



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Valle de Chalco

**IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN
PROCESOS PARA OPTIMIZAR EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS**

**MEMORIA DE EXPERIENCIA
LABORAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN CONTADURÍA

P R E S E N T A

Karen Aranza Arroyo Cardenas

ASESORA:

M. EN AD. DE N. LIZBETH VÁZQUEZ BELTRÁN

Revisor: L. I. A. Irma Carreño Guzmán

Revisor: M. en Ad. De N Jorge Reynaga Salgado

VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD, MÉXICO

OCTUBRE 2024.



CUVCH

**IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN PROCESOS
PARA OPTIMIZAR EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

ÍNDICE

	Pág.
I. RESUMEN	8
II. IMPORTANCIA DE LA TEMÁTICA	12
III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O EMPLEO	23
IV. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA	29
V. INFORME DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES	38
VI SOLUCIÓN DESARROLLADA Y SUS ALCANCES	74
VII IMPACTO DE LA EXPERIENCIA LABORAL	77
VIII REFERENCIAS DE CONSULTA	79
IX ANEXOS	81

I. RESUMEN

Para la elaboración del presente trabajo, se llevó a cabo una observación profunda de lo que se estaba trabajando en la empresa, principalmente en el área de Recursos Humanos (RH), dado que la labor principal es trabajar con personas, se convierte en un blanco de observación, ya que, se puede decir que es un factor de suma importancia para cualquier empresa.

Se menciona a grandes rasgos la importancia del tema, que en este caso es la Implementación de la Tecnología en Procesos para Optimizar el Área de Recursos Humanos, debido a que este departamento se encarga de contratar al personal, es importante que después de tenerlo en la empresa, se puedan generar garantías que tengan un lugar óptimo para trabajar, no solo en infraestructura, también en lo que respecta a su confort y la relación con los mismos compañeros.

En dicho trabajo, se resalta un dato importante que es, que México se encuentra entre los primeros lugares con el mayor número de personas con estrés laboral, debido a que muchas organizaciones no cuentan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus trabajadores (Briseño, 2017), de ahí la importancia de optimizar el proceso de análisis de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM 35).

Se analiza un poco sobre los enfoques o modelos que tienen que ver con el clima laboral, como son el modelo de Litwin y Stinger; que gracias a los diversos factores como la tecnología, la estructura organizacional y social y las necesidades de los miembros generan un alto grado de productividad y satisfacción, por otro lado, el modelo de Schneider y Hall; que refiere que conocer el comportamiento de los miembros generará un clima laboral sano.

Ahora bien, la teoría organizacional de Likert establece que el comportamiento de los subordinados, depende directamente del comportamiento de los administrativos, así que se puede decir que, un empleado insatisfecho realizará un trabajo, deficiente.

La teoría de Value Profit Chain, refiere que la motivación es el principal factor para que los empleados trasmitan al cliente, por lo que el trabajo que se hace en la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V. hace referencia a la teoría del Clima Organizacional de Likert, ya que, en esta refiere que todo depende del papel que juegan los administrativos en los subordinados.

Después de analizar la importancia de la temática, se hace una descripción del puesto, donde se define primeramente lo que es dicho concepto, refiriéndose a que es aquella que sirve para resumir las responsabilidades, actividades, calificaciones, habilidades y competencias, que una persona necesita para cubrir un puesto laboral (gamarra, 2024).

Ahora bien dentro de lo que es el puesto de RRHH, este se dedica a proporcionar a la empresa empleados, mantiene los registros de personal y ayuda a crear un equipo eficaz y mantiene a los empleados en su puesto de trabajo con el perfil específico.

Defino el trabajo que realizo como auxiliar contable, como asistir al jefe de RRHH, en actividades de reclutamiento, selección y seguimiento de personal, recibiendo las solicitudes de los posibles candidatos al puesto, publicación de ofertas, se programan entrevistas, se abren expedientes, se da inducción, proceso de nómina, verificar y registrar los programas de capacitación, cálculo de vacaciones, aguinaldos, pero principalmente coordinar y aplicar exámenes y diagnósticos para la NOM-035.

Ahora bien, se da un acercamiento a la problemática planteada en el área de trabajo, ya que lo que realizo como como auxiliar de RRHH, está la de coordinar y aplicar los exámenes y diagnósticos para la NOM-035, misma que se aplica para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, ayudando a promover que se tenga un ambiente organizacional sano.

El principal problema planteado, es la aplicación de dicho cuestionario, ya que se llevaba a cabo de manera física, causando problemas de papeles estorbosos, dificultad al contar los reactivos, se opta por digitalizar dicho cuestionario, para facilitar la interpretación de resultados, pero principalmente para que los trabajadores lo hagan sin ninguna presión o miedo de que sean evidenciados.

Se hace un descripción detallada de las actividades y funciones que realizo en el departamento como auxiliar de RRHH, detallando cada actividad, esto con el fin de que se observe que la actividad en dicho puesto, es muy variada, por lo que el analizar y diagnosticar los cuestionarios físicos, era realmente complicado.

Se desarrolla la solución y sus alcances, donde se muestra cada uno de los cuestionarios físicos aplicados y las etapas por la que se tiene que pasar para poder hacer un diagnóstico, mostrando también los cuestionarios digitales, que abarcan los mismos apartados que el físicos, la diferencia es, la facilidad con la que se obtienen los resultados y también se contribuye al medio ambiente con menos material impreso.

Finalmente se genera el apartado de impacto que se tiene con respeto a la experiencia laboral y la aportación del cuestionario digital, refiriendo que el mayor impacto, es principalmente en el ambiente, ya que se reducen los desechos de papel, el uso de tinta de impresora, aporta mayor seguridad a los empleados al considerar el cuestionario confidencial y se me quita una carga de estrés también al contabilizar y diagnosticar infinidad de cuestionarios físicos que a la larga

terminaban con cansancio emocional. En la parte de anexos del presente trabajo, se comparte el código QR que se proporciona a los trabajadores para contestar el cuestionario desde su celular, mismo que es cuidadosamente distorsionado para mantener la autoría del mismo.

II. IMPORTANCIA DE LA TEMÁTICA

El interés de realizar el presente trabajo de Memoria de Experiencia Laboral, se da, con la finalidad de dar a conocer la labor que he realizado dentro de mi lugar de trabajo, mencionando algunas de las acciones con las que he aportado para lograr mejoras en la empresa y en mi desarrollo profesional.

Cabe señalar, que el presente trabajo, trata temas como: Recursos Humanos (RRHH), rotación de personal, ambiente o clima laboral y prevención de riesgos, donde se involucra la NOM 35 sobre riesgos psicosociales, tomando en consideración la tecnología ya que, por medio de las herramientas digitales se pueden optimizar los procesos.

Se puede decir, que el departamento de RRHH se encarga de encontrar y contratar a las personas ideales para el puesto establecido, como refiere Gamarra (2023), “Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, *onboarding*¹ o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos” (p. 2).

Dado que las personas son las que llevan a flote los negocios, de ahí radica la importancia de optimizar procesos para mejorar, pero no solo en lo que respecta a su labor como tal, sino, de una manera interna, en este caso tomando en cuenta la NOM 35, que se encarga de establecer elementos para analizar y prevenir los factores de riesgo psicosociales y mejorar el ambiente laboral.

¹ Onboardin: el proceso de incorporación de nuevos trabajadores en una empresa

Como refiere Alarcón (2022) la NOM 035 “busca fomentar el bienestar entre empresa y trabajadores, por medio de un marco de referencia para identificar aquellas situaciones que puedan afectar al trabajador” (p. 4). Como se puede observar, el personal es un factor de suma importancia para las empresas, en este caso, al ser auxiliar del departamento de RRHH, se tiene el interés de saber si los trabajadores tienen factores de riesgo psicosociales, para esto se elabora un cuestionario que es aplicado a todos los trabajadores para poder atender cualquier situación de riesgo.

A continuación, se muestran algunas características generales sobre la NOM 035:

1. Son un conjunto de regulaciones establecidas por las autoridades mexicanas para garantizar que los empleadores proporcionen un ambiente de trabajo seguro y saludable para su capital humano.
2. Estas normas establecen los requisitos mínimos que deben cumplir los empleadores para proteger a sus trabajadores de los riesgos laborales y para prevenir accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo.
3. Abarcan una amplia variedad de temas, desde la prevención de riesgos laborales hasta la protección de los trabajadores contra sustancias tóxicas y peligrosas, pasando por la seguridad en la maquinaria y equipos, la ergonomía, la higiene industrial.
4. Estas normas son obligatorias para todas las empresas y empleadores en México, y son supervisadas y aplicadas por las autoridades del gobierno mexicano.
5. Promueve un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.
6. Es relativamente nueva, su entrada en vigor se dividió en dos fases, la primera arrancó el 23 de octubre de 2019, en la que se establecieron la política, las medidas de prevención, la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos (Cobee, 2023).

Cuadro 1. Implementación de la NOM 035

Pasos	Características
Comunicación y consentimiento	<p>Se debe de informar a los colaboradores sobre el propósito de responder los cuestionarios requeridos por la NOM 035. Como es natural, posiblemente sientan miedo de contestar con sinceridad, por lo cual debes aclarar que la empresa no los perjudicará por sus respuestas, sino que, al contrario, su honestidad contribuirá a crear un mejor ambiente de trabajo. Después de informarles en qué consiste el cuestionario y cuál es su propósito, debes recolectar la firma de consentimiento que dio cada colaborador para participar en la encuesta.</p>
Registrar colaboradores afectados	<p>La NOM 035 exige que identifiques si en tu empresa hay colaboradores que han experimentado eventos traumáticos relacionados a su trabajo. Para identificarlos, es necesario que todos los integrantes de tu organización respondan un cuestionario que contenga preguntas al respecto.</p> <p>Tip: se debe crear estas preguntas cuidadosamente para obtener respuestas válidas,</p>
Identifica factores de riesgo psicosocial y evalúa el entorno laboral	<p>Este paso también incluye realizar encuestas a tus colaboradores. Si tienes entre 16 y 50 colaboradores, todos deben responder el cuestionario de riesgos psicosociales; si tu empresa tiene más de 50 colaboradores, puedes realizar la encuesta a una muestra representativa de tu fuerza laboral.</p> <p>Existen dos tipos de cuestionario: el A y el B. El cuestionario A va dirigido a los colaboradores que no son operadores o personal auxiliar, mientras que el cuestionario B sí va dirigido a estas categorías de colaboradores.</p>

Interpreta y analiza los resultados	<p>Después de realizar las encuestas correspondientes, debes encargarte de analizar e interpretar los resultados para identificar claramente cuáles son los factores de riesgo psicosocial que están latentes en tu empresa. El mero registro de las respuestas de los cuestionarios no es suficiente, ya que debes crear una estrategia eficiente para mejorar las condiciones de trabajo de tus colaboradores. Para esto, es necesario comprender a profundidad cómo interactúa tu personal con la cultura organizacional de tu empresa y en qué medida se desempeña en un ambiente laboral favorable.</p>
Establece políticas de prevención y atención	<p>Una vez que conoces el estado de tu ambiente laboral e identificaste los factores de riesgo psicosocial que enfrentan tus colaboradores, la NOM 035 pide que elabores una política de prevención de estos riesgos y de atención a los colaboradores afectados. Algunos de los elementos que pueden incluir estas políticas son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover el respeto y la cordialidad entre tus colaboradores • Incrementar el reconocimiento por el trabajo realizado • Establecer sanciones para quienes perpetran violencia o acoso laborales
Atención psicológica	<p>Una vez que analizaste el ambiente laboral de tu organización, la NOM 035 recomienda que tomes ciertas medidas para atender a los colaboradores que sufrieron eventos traumáticos en su ambiente de trabajo. Si algún miembro de tu organización padece alguna afección psicosocial como resultado del desempeño de su trabajo, es obligación de la empresa empleadora proveerle los medios para acudir a una valoración psicológica y médica para atender sus afecciones, ya sea con una institución pública o privada.</p>

Fuente. Elaboración con datos de (Buk, 2023).

Como se puede observar en el cuadro uno, para poder implementar dicha norma, es necesario tomar en cuenta cada uno de estos factores, principalmente la del ¿Por qué? ¿Para qué? Y el consentimiento de los trabajadores, dado que la NOM 035 es una nueva medida en México, cumplir con ella e implementarla exitosamente es un proceso complejo que debe incluir estos seis pasos.

Ahora bien, como ya se mencionó antes, es una norma que está siendo obligatoria para todas las empresas, lo que hace que se esté implementando o que ya esté implementada, pero ¿Qué pasa si se incumple con esta?, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) de acuerdo con Buk (2023) “puede realizar auditorías y evaluaciones de cumplimiento de las primeras fases de la norma. Dichas fases incluyen la implementación de las políticas de prevención y atención de afecciones psicosociales y la implementación del cuestionario para identificar a los trabajadores afectados” (p. 1).

El incumplimiento de la NOM035 puede generar grandes multas, ya que, como se menciona en el Artículo 993 de la Ley Federal del Trabajo:

- Al patrón que no cumpla las normas que determinan el porcentaje o la utilización exclusiva de trabajadores mexicanos en las empresas o establecimientos se le impondrá una multa por el equivalente de 250 a 2500 veces la Unidad de Medida y Actualización.

Artículo adicionado DOF 04-01-1980. Reformado DOF 30-11-2012, 01-05-2019 el artículo 994. Se impondrá multa, por el equivalente a:

- I. De 50 a 250 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no cumpla las disposiciones contenidas en los artículos 61, 69, 76 y 77; Fracción reformada DOF 01-05-2019
- II. De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no cumpla las obligaciones que le impone el capítulo VIII del Título Tercero, relativo a la

Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas; Fracción reformada DOF 01-05-2019

- III.** de 50 a 1500 Unidades de Medida y Actualización al patrón que no cumpla las obligaciones señaladas en el artículo 132, fracciones IV, VII, VIII, IX, X, XII, XIV, XXII y XXVI Bis; Fracción reformada DOF 01-05-2019, 04-04-2024
- IV.** De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no cumpla con lo dispuesto por la fracción XV del artículo 132; Fracción reformada DOF 01-05-2019
- V.** De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no observe en la instalación de sus establecimientos las normas de seguridad e higiene o las medidas que fijen las Leyes para prevenir los riesgos de trabajo; Fracción reformada DOF 01-05-2019
- VI.** De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que cometa cualquier acto o conducta discriminatoria en el centro de trabajo; al que realice actos de hostigamiento sexual o que tolere o permita actos de acoso u hostigamiento sexual en contra de sus trabajadores, así como al que viole las prohibiciones establecidas en las fracciones IV y V del artículo 133 de la Ley, o lo dispuesto en el artículo 357, segundo y tercer párrafo de ésta; Fracción reformada DOF 01-05-2019
- VII.** De 250 a 2500 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que viole las prohibiciones contenidas en el artículo 133, fracciones II, VI y VII de esta Ley. Asimismo, por incumplir con los requerimientos que le haga la Autoridad Registral y la Autoridad Conciliadora, y Fracción reformada DOF 01-05-2019
- VIII.** De 50 a 100 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no comparezca a la audiencia de conciliación, en términos del artículo 684 E fracción IV de esta Ley (LFT, 2024).

Es de suma importancia tomar en cuenta las sanciones que se pudieran contraer por la falta de su cumplimiento, ya que, la STPS estará en constante observación de las empresas, para asegurar su cumplimiento.

Por otro lado, un dato importante es, que México se encuentra entre los primeros lugares con el mayor número de personas con estrés laboral, debido a que muchas organizaciones no cuentan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus trabajadores (Briseño, 2017), con base en este autor, se torna de mayor interés, el mantener al personal en las mejores condiciones, optimizando las actividades, en este caso, con la aplicación del cuestionario de la NOM 035, de una manera más didáctica y que genere el menor estrés posible a los trabajadores.

Como ya se mencionó, la labor que se realiza dentro de la empresa, mediante el departamento de RRHH, está ligada principalmente con las personas y su permanencia en la organización, llevando a un índice alto de RP, que se empieza a dar al no atender ciertas necesidades, ya que, siempre se debe de tener un índice bajo de rotación, como refieren Centeno y González (2021):

La rotación de personal es uno de los aspectos más notables del recurso humano de una organización, la rotación en sí se define como el porcentaje de personas dentro de una empresa que abandonan sus puestos sobre el número de personas que existen en la compañía, todo ello medido dentro de un período de tiempo determinado. Los autores Aranibar, Melendres, Ramírez, y García (2018) afirman que la rotación de personal no es más que “el movimiento o migración de los empleados o trabajadores que se da de una empresa u organización a otra en un determinado periodo de tiempo y por causas diversas (p. 136).

El poner atención al personal y de que su rotación va más allá de lo normal, prendiendo focos rojos que alertan a mejorar el trabajo e implementando medidas para mejorar el ambiente laboral, es el objetivo de la NOM 035, principalmente la

prevención de los riesgos psicosociales y la promoción de un entorno organizacional.

Ahora bien, de manera general en México, en lo que respecta a la RP, Hernández (2022) refiere que:

El mercado laboral mexicano tiene una de las tasas de rotación de personal más altas de Latinoamérica en el renglón de los perfiles digitales. Con un 19.2%, es la tercera economía donde mayor dificultad tienen los empleadores para retener al talento a este tanto especializado, sólo por detrás de Argentina (32.4%) y Brasil (19.5%) (p.1).

Por otro lado, Lara (2023) menciona que según “la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos en las empresas del país la rotación voluntaria promedio es del 17%. Por otra parte, según publica El Economista, 32% de los líderes de Recursos Humanos reconoce que está extremadamente preocupado por el fenómeno de la rotación de talento en sus empresas” (p. 1).

El 10% podría ser un valor aceptable para el índice de cada empresa mexicana, pero un informe más reciente de SHRM (Society for Human Resource Management) asegura que la tasa de rotación media se sitúa en el 18%. (Gamarra, 2023).

Cada empresa debe de contar con una estrategia para poder disminuir su rotación de personal, en este caso, la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V. opta por la aplicación de un cuestionario donde se analice los aspectos psicosociales de los trabajadores.

Principalmente para que una empresa funcione de manera adecuada, es necesario que el ambiente o clima laboral sea de armonía y los aspectos psicológicos son esenciales para no afectar el desempeño de los trabajadores,

teniendo gran relación la manera en que se percibe el centro de trabajo, su entorno laboral y el medio ambiente (Galicia, García y Hernández, 2023).

Por otro lado, es necesario mencionar algunas teorías que se han dado respecto al clima laboral u organizacional:

Cuadro 2. Enfoques y Modelos sobre el Clima Organizacional

Modelos y Enfoques		
Modelo de Litwin y Stinger		Describe que el sistema organizacional está conformado por tecnología, estructura organizacional, estructura social, liderazgo, prácticas de la administración, procesos de decisión y necesidades de los miembros, lo anterior genera un ambiente dentro de la organización, se produce una motivación y se va a dar un comportamiento emergente y va a crear consecuencias para la organización tales como la productividad, la satisfacción, la rotación, el ausentismo, la accidentabilidad, adaptación, innovación y reputación.
El clima laboral tiene que ver con los objetivos de la empresa, por ende, tiene que ver con el comportamiento del personal, pero principalmente con la motivación que se ofrezca a los miembros y que se pueda ver reflejado en la productividad y la rotación del personal.		
Modelo de Schneider y Hall		Define el comportamiento que tienen los miembros de una organización sin que éste sea una resultante de los factores organizacionales existentes. El análisis del clima organizacional permitirá detectar los factores que inciden en el ambiente laboral y las percepciones que existen dentro de la organización así como las relaciones existentes dentro de la empresa.
Se puede decir que los factores organizacionales, participan o afectan directamente en los miembros en su comportamiento.		

Teoría del clima Organizacional de Likert	Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción
En las empresas, es común ver empleados insatisfechos, pero al analizar su contexto, se observa que desde los jefes o directivos viene su actitud, debido a que estos tampoco se sienten satisfechos o felices con su ambiente laboral.	
Teoría de Value Profit Chain	Los empleados motivados, leales y productivos transmiten un valor a los clientes que, a su vez, lo demuestran convirtiéndose en compradores leales y haciendo de embajadores de la empresa.

Fuente: elaboración propia con datos de (Corichi, Hernández y García, 2023).

Como se puede observar, en el cuadro uno, el clima o ambiente organizacional, tiene que ver en gran medida con la motivación que se genere por medio de los jefes para que se realicen las actividades, aunque también se puede dar mediante el ejemplo de estos mismos o simplemente por los factores tanto internos como externos que provoquen la RP.

El trabajo que se hace en la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V. mediante los estudios para conocer la postura o nivel psicosocial de los trabajadores, hace referencia a la teoría del Clima Organizacional de Likert, ya que, en esta refiere que todo depende del papel que juegan los administrativos en los subordinados, precisamente, ese rol se juega en la empresa, existe la preocupación del empleado y la percepción de que se interesan por ellos, de ese interés que se muestra siempre por el personal, renace la necesidad de evaluar su capacidad psicosocial, dando interés en la persona como tal y no como un simple empleado que tiene que hacer las cosas porque es su deber.

Cabe señalar que la elaboración del presente trabajo, me resulta realmente interesante, debido que tiene gran relación con la Licenciatura en Contaduría, lo que me permite incursionar de una manera profesional debido a que, va más allá de lo académico y se vuelve parte de mi formación.

El Licenciado en Contaduría, principalmente el egresado de la Universidad Autónoma del Estado de México, cuenta con un perfil amplio, debido a que, cuenta con UA, con diversos programas, mismo que sirve para que un Licenciado logre incursionar en diversos ámbitos y el presente trabajo tiene gran importancia al momento de llevar a cabo todo el proceso para poder contar con el personal altamente capacitado y en el mejor clima laboral posible.

Para llevar a cabo dicho trabajo, haré un recuento de mi experiencia laboral en las actividades que realizo, especificando mis funciones y haciendo relación a los temas que son relevantes en dicho proceso, como lo son las actividades de los RRHH.

IX. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O EMPLEO

Antes de adentrarme en el puesto que desarrollo dentro de la empresa, es necesario conocer lo que hace, el tipo de empresa que es y cómo se pretende aportar para mejorar sus desempeño. La empresa como ya se mencionó antes, se llama Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V., dedicada a la fabricación y comercialización de Tensoactivos, detergentes, especialidades y materias primas para la industria química en general, cuenta con 49 puestos, Director General, Director General Adjunto, Gerente de Aseguramiento de Calidad, Gerente de Ventas, Gerente Administrativo, Gerente de Operación, entre otros, cuenta con 80 empleados distribuidos en los distintos puestos y se trata de una empresa mediana.

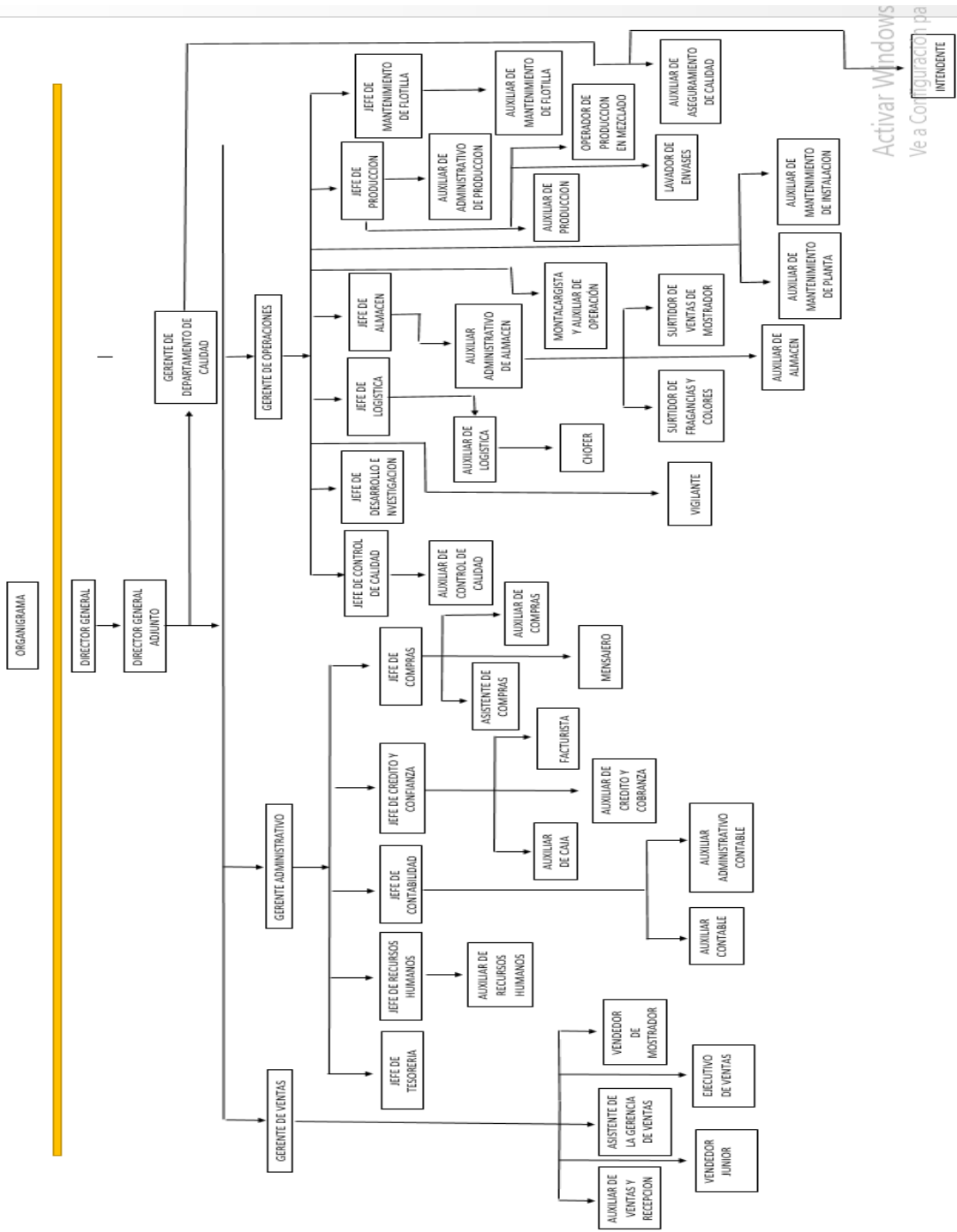
Principalmente las actividades que realizo son: cuando hay una vacante por cubrir, el jefe del área responsable me llena una solicitud de personal, si el puesto solicitado se encuentra en el organigrama, comienzo con la búsqueda de personal, en el caso que el puesto solicitado no se encuentre en el organigrama, se le solicita al jefe del área crear el perfil de puesto y ubicarlo en el nivel que él considere del organigrama.

Posterior a eso, cito a los candidatos que más se apeguen al perfil solicitado, los entrevista el jefe del área y él es el responsable de elegir al que mejor le convenga, solicito la documentación para integrar a su expediente, se les realiza un estudio socioeconómico por una empresa externa, ya que tengo los documentos completos, se les da una fecha para que se incorporen a trabajar y se le da su curso de inducción.

Aunado a esto, tengo la responsabilidad de vigilar y acompañar el desempeño de los trabajadores que ya están laborando en la empresa, de tal manera que es necesario que el ambiente laboral sea el adecuado para que se logren los objetivos planteados por la empresa y un factor importante es la

aplicación del cuestionario NOM 305, del cual se hace una adecuación para hacerlo más eficiente. A continuación se muestra el organigrama de la empresa.

Imagen 1. Organigrama



Fuente. Elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Ahora bien, es necesario conceptualizar lo que es la “descripción de puesto” como herramienta de gestión de los recursos humanos de una Empresa, por tanto, de acuerdo con Gamarra (2024) una descripción del puesto de trabajo:

Cumple una función sencilla pero esencial. Es aquella que sirve para resumir las responsabilidades, actividades, calificaciones, habilidades y competencias, que una persona necesita para cubrir un puesto laboral en una empresa. También se la conoce como “job description” o JD en inglés, y constituye una tarea clave en el proceso de búsqueda de empleados (p. 1).

Como se puede observar, una descripción le sirve a RRHH para tener mayor detalle y precisión a la hora de contratar a su personal. Cada empresa cuenta con diversos departamentos, donde se requiere el personal indicado, algunos de los departamentos con los que cuenta la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V. mismos que tuvieron que haber pasado por un proceso de reclutamiento y selección para ser parte del equipo de trabajo y que al ser parte de, es necesario mantenerlos en un ambiente laboral sano para el logro de los objetivos y evitar la RT, de una manera exagerada.

Por otro lado, es importante conocer también lo que hace el departamento de RRHH, de acuerdo con Lucena (2023) es aquél que: “proporciona a la empresa empleados, mantiene los registros de personal y ayuda a crear un equipo eficaz” (p. 1). Dentro de este departamento en ocasiones se ocupa de auxiliarles, mismos que, según Calderón (2024):

El auxiliar o asistente de RRHH debe ser una persona capacitada para trabajar en estrecha colaboración con el área. Por lo tanto debe contar con aspectos esenciales que le ayuden en el desempeño de sus funciones que son:

- Debe ser organizado
- Versátil a la hora de realizar sus tareas.
- Capaz de adaptarse con facilidad y rapidez a diversas funciones.
- Ser discreto y mantener una máxima confidencialidad en los documentos que son procesados.
- Imparcial y diplomático
- Tener capacidades para trabajar en equipo.
- Tener excelentes habilidades de comunicación.
- Debe tener conocimiento en legislación laboral para tratar los problemas de los empleados.
- Conocimientos básicos en finanzas y contabilidad para ejercer tareas de analista empresarial.

Por otro lado, Indeed (2024) refiere que un auxiliar de RRHH, realiza las siguientes actividades:

- Un auxiliares de recursos humanos es la persona responsable de gestionar las contrataciones en la empresa, esto incluye obtener toda la información de quienes buscan empleo y filtrar a los que mejor cumplan con los requisitos.
- Una de sus funciones principales es facilitar la integración del personal de nuevo ingreso, presentarle a sus colegas, mostrarle las instalaciones, su estación de trabajo y el uso de los espacios comunes.
- También se encarga de apoyar en la gestión de la información del personal y de las bases de datos de la empresa, cumpliendo con todas las normativas de privacidad y legislación relevante (p. 2).

Ahora bien, después de saber de manera general lo que es el departamento de RRHH y lo que hace un auxiliar, se hace la descripción del puesto que desempeño dentro de la empresa, a continuación se puntualiza:

Cuadro 3. Descripción del puesto

Departamento de Recursos Humanos	
Puesto	Descripción
Auxiliar de Recursos Humanos	Tiene como función principal asistir al jefe de recursos humanos en actividades como el reclutamiento, selección, ofertas de empleo, seguimiento de personal, planificación, administración, control del personal y prevención de riesgos laborales, así como mantener un ambiente de trabajo sano con el recurso humano.
Principales funciones	
<ul style="list-style-type: none">• Recibir la solicitud• Publicar ofertas de empleo.• Programar entrevistas.• Hacer seguimiento• Preparar el expediente del nuevo empleado.• Solicitar estudios socioeconómicos del personal.• Programar y coordinar estudios médicos y toxicológicos.• Verificar los datos• Impartir inducción• Completar el papeleo correspondiente a la terminación de la relación laboral.• Suministrar un servicio de atención al empleado,• Elaborar reporte de incidencias.• Procesar la nómina.• Pasar a firma los recibos de nómina.	

- Seguimiento de vacaciones e incapacidades médicas.
- Brindar asistencia en la coordinación de eventos internos.
- Verificar y registrar el programa de capacitación anual.
- Registrar y coordinar el reporte de capacitación por empleado.
- Coordinar y aplicar exámenes y diagnósticos para la NOM-035.
- Procesar las llamadas y correos entrantes.
- Redactar y distribuir documentos.
- Mantener la información de la base de datos actualizada.
- Elaborar cálculo de primas vacacionales y aguinaldos.
- Realizar y actualizar indicadores del área.
- Elaboración de la Cédula de Liquidación de C.O.P.
- Altas, bajas y modificaciones al I.M.S.S.
- Realizar los pagos de C.O.P. y el Impuesto sobre Nóminas.

Fuente: elaboración propia (2024).

Dentro de todas las actividades que realizo como auxiliar del departamento, se desarrolla la de coordinar y aplicar exámenes y diagnósticos para la NOM-035, esto con el interés de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosociales que se pudieran presentar en los candidatos o empleados de la empresa, todo con la finalidad de que se viva un ambiente favorable en el área de trabajo.

X. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

Dentro de las actividades que realizo como auxiliar de RRHH, está la de coordinar y aplicar exámenes y diagnósticos para la NOM-035, misma que se aplica como ya se mencionó antes, para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, ayudando a promover que se tenga un ambiente organizacional adecuado para cada uno de los empleados, de ahí la importancia de querer optimizar el proceso para la aplicación de un cuestionario que es aplicado cada año al personal que labora en la empresa.

Dicho cuestionario, era aplicado de manera física, a los trabajadores, el trámite era engorroso y tardado, debido a que se debían imprimir los cuestionarios y la aplicación a cada trabajador, era un proceso que se complicaba realmente, por lo que, dentro de mis habilidades personales y al darme cuenta de lo complicado que era la aplicación del cuestionario y no solo su aplicación, principalmente la interpretación que se dificultaba más.

Al notar todo lo que se comenta anteriormente, me di a la tarea de proponer la digitalización de un cuestionario mediante el código QR, mismo que es definido de la siguiente manera por Marín (2023), de la siguiente manera:

El QR, es una etiqueta óptica que contiene información y puede ser leída por una máquina. Básicamente, es cómo un código de barras, pero bidimensional. Un código de barras tradicional es unidimensional, pues codifica la información en sus barras verticales. Específicamente, en sus anchos y sus distancias entre sí. Se llama código de barras unidimensional ya que los escáneres acceden a la información en una dimensión, horizontalmente (p. 2).

El interés por utilizar este tipo de código, es porque se aumenta la interacción de los empleados con la empresa, se puede tener la información sobre los resultados, al instante, en este caso, se utilizó un QR gratuito para generar el cuestionario psicológico que se les aplica a los candidatos, siguiendo el siguiente proceso:

Para la elaboración de los cuestionarios, se cuenta con la siguiente herramienta: desde el correo de Gmail hay un apartado para crear formularios, esos formularios se pueden compartir para que los trabajadores contesten las preguntas desde la comodidad de su celular, el QR se generó gratuitamente desde dicho formulario.

1. Hacer clic en generar un código QR y se redirigirá a la aplicación de códigos QR, pudiendo utilizar un código existente o crear uno nuevo.
2. Posterior se va a la pestaña de aplicaciones y se busca el código QR, se selecciona y se crea el nuevo código.
3. A continuación, se introduce la URL de la página a la que quieres enlazar y se personaliza.
4. Después de personalizar, seleccionar generador de código QR para añadir el QR al diseño y la colocación de QR al gusto.
5. Finalmente, se guarda y descarga el diseño, ya sea en JPG o PNG, o se añade a cualquier producto imprimible (folletos, tarjetas de presentación, etc.)

Después de tener generado el QR, se tiene a la mano para poder ser utilizado y presentado a los candidatos para que puedan realizar el cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosociales que pudieran presentarse en las personas y con esto tener un mayor control.

Cuando los trabajadores contestan las preguntas se analiza al final con calificaciones globales, que se clasifican en criterios para la toma de decisiones de RRHH, a continuación se muestran estos criterios:

Cuadro 4. Criterio para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ⁽¹⁾ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ⁽¹⁾ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Fuente: elaboración propia con datos del cuestionario aplicado

Como se puede observar, mediante el cuestionario aplicado, se da una serie de resultados que va, desde muy alto a nulo, donde se describe la medidas adicionales que se tienen que tomar con el trabajador, después de esto se toman cartas en el asunto y se da seguimiento, todo para tener un ambiente laboral sano evitando la Rotación de Personal (RP), actividad que sucede con frecuencia en la empresa, ya que, no se cumple con el estándar de RP establecidos, como refieren Centeno y González (2019):

La rotación de personal es uno de los aspectos más notables del recurso humano de una organización, la rotación en sí se define como el porcentaje de personas dentro de una empresa que abandonan sus puestos sobre el número de personas que existen en la compañía, todo ello medido dentro de un período de tiempo determinado (p. 136).

Para cualquier empresa, la rotación de personal es un gran problema, sin importar que se pueda contratar con facilidad, en ocasiones las personas también se van fácilmente, de tal manera que es necesario tener las herramientas necesarias, para que el personal que ya es integrante de la empresa, no decida retirarse, así que el cuestionario, es de suma ayuda para conocer al personal y canalizar al área correspondiente.

La RP se da de manera diferente en cada lugar de trabajo, pero el estrés laboral puede ser un factor decisivo, existen algunas situaciones que contribuyen, como lo afirma Chávez (2024) que pueden ser:

- El aumento de la carga de trabajo y las largas jornadas laborales: México tiene una cultura laboral en la que se espera que los trabajadores laboren largas horas, lo que puede generar una sensación de presión y estrés constante.
- La falta de apoyo y recursos por parte de las empresas: muchas empresas en México no cuentan con políticas de prevención y gestión del estrés laboral,

y esto puede llevar a que los trabajadores se sientan desamparados y abrumados.

- El acoso laboral: es un factor importante que contribuye al estrés laboral en México. Según un estudio de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), el 20% de los trabajadores en México ha experimentado algún tipo de acoso laboral. Este puede tener un impacto significativo en la salud mental de los trabajadores, generando ansiedad, depresión y estrés.
- La falta de apoyo y atención por parte de las instituciones gubernamentales: este factor contribuye al estrés laboral en México. A pesar de que existe una normativa como la NOM-035 que busca prevenir y abordar el estrés laboral, muchas empresas no cumplen con los requisitos y no reciben sanciones por parte de las autoridades competentes.

Independientemente de los factores que intervengan en la RP, es importante que las empresas tomen cartas en el asunto y logren implementar la NOM-035 de la mejor manera, en este caso en la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V., se aplica dicho cuestionario y se tiene preocupación por sus trabajadores.

V. INFORME DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES

Para poder conocer de una manera más puntualizada, se menciona a continuación, las funciones realizadas dentro del puesto desempeñado, Auxiliar de RRHH, así se tendrá mayor conocimiento para el entendimiento del puesto de trabajo:

Cuadro 5. Funciones realizadas

Principales funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la solicitud de la vacante. 	<p>Cuando hay una vacante por cubrir, el jefe del área responsable me llena una solicitud de personal, si el puesto solicitado se encuentra en el organigrama, comienzo con la búsqueda de personal, en el caso que el puesto solicitado no se encuentre en el organigrama, se le solicita al jefe del área crear el perfil de puesto y ubicarlo en el nivel que él considere del organigrama</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Publicar ofertas de empleos 	<p>Estas se hacen mediante anuncios en las redes sociales, páginas de bolsas de empleo, empresas de reclutamiento o ferias de empleo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Programar entrevistas 	<p>Se da una cita al candidato para conocerlo y darle a conocer la vacante y se le brinda la asistencia en dicho proceso</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento de candidatos. 	<p>Se cita a los candidatos que más se apeguen al perfil solicitado, los entrevista el jefe del área y él es el responsable de elegir al que mejor le convenga.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el expediente del nuevo empleado. 	<p>Se pide los documentos necesarios y se levanta un expediente.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar estudios socioeconómicos del personal. 	Se les manda a realizar un estudio socioeconómico a los candidatos a ingresar, con una empresa externa a la institución.
<ul style="list-style-type: none"> • Programar y coordinar estudios complementarios. 	Se programa para que se le realicen estudios médicos y toxicológicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de datos. 	Se hace una revisión a los datos aportados por el aspirante, tales como formación académica y referencias. Verificar que sea completada la documentación requerida.
<ul style="list-style-type: none"> • Impartir la inducción. 	Se induce a los nuevos empleados al conocimiento sobre la empresa y todo lo necesario para su oportuna integración
<ul style="list-style-type: none"> • Completar el papeleo. 	Principalmente el que corresponde a la terminación de la relación laboral y brindar asistencia durante las entrevistas de salida del personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención. 	Principalmente al empleado, dando respuesta a sus inquietudes y consultas.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar reporte de incidencias semanal. 	Se hace un chequeo y se da a conocer por si alguien incurrió en alguna falta y se le genera una incidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Pasar a firma los recibos de nómina. 	Después de pasarlos a firma, se acomodan y archivan.
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento. 	Se lleva un control tanto de vacaciones como de incapacidades médicas.
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar asistencia. 	En cuanto a la coordinación de eventos internos, para que sean recreativos y que sirvan de capacitación.

<ul style="list-style-type: none"> • Verificar registrar programa de capacitación anual. 	y el de	Es importante, que los empleados estén altamente capacitados, por lo que se les ofrece cada año
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar coordinar capacitación 	y la	Esto se hace mediante reportes de cada empleado capacitado.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar aplicar exámenes y diagnósticos para la NOM-035. 	y	Otorgar el un código QR, para que los candidatos o futuros empleados, lo contesten y se tenga los resultados de manera que se conozca la situación psicosocial, para tener al personal sano que aporte a la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Procesar llamadas y correos entrantes. 	las y	Por medio de un correo electrónico, se lleva un mayor control sobre las situaciones importantes de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Redactar distribuir documentos. 	y	Se hacen oficios para mantener informados a todo el personal sobre asuntos de importancia en la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la información de la base de datos actualizada. 	la	Se cuenta con una base de datos, que es monitoreada constantemente para tener información actual y confiable.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cálculo de primas vacacionales y aguinaldos. 	cálculo y	Se hace un trabajo contable de manera prudente para poder hacer el cálculo de las prestaciones a las que son acreedores los empleados.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actualizar 	y	Se realiza un monitoreo en las actividades que se realizan para mantener actualizada cada área.

indicadores del área.	
--------------------------	--

Fuente: elaboración propia con datos de las funciones desempeñadas.

Como se puede observar, el trabajo que realizo en la empresa es muy variado, tomando en cuenta que se trata de una organización con 80 empleados, configurada como empresa mediana y está obligada a implementar las NOM-035, para fortalecer el área de trabajo y evitar la RP.

VI. SOLUCIÓN DESARROLLADA Y SUS ALCANCES

El papel de toda empresa, es lograr cumplir con las metas establecidas de productividad, aunado a esto es evitar que el personal con el que se cuenta se vaya de la empresa ocasionando pérdidas, de tal manera que otro factor importante a tomar en cuenta en las organizaciones son los trabajadores y la NOM 035 obliga a las empresas a detectar y prevenir los riesgos psicosociales que podrían presentarse en las labores del día a día dentro de una organización. Si no se cumple esta norma, las empresas podrían ser multadas (Ortega, 2024). Hay algunos factores a considerar al aplicar un cuestionario NOM 035:

- El cuestionario se aplicará a todos los trabajadores de la organización.
- Se debe explicar a los empleados el objetivo de la aplicación del cuestionario
- Se debe garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos.
- Enfatizar en que los resultados de la encuesta serán para mejorar el ambiente de trabajo.
- Pedirle a los encuestados que para sus respuestas consideren las condiciones de los últimos 2 meses y que contesten con sinceridad.
- Hay que comenzar con el cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.
- Es importante propiciar un ambiente de confianza, no interrumpir a los trabajadores mientras contestan y no persuadir o dirigir sus respuestas.

Como se puede observar, el papel que juega dicho cuestionario es muy importante, por lo tanto se procura tener interés principalmente en el trabajador para que se sienta a gusto y logre contestar lo más veraz posible garantizando la privacidad y confidencialidad oportuna.

Por otro lado, debe contener preguntas claras y precisas, como lo refiere Ortega (2024) considerando las condiciones del centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo, mediante una escala de trabajo de varios puntos donde las respuestas de respuesta van desde: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca, por ejemplo:

- Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico
- Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo
- Considero que las actividades que realizo son peligrosas
- Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno
- Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar
- Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado
- Mi trabajo exige que esté muy concentrado
- Mi trabajo requiere que memorice mucha información
- Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo

El cuestionario NOM 035, debe de promover un ambiente laboral saludable fomentando equipos de trabajo armonizados, capacitaciones en las empresas, distribución de manera proporcionada de la carga laboral, comunicación entre jerarquías y, la evaluación y reconocimiento del desempeño de los trabajadores.

Para llevar a cabo la aplicación de la Norma se debe tener claro cuál es su propósito, y con ello delimitar su alcance. En ese sentido, el objetivo de la Norma es establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

De acuerdo con James (2020) se debe de tomar en cuenta, los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable como se menciona a continuación:

- **Entorno Organizacional Favorable:** Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.
- **Factores de Riesgo Psicosocial:** Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño vigilia (característica biológica fundamental del ser humano y de muchos seres vivos que dicta cuándo es el momento adecuado para estar despierto y cuándo es el momento de dormir) y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Cumplir con esta norma, implica seguir un proceso estructurado que incluye la aplicación de los cuestionarios, logrando una planificación, aplicación, análisis de los resultados, desarrollo e implementación de acciones correctivas, así como, el seguimiento y evaluación.

Peña (2024) hace mención de que dichos cuestionarios deben de tener una estructura, según el tamaño de la empresa y la naturaleza de los riesgos psicosociales, la cual es definida a continuación:

1. Guía I: para identificar a los trabajadores expuestos a eventos traumáticos severos.
2. Guía II: para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en empresas con hasta 50 trabajadores.

Cada guía contiene un conjunto específico de preguntas diseñadas para evaluar distintos aspectos del entorno laboral y las experiencias de los empleados, es importante abarcar cada aspecto, de igual manera adaptarlo al tipo de empresa y al riesgo que esta tenga.

Ahora bien, a quien aplica esta norma, de acuerdo con la Guía Informativa (2024) elaborada por la Secretaría del trabajo y Previsión Social, la Norma 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, de las cuales existen tres categorías:

- 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, en primer término, el centro de trabajo debe determinar en qué categoría se encuentra, para cumplir con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con su tamaño. De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación, de acuerdo a las características sobre el número de empleados mencionados anteriormente, los tipos de empresas obligadas son tienen la siguiente estratificación:

Cuadro 6. Estratificación de las PYMES

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009.

La norma debe de ser aplicada a la mayoría de las empresas donde se cuenta con un número de personal considerable, haciendo referencia a las Pequeñas, medianas y grandes empresas, para mantener el control adecuado y la satisfacción pertinente del personal.

Dado que la NOM 035 es una nueva medida en México, cumplir con ella e implementarla exitosamente es un proceso complejo que debe incluir los siguientes 6 pasos: (Buk, 2024).

1. Comunicación y consentimiento: se debe informar a los colaboradores sobre el propósito de responder los cuestionarios requeridos por la NOM 035. Como es natural, posiblemente sientan miedo de contestar con sinceridad, por lo cual debes aclarar que la empresa no los perjudicará por sus respuestas, sino que, al contrario, su honestidad contribuirá a crear un mejor ambiente de trabajo. Después de informarles en qué consiste el cuestionario y cuál es su propósito, debes recolectar la firma de consentimiento que dio cada colaborador para participar en la encuesta.
2. Registra colaboradores afectados: La NOM 035 exige que identifiques si en tu empresa hay colaboradores que han experimentado eventos traumáticos relacionados a su trabajo. Para identificarlos, es necesario que todos los integrantes de tu organización respondan un cuestionario que contenga preguntas al respecto.

Tip: Debes crear estas preguntas cuidadosamente para obtener respuestas válidas, así que fijate en la secuencia de las preguntas y en su redacción para que no haya errores al responder. Sólo estás obligado a tomar en cuenta los accidentes traumáticos que han vivido tus colaboradores dentro de su ambiente de trabajo o por causa de sus tareas laborales, de acuerdo con lo establecido en la NOM 035.

3. Identifica factores de riesgo psicosocial y evalúa el entorno laboral: Este paso también incluye realizar encuestas a tus colaboradores. Si tienes entre 16 y 50 colaboradores, todos deben responder el cuestionario de riesgos psicosociales; si tu empresa tiene más de 50 colaboradores, puedes realizar la encuesta a una muestra representativa de tu fuerza laboral.

Existen dos tipos de cuestionario: el A y el B. El cuestionario A va dirigido a los colaboradores que no son operadores o personal auxiliar, mientras que el cuestionario B sí va dirigido a estas categorías de colaboradores.

Los cuestionarios que exige la NOM 035 abarcan varias facetas del entorno organizacional, incluyendo factores como:

- La carga de trabajo
 - La longitud de las jornadas laborales
 - El estilo de liderazgo
 - La violencia laboral
 - El nivel de riesgo para el bienestar físico
 - El tiempo promedio de desplazamiento al centro de trabajo
 - El acceso a servicios de salud
 - Las características del colaborador (género, edad, escolaridad, tiempo en la empresa, etc.)
4. Interpreta y analiza los resultados: Después de realizar las encuestas correspondientes, debes encargarte de analizar e interpretar los resultados para identificar claramente cuáles son los factores de riesgo psicosocial que están latentes en tu empresa.

El mero registro de las respuestas de los cuestionarios no es suficiente, ya que debes crear una estrategia eficiente para mejorar las condiciones de trabajo de tus colaboradores. Para esto, es necesario comprender a profundidad cómo interactúa tu personal con la cultura

organizacional de tu empresa y en qué medida se desempeña en un ambiente laboral favorable.

5. Establece políticas de prevención y atención: Una vez que conoces el estado de tu ambiente laboral e identificaste los factores de riesgo psicosocial que enfrentan tus colaboradores, la NOM 035 pide que elabores una política de prevención de estos riesgos y de atención a los colaboradores afectados. Algunos de los elementos que pueden incluir estas políticas son los siguientes:

- Promover el respeto y la cordialidad entre tus colaboradores
- Incrementar el reconocimiento por el trabajo realizado
- Establecer sanciones para quienes perpetran violencia o acoso laborales
- Aclarar cuáles son las responsabilidades de cada puesto dentro de la organización
- Ofrecer apoyo por parte de RH para la resolución de conflictos interpersonales
- Abrir un buzón de quejas y sugerencias a través del cual los colaboradores puedan expresar sus preocupaciones
- Establecer canales de comunicación para informar a la fuerza de trabajo de cambios en la organización, noticias, fechas importantes, etc.

Tip:

En caso de que la STPS inspeccione tu empresa, es indispensable contar con la documentación adecuada de la aplicación de los cuestionarios, las políticas de prevención y atención, el análisis y las conclusiones, etc.

6. Atención psicológica: Una vez que analizaste el ambiente laboral de tu organización, la NOM 035 recomienda que tomes ciertas medidas para atender a los colaboradores que sufrieron eventos traumáticos en su

ambiente de trabajo. Si algún miembro de tu organización padece alguna afección psicosocial como resultado del desempeño de su trabajo, es obligación de la empresa empleadora proveerle los medios para acudir a una valoración psicológica y médica para atender sus afecciones, ya sea con una institución pública o privada.

En la empresa para la implementación de la NOM 035, se han tomado claramente los aspectos mencionados anteriormente, debido a que, se informa a los trabajadores el propósito del cuestionario, para que estos puedan contestar con sinceridad, es necesario aclarar que sus respuestas no serán utilizadas para perjudicarlos, al contrario servirá para ayudarlos, obteniendo de cada uno el consentimiento apropiado.

El siguiente paso se cumple, al identificar a aquel o aquellos trabajadores que han pasado por eventos traumáticos, las preguntas que se realizan son lo más concisas y claras posibles para que estos contesten con la mayor veracidad posible como lo establece la norma.

Posteriormente, se identifican los factores de riesgo psicosocial para poder evaluar el ambiente laboral, llegando a esto, mediante la encuesta que se realiza a los colaboradores, tomando en cuenta el número de empleados, que aunque son más de 50 y debería de hacerse a una muestra, se realiza al total de los trabajadores.


Después de la aplicación del cuestionario, me doy a la tarea de interpretar y analizar los resultados, para poder identificar los factores de riesgo psicosocial que pudieran perjudicar los objetivos de la empresa, pero no solo los interpreto y analizo, lo importante de esta labor es poder encontrar estrategias que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo.

Primordialmente se debe de considerar la creación de algunas políticas para poder prevenir en un futuro los riesgos psicosociales y poder dar atención a los trabajadores afectados, para que mejoren su desempeño, promoviendo el respeto, reconocimiento de la labor, dejar clara las responsabilidades de los miembros del equipo y ofrecer apoyo para cualquier conflicto, mejorando los canales de comunicación.

CUESTIONARIO APLICADO POR RECURSOS HUMANOS DE MANERA FÍSICA

A continuación, se muestra cada uno de los cuestionarios aplicados a los trabajadores para identificar si alguno fue sujeto a cualquier acontecimiento que merezca atención, en primer lugar se muestra el cuestionario físico que se aplicaba antes de hacerlo de manera digital.

Figura 1. Cuestionario aplicado: acontecimientos traumáticos



Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

No. de Cuestionario _____

Responda SI o NO en la casilla del lado derecho a las siguientes preguntas según corresponda:

NOTA: En caso de responder NO a toda la sección I. Acontecimientos traumáticos severos, favor de parar el llenado de este cuestionario.

1. Acontecimientos traumáticos severos.

Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:

	SI	NO
Asaltos		
Actos violentos que derivaron en lesiones graves		
Secuestro		
Amenazas		
Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas		

2. Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes)

¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?

	SI	NO
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento que le producen malestar?		

3. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes).

	SI	NO
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversacionales o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		

4. Afectación (durante el último mes)

	SI	NO
¿Ha tenido usted dificultades al dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		


DIAGNOSTICO	Requiere valoración clínica	
	SI	NO

F-RHU-21
Página 1 de 1
Versión: 00
Fecha de revisión: OCT 20

QUEDA PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE TENSOACTIVOS Y ESPECIALIDADES S.A DE C.V (GRUPO TENSOQUIMIA)

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 2. Factores de riesgo psicosocial, parte 1



**GRUPO
TENSOQUIMIA**
TENSOACTIVOS PARA LA INDUSTRIA COSMETICA Y DE LIMPIEZA

**Cuestionario para identificar los factores de riesgo
psicosocial en los centros de trabajo**

No. de cuestionario _____

Indicaciones:

- Marcar con una X la columna que se acerque más a su respuesta.

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.					
2	Me preocupa sufrir un accidente					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a que realizo mis actividades en mi trabajo					

F-RHU-22


Página 1 de 3
Versión: 00

Fecha de revisión: OCT 20

QUEDA PROHIBIDA LA REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACION DE TENSOACTIVOS Y ESPECIALIDADES S.A DE C.V (GRUPO TENSOQUIMIA)

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 3. Factores de riesgo psicosocial, parte 2



**GRUPO
TENSOQUIMIA**
TENSOACTIVOS PARA LA INDUSTRIA COSMETICA Y DE LIMPIEZA

Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones.					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presentado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.		
Dominios	SI	NO
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:		


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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo a clientes o usuarios muy enojados					

F-RHU-22
QUEDA PROHIBIDA LA REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACION DE TENSOACTIVOS Y ESPECIALIDADES S.A. DE C.V. (GRUPO TENSOQUIMIA)


Página 2 de 3
Versión: 00

Fecha de revisión: OCT 20



Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 3. Factores de riesgo psicosocial, parte 3



Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Dominios	SI	NO
Soy jefe de otros trabajadores:		

Si su respuesta fue “SI”, responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue “NO”, ha concluido el cuestionario.

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

	Dominios	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados de trabajo					
46	Ignora las sugerencias para mejorar su trabajo					

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Los cuestionarios que se aplicaban, eran dos, uno para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, el cual estaba conformado de la siguiente manera, se tenía control de cada cuestionario, al poner el número que le correspondía, en el primer apartado, se les hacía la recomendación de responder con un sí o un no, según sus acontecimientos.

Se muestran una serie de preguntas relacionadas con: acontecimientos traumáticos, recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes), esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento

(durante el último mes), afectaciones, como no poder dormir, estar irritable, dificultad para concentrarse, entre otras, finalmente se tiene un apartado de diagnóstico donde se valoraba si requiere valoración clínica o no.

Se aplicaba un segundo cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, en el cual se daba la indicación de marcar con una X, la columna que se acercara más a la respuesta, también es numerado cada cuestionario aplicado, las respuestas estaban elaboradas en escala de Likert, donde tenían que contestar entre el grado de satisfacción, a las preguntas, con: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca.

Estaba dividido en varios apartados, el primero era el inciso A, en donde, se les invitaba a responder algunas preguntas considerando las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo. Algunas de las preguntas eran si se exige demasiado esfuerzo físico, si hay actividades peligrosas, si se le exige que atienda varios asuntos a la vez, entre otros.

El apartado B, se mostraban preguntas sobre las actividades que realiza en el trabajo y las responsabilidades que tenía, entre las preguntas estaban, si tenían responsabilidades en actividades de mucho valor, si recibía órdenes contradictorias o innecesarias, entre otras preguntas.

En el apartado C, contenía preguntas relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares, mencionando las horas extras destinadas a la semana, si las actividades laborales perjudican la actividades familiares, entre otras.

En el apartado D, estaban relacionadas las preguntas con las decisiones que se toman en el trabajo, mejorando las habilidades, si puede aspirar a un mejor puesto, si se pueden tomar pausas para realizar actividades de primera necesidad, entre otras.

En el apartado E, las preguntas eran relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo, preguntando sobre si se le informa sobre las funciones que debe de realizar, si realmente se les permite asistir a las capacitaciones, entre otras.

En el apartado F, las preguntas se referían a las relaciones que se tenían con los compañeros de trabajo y el jefe, preguntando si el jefe toma en cuenta su punto de vista, si les ayuda a solucionar problemas, si se puede confiar en los compañeros, si se puede llevar a cabo el trabajo en equipo, entre otras.

En otra orden de ideas, se hace mención sobre la relación que se tiene con el cliente en cuanto a la atención que se les brinda, se pregunta si son jefe de otros trabajadores y se hacen preguntas sobre el trato que se tiene con aquellos que son supervisados.

Con la realización de este cuestionario, se podía establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, también para poder disminuir la RP.

CUESTIONARIO APLICADO POR RECURSOS HUMANOS DE MANERA DIGITAL

Ahora bien, para poder minimizar los procesos y haciendo uso de la tecnología, se elabora un cuestionario, que es aplicado de manera digital, debido a que el entorno ha cambiado y la era de la tecnología ha tomado un auge importante, el compromiso de las empresas estar actualizados y no solo por eso, también por el hecho de que con el internet, se puede simplificar el trabajo. A continuación se muestra el cuestionario que se aplica.

Figura 4. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 1



The image shows a digital questionnaire form for Grupo Tensoquimia. At the top, there is a logo consisting of a stylized flask with horizontal lines on the left, and the text "GRUPO TENSOQUIMIA" in large, bold, black letters. Below the logo, it says "TENSOACTIVOS PARA LA INDUSTRIA COSMÉTICA Y DE LIMPIEZA". The form is titled "Sección 1 de 9" and contains the following sections:

- Header:** "Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos." with a close button (X) and a menu button (three dots).
- Text Editor:** A rich text editor with icons for bold (B), italic (I), underline (U), link (chain), and unlink (chain with slash). Below it is a label "Descripción del formulario" and a text input field.
- Form Field 1:** "Nombre completo *" with a "Texto de respuesta breve" input field.
- Form Field 2:** "Puesto que desempeña *" with a "Texto de respuesta breve" input field.
- INSTRUCCIONES:** "Responda SI o NO en la casilla del lado derecho a las siguientes preguntas según corresponda..."
- Footer:** "Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección" with a dropdown arrow.

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 5. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 2

Sección 2 de 9

1. Acontecimientos traumáticos severos. ⌵ ⋮

Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:

Pregunta *

	SI	NO
Accidente que tenga como conse...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asaltos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actos violentos que derivaron en ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secuestro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amenazas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cualquier otro que ponga en ries...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 6. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 3

2. Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes)

*

	SI	NO
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento que le producen malestar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#) [Siguiete](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 7. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 4

3. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes).

*

	SI	NO
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversacionales o situaciones que le pueden recordar el acontecimiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#) [Siguiete](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 8. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 6

Afectación (durante el último mes)		
	SI	NO
* ¿Ha tenido usted dificultades al dormir?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha tenido dificultades para concentrarse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#) [Siguiete](#) [Borrar formulari](#)

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 9. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 7



GRUPO TENSOQUIMIA
TENSOACTIVOS PARA LA INDUSTRIA COSMÉTICA Y DE LIMPIEZA

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

liz0607beth@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido

Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo

Indicaciones
Marcar la columna que se acerque más a su respuesta.

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 10. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 8

Dominios

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me preocupa sufrir un accidente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que las actividades que realizo son peligrosas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo exige que esté muy concentrado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo requiere que memorice mucha información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V

Figura 11. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 9

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo me dan órdenes contradictorias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 12. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 10

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Trabajo horas extras más de tres veces a la semana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines semana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 13. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 11

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo decidir la velocidad a que realizo mis actividades en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 14. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 12

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Me informan con claridad cuáles son mis funciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 15. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 13

F. Las preguntas siguientes se refieren a la relación con sus compañeros de trabajo y su jefe

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi jefe tiene en cuenta mis punto de vista y opiniones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo criticas constantes a mi persona y/o trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en las tomas de decisiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He presentado actos de violencia en mi centro de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios: *

- SI
- NO

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 16. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 14, si la respuesta es no, aquí termina el cuestionario



**GRUPO
TENSOQUIMIA**
TENSOACTIVOS PARA LA INDUSTRIA COSMÉTICA Y DE LIMPIEZA

Cuestionario para identificar a los
trabajadores que fueron sujetos a
acontecimientos traumáticos severos.

liz0607beth@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido 

Haz clic en Enviar para terminar

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 17. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 15, si la respuesta es sí, continúa el cuestionario

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Atiendo a clientes o usuarios muy enojados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Soy jefe de otros trabajadores *

Sí

No

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Figura 18. Cuestionario: acontecimientos traumáticos, parte 16

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

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

*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Comunican tarde los asuntos de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultan el logro de los resultados de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ignora las sugerencias para mejorar su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

[Google no creó ni aprobó este contenido.](#) [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

El presente cuestionario, se elabora con la misma intención que el cuestionario físico, cuenta con los apartados siguientes:

En primer lugar, se pide una serie de datos para identificar al personal de trabajo al que se refiere la encuesta, pidiendo que proporcionen su nombre completo, el puesto que desempeña y una serie de instrucciones para que pueda resolver el cuestionario, posteriormente hay que dar seguir a la siguiente sección.

En la sección dos, se pregunta sobre algunos acontecimientos traumáticos severos que pudieran afectar el desempeño del trabajador, se le cuestiona sobre, si ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo algún acontecimiento, mismos que se describen en los reactivos y tendrá que elegir de entre ellos los que más se asemejen a lo que suelen pasar. Las opciones se deben de contestar con un sí o un no. Esto con la intención de saber si tiene algún trauma sobre algún asalto, secuestro o cualquier otro que ponga en riesgo su desempeño laboral.

La siguiente sección, se refiere a aquellos recuerdos persistentes sobre acontecimientos que ha sufrido durante el último mes, para saber si han tenido acontecimientos que les causen algún malestar, que pueda provocar disgusto o descontento en su desempeño.

En la sección tres, se refiere al esfuerzo que hacen para evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento que hayan pasado, esto con la intención de saber si dicha situación ha cambiado su vida disminuyendo el interés en las actividades cotidianas.

Posteriormente se la hacen ciertas preguntas para saber si gracias al acontecimiento le ha causado alguna afectación, que le cause irritación, dificultades para dormir, nerviosismo o sobresalto, que pueda ser causante de problemas para desempeñarse en el trabajo.

En este mismo cuestionario, se hace una serie de preguntas para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, abriendo con las preguntas llamadas de dominio, donde se hace referencia a las condiciones, cantidad y ritmo de trabajo, con preguntas referentes a su carga de trabajo, el esfuerzo y disponibilidad.

Se hacen preguntas también, para saber el tipo de actividades que realiza y el número o tipo de responsabilidades que se tienen, haciendo hincapié en las actividades que se realizan como el valor, los resultados, el seguimiento de órdenes y labores innecesarias.

Otro factor de gran importancia, es el tiempo que se destina a la jornada laboral, si son más de horas extra por semana, si no se respetan los días oficiales de descanso, si no perjudica su tiempo familiar o si las cuestiones de familia obstaculizan lo laboral.


Ahora bien, en cuanto a la toma de decisiones importantes en el trabajo, se hace referencia a si es posible que gracias al trabajo realizado, el trabajador puede adquirir ciertas habilidades, que pueda servir de base para la mejora de puesto de trabajo, o si existe algún impedimento por el que no se permita tomar alguna pausa, o la decisión de tomarse el tiempo necesario para realizar las actividades.

También, se toma en cuenta la capacitación, es necesario saber si el trabajador cuenta con los elementos básicos para poder desempeñar su trabajo, como saber, cuales son las funciones a desempeñar, con quien se puede dirigir, si el adiestramiento recibido es el adecuado y si realmente es útil.

Un factor de mucha importancia, es la relación que se tiene con los compañeros o con el jefe, para que las actividades realmente se puedan realizar con la mejor de las actitudes, es importante saber si el jefe realmente media la relación de los trabajadores para prevenir conflictos, o si cada trabajador realmente puede confiar en cada uno de sus compañeros, es necesario saber el grado de satisfacción que le causa al trabajador ser parte de la empresa, sin recibir ningún tipo de falta de respeto o humillación.

Existe un apartado donde se hace una valoración del desempeño del trabajador con relación a los clientes, en este caso, la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V, indiscutiblemente cuenta con clientes por lo que es de gran importancia contemplarlo, ya que, se pregunta la actitud con la que se atiende, en este mismo orden de ideas, hay otro apartado que es para aquel trabajador que es jefe, porque es importante saber también la actitud de quien supervisa. Finalmente termina el cuestionario y al final se obtiene una serie de resultados que se muestran a continuación:

Figura 19. Resultados de cuestionario digital



Calificaciones Globales Guía II de NOM 035

Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo

NO.	DOMINIOS								
	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	
1	MEDIO	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	BAJO	BAJO	NULO	
2	NULO	MUY ALTO	MUY ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO	NULO	
3	BAJO	NULO	BAJO	MEDIO	NULO	NULO	NULO	NULO	
4	NULO	ALTO	BAJO	MEDIO	NULO	BAJO	BAJO	NULO	
5	NULO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	NULO	NULO	NULO	NULO	
6	NULO	NULO	MUY ALTO	NULO	MEDIO	MEDIO	BAJO	NULO	
7	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	
8	BAJO	NULO	BAJO	MEDIO	NULO	NULO	NULO	NULO	
9	MEDIO	MUY ALTO	ALTO	BAJO	NULO	MEDIO	ALTO	NULO	
10	NULO	MUY ALTO	NULO	BAJO	NULO	BAJO	NULO	NULO	
11	ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO	NULO	
12	BAJO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	BAJO	MEDIO	BAJO	NULO	
13	ALTO	MUY ALTO	NULO	NULO	BAJO	NULO	NULO	BAJO	
14	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	NULO	

CATEGORIAS			
AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO
MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO
NULO	MUY ALTO	BAJO	BAJO
BAJO	BAJO	NULO	NULO
NULO	MEDIO	NULO	NULO
NULO	MEDIO	NULO	NULO
NULO	MEDIO	NULO	BAJO
NULO	NULO	NULO	NULO
BAJO	BAJO	NULO	NULO
MEDIO	ALTO	NULO	MEDIO
NULO	ALTO	NULO	NULO
ALTO	MUY ALTO	MEDIO	BAJO
BAJO	ALTO	BAJO	BAJO
ALTO	MEDIO	NULO	BAJO
NULO	NULO	NULO	NULO

TOTAL
MEDIO
MEDIO
BAJO
BAJO
BAJO
BAJO
NULO
BAJO
MEDIO
BAJO
MEDIO
MEDIO
BAJO
NULO

NULO
BAJO
BAJO
MEDIO
ALTO
MUY ALTO

Fuente: elaboración de la empresa Tensoactivos y Especialidades, S. A. de C. V.

Los datos arrojados por el cuestionario aplicado, muestra algunos puntos rojos donde se debe de poner mayor atención, en lo que respecta a la carga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo y algunos factores propios de la actividad que se desempeña.

Dicho cuestionario exige que en el centro de trabajo se identifiquen y analicen los factores de riesgo psicosocial. Los cuestionarios son aplicados a todos los trabajadores para identificar y canalizar a quienes estén expuestos a acontecimientos traumáticos severos.

Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas(1), y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

VII. IMPACTO DE LA EXPERIENCIA LABORAL

Tomando en consideración todo lo descrito anteriormente sobre el cuestionario, el para qué sirve y como es que se lleva a cabo dentro de la empresa, se obtienen los siguientes resultados:

El impacto que tiene de manera general la NOM-035 en las organizaciones, se centra en el cuidado del personal, es una oportunidad que tiene la empresa para potencializar las capacidades de sus trabajadores, a través del interés que se muestra por parte de la empresa para mejorar el ambiente laboral.

Ocuparse de la salud emocional de los trabajadores hace que se cree un vínculo más estrecho, para que estos se sientan con mayor entusiasmo para realizar las labores y al sentirse parte de la empresa, los resultados mejoren día con día, es de vital importancia que las personas disfruten lo que hacen y que mejor estando en un ambiente laboral agradable, sin conflictos fuertes que obstaculicen el desempeño.

Ahora bien, a pesar de que la NOM 035 representa nuevos retos al integrar nuevos procesos a la administración de las empresas, se puede decir que es una medida necesaria para las empresas. El hecho de estar preocupados por los trabajadores que laboran en la empresa, es un punto que se implementa gracias a la labor del departamento de RRHH en general y por supuesto a mi labor como auxiliar del departamento,

Siendo trabajadora igual de la empresa, se tornaba estresante y tedioso tener que aplicar un cuestionario de manera física, debido a los siguientes factores:

1. En primer lugar contar con el material físico necesario para cada trabajador
2. Convencer o persuadir a cada trabajador, para contestar el cuestionario y más aún porque sentían que no podían contestar de manera libre, porque se sentían observados.
3. Contabilizar de manera física cada uno de los cuestionarios, estresando e invirtiendo mayor tiempo.
4. Conservar los papeles físicos en el departamento.
5. Analizar cada resultado y emitir un resultado.

Debido a este trabajo que se realizaba, muchas veces, formaba parte de los colaboradores fatigados, por lo cual adoptar tecnología para la gestión de RRHH se torna como una gran solución para los problemas relacionados con el la aplicación del cuestionario ya que, se liberó tiempo que puedes dedicar a estrategias de mejora de la cultura organizacional de la empresa, tanto para el cumplimiento de la NOM 035 como para crear un lugar de trabajo óptimo.

Para garantizar el cumplimiento de la norma y evitar consecuencias se deben de tomar ciertas medidas, mismas que se enlistan a continuación:

- Se deben de Realizar evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, en este caso, la empresa opta por realizarlas una vez al año.
- Se debe de dar capacitación continua a los trabajadores y directivos, para que estos conozcan el área de trabajo y no sientan frustración al realizar actividades que no saben y generar enojo por parte de los directivos.
- Elaborar las políticas necesarias para establecer y comunicar lo que se debe o no hacer en la empresa, todas relacionadas con la salud mental de los trabajadores y para su bienestar.
- Finalmente, se debe de brindar apoyo psicológico, para todos aquellos que lo necesiten.

Como se puede observar con la información referida en el presente trabajo, los factores de riesgo psicosocial pueden tener un impacto negativo en la empresa, pero la salud es lo que se daña y hace que los trabajadores no hagan lo que tienen que hacer de la mejor manera, en este caso, puede generar costos económicos para la empresa, de tal manera, que se torna importante la realización de la evaluación bajo la NOM-035, sobre los riesgos psicosociales conforme lo indica la normatividad, con el fin de identificar y facilitar la vigilancia de los riesgos psicosociales a los que se exponen los colaboradores.

Principalmente es importante, que se analice los resultados, que no queden solo como un requisito que obliga la ley, esto con la finalidad de que se tomen cartas en el asunto y mitigar los riesgos detectados mediante las acciones que sean necesarias.

Después de las dimensiones de riesgo psicosocial mediante la entrevista digital, se identificaron factores de riesgo psicosocial que les afectan, ya que se obtuvo como resultados niveles de riesgo medio (color amarillo) y alto (color rojo) en algunos de los factores, lo que puede hacer que la empresa no logre los objetivos.

VIII. REFERENCIAS DE CONSULTA

Alarcón R. J. (2022) Norma 035. CAFICON. Disponible en: <https://caficon.com/wp-content/uploads/2022/01/NORMA-035-JAR.pdf>

Briseño F. (2017) Norma Oficial Mexicana NOM-35, Riesgos Psicosocial en el Trabajo. Disponible en: <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/nom35.html>

Buk (2023) NOM 035: cómo implementarla en 6 pasos. Disponible en: <https://www.buk.mx/blog/nom-035-como-implementarla-en-6-pasos>

Calderón K. (2024) ¿Qué es lo que hace un Auxiliar de Recursos Humanos? Scribd. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/712474400/Que-es-lo-que-hace-un-auxiliar-de-recursos-humanos>

Centeno C. A. J. y González H. K. C. (2029) Análisis de la Rotación de Personal: estudio de caso. Disponible en: <https://ru.iiec.unam.mx/5215/1/2-077-Centeno-Gonzalez.pdf>

Chávez D. (2024) NOM 035: ¿Qué es y cómo Implementarla. Disponible en: <https://www.rankmi.com/blog/nom-035>

Cobee T. (2023) Qué es la NOM 035 y como se aplica en las Empresas. Disponible en: <https://cobee.io/mx/blog/que-es-la-nom-035-y-como-se-aplica-en-las-empresas/>

DOF (2009) CUERDO por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Disponible en:

https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009#gsc.tab=0

Galicia V. S., García O. M. F. y Hernández C. L. M: (2023) La Importancia del Clima Organizacional, en la Productividad de las Empresas. Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Gamarra G. (2023) Calculando y Combatiendo el Índice de Rotación Laboral. Factorial. Disponible en: <https://factorialhr.es/blog/indice-rotacion-laboral/#:~:text=La%20empresa%20de%20an%C3%A1lisis%20y,considerado%20como%20un%20valor%20aceptable.>

Gamarra G. (2023) ¿Qué son los Recursos Humanos? Factorial. Disponible en: <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>

Gamarra G. (2024) Descripción de puesto de trabajo, cómo redactarla [+Plantilla]. Factorial. Disponible en: <https://factorialhr.es/blog/descripcion-de-puesto-de-trabajo/>

Guía Informativa (2024) Factores de Riesgo Psicosocial, identificación, análisis y prevención. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf

Hernández G. (2022) México Registra uno de los Niveles más Altos de Rotación del talento digital. El Economista. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Mexico-registra-uno-de-los-niveles-mas-altos-de-rotacion-del-talento-digital-20221127-0013.html>

Indeed (2024) ¿Qué hace un auxiliar de Recursos Humanos? Orientación Profesional. Disponible en: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-hace-auxiliar-recursos-humanos>

James R. (2020) ¿Cuál es el alcance de la NOM 035 STPS 2018. Disponible en: <https://tuabogadoengadalajara.com/cual-es-el-alcance-de-la-nom-035-stps-2018/>

Lara A, T. (2024) Causas de la rotación de personal en México: conoce las 5 razones principales, disponible en: <https://www.meetlara.ai/blog/causas-rotacion-mexico#:~:text=%C2%BFcu%C3%A1l%20es%20el%20%C3%ADndice%20de,voluntaria%20promedio%20es%20del%2017%25.>

Ley Federal del Trabajo (2024) Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970. Título dieciséis, de las responsabilidades y sanciones. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/LFT.pdf>

Lucena P. (2023) Funciones y Estructura del Departamento de Recursos Humanos. Disponible en: <https://www.cesuma.mx/blog/funciones-y-estructura-del-departamento-de-recursos-humanos.html>

Marin R. (2023) ¿Para qué sirve un código QR además de para ver cartas de restaurantes? Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/informatica-y-tics/para-que-sirve-un-codigo-qr/>

Ortega C. (2024) Cuestionario NOM 035. Preguntas que Debes Aplicar. QUESTIONPRO. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-nom-035/>

Peña A. (2024) ¿Qué son los cuestionarios NOM 035 y por qué son tan importantes?
SESAME. Disponible en: <https://www.sesamehr.mx/blog/que-son-los-cuestionarios-nom-035-y-por-que-son-tan-importantes/>

IX. ANEXO

A continuación, se muestra el código QR que es proporcionado a los trabajadores para evaluar los factores de riesgo que pudieran dificultar el desarrollo de los objetivos de la empresa, para seguridad del cuestionario, se distorsiona la imagen.

