

3

Aprendizaje y creación del conocimiento de las Pymes en Morelos para afrontar los requerimientos de la NOM 035

Brandon Xavier Guadarrama Moreno, Augusto Renato Pérez Mayo,
Nohemí Roque Nieto, Irene Sánchez Guevara

Resumen:

En el capítulo se teoriza sobre el nivel de aprendizaje y utilización de prácticas administrativas en las PYMES para afrontar los requerimientos de la NOM-035. Actualmente no visualizan de manera correcta la importancia de los factores psicosociales en el trabajo y su impacto para el éxito empresarial y bienestar de sus colaboradores, llevando en ocasiones prácticas administrativas limitadas que parten de una preconcepción también limitada o equivocada del tema, o con el único interés (en algunos casos) de palomear un requisito más que dicta la NOM (Norma Oficial Mexicana), a fin de evitar alguna demanda o multa que derive de la misma; en el peor de los casos aun nos encontramos con empresas que no llevan a cabo ninguna práctica administrativa para el cumplimiento de la NOM-035. Nuestro propósito es dar a conocer las mejores prácticas administrativas tomando los antecedentes que nos brindan los estudios de administración.

Palabras clave:

PYMES; Administración; Aprendizaje; Factores psicosociales; Modelo de gestión.

Guadarrama Moreno, B. J., Pérez Mayo, A. R., Roque Nieto, N., y Sánchez Guevara, I. (2024). Aprendizaje y creación del conocimiento de las Pymes en Morelos para afrontar los requerimientos de la NOM 035. En F. J. Bonilla Sánchez, P. Guerrero Sánchez, B. G. Hernández Jaimes y A. R. Pérez Mayo. (Eds). *Modelos e intervención organizacional para el desarrollo de las organizaciones en México*. (pp. 64-79). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.164.c199>



Introducción

El presente trabajo se encuentra dividido en cuatro apartados “Nom-035 antecedentes y actualidad” donde se hace un breve recorrido por los antecedentes de la Norma, “Panorama de las MiPymes” donde se exponen los retos a afrontar por las MiPymes para el cumplimiento correcto de la norma, así como las limitaciones de la norma, “Información y conocimiento” donde se hace una revisión a la teoría de creada por Nonaka y Takeuchi referente a las organizaciones Japonesas como creadoras de conocimiento, complementando un poco con la teoría de Edgar Schein y finalmente se presenta en el apartado titulado “Aprendizaje y prácticas administrativas en las PYMES respecto a la NOM-035” donde se realizamos un análisis de las principales características de adaptación y aprendizaje de las Pymes relacionando sus capacidades con las prácticas administrativas pertinentes para dar a luz nuevas propuestas.

Nom-035 antecedentes y actualidad

La NOM-035 es una norma que comenzó a plantearse desde el 2016 como “PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016 Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención.” publicada el 26 septiembre en el DOF, pero no fue hasta 2018 que se establecieron sus lineamientos a través del Diario Oficial de la Federación y finalmente entro en vigor en el mes de octubre del 2019, esta norma tiene por objetivo el identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, siendo una norma que en términos generales busca el bienestar organizacional, ya que aborda los siguientes ejes para su cumplimiento:

EJE 1.1 Variables Factores de Riesgo Psicosocial:

- Ambiente.
- Carga de trabajo.
- Falta de control sobre el trabajo.
- Jornada de trabajo y rotación.
- Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo.
- Violencia laboral.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.

EJE 1.2 Entorno Organizacional:

- Sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas
- La definición precisa de responsabilidad para los trabajadores

- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales.
- Evaluación y reconocimiento del desempeño.

EJE2 Medidas de Acción y Control:

- Primer nivel: Políticas internas.
- Segundo nivel: Acciones grupales (manejo de conflictos, trabajo en equipo, comunicación asertiva).
- Tercer nivel: Intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

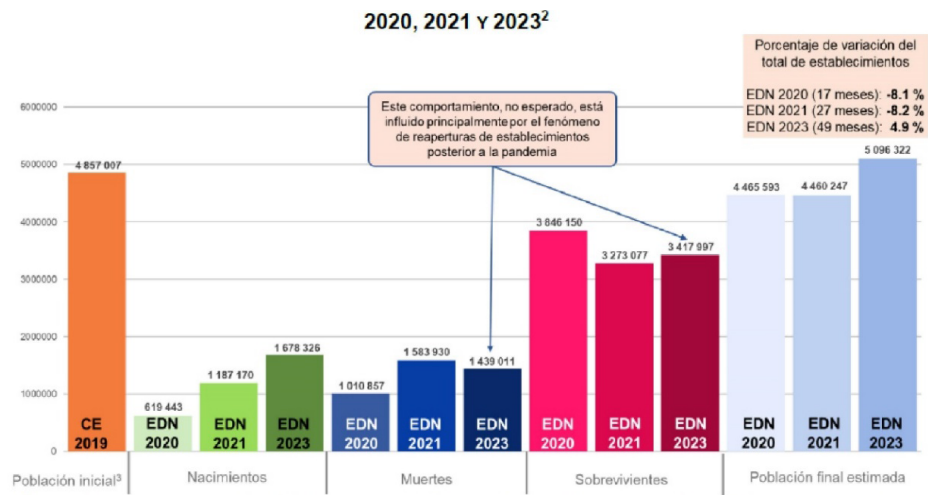
Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2019). Guía Informativa - NOM 035

Como medida preventiva y correctiva la NOM-035 es una iniciativa espectacular y muy necesaria a nivel económico y de bienestar organizacional, es así que la OMS estimo en 2020 que “cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares.” (Noticias, 2022), y a nivel de salud y bienestar organizacional ya que el panorama actual de México hoy en día es que el 75% de los trabajadores mexicanos padecen estrés laboral, colocando el país por encima de países como China (que representa el 18.25% de la población mundial) con un porcentaje del 73% y de Estados Unidos con un 59% de estrés laboral. Como podemos ver a 7 años del planteamiento de la propuesta de NOM 035 y a 5 años de haber entrado en vigor de carácter obligatorio, en términos de salud organizacional México no ha mejorado mucho desde entonces.

Panorama de las MiPymes

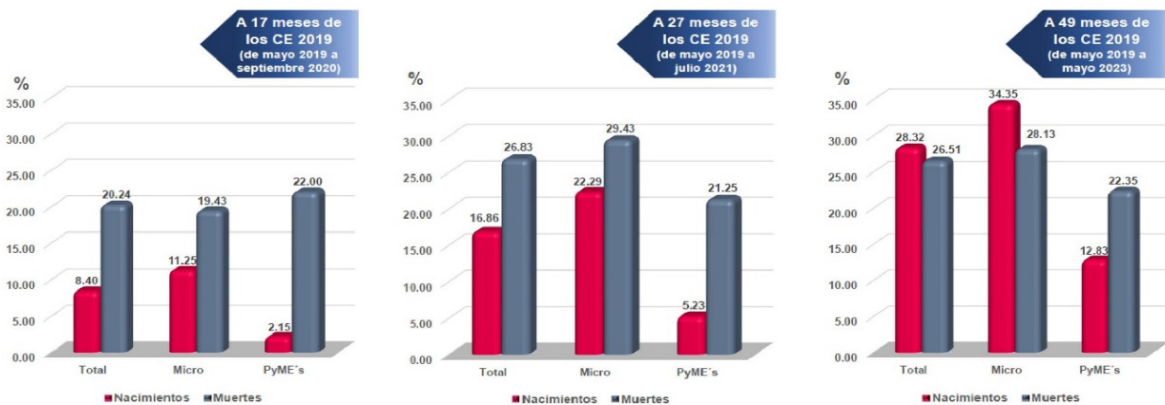
Aunado a esto el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) recientemente presento los resultados del Estudio sobre la Demografía de los Negocios (EDN) 2023 con información sobre los establecimientos micro, pequeños y medianos que realizan actividades manufactureras, comerciales y de servicios privados no financieros que sobrevivieron, nacieron y murieron en el país a 49 meses de concluidos los Censos Económicos (CE) 2019 entregando los siguientes datos estadísticos:

Figura 1. Número de establecimientos a nivel nacional



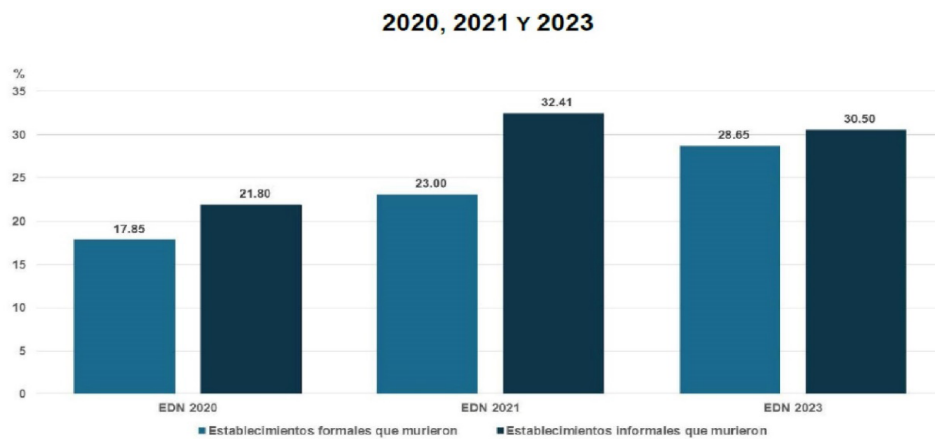
Fuente: INEGI, CE 2029 y EDN 2020, 2021 y 2023.

Figura 2. Proporciones con respecto al personal ocupado total en 2018



Fuente: INEGI, 2019.

Figura 3. ¿Qué proporción de establecimientos que murieron eran formales e informales?

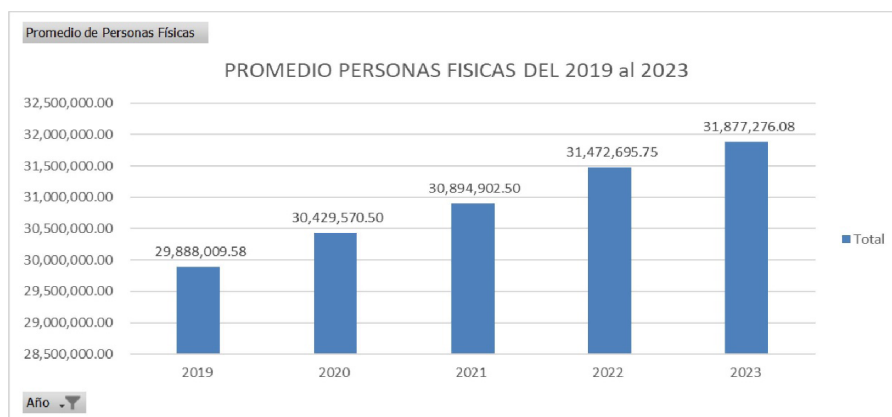


Fuente: INEGI, EDN, 2020, 2021 y 2023.

En la gráfica 1 se muestra claramente como las empresas MiPymes en un histórico del 2019 al 2023 entre un 30% y un 40% de estas empresas han desaparecido. Sin embargo, hay dos factores influyentes que refleja la tabla, ya que en el 2020 dio inicio la pandemia del COVID-19 en México, razón por la que el pico más grande de muerte de empresas se observa en el año 2021, sin embargo, también se muestra un aumento significativo de nacimiento de nuevas empresas entre el 2021 y el 2023, es curioso este fenómeno, ya que en el 2021 el SAT también redoblo esfuerzos para la inscripción y regulación de los contribuyentes.

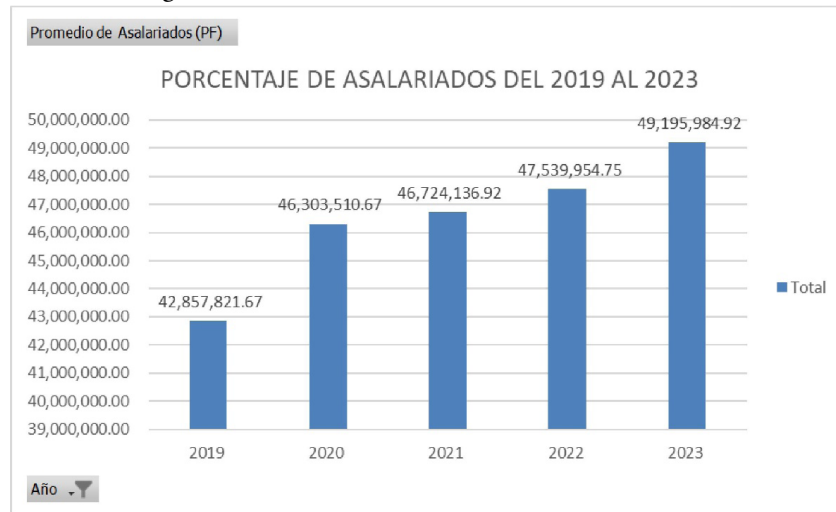
Por lo que contemplando estas dos variables podríamos interpretar que debido a la falta de estrategias de creación de conocimiento y aprendizaje organizacional para una correcta adaptación a la contingencia, muchas de estas empresas MiPymes cerraron y a falta de opciones laborales en el mercado, es probable que muchas de estas personas que perdieron el trabajo decidieron emprender por sí mismos, lo cual se refleja en los datos del Servicio de Administración Tributaria SAT, en un aumento entre el 2020 y 2021 de personas inscritas en el régimen de sueldos y salarios, un incremento del Regímenes de Incorporación Fiscal (RIF), Personas físicas con actividades empresariales, Régimen Simplificado de Confianza (RESICO) y Actividades empresariales con ingresos a través de plataformas tecnológicas como muestra la gráfica 4, 5 y 6.

Figura 4. Promedio de personas Físicas del 2019 al 2023



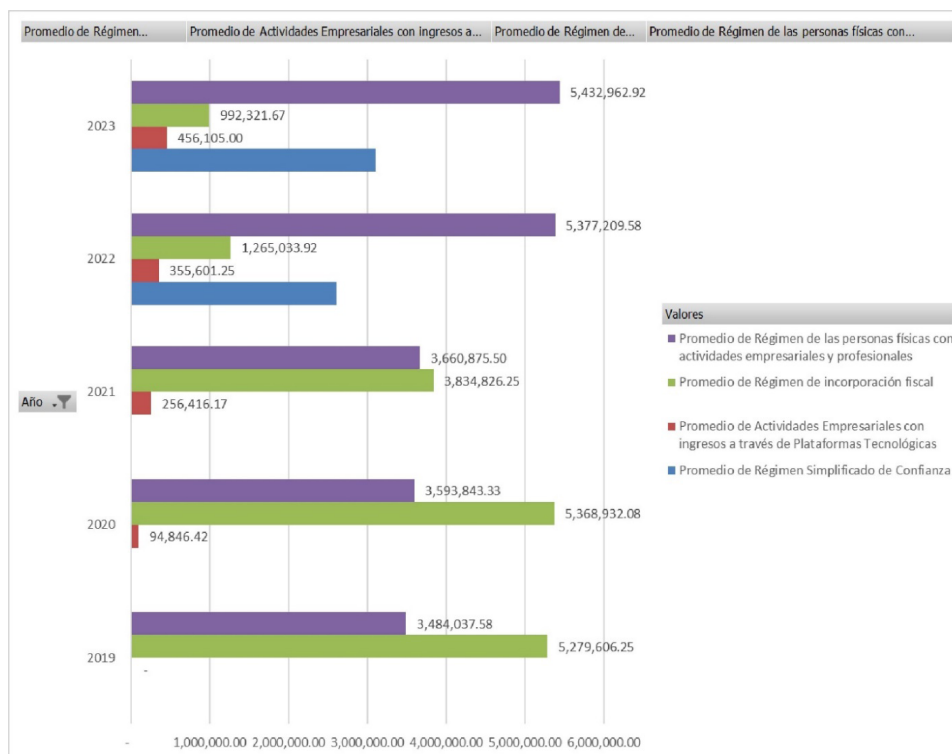
Fuente: elaboración propia tomando los datos abiertos del SAT por tipo de contribuyente

Figura 5. Promedio de asalariados del 2019 al 2023



Fuente: elaboración propia tomando los datos abiertos del SAT por tipo de contribuyente

Figura 6. Promedio de régimen relacionados al emprendimiento del 2019 al 2023



Fuente: elaboración propia tomando los datos abiertos del SAT por tipo de contribuyente

Además, el Censo Económico del 2019 reportó que el 99.8 % de los establecimientos del país son MiPymes, concentrando en consecuencia el mayor número de trabajadores del país, respaldándonos en las anteriores graficas resaltamos la vulnerabilidad al cambio y a los fenómenos económicos de este sector, que a pesar de tener un notable incremento en el nacimiento de nuevas empresas MiPymes, muchas de estas empresas siguen cerrando a diario. Los procesos de aprendizaje organizacional y el conocimiento

de prácticas administrativas adecuadas, en este aspecto, son de fundamental importancia para transformación, supervenía y adaptación de este sector.

El problema de la situación que hoy en día se vive con los factores psicosociales en las MiPymes se encuentra en la propuesta de aplicación, ya que al revisar la “Guía informativa, NOM-035-STPS-2018, publicada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es sorprendente encontrarnos con estos 3 puntos en particular:

- “La STPS no valida, certifica, aprueba o autoriza a ningún consultor para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018”.
- “No existe obligación para la participación o contratación de consultores, asesores o gestores”
- “Cada centro de trabajo deberá elaborar su propia política, con base en las condiciones de su centro de trabajo y sus posibilidades, de forma que se instrumenten en acciones los compromisos que en la política se señale” (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019, p. 25).

Estos 3 puntos en particular dejan a la NOM-035 como una gran idea con un terrible plan de ejecución, es decir, ¿Cómo esperaban tener el mayor porcentaje de éxito y alcance en la implementación de la norma sin considerar al sector que engloba la mayor cantidad de trabajadores del país y sus condiciones?, este problema se refleja en la actualidad en que, la mayoría de los casos, la norma termina enfocándose en las grandes empresas y raramente pasa a ser de interés de una MiPymes.

El especial énfasis en estos 3 aspectos es debido a que implican dar la espalda a las MiPymes y sus necesidades de capacitación y asesoramiento, dejando los pasos a seguir a la interpretación de los encargados de los centros de trabajo, quienes a además se enfrentaban por primera vez a estos conceptos nuevos y abstractos como son los “factores psicosociales”, situación que algunos pseudo consultores aprovechan para ofrecer sus servicios. Además, son un grupo que regularmente tiene problemas para preparar a sus líderes (al tratarse en su mayoría de negocios de esquema familiar), poca capacidad de acción e inversión y una capacidad de respuesta limitada ante las nuevas tendencias que acompañan una visión administrativa del futuro, por lo que la norma termina siendo percibida como un requisito más por palomear de la STPS dejando de lado la esencia y el objetivo real de la norma, además de que, a falta de inspectores, difícilmente tendrán una visita por la secretaria del trabajo para ver su aplicabilidad, ya que actualmente la STPS no cuenta con la infraestructura adecuada.

Información y conocimiento

Información y conocimiento parecen referirse a lo mismo y comúnmente estas palabras son usadas sin distinción, sin embargo, Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi establecen una importante diferencia entre estos dos conceptos, en primera instancia mencionan que:

- “Cuando se trata de conocimiento, a diferencia de la información, se trata de creencias y compromisos, ya que el conocimiento es una función de una postura, perspectiva o intención particular.”
- “El conocimiento es acción, siempre es conocimiento hasta cierto punto”
- “El conocimiento como la información, trata de significado, depende de contextos específicos y es relacional” (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 63).

Para Nonaka y Takeuchi el “conocimiento es un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad” (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 63), de esta manera establecen que el conocimiento es creado solo por los individuos y una compañía no puede crear conocimiento sin individuos” por lo tanto la creación de conocimiento organizacional debe ser entendida como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 65), de esta manera el flujo de información alimenta el conocimiento al ponerlo en contraste con sus valores, creencias y experiencias.

Polanyi sostiene que “los seres humanos adquieren conocimiento creando y organizando activamente sus propias experiencias” y que “Podemos saber más de lo que podemos expresar” (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 4). Desde esta postura reconocemos que también podemos aprender de esas empresas sobrevivientes del censo económico del 2019, que detallamos anteriormente, ya que deben tener características propias que les permitieron sobrevivir y en términos de la norma, la interpretación que los encargados de los centros de trabajo pueda interpretar con sus propios recursos, podrían ayudarnos a dar posiblemente un paso adelante a nuevas estrategias y formas de comprender los factores psicosociales que conforman las experiencias de una MiPymes a través de sus prácticas administrativas, como se detalló en una investigación de trabajadores informales en Morelos a cargo del Dr. Arturo Juárez García titulado “Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. Salud UIS, 52(4), 402-413”. Donde destacaron variables de Burnout y Engagement en conjunto relacionados con la actividad misma desempeñada por los trabajadores informales (Juárez-García et al., 2020).

En cuanto al concepto de información Bateson (1979), señala que “la información consiste en diferencias que establecen la diferencia” (p. 5). La información permite interpretar eventos y objetos desde otro punto de vista distinto, retroalimentando de esta manera su conocimiento, de manera puntal la información es un medio o material necesario para extraer y construir conocimiento”.

La información puede considerarse de dos maneras: sintácticamente (por el volumen que tiene) y semánticamente (por el significado que produce) sin embargo el aspecto semántico de la información es el más importante ya que es el que influye directamente en las acciones y la toma de decisiones. Sin embargo, si uno se centra en el aspecto sintáctico.

No puede percatarse de la verdadera importancia que tiene la información para el proceso de creación de conocimiento. En pocas palabras la información es un flujo de mensajes y datos, mientras que se crea por ese flujo de información, anclado en las creencias y el compromiso de su poseedor, por lo que Nonaka y Takeuchi mencionan “el conocimiento está en esencia relacionado con la acción humana” (p. 64).

En términos de información la NOM-035 ha generado y causado la creación (por parte de terceros) de un sinnúmero de cursos, talleres, información oficial, notas, guías, e incluso el PROCADIST Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores de la STPS ha generado un curso de introducción con validez STPS, sin embargo, advierte que dicha constancia tiene valor curricular pero no es equivalente a una certificación o acreditación, ni tampoco a un certificado de competencia laboral como el que emite el CONOCER, en este sentido el flujo de información es amplia y contradictoria a falta de expertos en el tema, así como de posturas de pseudoconsultoras que emiten su juicio sobre la norma, creando así un conocimiento acerca del tema variado y en contraste de su razón de ser como mencionan Berger y Luckmann (1966), “que al interactuar en cierto contexto histórico y social las personas comparten información, con la cual construyen un conocimiento social que conforma una realidad y ésta, a su vez, influye en sus juicios, su comportamiento y su actitud”. Modificando los paradigmas organizacionales de relación subordinado/patrón.

En este apartado Nonaka & Takeuchi (1995), mencionan como Brown (1992), argumenta que “Las organizaciones del futuro serán ‘refinerías de conocimiento’ en las que los empleados sintetizarán entendimiento e interpretaciones del mar de información que amenaza con inundarlos desde todos los flancos” (p. 3).

Saber que la NOM-035 existe y saber cómo opera son dos cosas muy distintas necesitamos un modelo que permita exteriorizar el conocimiento tácito de las empresas MiPymes para la construcción de conocimiento explícito que pueda ser compartido entre ellas de manera constante a fin de crear condiciones facilitadoras para transformar el conocimiento individual en conocimiento grupal.

Nonaka y Takeuchi establecen “el proceso de cinco fases para la creación de conocimiento organizacional” que consiste “en compartir conocimiento tácito, crear conceptos, justificar los conceptos, construir un arquetipo y expandir el conocimiento” a este constante proceso lo llaman la espiral del conocimiento además menciona 5 condiciones facilitan y hacen posible esta espiral:

Intención

En primer lugar, mencionan la intención y afirman que “la espiral del conocimiento se encauza por la intención organizacional, es decir la aspiración que una empresa tiene por alcanzar una meta.” Además, mencionan “la intención organización provee el factor más importante para juzgar la veracidad de una sección dada de conocimiento” (Nonaka

& Takeuchi, 1995, p. 85), de esta manera enfocándonos en la NOM-035 podemos intuir que para su correcta implantación no debe ser tratada solo como una norma oficial mexicana más por cumplir y reconocer que más bien se trata de un enfoque de bienestar organizacional, ya que para cumplir de manera adecuada con los objetivos reales de la norma es importante formular una intención organizacional y propositiva donde todos los trabajadores que conforman el centro de trabajo puedan compartir, socializar y transformar el conocimiento tácito que de hasta el momento tenían, ya que haciendo este parteaguas podrán hacer más que palomear un requisito y podemos atender las necesidades de manera puntualmente con los indicadores adecuados, descartando así el juicio y tajante de cumplimiento de “se aplicó o no se aplicó determina encuesta de salud organizacional” solo por poner un ejemplo. Se trata de introducir una visión a la empresa y socializarla teniendo cuidado de no confundir el medio con el fin y de esta manera se puede socializar mejor el conocimiento que se desea compartir.

Autonomía

En este punto Nonaka y Takeuchi mencionan que “para pasar de un sistema de relevos a un sistema sashimi o rugby es necesario contar con autonomía e integración del equipo” ya que “un equipo autónomo puede llevar a cabo numerosas funciones, amplificando y sublimando las perspectivas individuales” por lo que es necesario “permitir que todos los miembros de una organización actúen tan autónomamente como las circunstancias lo permitan” (Nonaka & Takeuchi, 1995), este es el medio para aumentar las posibilidades de que los individuos se motiven a sí mismos para crear nuevo conocimiento, de esta manera las ideas originales emanan, y al difundirse en el interior del equipo, se vuelven ideas organizacionales, de esta manera la organización tiene oportunidad de mantener mayor flexibilidad en la adquisición, interpretación y relación de información, abriendo paso así a un sistema autopoietico capaz de adaptarse y transformarse constantemente, por lo que en consecuencia se vuelve capaz de afrontar problemas adaptativos como los que sufrieron las MiPymes durante la pandemia COVID-19, por demás cabe mencionar que este aspecto es fundamental para conocer mejor los aspectos que aun podríamos desconocer acerca de los factores psicosociales del trabajo.

Fluctuación y Caos

La fluctuación y el caos creativo, estimulan la interacción de la organización y el ambiente externo, se trata de una ruptura de rutinas, hábitos o marcos cognoscitivos, ya que una ruptura es una oportunidad para reconsiderar nuestro pensamiento y perspectivas fundamentales sin embargo mencionan que “sin la reflexión, la fluctuación tiende a resultar en un caos destructivo” (Nonaka & Takeuchi, 1995), otra cosa que dificulta esto es la ambigüedad de los altos directivos en cuanto a la filosofía o visión, puede conducir a un cuestionamiento o reflexión de las premisas de valor, así como de las premisas factuales en las que se basan las decisiones corporativas.

Redundancia

Nonaka & Takeuchi (1995), descubrieron que “La redundancia en los procesos de creación y socialización del conocimiento es vital para la absorción del conocimiento” (p. 93), ya que facilita la socialización del conocimiento, sin embargo también advierten que en un principio la redundancia incrementará la cantidad de información que debe procesarse, por lo que es importante encontrar un equilibrio entre la creación y la capacidad de procesamiento de la organización, ya que se trata de un principio cognitivo que facilita el aprendizaje, entre más se comparte un pensamiento más se socializa y al socializarse el conocimiento se transforma de manera constante, de esta manera podemos afinar un objetivo, valor o meta. Algunas de las actividades que mencionan Nonaka y Takeuchi para fomentar la redundancia es “la realización de juntas frecuentes, de manera programada como de sorpresa, además de las redes de información formales e informales de comunicación como los brindis después del trabajo en la oficina, ya que esto facilita el intercambio del conocimiento tácito y explícito” (Nonaka, & Takeuchi, 1995, p. 94)

Variedad de requisitos

En este punto Nonaka & Takeuchi (1995), comentan que “los miembros de la organización pueden superar muchos problemas si poseen variedad de requisitos, la cual puede fomentarse combinando la información de manera distinta, flexible y rápida y distribuyendo por igual la información en todas las secciones de la organización” (p. 94), por lo que “todas las personas de la organización deben contar con acceso rápido a la más amplia gama de información requerida en un momento dado, con el menor número de pasos posibles” (p. 94), Este punto en específico aunque se refiere más al acceso, información y conocimiento que el trabajador tiene de la organización resulta ser una clave que además de favorecer la creación de conocimiento, reduce las incertidumbres del trabajador ocupándose de uno de los aspectos que la norma trata de abarcar y es la intención de este trabajo el también mostrar como el cumplimiento de la norma es posible a partir de ciertos principios establecidos por los estudios administrativos, siendo que la NOM-035 y MiPymes pueden ser una misma en el ideal de la administración.

Modelo de cinco fases del proceso de creación de conocimiento organizacional

Nonaka & Takeuchi (1995), definieron este modelo y plantean que la primera fase es “compartir el conocimiento tácito” para así poder crear modelos mentales, que apoyan a la segunda fase “creación de conceptos”, la tercera fase es “justificar los conceptos”, algunas organizaciones definen esta justificación a partir del costo, el margen de ganancia o utilidad y el grado en que contribuye al crecimiento de la empresa, sin embargo, la justificación puede ser tanto cualitativa como cuantitativa, por lo que pueden ser basados tanto en hechos como juicios y estar cargados de valores, ya que el

conocimiento organizacional se define como una creencia verdadera justifica, por tanto, los nuevos conceptos creados por los individuos o por el equipo deben ser justificados en el procedimiento, lo cual incluye determinar si los conceptos son válidos para la organización y la sociedad, una vez justificado el concepto se convierte en algo tangible y concreto es decir un “arquetipo” la cual es la cuarta fase donde los conceptos justificados que son explícitos se convierten en arquetipos, de esta manera se retroalimenta el conocimiento explícito recién creado con el conocimiento explícito ya existente, Para construir un modelo y rediseñar la empresa replanteando el organigrama, descripción de puestos, sistemas de reportes o procesos operativos, para lo cual es indispensable una cooperación dinámica entre varios departamentos de la organización. Para finalmente la fase cinco de este modelo “Expandir el conocimiento” de manera intraorganizacional para crear un nuevo ciclo de creación de conocimiento, expandiéndose horizontal y verticalmente a través de la organización y interorganizacionalmente el conocimiento creado por la organización puede movilizar el conocimiento de empresas filiales, clientes, proveedores, competidores y otros elementos que se encuentran fuera de la empresa.

Diseño, aprendizaje y prácticas administrativas respecto a la NOM-035

El aprendizaje establece que es lo que conocemos, donde se encuentra ese conocimiento y como utilizarlo para mejorar todos los aspectos de la organización, comúnmente este es un proceso utilizado por grandes empresas enfocado a la toma de decisiones, conocer mejor las necesidades de los clientes, mejorar algún aspecto interno de la empresa, etc. Sin embargo, en comparación con las PYMES son empresas que cuentan con la liquidez para invertir en capacitación y contratar diagnósticos de expertos.

Sin embargo, como vimos en el apartado anterior la generación de conocimiento, integración de nuevos conceptos y su justificación son posibles, sin embargo, el líder y subordinados deben de crear un entorno en el que se sientan libres de compartir conocimiento e información y ser capaces de aceptar ayuda, eso requerirá una actitud diferente, un conjunto diferente de decisiones del líder.

A pesar de ser regularmente equipos pequeños de trabajo, el equipo debe convertirse en un conjunto de personas que están constantemente ayudándose todo el tiempo de manera perpetua y por lo tanto deben tener la habilidad de recibir este tipo de ayuda o el trabajo no se llevara de manera correcta.

Culturalmente hablando existen factores culturales que dificulta la introducción al acto de “Pedir Ayuda” de acuerdo a Edgar Schein existen dos posturas una desde la perspectiva del cliente y la otra desde la perspectiva del trabajador, desde la primer postura, culturalmente el cliente teme pedir ayuda por temor a ponerse en una postura inferior de desconocimiento y que el vendedor tome ventaja de esta situación lo cual entorpece el proceso de retroalimentación con los clientes, en el caso de los trabajadores existe la creencia de que solo debo ayudar a quien ya me ayudo antes y que para que alguien me ayude tengo que hacer algo por el primero, esta postura pone barreras entre la comunicación interna de la organización (Bertelsmann Stiftung, 2010).

Es bien conocido que los diagnósticos organizacionales pueden ser divididos en dos grandes grupos los diagnósticos funcionales y los diagnósticos culturales, además del enfoque mixto, la pregunta es entonces es ¿se puede abordar el conocimiento tácito que implica la cultura de una organización haciendo uso solo de la información sintáctica de conocimiento explícito que provee la STP para el cuidado de los factores psicosociales en el trabajo?

La Norma establece que la evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender los elementos siguientes:

- 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
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Mientras que la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar los siguientes elementos:

- Condiciones en el ambiente de trabajo
- Las cargas de trabajo
- La falta de control sobre el trabajo
- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo
- Interferencia en la relación trabajo-familia
- Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo
- Violencia laboral de conformidad con lo siguiente:
 - » Acoso, acoso psicológico
 - » Hostigamiento
 - » Malos tratos (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019).

Todos estos aspectos tienen que ver con el diseño organizacional, ya que el diseño es el que determina las interacciones que tendrá la organización, Mintzberg (2001),

menciona que “el diseño y estructura de una organización puede determinarse por las formas en que su trabajo es dividido y en cómo se coordina” (p. 5), hablando del País como una organización y las empresas como una de sus divisiones de trabajo hace falta un mecanismo de coordinación para estandarizar y ofrecer vías de comunicación que permitan a la empresa MiPymes establecer una relación coordinada con su entorno, ya que el entorno dictara las destrezas que necesitará sea cual sea el ramo en el que se encuentra y el gobierno como parte del ambiente determinador determinara los estándares y procedimientos fiscales y legales que necesita cumplir por lo que además es necesario instruir una dirección o supervisión directa para brindar la guía necesaria.

Respondiendo los cuestionamientos iniciales podemos concluir que el nivel de aprendizaje en las MiPymes ha sido poco o inexistente, y que el conocimiento se ha justificado solo como un requisito que quizás nunca revisen en el centro de trabajo de este sector, su intención de implementación influye en el conocimiento de los encargados y sus trabajadores, en parte es por el desconocimiento de los beneficios compartidos que ambos pueden obtener a través de la norma, sustentados tanto administrativa como en términos de autonomía y bienestar; en este punto la administración y el diseño organizacional son la solución ideal para mejorar cada una de estos aspectos como es selección de personal, capacitación, descripción de puestos, actividades, procesos y procedimientos, así como medidas de seguimiento y retroalimentación, sin embargo para llegar a este punto es necesario un proceso de creación de conocimiento a nivel federal acerca de las MiPymes y sus condiciones de trabajo, ya que si una propuesta resulta favorable para que una política pública tenga mayor efectividad, debiera considerarse, no obstante que ello implique la modificación o abrogación de algún instrumento normativo.

Referencias

- Bateson, G. (1972). *Pasos hacia una ecología de la mente: Ensayos recopilados en antropología, psiquiatría, evolución y epistemología*. Universidad de Chicago Press.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Random House.
- Bertelsmann Stiftung. (2010, noviembre 03). Creating corporate cultures-Prof. Edgar Schein-helping [video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=1bknGdA_xdw
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2019). Estudio sobre la Demografía de los Negocios (EDN) 2023. de <https://www.inegi.org.mx/programas/dn/2023/#documentacion>
- Juárez-García A., y Flores-Jiménez C. A. (2020). Pelcastre-Villafuerte BE. Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*. 52(4), 402-413.
- Mintzberg, H. (2001). *Diseño de organizaciones eficientes*. El Ateneo.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento*. Empresa De Renovación Urbana.
- Noticias, G. (2022, septiembre 28). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. World Health Organization. <https://lc.cx/Us-Qk1>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2016). Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención. <https://lc.cx/0oWZ8v>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2019, octubre 22). Guía Informativa–NOM 035. <https://lc.cx/i8HhwE>

Servicio de Administración Tributaria (SAT). (2014). Cifras SAT. <https://lc.cx/bErJu8>

§

Learning and creation of knowledge of SMEs in Morelos to meet the requirements of NOM 035

Aprendizagem e criação de conhecimento das PMEs em Morelos para enfrentar os requisitos da NOM 035

Brandon Xavier Guadarrama Moreno

Universidad Autónoma del Estado de Morelos | Cuernavaca | Morelos | México

<https://orcid.org/0009-0008-7742-6436>

brandon_xgm@hotmail.com

Licenciado en Psicología, Estudiante en la Maestría en Administración de Organizaciones y consultor de empresas y dependencias tanto públicas como privadas.

Redes sociales (Opcional para ser mencionados en la difusión de la obra)

Augusto Renato Pérez Mayo

Universidad Autónoma del Estado de Morelos | Cuernavaca | Morelos | México

<https://orcid.org/0000-0003-1094-3283>

renatomayo@hotmail.com

Profesor Investigador de Tiempo Completo del área de Estudios de las Organizaciones, Sociología de las Organizaciones, Gestión de los Recursos Humanos y Teoría de las Organizaciones FCAel. Epistemólogo de la Ciencia, Maestro en Ciencias en Metodología de la Ciencia, Maestro en Ciencias en Metodología de la Investigación y Maestro en Ciencias Sociales, Doctor en Estudios Organizacionales por la UAM-Iztapalapa, programa inscrito al PNPC del Conacyt. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores (SNII).

Nohemí Roque Nieto

Universidad Autónoma del Estado de Morelos | Cuernavaca | Morelos | México

<https://orcid.org/0000-0002-5433-9478>

nohemi.roque@uaem.mx

Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Se ha desempeñado en ámbitos de la investigación-divulgación, docencia, consultoría en empresas. Maestra en Ciencias de la Educación con una especialización en Investigación y Docencia en educación superior. Doctora en Educación. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores (SNII).

Irene Sánchez Guevara

Universidad Autónoma del Estado de Morelos | Cuernavaca | Morelos | México

<https://orcid.org/0009-0003-0557-3094>

isanchez@correo.xoc.uam.mx

Licenciatura en Actuaría por la Facultad de Ciencias de la UNAM, Maestría en investigación de Operaciones, por la UNAM, Doctorado en Estudios Organizacionales Por la UAM I, Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la UAM Xochimilco, directora de la Revista Política y Cultura de la UAM X, perteneciente al índice de revistas de CONAHCYT, México CDMX,

Abstract:

The chapter theorizes about the level of learning and use of administrative practices in SMEs to meet the requirements of NOM-035. Currently, they do not correctly visualize the importance of psychosocial factors at work and their impact on the business success and well-being of their collaborators, sometimes carrying out limited administrative practices that are based on a preconception that is also limited or mistaken about the subject, or with the only interest (in some cases) to check one more requirement dictated by the NOM (Official Mexican Standard), in order to avoid any lawsuit or fine that may arise from it; In the worst cases we still find companies that do not carry out any administrative practices to comply with NOM-035. Our purpose is to make known the best administrative practices taking the background information provided by administration studies.

Keywords: PYMES; Administration; Learning; Psychosocial factors; Management model.

Resumo:

O capítulo teoriza o nível de aprendizado e o uso de práticas administrativas nas PMEs para atender aos requisitos da NOM-035. Atualmente, elas não visualizam corretamente a importância dos fatores psicossociais no trabalho e seu impacto no sucesso dos negócios e no bem-estar de seus funcionários, o que às vezes leva a práticas administrativas limitadas, baseadas em um preconceito limitado ou equivocado sobre o assunto, ou com o único interesse (em alguns casos) de cumprir mais um requisito ditado pela NOM (Norma Oficial Mexicana), a fim de evitar uma ação judicial ou uma multa decorrente dela; nos piores casos, ainda encontramos empresas que não realizam nenhuma prática administrativa para cumprir a NOM-035. Nosso objetivo é apresentar as melhores práticas administrativas, levando em conta os antecedentes fornecidos pelos estudos de gestão.

Palavras-chave: PMEs; Gestão; Modelo de gestão; Aprendizagem; Fatores psicossociais; Modelo de gestão.