

## Cómo aplicar un diagnóstico de acuerdo a la NOM-035

El primer paso para la aplicación de los cuestionarios es identificar **el número de trabajadores en cada centro de trabajo**, para saber la categoría a la que pertenece y de ello se desprende las obligaciones a cumplir. Esto va directamente relacionado con el número de Guía.



La norma también hace mención que los tres diagnósticos (trabajadores sujetos a acontecimientos traumáticos severos, factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional) se debe hacer cada 2 años, sin embargo, es recomendable que cada empresa determine de manera individual la periodicidad de acuerdo a sus necesidades, sucesos vividos y resultados de diagnósticos previos, con la finalidad de ver los avances de un período a otro, trabajar con información histórica para cuestiones de estadísticas, toma de decisiones y trabajar

conjuntamente en varios puntos.

También es importante, combinar el cuestionario de la Guía de referencia III que la norma sugiere, con una encuesta de clima laboral elaborada por la empresa para medir otras variables que esta guía no considera como son: cuestiones de beneficios, sueldos, prestaciones, plan de vida y carrera, niveles de satisfacción del colaborador, calidad de la comunicación, entre otros. Por ejemplo, el tabulador de sueldos, en todas las empresas sin importar su tamaño, giro o número de trabajadores, es un tema de "nunca es suficiente" y tiene un impacto directo en el clima laboral y en el sentido de pertenencia.

A continuación, se enumeran los elementos clave para aplicar los cuestionarios sugeridos por la norma:

## Aplicación de diagnósticos NOM-035.

Categoría	Guía de referencia	Aplicación	Características
De 1 a 15 trabajadores	I y IV	A todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se tiene identificados a los trabajadores que con motivo o durante el ejercicio de su trabajo sufrieron un evento traumático severo. Se evalúa tanto a los trabajadores que vivieron el acontecimiento, como a los que lo presenciaron. Solo se les aplica a ellos.</li> <li>• En caso contrario, se aplica a la totalidad de los trabajadores.</li> <li>• Este cuestionario no permite identificar una enfermedad o trastorno, solo se puede inferir la necesidad de que un trabajador sea canalizado para que reciba la atención médica correspondiente.</li> </ul>
De 16 a 50 trabajadores	I, II y IV	A todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplica para identificar los factores de riesgo psicosocial e implementar acciones en beneficio de la salud de los trabajadores.</li> </ul>
De 50 trabajadores en adelante	I, III y IV	A todo el personal o muestra representativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplica para identificar factores de riesgo psicosocial e implementar acciones en beneficio de la salud de los trabajadores y se evalúa el entorno organizacional para mejorar la productividad de los centros de trabajo.</li> <li>• El criterio para el tamaño de la muestra representativa se aplica mediante una fórmula que viene en la Guía de referencia III, tomando como base el total de los trabajadores en el centro de trabajo, sin embargo, queda a decisión de cada empresa si aplica a la totalidad de sus trabajadores o solo a la muestra.</li> </ul>

Por otro lado, cada centro de trabajo decide en qué punto requiere una mayor profundidad y detalle de la información. Por ejemplo, en una sucursal se sabe que uno de los puntos que causa mayor descontento y estrés en los empleados tiene que ver con las condiciones de trabajo. Entonces, pudieran aplicar una encuesta con más reactivos referente a este tema.

A continuación, se presentan algunos reactivos muestra:

Condiciones de trabajo		Calificación otorgada				
Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
1.1	La iluminación de mi área es suficiente y adecuada.					
1.2	Mi equipo de cómputo es veloz y funciona adecuadamente.					
1.3	La temperatura del lugar donde laboro es apropiada.					
1.4	Existe ventilación adecuada en mi lugar de trabajo.					
1.5	La limpieza y aseo de mi lugar de trabajo son adecuados.					
1.6	La seguridad del edificio e instalaciones es la adecuada.					

Una herramienta que pudiera ser de apoyo es utilizar el servicio de elaboración y aplicación de encuestas de diferentes estilos en línea, una de ellas es:

<https://es.surveymonkey.com/>

Una de las cuestiones más importantes de una encuesta o cuestionario enfocada en el sentir o percepción de la persona, es el anonimato pues a veces por cuestiones estadísticas se requieren de ciertos datos específicos a excepción del nombre, privacidad y manejo de la información.

Finalmente, tener presente que como todo cuestionario o encuesta que está relacionado con la persona se debe buscar el mejor momento ya que las emociones juegan un papel importante en la percepción de los sucesos vividos.

En la medida de las posibilidades de cada empresa, una buena opción es aplicar dichos cuestionarios de manera electrónica, a través de un software a la medida, ya que esto permite: disminuir sesgos, tiempo, asignar personas para su aplicación, resultados e interpretación, desconfianza por parte del trabajador y se puede enriquecer con gráficos, estadísticos, comparativos, dividir resultados por grupos, áreas etc. Sobre quién deba aplicarlo, no hay una parte en la norma que lo indique, por lo tanto, queda a criterio de cada empresa.

Lo recomendable es que sea alguien externo a la empresa para darle un sentido de formalidad y confianza. Por ejemplo, cuando en las encuestas de clima laboral hay una opción de pregunta abierta para que puedan anotar sugerencias o quejas, algunos de los empleados prefieren no escribir nada por temor a las represalias.

## Cierre

Hoy por hoy, todas las organizaciones deben contar con la capacidad de adaptarse a las diferentes situaciones producidas en el entorno en el que desarrollan su actividad. No solo es importante tener en cuenta el aspecto externo, sino que también hay que prestar atención a los factores de riesgo psicosocial que pueden estar sucediendo internamente, utilizando las herramientas más apropiadas para su detección y la NOM-035 nos dota de herramientas muy completas como son las **Guías de referencia (cuestionarios)**. Se deben conocer con detalle **los cambios que afectan positiva o negativamente en el entorno organizacional**.

Evidentemente, a través del análisis de esta información se podrán poner en marcha **acciones de mejora** impulsadas desde la dirección de la empresa en relación a los factores tomados como referencia. Por otra parte, se podrán conocer las tendencias acerca de la futura evolución de la organización y se podrán realizar prevenciones y previsiones a tener en cuenta para afrontar problemas o situaciones que se puedan producir en el futuro a corto, mediano y largo plazo.

Por último, **el involucramiento de los empleados** a la hora de impulsar políticas, acciones y medidas para la mejora organizacional, será un punto clave para el éxito de éstas, ya que se sentirán identificados con los procesos al haber tomado parte de ellos con la participación al contestar los cuestionarios, así como, su implicación y compromiso en la adecuada implementación de diferentes propuestas de mejora.

## 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)

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.