perdido en esto, pero no fue así; realmente expresaron su gusto e impacto. Por otro lado, respecto a la aplicación del prediagnóstico de la norma, fue evidente que les quedó claro cómo pinta el futuro una vez que la decidan implementar. Nos comentaron como los resultados y síntesis realizadas, representaron claridad, perspectiva útil para que ellos empiecen su trabajo hacia la pronta entrada en vigor de la norma.

4. Bibliografía y otros recursos

Espinoza, J., Gallarzo, M. y Hernández, J. (2011). *Desarrollo Organizacional. Enfoque latinoamericano*. Pearson.

Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill Interamericana.

CENCADE (s.f.) *Manual de inteligencia emocional*. México.

Casas F. (2002). *La inteligencia emocional*. Costa Rica: Colegio de trabajadores sociales de Costa Rica.