

## 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de trabajadores que requieren valoración clínica.</li> <li>Los resultados dependerán del número de Si o No en cada una de las 4 secciones que componen este cuestionario.</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Las respuestas a los ítems de este cuestionario deberán ser calificadas, de acuerdo a la puntuación de la tabla 2 y 3.</li> </ul>	<p>El estado clínico y emocional de cada trabajador.</p> <p>Su finalidad es informativa, para trabajar en acciones e intervenciones primeramente correctivas y posteriormente implementar una cultura preventiva en los centros de trabajo.</p>
III	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Las respuestas a los ítems de este cuestionario deberán ser calificadas de acuerdo a la puntuación de la tabla 5 y 6.</li> </ul>	El nivel de comunicación dentro y fuera de la empresa, el trabajo en equipo, nivel de satisfacción y motivación de los empleados.

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.

## 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.