



Universidad  
**Tecmilenio**®





## Módulo 2. Experiencia del empleado

### Tema 15. NOM-035 en el bienestar del talento





La **NOM-035** busca **prevenir e identificar los acontecimientos traumáticos severos** a los que han estado expuestos los colaboradores con el fin de evitarlos o disminuirlos, causando un impacto positivo en el talento humano. Para conocer el nivel de impacto de una empresa, es necesario realizar un estudio que permita identificar los **factores de riesgo psicosocial** que existen en el ámbito laboral.

Una vez conocido el impacto, se espera que las empresas **generen estrategias y planes** enfocados a **disminuirlos o erradicarlos** y puedan ofrecer un entorno organizacional favorable. La NOM-035 obliga a patrones y empleados a cumplir con compromisos y/o acciones de mejora que les ayudarán a fortalecer su ambiente laboral y controlar el nivel de estrés.



La **Secretaría de Trabajo y Previsión Social** (2018) implementa la norma **NOM-035** sobre **factores de riesgo psicosocial** en el trabajo. Con ella, se busca que las **empresas** tomen consciencia de la **identificación y prevención** de los factores de riesgo.

Uno de los puntos más sensibles a atender es que los trabajadores tienen **muy poco tiempo para realizar actividades personales** y básicas como es el comer, dormir, hacer ejercicio y socializar, por lo que esto aumenta el factor de riesgo psicosocial, que con el tiempo influye en la salud del trabajador.



La **NOM-035** es importante porque refleja un **interés por avanzar en la prevención de riesgos laborales** y, en general, en la creación de **condiciones de bienestar para los trabajadores**. Es el esfuerzo más grande de las autoridades mexicanas por fomentar la prevención de riesgos psicosociales provocados por el trabajo.

Desde su publicación en el Diario Oficial de la Federación, esta norma **rige los centros de trabajo de todo el territorio nacional**, estableciendo como obligación del patrón la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como el fomento de un entorno organizacional saludable, según la Secretaría de Gobernación (2018).





La NOM-035 establece una serie de **acciones** enfocadas a **evaluar el nivel de riesgo psicosocial** en cada centro de trabajo para posteriormente establecer una serie de acciones que ayuden a mejorarlo, disminuirlo y prevenirlo, según Hernández (2021).

1. Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial.
2. Evaluación del entorno organizacional.



Tabla 1. Responsabilidades de los patrones de acuerdo con la NOM-035.

FECHA	ACCIÓN
2019	Implantar y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales.
2020	Analizar y evaluar los FRPS y el entorno organizacional.
2019	Identificar a los colaboradores con eventos traumáticos severos.
2020	Exámenes médicos y psicológicos a trabajadores expuestos a violencia o a FRPS.
2020	Llevar registros y expedientes de diagnósticos, medidas de control y nombres de los colaboradores a quienes se les aplicaron evaluaciones médicas.
2020	Identificación y análisis de los FRPS (describir FRPS y del entorno a evaluar).
2020	Metodología a aplicar: cuestionarios, muestra, calificación y nivel de riesgo. Validación metodológica.
2020	Integrar los resultados a la NOM-030 (seguridad y salud en el trabajo).
2020	Presentar un informe donde conste lo hecho y sus características. El informe debe estar disponible para consulta de los colaboradores.
2020	Se realizará un diagnóstico al menos cada dos años.
2019	Realizar acciones de prevención y contar con mecanismos de recepción de quejas, promoción de pertenencia, capacitación, definición de responsabilidades, comunicación, etc.
2020	Los programas deben considerar acciones individuales, grupal y organizacional y deben contener acciones, fechas, control, evaluación posterior y responsables.



De acuerdo con la definición utilizada en el Diario Oficial de la Federación, **los factores de riesgo psicosocial se explican** como:

Los **trastornos** en la persona que le generan **ansiedad, cambios en el ciclo de sueño y estrés grave**, todos ellos propiciados por el trabajo, la jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, según la Secretaría de Gobernación (2018).



De acuerdo con la norma oficial publicada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2018), **los patrones deben:**

- **Difundir** y proporcionar información a los empleados sobre la NOM-035.
- **Reconocer** y estudiar los factores de riesgo psicológico.
- **Desarrollar la política** de prevención de riesgos psicosociales y la violencia laboral.
- **Estudiar** el entorno organizacional.
- **Aplicar medidas** que ayuden a prevenir los factores de riesgo psicosocial.
- Aplicar medidas y **acciones del control** para disminuir los factores de riesgo detectados.
- Los trabajadores deben tener **exámenes** cuando existan resultados que así lo requieran.
- Recursos Humanos debe tener un **registro de los resultados** de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosociales.



Explicación

Según la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2018) las empresas pueden recibir **multas** si **no cumplen** con la aplicación de las **etapas de la NOM-035**. Las multas por dicho incumplimiento van **desde los 250 a 5 mil unidades de salario mínimo**, su conversión a pesos dependerá del valor del salario mínimo vigente.

Es importante mencionar que **la NOM-035 no obliga** a ningún patrón a ofrecer **capacitación o terapia** para la prevención de riesgos psicosociales.

La mejor forma de lograr un **cambio en el ambiente laboral** es con capacitaciones especializadas por parte de **expertos**, que se enfoquen en lograr los cambios detectados durante la etapa de diagnóstico y evaluación.





La Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2018) describe que los colaboradores deben:

- **Observar las medidas de prevención.**
- **Contribuir** para la construcción de un entorno favorable y evitar violencia laboral.
- **Evitar** en todo momento llevar a cabo o ser parte de actividades ajenas u opuestas a las medidas establecidas para desarrollar la NOM-035.
- **Participar** en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y en la evaluación del entorno organizacional.
- **Informar** sobre cualquier situación o práctica que afecte a un entorno organizacional sano y denunciar actos de violencia laboral.
- **Ser parte** de los eventos de información.
- Someterse a los **exámenes médicos** como parte de los controles.





## Presentación de la NOM-035

**Objetivo:** Elaborar una presentación sobre los aspectos más importantes de la NOM-035, resaltando las responsabilidades que tienen los colaboradores y el patrón.

### Instrucciones:

1. Analiza la información contenida en el tema, o bien consulta fuentes oficiales sobre la aplicación de la NOM-035.
2. Identifica las responsabilidades del patrón y las responsabilidades del colaborador.
3. Elabora una presentación que incluya los elementos más importantes, utiliza imágenes y ejemplos claros.





La **NOM-035** busca cuidar la integridad, la salud física y mental de los trabajadores en México. También está enfocada en **identificar, analizar y prevenir** los **factores de riesgo psicosocial**, lo que ayudará a promover un clima laboral más respetuoso para los trabajadores.

Al tratarse de una **legislación obligatoria**, su incumplimiento podrá generar sanciones de hasta más de medio millón de pesos, pero el mayor costo estará en las afectaciones que tendrá la empresa con la alta rotación de personal.

La entrada en vigor de la NOM-035 es un reto para todas las empresas, ya que en la **planeación de sus estrategias futuras** deberán considerar todos los aspectos que la NOM-035 menciona. Sin embargo, eso asegurará que las acciones estén sustentadas en una cultura laboral de respeto y en un clima laboral sano para los colaboradores de todos los niveles.



Secretaría de Gobernación. (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#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion#:~:text=La%20NOM%20035%20tiene%20como,en%20los%20centros%20de%20trabajo.>

Hernández, G. (2021). *Del papel a la práctica, el gran desafío que enfrenta la NOM-035 en el bienestar laboral*. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Del-papel-a-la-practica-el-gran-desafio-que-enfrenta-la-NOM-035-en-el-bienestar-laboral-20211008-0056.html>





## Módulo 2. Experiencia del empleado

### Tema 16. Capacitación 4.0





La **capacitación constante** al personal es crucial para **incrementar la productividad** de las organizaciones y mantener la **calidad**. Sin embargo, lo cierto es que la llamada cuarta revolución industrial representa grandes **retos** a las organizaciones y a sus esquemas de **aprendizaje organizacional**.

De acuerdo con Gómez (2022) la **cuarta revolución industrial** ha modificado no solo la forma en la que las personas viven, sino también cómo trabajan e incluso la forma en la que se relacionan unos con otros. Para muchas empresas, este cambio no ha sido fácil de implementar.





La **cuarta revolución industrial** es un término utilizado para conocer el impacto de las nuevas tecnologías en casi todas las áreas del desarrollo humano.

Esta revolución requiere de un **aumento en la demanda de la fuerza laboral altamente capacitada**. La **transformación digital** y sus diferentes innovaciones exigen que los colaboradores sean expertos, innovadores y altamente tecnológicos.

Es necesario desarrollar en los colaboradores habilidades como la **creatividad** y la **empatía**, pues son cosas que no pueden hacer los robots, así como aquellas habilidades que los lleven a identificar, conceptualizar e implementar nuevas oportunidades para el negocio.

Las organizaciones exitosas serán las que estén más **humanizadas y listas** para el cambio. Esto implica que **las empresas deben capacitar a su personal** en los conocimientos claves para coexistir con la transformación tecnológica, según Gómez (2022).



Explicación



Antes de hablar de la cuarta revolución, es importante recordar las revoluciones industriales previas.

**1784:** La primera revolución fue la industrial

**1870:** La segunda revolución introdujo la producción masiva basada en la electricidad.

**1969:** La tercera revolución apareció con la informática.

**2014:** En la cuarta revolución se incrementan las empresas inteligentes con gestión de la producción de manera online.





Cualquier revolución trae consigo ventajas y desventajas, retos y oportunidades, incertidumbres y certezas. Las ventajas, en el caso de la cuarta revolución industrial, son evidentes, ya que:

- **Mejora la productividad**, la eficiencia y la calidad en los procesos.
- Ofrece **seguridad** a los colaboradores.
- Hace más certera **la toma de decisiones**.
- Genera **nuevas profesiones** para responder a las demandas tecnológicas.
- Incrementa la competitividad.

En cuanto a los inconvenientes, se pueden mencionar los siguientes:

- Exige una **adaptación vertiginosa** a los cambios que genera.
- Existen **riesgos cibernéticos** que obligan a redoblar la ciberseguridad.
- Alta **dependencia a la tecnología** y una marcada brecha digital.
- **Falta de personas** calificadas.

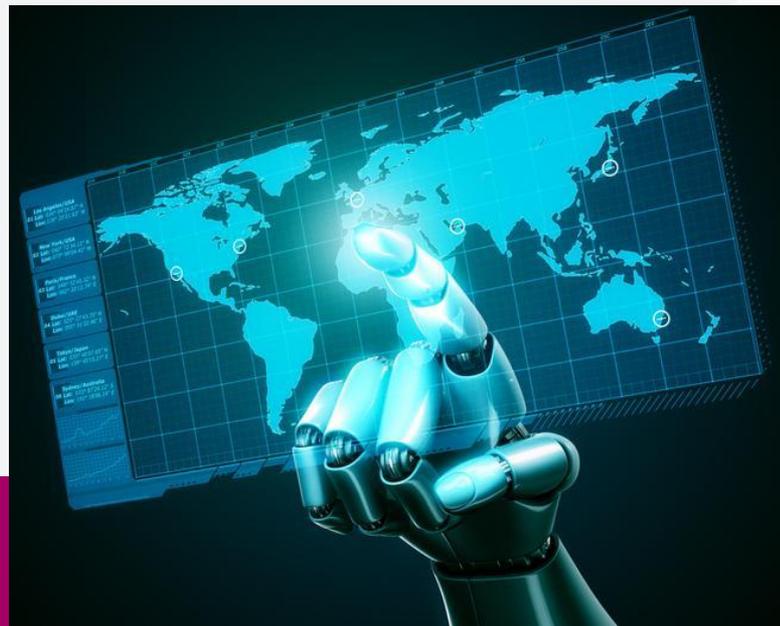




Según IBERDROLA (2021) la **inteligencia artificial** se presenta como una de las tecnologías claves en la profunda transformación que están viviendo la economía, la sociedad y el mercado laboral.

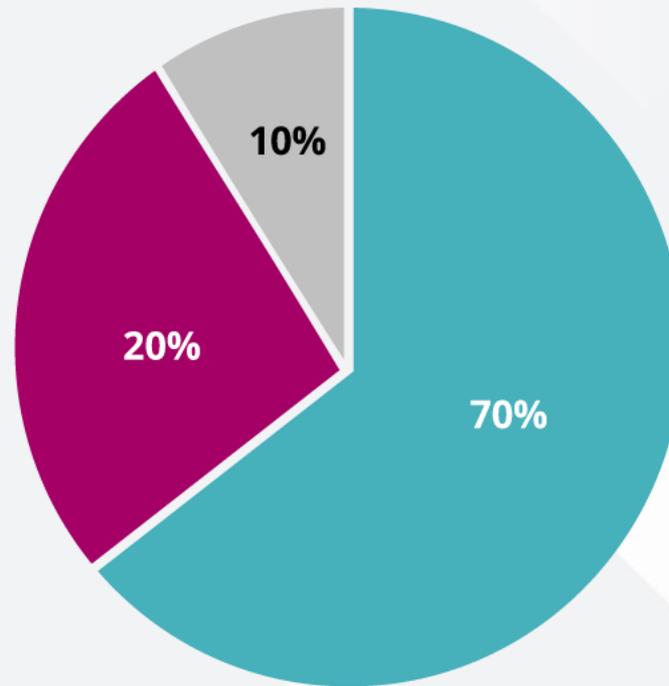
Entre las **principales tecnologías**, además de la inteligencia artificial, se pueden mencionar las siguientes:

- Internet de las cosas
- Realidad aumentada y realidad virtual
- Big data
- Impresión 3D y 4D



La capacitación 4.0 tiene que ver con tres factores: 70-20-10, explicados en el siguiente diagrama:

## Regla de capacitación 70-20-10



■ En el lugar de trabajo

■ *Mentoring o coaching*

■ Responsable

Tabla 1. Tendencias de la capacitación 4.0.

Tendencia	Explicación
<b>Microaprendizaje</b>	<p>La modalidad formativa de microaprendizaje consiste en ofrecer pequeñas píldoras de contenido formativo a los colaboradores.</p> <p>El contenido tiene diversos formatos, como, por ejemplo, videos, infografías, documentos de texto, aplicaciones móviles o podcasts breves. Es decir, en vez de impartir un taller de cinco días, la información se presenta en videos cortos o mensajes de texto.</p>
<b>Gamificación</b>	<p>La gamificación permite que la capacitación sea divertida para los colaboradores, puesto que utiliza juegos en línea.</p> <p>En esta tendencia, el colaborador utiliza aplicaciones que le permiten generar y sumar puntos, mismos que se pueden canjear por diferentes productos o servicios en el Departamento de Recursos Humanos. Los juegos fomentan la participación y el aprendizaje de manera muy divertida y retadora.</p>
<b>Aprendizaje social</b>	<p>Se trata de un tipo de aprendizaje a través de los otros miembros del equipo. Puede ser, por ejemplo, cuando una persona de nuevo ingreso aprende sus funciones mediante la experiencia de otra persona que tiene el mismo puesto, pero en diferente lugar del mundo. El aprendizaje social se hace por medio del intercambio de ideas y la discusión de los diferentes puntos de vista.</p>
<b>Aprendizaje adaptado</b>	<p>En esta modalidad, la capacitación se adecua a las necesidades y nivel de conocimiento de cada colaborador. Por ejemplo, un programa de capacitación de ocho módulos se dosifica en pequeños impactos, con temas relevantes y útiles para ese momento, lo que permite ahorrar tiempo y acelerar el aprendizaje real.</p>
<b>Aprendizaje de inmersión</b>	<p>Se trata de hacer trabajo de campo para aprender las mejores prácticas e implementarlas en México.</p>





De acuerdo con Torres (2019), dentro de dichas competencias y habilidades se pueden mencionar las siguientes:

- Empatía digital.
- Creatividad.
- Gestión de la información.
- Competencias STEM.
- Cultura DevOps.





## Podcast

**Objetivo:** Grabar un podcast de 3 minutos de duración.

### Instrucciones:

1. Revisa atentamente los conceptos revisados en el tema.
2. Elabora un guión con los conceptos, ideas y ejemplos que te ayuden a explicar los temas en el podcast.
3. Graba tu podcast utilizando la grabadora de tu smartphone o computadora,
4. Asegúrate de que tu podcast tenga una duración máxima de 3 minutos.





Una empresa que quiera ser **altamente competitiva**, gozando del compromiso, la eficiencia y la excelencia de los colaboradores, requerirá ofrecer un **programa de desarrollo** que les permita a los colaboradores mantenerse **actualizados y preparados** para hacer frente a los cambios que se les presenten.

La **capacitación 4.0** es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas. La determinación de las necesidades de capacitación permitirá conocer los requerimientos del personal, lo que será de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones del plan de capacitación.

Un buen **plan de capacitación 4.0** contemplará los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones, según Torres (2019).



Gómez, V. (2022). *Industria 4.0. ¿Y los humanos?* Recuperado de <https://es.scribd.com/article/567843175/Industria-4-0-Y-Los-Humanos>

IBERDROLA. (2021). *Industria 4.0: ¿qué tecnologías marcarán la Cuarta Revolución Industrial?* Recuperado de <https://www.iberdrola.com/innovacion/cuarta-revolucion-industrial>

Torres, L. (2019). *Las tendencias en capacitación para 2020.* Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/las-tendencias-en-capacitacion-para-2020/>



La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN 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.

