



Mé.  
xi  
co



Riesgos psicosociales en las organizaciones ¿Cómo influye la **NOM-035** a las industrias mexicanas?

¿Qué es la

# NOM

# 035?

La NOM-035 corresponde a una de las **Normas Oficiales Mexicanas** emitidas por la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México**. Estas determinan las condiciones laborales mínimas que necesitan las organizaciones en términos de seguridad, salud y ambiente de trabajo.

De acuerdo al Gobierno de México, la NOM-035-STPS-2018 (o NOM-035 para abreviar) busca establecer los elementos necesarios para **identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial**, y de esta manera promover un ambiente favorable para el desarrollo organizacional. Esta norma entró en vigor el 23 de octubre del 2019 y rige para todo el territorio nacional, aplicando para todos los centros de trabajo. Sin embargo, se aplica de manera distinta dependiendo del tamaño de cada empresa.



# Divisiones por tamaño de cada organización



Centros de trabajo donde laboran hasta 15 colaboradores.



Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 colaboradores.



Centros de trabajo donde laboran más de 50 colaboradores.

## ¿Cuál es la función de la **NOM-035**?

### Lo que pretende

- La NOM-035 es un instrumento que permite a las organizaciones identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial en los ambientes laborales. De esta manera se puede evaluar el entorno organizacional en el que los colaboradores se desempeñan.

### Lo que no contempla

- La NOM-035 no es un instrumento de evaluación psicológica para los colaboradores, tampoco pretende ser un cuestionario para identificar trastornos mentales. Este solo identifica variables de los colaboradores como actitudes, valores o personalidad.

¿Qué es un factor de

**Riesgo**

**Psicosocial?**



Los riesgos psicosociales en el trabajo **son un problema que afecta a todos los países y a todos los trabajadores del mundo, en todas las ocupaciones.**

En 1984 estos ya representaban un peligro para las personas, y es por eso que la Organización Internacional del Trabajo las definió como las interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones otorgadas por la organización, que a su vez interactúan con las capacidades del colaborador, su cultura y su vida fuera de la empresa. Toda esta combinación de factores tiene consecuencias en la experiencia de las personas que forman las organizaciones, pueden afectar a su salud e incluso interferir en su desempeño y satisfacción laboral.

Desde ese entonces, el estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y sus consecuencias en el desarrollo organizacional de las empresas se ha profundizado mucho. No solo en temas académicos, sino también legales, y es por eso que hoy hablamos de la NOM-035.



La OIT, en el 2016 (y basados en un informe de la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el trabajo) publicaron una tabla con los riesgos psicosociales que divide estos factores en dos grupos: el contenido del trabajo y el contexto del trabajo:

### Contenido del Trabajo

#### Categoría

#### Condiciones que definen el peligro

**Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo**

Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.

**Diseño de las tareas**

Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.

**Carga de trabajo / ritmo de trabajo**

Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.

**Horario de trabajo**

Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.



## Contexto del trabajo

### Categoría

### Condiciones que definen el peligro

#### **Función y cultura organizativas**

Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.

#### **Función en la organización**

Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.

#### **Desarrollo profesional**

Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo

#### **Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control**

Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).

#### **Relaciones interpersonales en el trabajo**

Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.

#### **Interfaz casa-trabajo**

Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.



# ¿Por qué es tan importante para México?

La cultura laboral de todos los países es diferente: en el caso de México, esta es completamente demandante y exigente. De acuerdo a un informe publicado por la OCDE, en este país se trabajan 2148 horas en promedio anual, una cifra muy superior a la media de este grupo, que es de 1734. Esto tiene consecuencias directas en términos de desgaste y termina produciendo una carga laboral mucho más alta que en otros países de la organización.

Este es solo uno de los indicadores que nos hablan de los niveles de carga laboral a los que están expuestas las personas en México, y que tienen consecuencias directas en su integridad física y mental, además de afectar al desarrollo organizacional de las empresas. Otra de estas consecuencias directas tiene que ver con la deserción en el trabajo. Nuevamente, de acuerdo a otro informe de la OCDE, las renuncias debido a problemas por el clima laboral ascienden hasta un 50%, lo que deja en evidencia que los indicadores de clima organizacional no están funcionando de manera óptima.

Es por eso que la NOM-035 es tan importante, porque no solo viene a



cuidar a las personas, sino que también puede potenciar a las empresas. Sin embargo, no todas las organizaciones están preparadas para esto. Un diagnóstico realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México, confirmó que el 85% de las organizaciones en el país no tiene las condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan tener un balance laboral y de vida. La Dirección General de Comunicación Social de esta universidad catalogó como “tóxicas” a estas organizaciones, ya que no cumplen con las condiciones necesarias y terminan perjudicando no solo a las personas, sino también a las compañías.

Afortunadamente, las académicas de la UNAM, Erika Villavicencio y Gladys Martínez (quienes presentaron el artículo) declararon que el primer paso para comenzar a solucionar estos problemas es la activación de la NOM-035.

# Visualización y análisis de datos: cómo abordar los resultados de la **NOM-035**

Ya que sabemos cómo funciona la NOM-035 y hemos aplicado los formularios dentro de nuestra organización, llegó el momento de realizar el trabajo para el que fue creado este instrumento: **identificar, analizar e intervenir en los factores de riesgo psicosocial.**

Para realizar esto, lo mejor es utilizar una plataforma que no solo permita analizar un gran volumen de datos, sino que también entregue una visualización amigable de ellos. De acuerdo a un artículo publicado por la Universidad Complutense de Madrid, el uso de las infografías, diagramas e imágenes pueden potenciar la efectividad de la transmisión de conocimientos complejos. Esto aplica para todos los campos, y tiene especial importancia en el campo del desarrollo organizacional, donde según un estudio publicado por Personnel Psychology, las gráficas no son frecuentemente usadas en el mundo de la psicología organizacional, a pesar de las recomendaciones a la hora de realizar interpretaciones de datos.

Es por eso que una de nuestras principales recomendaciones luego de realizar los diagnósticos de

riesgos psicosociales vinculados a la NOM-035, es utilizar un software que permita una visualización de datos completas. Para las empresas que pertenezcan al primer grupo (es decir, que cuenten con menos de 15 colaboradores) quizás sea más fácil evaluar este tipo de riesgos, pero para los otros dos grupos que cuentan con grandes volúmenes de colaboradores, el uso de software especializado para la visualización de datos será una gran herramienta para el posterior **análisis, identificación y prevención de los riesgos psicosociales.** Invertir en este tipo de soluciones no es algo fuera de lo común tampoco. De acuerdo a un estudio publicado por la consultora KPMG el 2019, el 40% de los líderes de RR.HH. utilizan métricas digitales para tomar decisiones en sus empresas.

Si quieres aprender más acerca de cómo la tecnología puede ayudarte a crear información para tomar decisiones importantes en tu organización, y convertirte en un agente de cambio en los directorios, te recomendamos revisar la grabación de nuestro webinar "Cómo influir en las decisiones corporativas frente a una nueva normalidad de trabajo".



# Planes de acción: iniciativas que generan cambios

Una vez que ya identificaste y analizaste las dimensiones más afectadas de los riesgos psicosociales, llegó el momento de preparar intervenciones para mejorarlas y así prevenir riesgos en los colaboradores, o incluso en nuestra propia organización.

La manera más efectiva de mejorar estos indicadores es a través de la realización de un **Plan de Acción**. Estas son ideas o estrategias que sirven para mejorar una dimensión del desarrollo organizacional, o cualquier problema o desafío que puedan enfrentar las organizaciones. De esta manera, las intervenciones de mejora son guiadas y pueden ser supervisadas por los líderes e integrantes de cada plan.

Tomando el ejemplo de Planes de Acción para mejorar el clima laboral (parte fundamental de los riesgos psicosociales de la NOM-035) podemos analizar esta infografía para orientar la creación de iniciativas para mejorar un aspecto del desarrollo organizacional.

## Planes de Acción - Clima Organizacional (Instructivo)

### ¿Qué son?

Son las ideas y estrategias para mejorar el Clima Organizacional.

### ¿Para qué sirven?

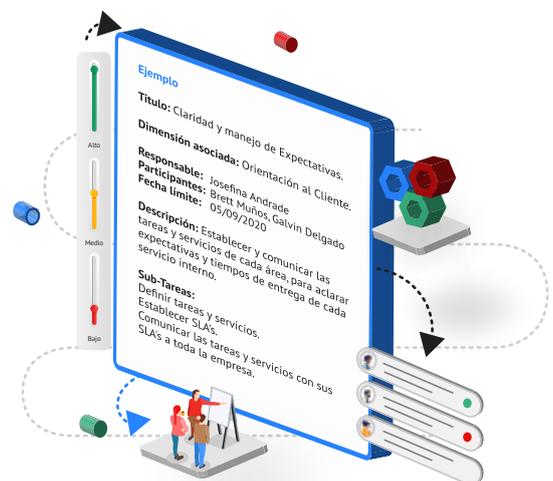
Sirven para guiar las intervenciones de mejora asociadas a las distintas dimensiones que componen el Clima Organizacional.

### ¿Cómo se construyen?

- 1 Identifica la dimensión que te interesa intervenir.
- 2 Levanta información sobre cómo se podría mejorar en conjunto con tu equipo o gerencia.
- 3 Consolida la información levantada.
- 4 Define el objetivo del plan de acción.
- 5 Determina el tiempo límite para completar el plan de acción.
- 6 Establece los pasos a seguir para cumplir con el plan de acción.

### \* ¿Cómo se evalúa su efectividad?

Luego de haber completado los planes de acción, se debe evaluar su efectividad, para lo que se debe realizar una evaluación termómetro breve, que sólo incluya las dimensiones intervenidas para comparar los resultados del antes y el después.



# La efectividad de las **metas S.M.A.R.T**

Para crear Planes de Acción efectivos, es necesario establecer objetivos que logren motivar a los equipos y que les entreguen un sentido de pertenencia. En este sentido, las metas cumplen tres funciones básicas:



Ofrecen un marco para definir las actividades necesarias para lograr los resultados deseados.



Facilitan el monitoreo de la calidad y el progreso de un proceso, permitiendo determinar si se está cumpliendo con la planificación.



Permiten evaluar la relevancia y el valor generado por los procesos al final de su implementación, dando cuenta de los resultados de la gestión.

Sin embargo, para convertir estos Planes de Acción en programas de calidad, es necesario utilizar las metas S.M.A.R.T., ya que estas entregan un marco que establece desde sus objetivos hasta su fecha de cumplimiento. Las características de estas metas las podemos observar en la siguiente infografía:

## Fijación de **Metas S.M.A.R.T**

La formulación de metas es un aspecto crítico en las organizaciones, ya que si no están bien planteadas, no se pueden obtener mediciones objetivas del Desempeño.

La forma más común de redactarlas es con el método SMART, que por su sigla en inglés, indica que las metas deben ser Específicas, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un Tiempo Límite.

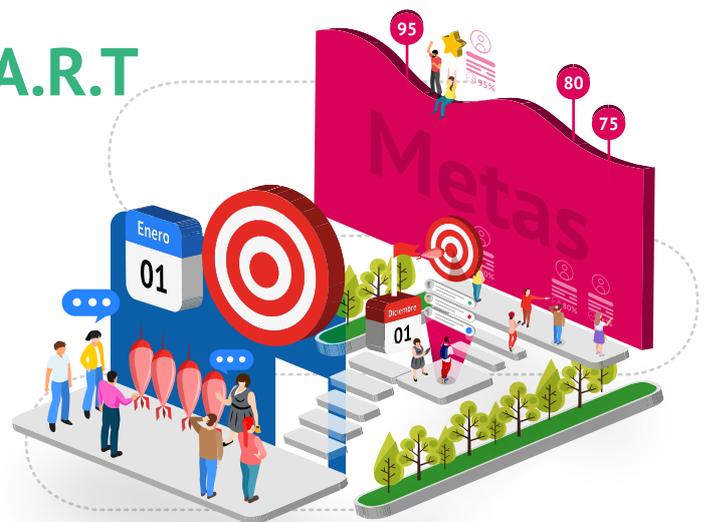
**Específicas:** El objetivo a conseguir debe ser claro y preciso.

**Medibles:** Las metas deben ser cuantificables sino, solo son intenciones.

**Alcanzables:** Las metas que sobrepasan nuestras capacidades nos desafían, las imposibles solo desmotivan.

**Relevantes:** Debe quedar claro qué se puede conseguir al cumplir al lograr el desafío.

**Tiempo Límite:** Si no existen plazos establecidos, no se pueden realizar seguimientos efectivos.



### \* ¿Cómo es una meta SMART?

Disminuir en 20% el promedio de tiempo de espera de respuesta de tickets en la línea de soporte dentro de los próximos dos meses, para generar un mejor servicio al cliente y ser referentes en nuestro mercado.

### \* ¿Cómo NO es una meta SMART?

Reducir el tiempo de respuesta del soporte técnico.





# Build a people- centric culture

Descubre nuestras soluciones



Performance



Experience



Talent Management



Connection



[hablemos@rankmi.com](mailto:hablemos@rankmi.com)

Solicita una demo aquí

