

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**

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

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

Aplicación de la NOM-035 en una empresa de desarrollo de software

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Psicología. Mariana Moreno Pineda

Lic. en Psicología. Fabiola Elizabeth Rodríguez Garza

Profesor PAP:

Juan Carlos Flores Organista

Daniela Grande Sañudo

Tlaquepaque, Jalisco, 2 de diciembre de 2022

ÍNDICE

<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional</i>	3
<i>Resumen</i>	5
<i>1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional</i>	6
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto.....	6
1.2 Caracterización de la organización.....	8
1.3 Identificación de la(s) problemática(s).....	10
1.4. Planeación de alternativa(s).....	11
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	12
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	14
<i>2. Productos</i>	28
<i>3. Reflexión crítica y ética de la experiencia</i>	30
3.1 Sensibilización ante las realidades	30
3.2 Aprendizajes logrados	31
3.3 Aprendizajes de la retroalimentación de los directivos.....	32
<i>4. Bibliografía y otros recursos</i>	34
<i>5. Anexos generales</i>	35
Anexo 5.1 Pizarra de datos de la guía de referencia	35

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) (co-participación) 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, co-crear 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

Dentro del PAP 3F09, Gestión del Cambio, del Talento Humano y la Efectividad Organizacional, se elaboró la continuación de apoyo con una empresa de desarrollo de software, para abarcar como propósito general el seguimiento de la aplicación de la guía de referencia número tres de la NOM 035, “*Entorno Organizacional*”.

El alcance que el proyecto tuvo, fue de un total de 402 colaboradores, cumpliendo con el mínimo que la NOM requiere para su certificación. Utilizando una metodología cuantitativa, con la herramienta de cuestionario con preguntas tanto abiertas como cerradas.

Posteriormente a la primera entrega de resultados al área de Recursos Humanos, se determinó que debían destacarse solamente aquellos dominios que fueran aspectos necesarios para identificar fácilmente a colaboradores con posible “burnout”. Por lo que, se concluyó, prestar mayor atención a las categorías de *Siempre*, *Casi Siempre* y *Algunas veces*. Al tomar estas en cuenta, se analizó que los dominios a los que se debía prestar mayor atención eran “*Esfuerzo Mental*”, “*Jornada de Trabajo*” y “*Cantidad y ritmo de trabajo*”. Con estas características se localizó el nombre de los colaboradores y se entregó una lista a los ejecutivos, para su debida intervención y atención. Aun así, consideramos estos resultados como no alarmantes, debido al giro de la empresa, sin embargo, se debe de monitorear y estar al tanto de manera frecuente, para evitar llegar a un posible “burnout”.

Se recomendó a la empresa mantener un seguimiento y finalizar con la última guía de referencia faltante, para poder así concluir con las tres guías de la NOM 035.

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

Según la OCC Mundial (2020), aproximadamente el 75% de los mexicanos profesionistas no está satisfecho, ni feliz con su actual situación laboral.

México es uno de los países con mayor índice de estrés laboral con un 75%, superando a países como Estados Unidos y China, esto debido a que en México se tiene el pensamiento que “a mayor carga y tiempo de trabajo, mayor productividad para la empresa”.

Estudios de la UNAM han demostrado que el 85% de las organizaciones mexicanas no cuentan con los recursos necesarios para que los colaboradores puedan encontrar un balance entre su vida personal y laboral, aunado a esto, la situación mexicana en la que no se le da la importancia suficiente al tópico de la salud mental ha perjudicado el desarrollo del bienestar laboral (Sánchez, 2020).

La Norma 035 busca evaluar la salud mental y emocional de los colaboradores, sus condiciones laborales, la productividad, y el cuidado que la empresa pone a sus empleados (Cortés, 2019). También busca prevenir los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo que puedan dañar la salud física, social y mental de los colaboradores.

El objetivo de esta norma es garantizar que los empleados brinden servicios en condiciones legales y óptimas para controlar su posible exposición a factores que puedan ocasionar trastornos

de ansiedad, alterar su descanso o afectar su calidad de vida, con la intención de generar ambientes laborales favorables para los empleados y promover su sentido de pertenencia a las empresas para las que trabajan. (Stoneway, 2021)

Esta norma se divide en tres guías de referencia, la primera parte busca identificar información sobre acontecimientos traumáticos severos del personal dentro de la empresa. La segunda de las guías es sobre el riesgo psicosocial y, por último, la tercera guía, sobre el entorno organizacional. Estas guías de referencia no tienen una secuencia obligatoria, sin embargo, se tiene que cumplir con la aplicación de los tres. Las tres guías de referencia tienen la finalidad de brindar información sobre riesgos psicosociales dentro de la empresa.

Los factores de riesgo psicosocial son un indicador de que los trabajadores no se sienten seguros en su lugar de trabajo. Por esta razón, el pasado 23 de octubre de 2018 se promulgó en México una nueva normativa, la NOM 035-STPS-2018, que aborda ciertos tipos de factores de riesgo y esta misma se puso en marcha en el año siguiente.

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales.

Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en incremento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran (Gil-Monte, 2012).

Estos factores de riesgo psicosocial se clasifican en cuatro categorías: organización, contenido, relaciones y condiciones.

- Organización: Aquí se considera como riesgo la sobrecarga de trabajo o falta de herramientas adecuadas para llevar a cabo las labores.

- Contenido: Aquí se consideran los trabajos en donde el empleado debe lidiar con clientes que lo maltratan, como un custodio de valores o un operador telefónico.
- Relaciones: Este punto hace referencia al mal vínculo con compañeros o patrones.
- Condiciones: La NOM 035 también especifica como riesgo que los términos del contrato del empleado vulneren su tranquilidad.

De acuerdo con el campo de aplicación, esta se rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Sin embargo, las disposiciones de esta norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo. Derivado de lo anterior, existen tres niveles:

- Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores;
- Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

Por lo que el centro de trabajo debe determinar en qué nivel se encuentra para que cumpla con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con el número de trabajadores que emplea. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019)

La NOM 035 indica que todos los centros de trabajo de México deben implementar todas las medidas contra el estrés laboral, algo que implica que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) iniciará la vigilancia continua, y en caso de incumplimiento se podrá imponer multas en caso de verificar incumplimiento en su aplicación. (Darhe, s/f)

1.2 Caracterización de la organización

Es una empresa que se dedica al desarrollo de software, que se especializa en tres áreas: automotriz, financiera y de soluciones. Nació en Rusia y años después llegó a México buscando expandirse. Cuenta con más de 800 trabajadores laborando en más de 10 países. Algunos de los

servicios que brinda son: modernización, análisis de datos, automatización de procesos, finanzas y diseño de estrategias.

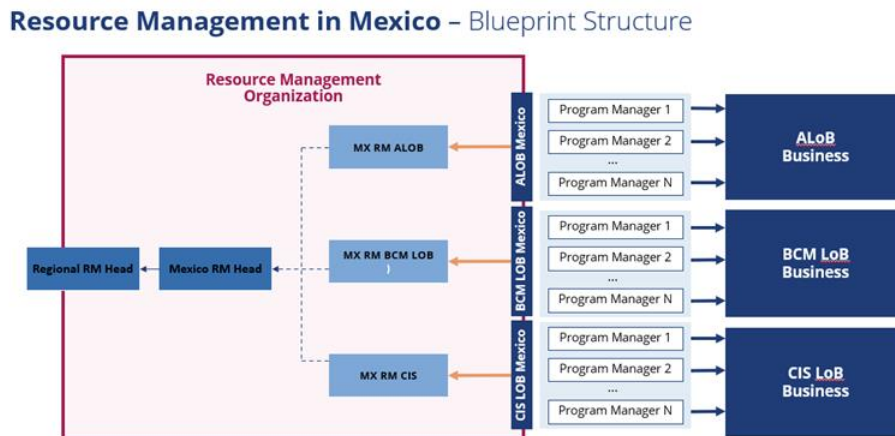
La empresa en su estructura (figura 1), está dividido en tres líneas de negocio que son: planificación digital, finanzas y automotriz; cada una de estas, cuenta con proyectos específicos en el cual su HeadCount puede variar de 12 hasta 30 personas por proyecto.

Por otro lado, se tienen centros de costo, son más dirigidos a proyectos destinados al desarrollo del capital humano, retención del capital, finanzas, entre otros, destacando los siguientes:

- Reclutamiento: dirigido a la selección y atracción de talento humano.
- Área de análisis y especialistas de Recursos Humanos: se hacen procesos de *on boarding*, monitoreo de cómo se sienten los colaboradores dentro de la empresa, seguimientos de contrato y nómina, etc.
- *Front desk*: encargados de envíos, dinámicas de entregas de equipo presencial, atención a los clientes internos en la empresa para guías y dinámicas de regalos por parte de managers.
- IT: área destinada a procesos de programación de equipos y temas relacionados con resolución de temas de software.
- Especialistas de finanzas: conexión de pagos de nómina, así como compensaciones y beneficios y relación con el presupuesto disponible.

Figura 1

Organigrama empresa



Nota. Organigrama de la empresa

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

En las primeras semanas del semestre de primavera 2022, se realizó una junta con las encargadas de recursos humanos y los integrantes del PAP, se llegó al acuerdo, de que era necesario la aplicación del diagnóstico de la NOM 035, y se decidió aplicar únicamente el primer cuestionario, que ahonda el tema de *Acontecimientos traumáticos severos*. Lo anterior, se consideró debido a que la empresa tuvo un crecimiento sustancial en su personal, teniendo una cantidad de empleados, que pasó de 70 a 800 que actualmente laboran en la empresa, y debido a esto, era importante actualizar la certificación de dicha norma, cumpliendo, por ende, con lo establecido en la misma.

Es por ello que, este semestre, se decidió continuar con la atención a esta Norma, pero ahora aplicando la tercera guía que habla sobre el *Entorno organizacional*; se analizaron los resultados que esta arrojó, y se buscó presentar recomendaciones al área de recursos humanos con

el fin de que ellos, como empresa, pueda abordar una estrategia integral de mejora en las áreas en las que los resultados de su entorno organizacional no sean favorables.

Entendiendo el entorno organizacional favorable, como aquel en el que se promueven aspectos como: el sentido de pertenencia, la formación adecuada para la realización de las tareas, la definición precisa de responsabilidades, la participación proactiva y la comunicación entre trabajadores, la distribución adecuada de trabajo, conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo (LFT) y la evaluación y reconocimiento del desempeño.

1.4. Planeación de alternativa(s)

Para estar en condiciones de aplicar la guía de referencia III de la NOM 035, hicimos una investigación minuciosa sobre la misma. Se realizó una presentación previa, con base a la información recabada con los directivos de la empresa.

Muy brevemente se explicó dentro de la presentación el objetivo de la NOM 035, las responsabilidades tanto de empleados como de jefes, las consecuencias de no aplicarla y, por otro lado, los beneficios de aplicar la guía, para así presentar a los 480 empleados que necesitan realizarla y comprender que los resultados que arroje brindaran nuevos análisis de datos sobre el *Entorno Organizacional* en el que se desarrollan día a día los colaboradores.

Tabla 1.

Cronograma de sesiones

Cronograma de sesiones		
Fecha	Actividad	Información Proporcionada
8 septiembre	Presentación al Área de Recursos Humano	Datos básicos sobre la NOM-035
13 septiembre	Presentación a colaboradores	Datos básicos sobre la NOM-035
Del 06 al 14 de octubre	Aplicación del Tercer cuestionario: "Entorno Organizacional"	Formulario con 64 preguntas (español e inglés)

Del 18 al 27 de octubre	Análisis de resultados del cuestionario	Avance de resultados
3 de noviembre	Presentación de resultados	Datos concluyentes del cuestionario
Del 4 al 9 de noviembre	Análisis personas con posible burnout	Lista de colaboradores con posible burnout
10 de noviembre	Presentación de personas con posible burnout	Lista de colaboradores con posible burnout

Nota. Cronograma de sesiones del equipo RPAP. Fuente: Elaboración propia

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Las preguntas de la guía de referencia III se transcribieron a un Forms de Google, debido a que esta herramienta digital permite aplicar el cuestionario de forma remota, poder tener un alcance mayor con el personal y poder llegar al mínimo de encuestas contestadas requeridas por la Norma, y para que los colaboradores la puedan contestar en los tiempos que más se le acomoden, y permitimos, además, llegar a los colaboradores extranjeros.

Las preguntas que se bajaron al Forms de Google, se tradujeron a inglés debido a que la mayoría de los colaboradores son extranjeros, se incluyeron las preguntas en español para tener la validación en México y evitar una sanción.

Tabla 2.

Cronograma de sesiones

Cronograma de sesiones		
Fecha	Actividad	Descripción de actividad
8 de septiembre	Presentación al Área de Recursos Humano	Se expuso al equipo de recursos humanos la investigación hecha previamente por el equipo PAP, sobre lo que se busca evaluar con el cuestionario tres de la NOM 035, para que de ser necesario, se hicieran las correcciones para poder exponer a los colaboradores.

13 septiembre	Presentación a colaboradores	Se expuso a alrededor de 350 colaboradores la presentación previamente corregida sobre la importancia de la NOM 035 y lo que se busca evaluar con el cuestionario que se les aplicara.
Del 06 al 14 de octubre	Aplicación del Tercer cuestionario: “Entorno Organizacional”	Se envió el Forms con el cuestionario 3 tanto en inglés como en español, de tal forma que se pudiera escoger entre el idioma preferente de cada colaborador.
Del 18 al 27 de octubre	Análisis de resultados del cuestionario	En el primer corte de resultados se obtuvieron menos del 60% requerido por la NOM 035. Entonces se extendió la fecha límite de respuestas y con la ayuda de la jefa de Recursos Humanos se mandó un nuevo correo explicando la necesidad para obtener el número deseado de respuestas. Al obtener finalmente el número de respuestas deseado y con la ayuda de las gráficas en Forms, se concentró la información para analizar los resultados con el área de Recursos Humanos a profundidad.
3 de noviembre	Presentación de resultados	Se presentaron los datos relevantes que obtuvieran más del 10% en las categorías de “ <i>Siempre</i> ”, “ <i>Casi siempre</i> ” y “ <i>Algunas veces</i> ”.

Del 4 al 9 de noviembre	Análisis de personas con posible burnout	De la lista de participantes se filtraron aquellos que presentaban respuestas consistentes dentro de la categorización de “ <i>Siempre</i> ”, “ <i>Casi siempre</i> ” y “ <i>Algunas veces</i> ” en los subtemas que arrojaban datos clave de posible burnout y se enlisto a dichos colaboradores.
10 de noviembre	Presentación de personas con posible burnout	Lista de personas que cumplieron con los criterios presentados por la NOM 035 y los puntos destacables por parte del equipo PAP y el equipo de Recursos Humanos. Se dividió por gravedad, personas que sus respuestas a las preguntas que nos brindaban información relevante sobre posibilidad de burnout, eran siempre en las preguntas (foco rojo), casi siempre (foco naranja) y a veces (foco amarillo), que son las personas a las que se les debe prestar mayor atención para evitar tener un diagnóstico de burnout.

Nota. Cronograma de sesiones explicadas. Fuente: Elaboración propia

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

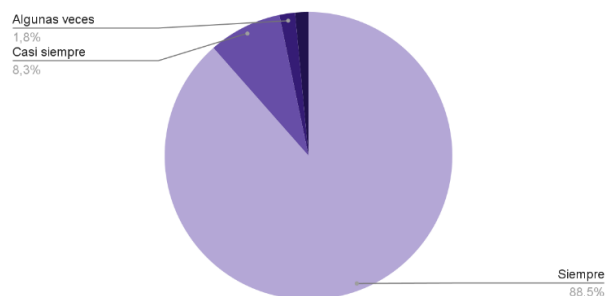
Por medio del análisis de resultados observamos en conjunto con el área de Recursos Humanos, aquellos temas que brindaron tanto información positiva como información negativa por mejorar en la organización.

Concluimos que, dentro de los puntos positivos, destacan los temas de “**Condiciones Ambientales**”, se muestra que el **88.5%** de los colaboradores afirman que en su centro de trabajo se aplican siempre todas las normas y medidas necesarias para trabajar de manera segura y por ende el **96.3%** afirma que, esto les permite trabajar de manera higiénica y protegida.

Gráfica 1.

Condiciones ambientales

¿Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo?



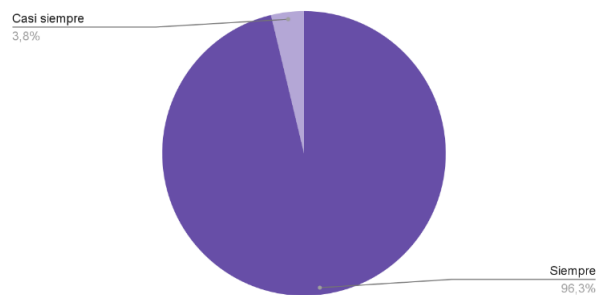
Nota. ¿Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en mi trabajo?

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2.

Condiciones ambientales

¿El espacio donde trabajo me permite realizar actividades de manera segura e higiénica?



Nota. ¿El espacio donde trabajo me permite realizar actividades de manera segura e higiénica?

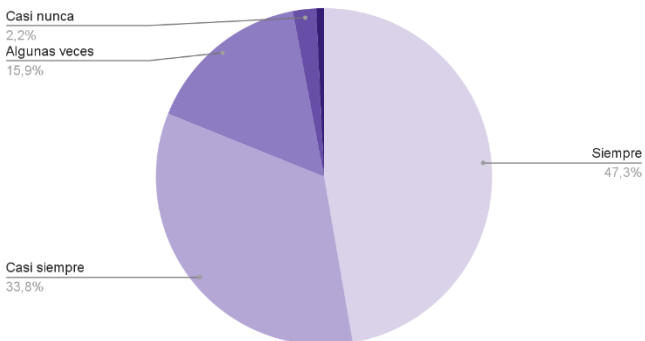
Fuente: Elaboración propia

En el tema de “**Decisiones dentro del trabajo**” el **47.3%** de los colaboradores concuerdan que dentro de su trabajo pueden aspirar siempre a un mejor puesto de trabajo y el **46.4%** expresan que se les permite desarrollar nuevas habilidades.

Gráfica 3.

Decisiones dentro del trabajo

¿Puedo aspirar a un mejor puesto?

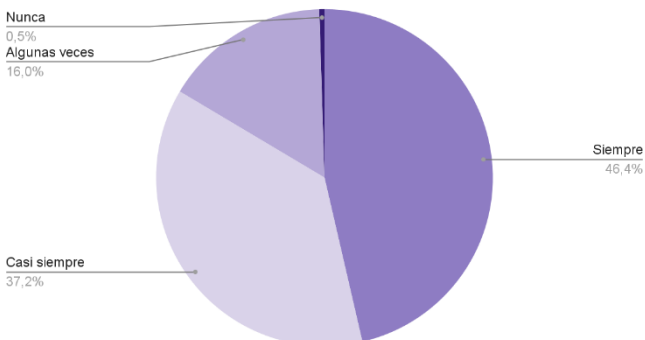


Nota. ¿Puedo aspirar a un mejor puesto? Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4.

Decisiones dentro del trabajo

¿Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades?



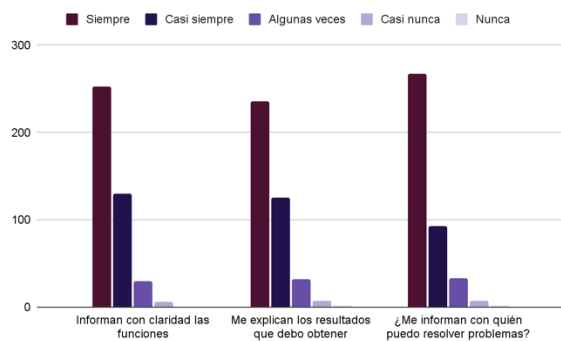
Nota. ¿Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades? Fuente: Elaboración propia

Dentro “*Capacitación e información relacionada*” el **58.4%** de los participantes expresan que siempre se les informa con claridad cuáles son sus funciones, el **58.7%** se les explica siempre aquellos resultados que deben obtener, el **66.4%** siempre se les informa con quién deben acudir cuando necesitan resolver un problema, el **67.4%** concuerda que siempre se

les permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo, **48.3%** reciben siempre capacitaciones útiles y **62.1%** se les explica siempre claramente los objetivos de su trabajo.

Gráfica 5.

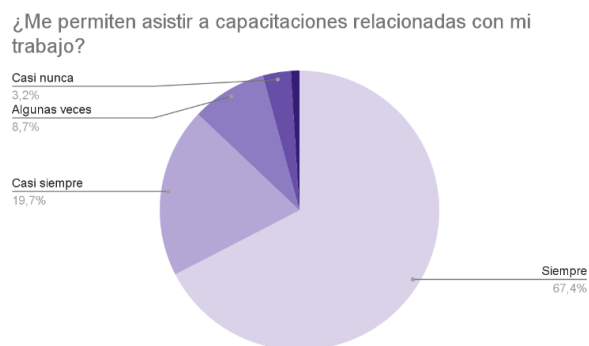
Capacitación e información relacionada



Nota. Información brindada por los superiores. Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6.

Capacitación e información relacionada



Nota. ¿Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo? Fuente. Elaboración propia

Gráfica 7.

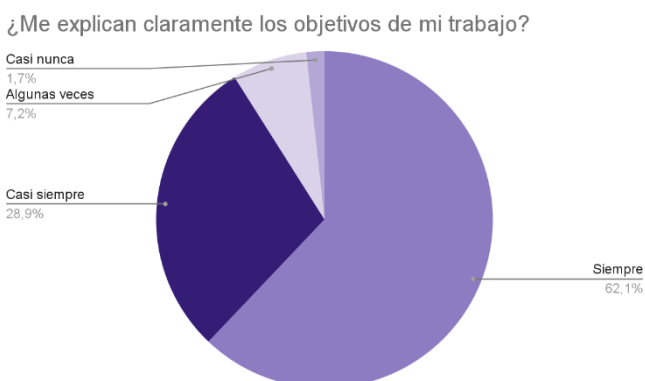
Capacitación e información relacionada



Nota. ¿Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo? Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8.

Capacitación e información relacionada



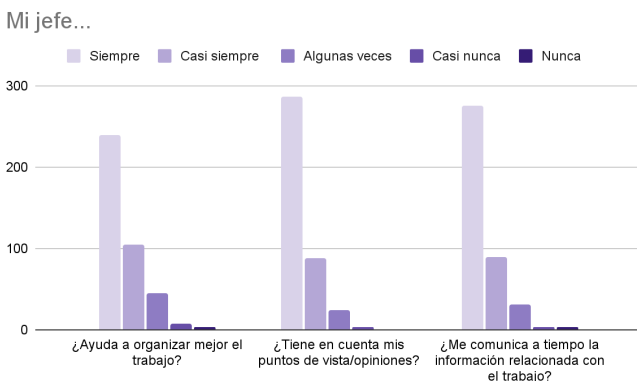
Nota. ¿Me explican claramente los objetivos de mi trabajo? Fuente: Elaboración propia

Se destacan dentro de los temas de “**Relación**” puntos muy importantes en cuanto a las relaciones que mantienen los colaboradores con sus jefes y con sus compañeros. **59.7%** de los participantes creen que siempre su jefe ayuda a organizar mejor el trabajo. Se trató de identificar si los participantes opinan que su jefe toma en cuenta sus puntos de vista como opiniones y **71.1%** opinan que siempre se les toma en cuenta.

En la continuación de indagación de la “*relación de los colaboradores con sus jefes*” se logró identificar que **68.6%** participantes aprueban que su jefe siempre comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo. En cuanto a la orientación que reciben por parte de su jefe para ayudarles a realizar un mejor trabajo, **67.1%** mencionan que siempre la reciben. **71.1%** de los votantes expresaron que siempre su jefe les ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo.

Gráfica 9.

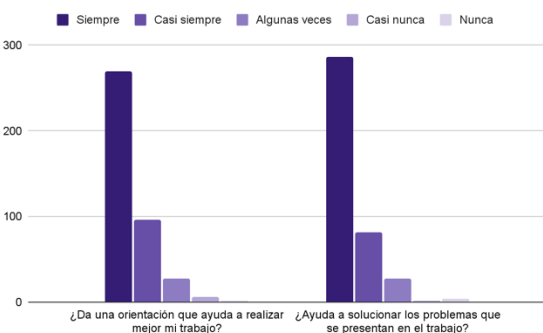
Relación con los jefes



Nota. Relación de los colaboradores con los jefes. Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10.

Relación con los jefes

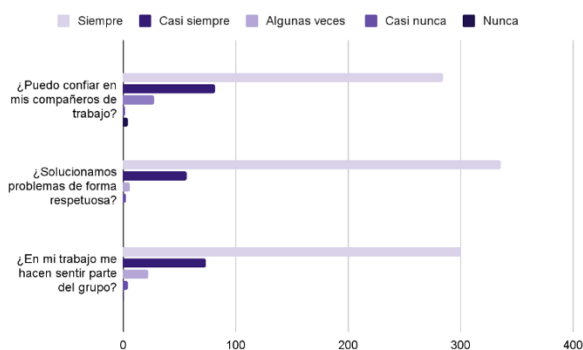


Nota. Relación de los colaboradores con los jefes. Fuente: Elaboración propia

En el tema de la “**relación con los compañeros**” el **70.6%** cree que puede confiar siempre en sus compañeros de trabajo, el **83.5%** destaca que se solucionan los problemas de forma respetuosa, el **74.8%** menciona que le hacen sentir parte del grupo, el **79.1%** expresa que los compañeros colaboran al realizar trabajos en equipo y el **78.8%** que sus compañeros de trabajo siempre ayudan cuando se tienen dificultades.

Gráfica 11.

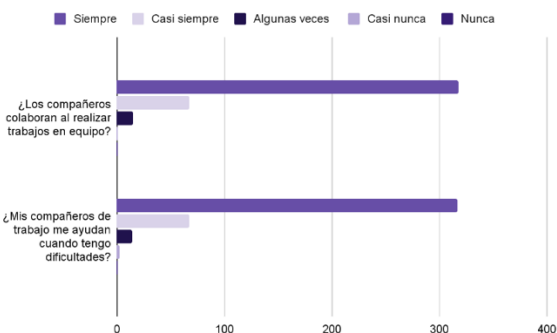
Relación con los compañeros



Nota. Relación entre colaboradores. Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12.

Relación con los compañeros

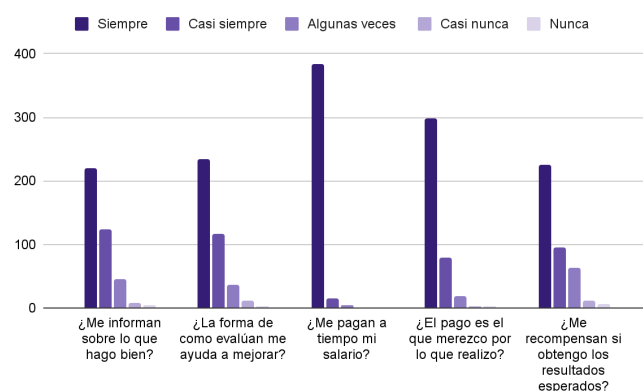


Nota. Relación entre colaboradores. Fuente: Elaboración propia

El penúltimo tema para destacar es el de “*Información recibida sobre el rendimiento*” se concluyó que **54.7%** afirman que siempre informan sobre lo que hacen bien. La forma de cómo evalúan ayudan siempre a **58.4%** mejorar su trabajo. **95.2%** mencionan que siempre pagan a tiempo su salario. **74.1%** colaboradores creen que el pago es el que merecen. **56.2%** siempre los recompensan cuando obtienen los resultados esperados. **68.9%** siempre creen que al realizar bien el trabajo pueden crecer laboralmente. **70.6%** de los participantes consideran que su trabajo es estable. **75.3%** se sienten orgullosos de laborar en su centro de trabajo. Y **86%** tienen siempre un sentimiento de compromiso a su trabajo.

Gráfica 13.

Información recibida sobre el rendimiento



Nota. Información recibida sobre el rendimiento de los colaboradores. Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el tema a destacar es el de “*Actos de violencia*” en el cual mencionan **79.9%** que siempre pueden expresarse libremente dentro de su trabajo sin interrupciones.

Gráfica 14.

Actos de violencia

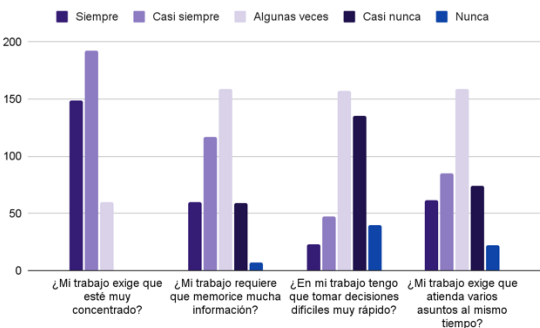


Nota. Actos de violencia dentro de la empresa. Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las áreas de oportunidad se observa dentro de “*Esfuerzo mental*” que **48.1%** de los participantes consideran que su trabajo exige que estén muy concentrados casi siempre. **39.8%** algunas veces requieren memorizar mucha información. **39.3%**, reflexiona que en su trabajo solo algunas veces deben tomar decisiones difíciles muy rápido. Su trabajo exige a **159 (39.5%)** atender algunas veces varios asuntos al mismo tiempo.

Gráfica 15.

Esfuerzo mental



Nota. Esfuerzo mental requerido por la empresa. Fuente: Elaboración propia

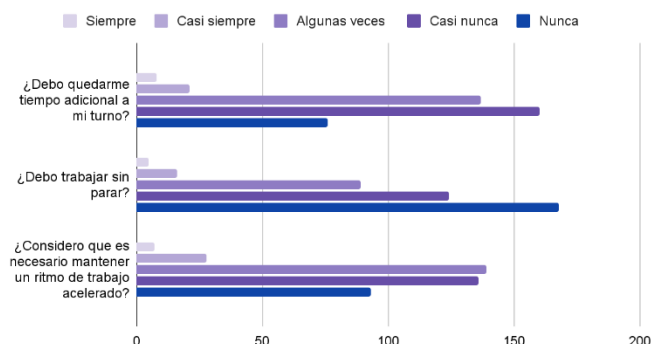
Dentro de “*Cantidad y ritmo de trabajo*” **34%** consideran que algunas veces deben quedarse tiempo adicional. **22%** algunas veces trabajan sin parar. **34.8%** consideran que

algunas veces mantienen un ritmo de trabajo acelerado. Y el 19.4% expresa que algunas veces responde ante su jefe por los resultados de toda su área.

Gráfica 16.

Cantidad y ritmo de trabajo

Por la cantidad de trabajo...

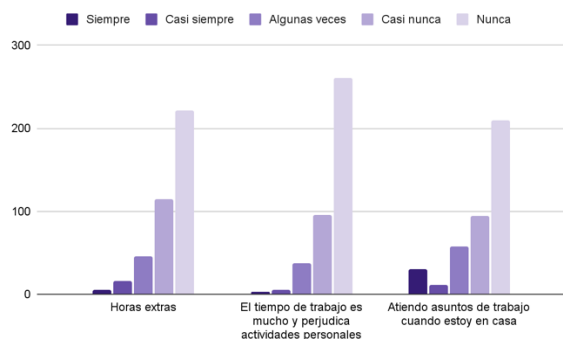


Nota. Cantidad y ritmo de trabajo dentro de la empresa. Fuente: Elaboración propia

Para el tema de “*Jornada de Trabajo*” se expresa por **27.3%** que algunas veces se encuentran pensando en asuntos personales y **14.1%** que algunas veces atienden asuntos personales dentro del trabajo.

Gráfica 17.

Jornada de trabajo

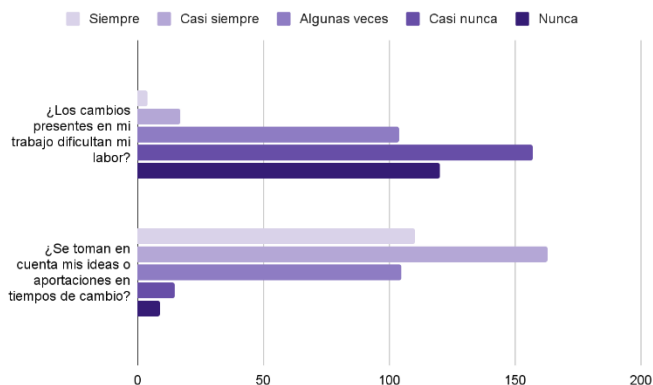


Nota. Jornada de trabajo dentro de la empresa. Fuente: Elaboración propia

25.8% algunas veces sienten que los cambios presentes dificultan su trabajo dentro de “*Tipo de cambio que ocurre en el trabajo*”.

Gráfica 18.

Tipo de cambio que ocurre en el trabajo

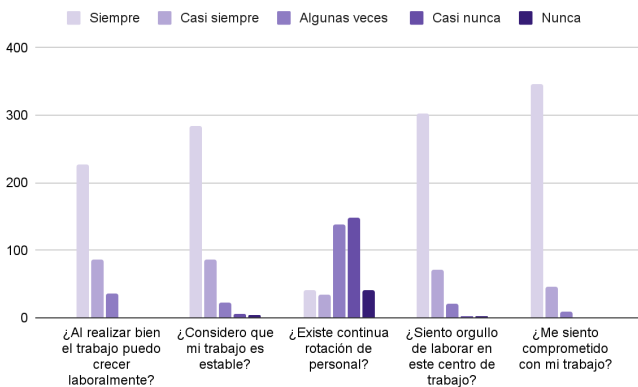


Nota. Tipos de cambios que ocurren dentro de la empresa. Fuente: Elaboración propia

Sumando a estas áreas de oportunidad en “*Información recibida sobre el rendimiento*” 34.3% de los participantes que creen que algunas veces existe continua rotación de personal.

Gráfica 19.

Información recibida sobre el rendimiento



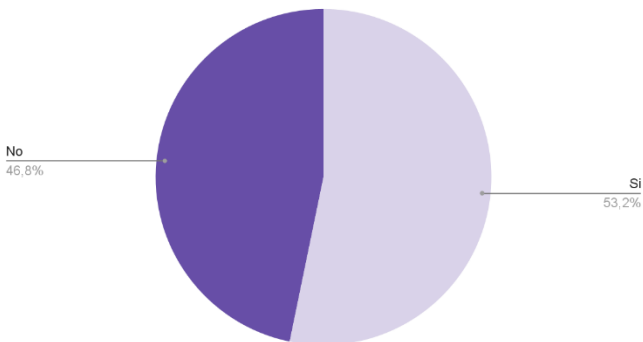
Nota. Información proporcionada sobre el rendimiento individual.

Dentro de “*Atención a clientes*” 14.7% de los usuarios opinan que han brindado atención a usuarios muy enojados.

Gráfica 20.

Atención a clientes

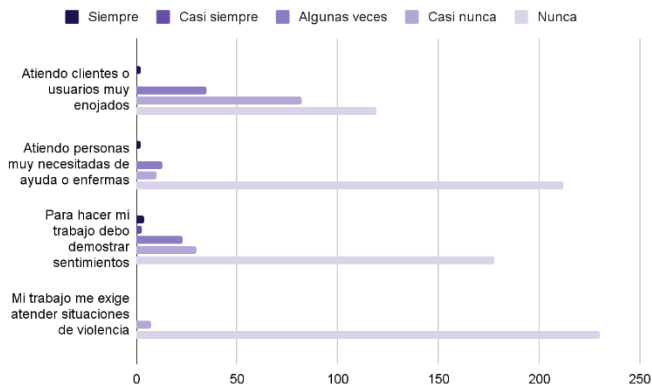
¿En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios?



Nota. ¿En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios? Fuente: Elaboración propia

Gráfica 21.

Atención a clientes



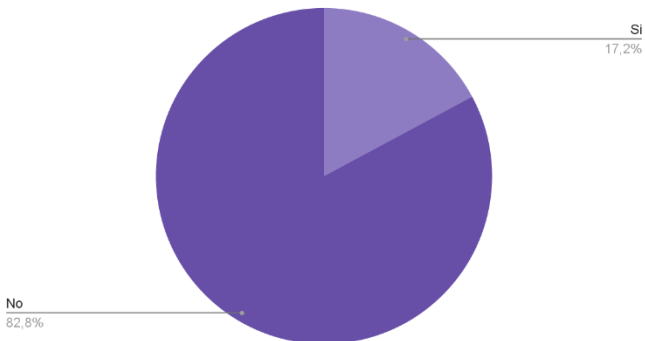
Nota. Tipo de atención a clientes. Fuente: Elaboración propia

Y por último el 15.5% de los usuarios opinan que comunican tarde los asuntos del trabajo en las “*Actitudes de las personas supervisoras*”.

Gráfica 22.

Actitudes de las personas supervisoras

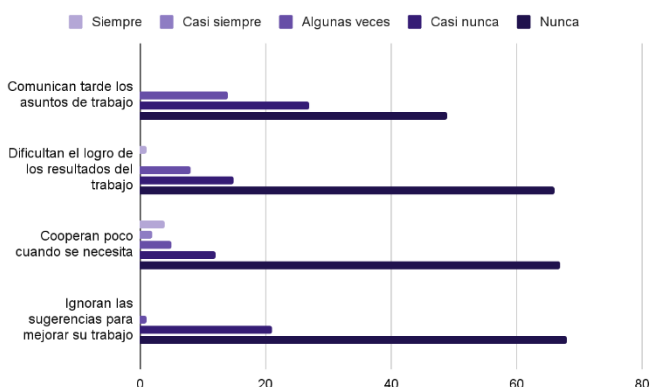
¿Soy jefe de otros trabajadores?



Nota. ¿Soy jefe de otros trabajadores? Fuente: Elaboración propia

Gráfica 23.

Actitudes de las personas supervisoras



Nota. Actitudes y comunicación por parte de los supervisores. Fuente: Elaboración propia

Por medio de estas gráficas observamos que la información proporcionada es muy amplia entonces con el apoyo del área de Recursos Humanos se buscó clasificar solamente aquellas gráficas que nos proporcionaran mayor información de análisis para la conclusión, pero, sobre todo identificar las dimensiones que fueran focos de atención.

Se hizo una indagación en aquellas que nos arrojaran información de posibles candidatos a tener un diagnóstico de Burnout siendo estos: “*Cantidad y Ritmo de Trabajo*”, “*Esfuerzo Mental*”, “*Actividades Realizadas Dentro Del Trabajo y las Responsabilidades*”, “*Jornada de Trabajo*”, “*Decisiones Tomadas en el Trabajo*”, “*Tipo de Cambio*”, “*Capacitación e Información Proporcionada*”, “*Relación con los jefes y Compañeros*” y, por último, “*Actos de Violencia*”.

Se realizó una lista de los colaboradores separándolos entre las personas que sus respuestas en esas categorías fueron *siempre*, viéndose éstas como las más posibles en padecerlo siendo un total de 8 colaboradores, después en el *casi siempre* que estas son un foco naranja con un total de 21 personas, y por último las que sus respuestas fueron mayormente *algunas veces* siendo 135 colaboradores.

2. Productos

Los productos que fueron entregados a la empresa fueron:

- *Presentación de la NOM 035*; se investigó sobre la guía de referencia III de la NOM para que tanto el equipo PAP como el equipo de Recursos Humanos de la empresa tuviera el conocimiento necesario sobre esta norma, poder conocer lo que busca evaluar, cómo se califica y lo que es de vital importancia para estar conforme a la ley.

Esta presentación fue elaborada en Power Point con el formato de la empresa, incluía 31 diapositivas. Se realizó esta presentación como parte de una sensibilización para que tanto el equipo PAP y la empresa estuvieran en sincronía y con la misma información.

- *Presentación análisis de resultados de la guía de referencia aplicada*; se hizo un bajado de datos de las respuestas obtenidas de la aplicación. Se fueron interpretando las respuestas y sacando gráficas para que estos sean más visibles. Esto con el objetivo de tener la información más relevante que nos arrojaran las áreas en las que la empresa se tiene que enfocar y que podrían verse como debilidades.
- *Presentación de posibles colaboradores con “Burnout”*; posteriormente al presentar ambos análisis se optó por parte del área de Recursos Humanos identificar aquellos participantes que podían presentar casos de burnout. Entonces se realizó una búsqueda de las preguntas del cuestionario que pudieran clasificar como descriptivas en aspectos de cansancio para los colaboradores y se filtraron las respuestas que estuvieran dentro de “Siempre”, “Casi siempre” y “Algunas veces”.

Así se presentó al área de RH los nombres de los colaboradores que clasificaban como candidatos a posible burnout.

- *Reporte ejecutivo*; reporte donde se presenta de manera visual y resumida los resultados obtenidos durante el trabajo de todo el periodo escolar. Se destacan los puntos de objetivos del proyecto, cronograma de actividades, plan de trabajo, productos y resultados entregados, presentaciones realizadas y recomendaciones a directivos de la empresa.

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

Mariana Moreno Pineda

Pude observar un contexto diferente al que estuve acostumbrada mucho tiempo, ahora identifiqué aspectos organizacionales que veía normales al ser un sujeto externo a estas problemáticas. Puedo darme cuenta de las realidades que ya sabía que existían pero que honestamente no generaban empatía en mí como ahora sí.

Mi sentir cambió drásticamente, gracias a los aspectos informativos de la NOM 035, logrando identificar nuevos dominios que no veía posibles, como factores perjudiciales para los trabajadores mexicanos de hoy en día, pero también es un sentimiento de alegría observar el gran peso que está teniendo la importancia de la salud mental.

Fabiola Elizabeth Rodríguez Garza

Logré posicionarme en un escenario real y poder adentrarme un poco más en lo que es la NOM 035 y poder apropiarme de esta. El analizar la guía de referencia III de entorno laboral fue un abrir de ojos para mí ya que me pude dar cuenta de cómo el lugar en el que se trabaja es muy importante en la salud mental, me doy cuenta de que no solo es que guste lo que se haga, sino que también se tiene que estar en un espacio agradable y cómodo para poder potenciar las habilidades que tenemos.

3.2 Aprendizajes logrados

Mariana Moreno Pineda

Todo este proyecto fue una experiencia muy apropiada a mis tiempos, creo que si hubiera tenido este proyecto antes no hubiera tenido la misma madurez para resolver ciertos aspectos que ahora observo cómo fáciles y/o sencillos. Sentí que las habilidades más presentes fueron la comunicación asertiva y la organización, cualidades que puedo decir sí he practicado en proyectos pasados, pero no como en éste. Logré ahora usar ambas, pero ahora desde un punto de vista diferente, sobre todo desde un punto de vista de nuestras asesoras.

Viendo que a veces es necesario utilizar información concisa y precisa, que a veces es importante igualmente tener claras las ideas y presentar toda la información completa, pero sin olvidar que la comprensión de ideas es fundamental al momento de exponer este sentir y que sea de igual forma fácil para el otro comprender las ideas y los aspectos que se buscan transmitir.

Fabiola Elizabeth Rodríguez Garza

Durante el trabajo en este PAP desarrollé diferentes competencias que se pueden aplicar en distintos ámbitos en mi vida. Aprendí a ser más tolerante; ya que hubo ocasiones en donde cambiaban los resultados y teníamos que volver a analizar los datos que ya se habían hecho, la escucha activa; escuchar a mi compañera de equipo y saber lo que me está intentando comunicar como también poder comprender lo que el equipo de RH nos estaba pidiendo, comunicación asertiva; poder dar a entender la información que estoy tratando de transmitir.

El trabajo en equipo fue algo que tuve que poner en práctica durante todo este semestre, ya que todas las actividades se realizaron en equipo y tenía que ser muy atenta a lo que mi compañera necesitaba y poder expresar mis necesidades para poder realizar las diferentes tareas solicitadas de una manera efectiva y eficaz.

3.3 Aprendizajes de la retroalimentación de los directivos

Mariana Moreno Pineda

Al finalizar la presentación y al recibir la retroalimentación puedo darme cuenta de que hicimos tanto mi compañera como yo, un gran trabajo. Hubo momentos donde ambas sentíamos mucha presión con la carga de trabajo, pero sabíamos que al final iba a brindar frutos y como lo pensamos, ocurrió así. El área de Recursos Humanos fue capaz de identificar todo nuestro esfuerzo tanto que no hubo recomendación alguna. También al observar que nuestros profesores también reconocen este esfuerzo podemos concluir que el tiempo de trabajo que se dedicó valió totalmente la pena.

Me gustó también identificar que nuestros asesores vieron el compañerismo que teníamos mi compañera y yo. Eso sin duda fue lo más valioso, que el compañerismo como la entrega son reflejadas, y que el compañerismo y sobre todo nuestra amistad fue un factor para nosotras positivo para avanzar y finalizar nuestro último proyecto de aplicación en su debida forma.

Fabiola Elizabeth Rodríguez Garza

Después de recibir la retroalimentación creo que el desempeño que se tuvo durante el PAP fue eficiente y eficaz, cumplimos con todos los entregables y las acciones que se realizaron durante el transcurso de este fueron de la mano con las necesidades que la empresa presentaba.

Puedo decir que las expectativas de la empresa se cumplieron ya que los comentarios fueron todos positivos, la comunicación que se tuvo con la empresa fue lo que recibimos con mejores comentarios.

También algo que nos ayudó a cumplir con sus expectativas fue transmitir la información de forma simple y resumida, y solo resaltando lo más importante que de tal forma no fuera mucha información y no se volviera algo tedioso.

La comunicación y la forma en la que mi compañera y yo tenemos fue algo que nos ayudó y que se nos retroalimentó mucho debido a la rapidez con la cual trabajamos y la forma en que comunicamos la información al equipo de Recursos Humanos.

4. Bibliografía y otros recursos

Cortés, V. (21 de octubre de 2019.). *¿Para qué sirve la Nom 035?. Sodexo*

<https://blog.sodexo.com.mx/blog/para-que-sirve-la-nom-035>

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.

Sánchez, I. (13 de enero de 2020). OCC Mundial. Obtenido de

<https://www.occ.com.mx/blog/nom-035-que-es/>

Social, P. T. D. S. Y. (s. f.). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.* gob.mx.

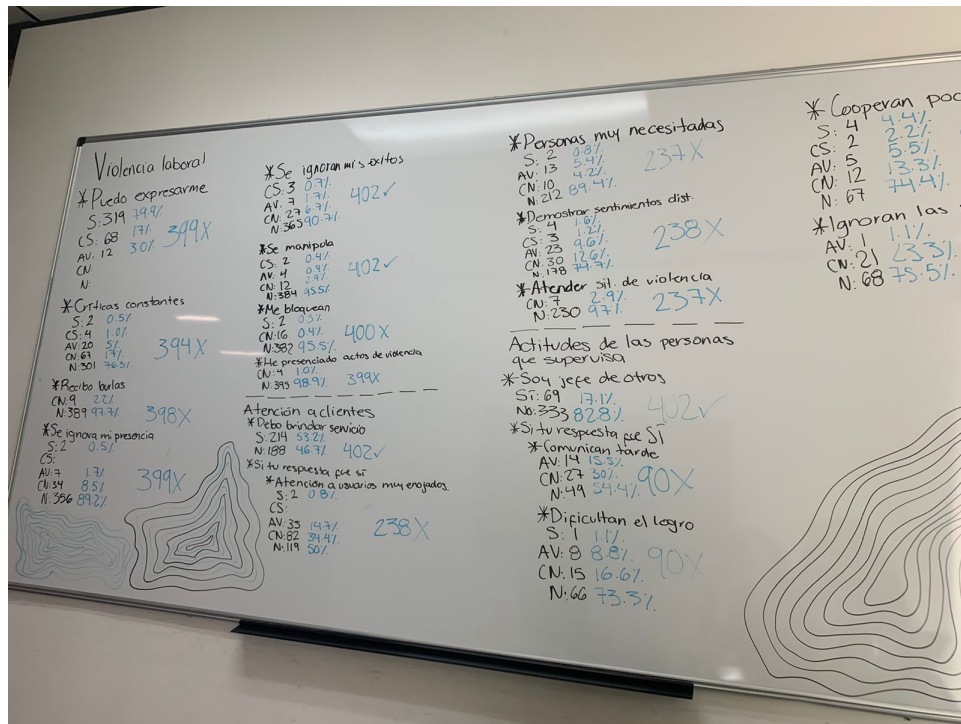
<https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

¿Qué pasa si no cumplo con la NOM 035? (2022, 6 abril). Darhe. [https://darhe.com.mx/que-pasa-](https://darhe.com.mx/que-pasa-si-no-cumplo-con-la-nom-035/)

[si-no-cumplo-con-la-nom-035/](https://darhe.com.mx/que-pasa-si-no-cumplo-con-la-nom-035/)

5. Anexos generales

Anexo 5.1 Pizarra de datos de la guía de referencia



Nota. Dentro del análisis de resultados se buscó asegurar que el número de respuestas de todas las preguntas fuera de un total de 402. Por eso en la pizarra se observa la última dimensión de “Violencia Laboral” y “Atención al cliente”. Se observa que la mayoría de las respuestas eran menos a las deseadas, mientras que hubo 4 preguntas que cuentan con las 402 respuestas y estas sí fueron utilizadas para el análisis de resultados. Fuente: Elaboración propia