



# Estrategias para el cumplimiento de la NOM-035

Resultados del diagnóstico con base  
a la norma NOM-035



## Índice

Explicación .....	1
Información clave para el cambio .....	1
Criterios para la toma de acciones y decisiones .....	2
Informando para generar acción y confianza .....	5
Cierre .....	6
Referencias bibliográficas .....	6



## Explicación

### Información clave para el cambio

Normalmente, después de aplicar un cuestionario o encuesta dentro de las empresas es muy común que no se valore toda la información que arrojan estas herramientas y la importancia dependerá de la percepción de las personas que están reuniendo y agrupando estos resultados.

En el caso de la NOM-035 los resultados que obtenemos dependerá de las variables a las cuales se enfocan para determinar las acciones y pasos a seguir. No es lo mismo, medir algo tangible y que para todos los involucrados es evidente, por ejemplo, cuánto se vendió de un determinado producto, a medir percepciones, emociones, expectativas que dependerá de cada persona, desde ahí habrá diferencias en la interpretación.

La información que arrojan las tres guías de referencia que nos propone la NOM-035 es la siguiente:

### Guías de Referencia NOM-035

Guía	Objetivo	Resultados	No mide
I	Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del ejercicio de su trabajo.	Número de trabajadores que requieren valoración clínica.  Los resultados dependerán del número de Si o No en cada una de las 4 secciones que componen este cuestionario.	Evaluación psicológica de los trabajadores, trastornos mentales, variables psicológicas internas al individuo y el estrés de los trabajadores.
II	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo.	El impacto que tiene estos factores en la salud y bienestar de los trabajadores, tomando como base las condiciones en las que desarrollan sus actividades y de acuerdo a la naturaleza de su puesto de trabajo y que repercuten en la productividad.  Las respuestas a los ítems de este cuestionario deberán ser calificadas, de acuerdo a la puntuación de la tabla 2 y 3.	El estado clínico y emocional de cada trabajador.  Su finalidad es informativa, para trabajar en acciones e intervenciones primeramente correctivas y posteriormente implementar una cultura preventiva en los centros de trabajo.

III	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.	El impacto que tiene en el bienestar de los trabajadores tomando como base las condiciones en las que desarrollan sus actividades y de acuerdo a la naturaleza de su puesto de trabajo, así como el ambiente laboral en cuanto a (retroalimentación del desempeño, reconocimiento y compensación, sentido de pertenencia e inestabilidad laboral) que repercuten en la productividad.	El nivel de comunicación dentro y fuera de la empresa, el trabajo en equipo, nivel de satisfacción y motivación de los empleados.
		Las respuestas a los ítems de este cuestionario deberán ser calificados de acuerdo a la puntuación de la tabla 5 y 6.	

De acuerdo con la plataforma de gestión de clientes CRM Salesforce, los empleados que se sienten escuchados por su empresa se sienten 4.6 veces más motivados para ofrecer lo mejor de sí en su desempeño.

Finalmente, es importante que la información se convierta en acción, ya que el principal enemigo en una encuesta o cuestionario es el olvido.

Según los datos ofrecidos por el portal *Office Vibe*, 52% de los jefes que revisan las encuestas de clima laboral no llevan a cabo ninguna acción al respecto. Entonces, esta herramienta funciona en la medida en que exista una **declaración de principios y compromisos** por parte de la Dirección General, para que toda la valiosa información generada sea plasmada en medidas y acciones, políticas, programas encauzados a mejorar la salud, bienestar, condiciones de trabajo, ambiente laboral y calidad de vida los colaboradores conjuntamente con la rentabilidad de la empresa.

### Criterios para la toma de acciones y decisiones

La NOM-035 menciona que a partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención para los siguientes niveles:

### 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<sup>1</sup>, 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<sup>1</sup> 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

Evaluación específica: es aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*).

De acuerdo a la tabla, cada color nos indica las acciones a tomar y nivel de urgencia de intervención:



Adicional a estos criterios que se mencionan en la tabla, se deben tomar en cuenta otros aspectos externos e internos de la empresa para combinar con las sugerencias de acción que en ella se proponen, algunos puntos son:

- Color rojo y naranja:** atención inmediata.
- Color amarillo y verde:** está en un buen momento, seguir monitoreando y trabajando con una cultura preventiva muy de cerca, ya que en cualquier momento puede cambiar de nivel.
- Color azul:** niveles aceptables. Sentido de alerta, hubo sesgo en la información proporcionada, obtención de los resultados, el momento emocional y psicológico de los participantes al momento de la aplicación, o hay una zona de confort que puede significar peligro para el crecimiento y desarrollo de las personas y por ende, de la empresa.

## Informando para generar acción y confianza

Una vez que ya se tienen los resultados obtenidos del diagnóstico se pueden tomar acciones y decisiones de acuerdo al nivel de riesgo. Lo siguiente será **elaborar un informe**, el cual debe contener los resultados de la identificación, el análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional con el siguiente contenido:

**a)** Datos del centro de trabajo verificado:

1. Nombre, denominación o razón social.
2. Domicilio.
3. Actividad principal.

- a. Objetivo.
- b. Principales actividades realizadas en el centro de trabajo.
- c. Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente norma.
- d. Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta norma.
- e. Conclusiones.
- f. Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso.
- g. Datos del responsable de la evaluación.
  1. Nombre completo.
  2. Número de cédula profesional, en su caso.

Y cumplir algunos puntos para su mejor interpretación y buena recepción, tales como:

El lenguaje empleado y el diseño deben mostrar el panorama de la organización desde lo general a lo particular.

La comunicación debe ser oportuna, asertiva y clara.

El mensaje tiene que ser transparente, concreto y sincero.

Por último, en el apartado 7.9 de la NOM-035, se menciona que la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá estar disponible para la consulta de los trabajadores.





## Cierre

Un diagnóstico, ya sea encuesta o cuestionario que mide condiciones de trabajo y clima laboral, la mayoría de las veces tendrá resultados influenciados con la perspectiva que tiene cada persona con respecto a ese tema en específico, por lo tanto, no se evalúa a la persona sino es un registro de percepciones.

Las respuestas que cada participante brinde a las preguntas está en gran parte determinado por sus experiencias, entorno social, familiar, económico, costumbres, valores, expectativas, edad, género, formación académica, estado civil entre otros. Por lo tanto, al momento de obtener, integrar, analizar e interpretar los resultados se debe tomar en cuenta también el entorno interno y externo del centro de trabajo en el que se aplica dicha encuesta.

Los criterios para la toma de acciones y decisiones nos muestran el nivel de riesgo en el que se encuentran los trabajadores en ese lugar de trabajo y nos guía para implementar una serie de estrategias a seguir.

Finalmente, presentar toda la información en un informe claro, concreto, transparente y que motive a la acción, se transforma en una oportunidad y abre el camino para un nuevo ciclo a cualquier organización.



## Referencias bibliográficas

Diario Oficial de la Federación. (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, 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)

Kambouris, A (2019, 15 de octubre) *11 formas de elevar la moral de tus empleados sin gastar*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/340795>

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.