



# Estrategias para el cumplimiento de la NOM-035

Medidas de prevención y acciones  
de control de los factores de riesgo



## Índice

Explicación .....	1
Conocer para prevenir .....	1
Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial .....	4
Violencia laboral: una realidad en las empresas.....	5
Cierre .....	7
Referencias bibliográficas .....	8



## Explicación

### Conocer para prevenir

A nivel internacional uno de los primeros documentos oficiales que hablaron y profundizaron en este tema de los factores psicosociales en el trabajo fue: *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control* difundido por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Actualmente Colombia y España son los referentes en este tema, los cuales llevan más de 10 años de avance y han fomentado una cultura laboral preventiva.

Por su parte en México ya había un antecedente de este tema abordado en un Marco Normativo, el cual se muestra a continuación:



## Elementos importantes



Para poder implementar las medidas preventivas, cuyo objetivo es eliminar o disminuir el riesgo desde su origen, de esta manera minimizar la probabilidad de que el acontecimiento no deseado suceda.

Es importante tener un **diagnóstico actual** de la empresa en donde estén identificación los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional. Conociendo **la situación real** que se está viviendo en la empresa, ya se puede dar respuesta a las preguntas: ¿Qué sigue?, ¿Qué hay que hacer para mejorar los resultados obtenidos?, ¿Cómo trabajar y fomentar una cultura preventiva?, ¿Estoy cumpliendo con lo establecido por la NOM-035? De aquí, se desprenden el ajuste o adecuación a las políticas de prevención existentes, se aplican medidas preventivas y acciones de control y programas para cada centro de trabajo en base al número de trabajadores y a los resultados obtenidos de manera particular y general.

La norma nos menciona que las medidas a tomar son las siguientes:

- a. Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- b. Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y
- c. Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

En las medidas se deberá incluir una planificación específica para cada factor identificado. Las medidas pueden ser:

**Preventivas u organizativas (primarias). Dirigidas al origen del problema y evitar los riesgos.**

- Acciones preventivas realizadas antes de que los posibles riesgos psicosociales afecten al personal.
- Dirigida a todos los puestos de trabajo; principalmente, se suele enfocar a grupos de riesgo.
- Proactiva: Desarrollar recursos, fortalezas o estrategias adaptativas; para tratar de evitar los posibles riesgos psicosociales.

**De intervención o afrontamiento (secundarias). Incluyen acciones de formación y sensibilización, así como, evaluar los riesgos que no se han podido evitar.**

- A través de la evaluación realiza una detección temprana de los posibles riesgos psicosociales con el fin de minimizar su duración o reducir la gravedad de los daños.
- Contempla las medidas preventivas implantadas, cuando ya se han detectado los primeros síntomas en la salud de los empleados.
- Dirigida a puestos de trabajo con niveles de riesgo tolerables o moderados detectados en la evaluación de riesgos o a personal afectado, con sintomatología de estrés.

**De protección o rehabilitación (terciarias). Incluye acciones correctivas.**

- Intervenciones realizadas tras detectarse daños a la salud.
- Dirigida a puestos de trabajo con niveles de riesgo importantes o intolerables detectados en la evaluación de riesgos o al personal que ha sufrido algún daño o enfermedad.
- Reactiva: Trata de reparar el daño, de curar y evitar recaídas. Son actuaciones realizadas tras la declaración de una enfermedad laboral.

## Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial afectan potencialmente a todas las empresas sin importar el tamaño o sector sin excepción, así como, a todos los niveles de la empresa. Por otro lado, las consecuencias se ven reflejadas tanto en las empresas como en los trabajadores sea en su salud física, psicológica y en diferentes áreas de su vida: económica, social, familiar, relaciones de pareja, sexual.

El estar en constante exposición a éstos riesgos pueden verse reflejado en:

### a. En la organización:

- Ausentismos, bajas voluntarias, alta rotación, disminución de la productividad, aumento de incapacidades a causa de enfermedades y riesgos de trabajo, incrementos de gastos por pago de incapacidades, puestos temporales para cubrir incapacidades, por procesos de reclutamiento, pago de finiquitos, etc.

### b. En el trabajador:

- Físicas: trastornos cardiovasculares, digestivos, endocrinos, músculoesqueléticos, insomnio.
- Psicológicas: trastornos del estado de ánimo, de ansiedad, depresivos, adaptativos.
- Conductuales: actos inseguros, adicciones.
- Económicas: días no pagados por incapacidad, pérdida de bonos de productividad.

Ahora bien, si las condiciones de trabajo y las personas están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de felicidad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud.

Por ejemplo, cuando en el lugar de trabajo lo que impera es un ambiente positivo y se generan emociones positivas, aquellas personas que tienen actitudes o emociones negativas tienen dos opciones: transforman su energía a positivo, o sienten que no "encajan" en ese ambiente y terminan tomando la decisión de renunciar a su trabajo, argumentando cualquier pretexto.



Si por el contrario, se produce un desequilibrio los efectos pueden ser variados. Recordemos que el conjunto de efectos psicológicos, alteraciones de comportamiento y consecuencias psicofisiológicas es lo que se denomina **estado de estrés**.

El estar en contacto directo con factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo, favorece la aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, etc. Además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, etc.

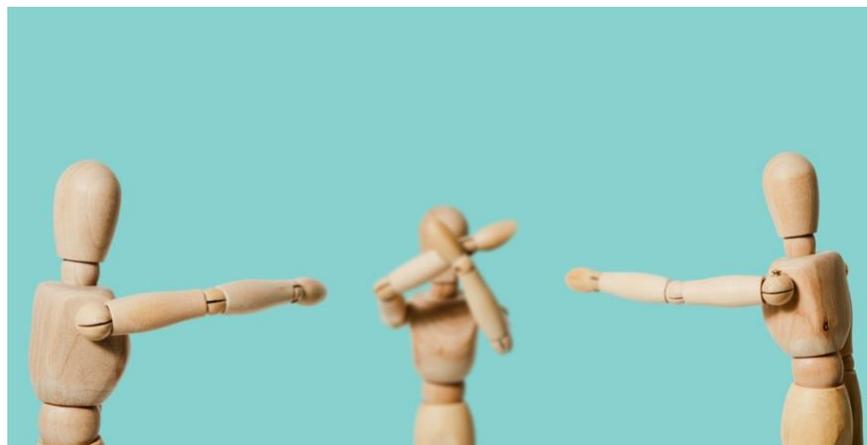
La NOM-035 comenta que los factores de riesgo psicosocial pueden provocar:



### Violencia laboral: una realidad en las empresas

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos cita en el documento “*Acoso laboral: Mobbing*” a Heinz Leymann, como autor de la definición de este como:

*“aquella situación en la que la persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima (s), destruir reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.*



## También se le conoce como Bullying laboral.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI), reveló que, durante el primer trimestre del 2019, la cifra de empleados que dejaron su trabajo por violencia laboral, específicamente por acoso y discriminación, alcanzó un incremento del 70.5%, comparado con el mismo período del año previo.

La alarmante cifra es una muestra del impacto que tiene la violencia laboral en las empresas mexicanas, además que es una realidad. No hay una regla ni excepción para que pueda suceder en cualquier empresa y en cualquier momento ¿Cómo se puede prevenir?

Primeramente identificar si dentro de los centros de trabajo se vive, mediante los buzones de quejas y sugerencias, correo electrónico, o bien, con el apoyo de alguna compañía externa que ofrezca el servicio de “línea anónima”, políticas y medidas preventivas, acciones de control, buenas prácticas, fomentar y promover un entorno organizacional favorable, trabajar en que suceda un liderazgo positivo e implementar una cultura basada en la Psicología positiva, y tener un manual claro y detallado de los pasos a seguir en caso de que ocurra una situación de algún tipo de acoso.

Sin embargo, cada empresa es única y vive su propio mundo, por lo cual, el qué hacer y cómo resolver implicará un compromiso por parte de los directivos, mandos medios y todos los trabajadores.

La NOM 035, en su Apartado 8.2., inciso g) nos menciona que se deberá:

1. Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores.
2. Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación.
3. Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.

Por su parte, el Gobierno ya ha venido realizando esfuerzos para tener una legislación que permita estar a la altura y con todos los elementos para que de forma obligatoria las empresas se preocupen y lleven a cabo acciones claras y contundentes en sus centros de trabajo para disminuir, eliminar y prevenir el acoso “mobbing” laboral.

Un claro esfuerzo es en 2017 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), creo y emitió el **Protocolo de actuación frente a los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana**. En éste se reafirma dicho compromiso y sienta las bases sobre las cuales se propone la construcción de una nueva cultura empresarial, tomando como hilos conductores la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y el derecho a una vida libre de violencia y discriminación. Dicho protocolo, pretende constituirse en una guía que puede auxiliar, a aquellas empresas que no cuentan con un instrumento de esta naturaleza, en la atención de la

problemática antes aludida y, para aquéllas que ya tienen alguna herramienta de este tipo, les asista para adecuarla o bien la adopten como suya.



## Cierre

El cumplimiento de la NOM 035 no solo es un tema en el que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), la autoridad responsable de su vigilancia y cumplimiento, haga visitas de inspección una vez, varias veces o ninguna. Es también y tal vez el más importante de su razón de ser: identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, y se puede agregar evidenciar un tema que lleva muchos años sucediendo en los centros de trabajo y que ido de menos a más.

Las consecuencias negativas que tiene los factores de riesgo psicosocial en la salud y bienestar de los trabajadores, así como, las repercusiones que tiene en las empresas, en sus finanzas, producción, rentabilidad, crecimiento, posicionamiento y reputación, entre otros.

Si no se toman las medidas y acciones pertinentes dentro y fuera de las empresas, en el corto y mediano plazo puede incrementarse considerablemente el riesgo de perecer.



## Referencias bibliográficas

- Diario Oficial de la Federación. (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- Garibay, J. (2019). *Violencia laboral, por qué está mermando a las empresas en México y cómo enfrentarla*. Recuperado de <https://www.merca20.com/violencialaboral-por-que-esta-mermando-a-las-empresas-en-mexico-y-como-enfrentarla/>
- Instituto Aragonés de Seguridad y Salud laboral. (s.f). *Actualización de las medidas preventivas (planificación de la prevención)*. Recuperado de <https://ceoearagon.es/prevencion/psicosocialescomercio/contenidos/bloque5-apdo53.htm>
- Juárez, B. (s.f). *Obligan a empresas a definir protocolos contra el mobbing*. Recuperado de <https://factorcapitalhumano.com/leyes-y-gobierno/obligan-a-empresas-a-definir-protocolos-contra-el-mobbing/2019/07/>
- Patlán, J. (s.f) *Factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-FactoresConsecuencias.pdf>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.