

Implementación de la NOM-035-STPS-2018 como una estrategia administrativa para la productividad empresarial

*Georgina Macías Mora
José Manuel Barrera Castañeda
José de Jesús Suárez Mariscal*

Resumen

La adopción e implementación de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son obligatorias; asimismo, representan la oportunidad de mejorar los sistemas y los procesos en las organizaciones. En el caso específico de la *NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, al implementarla puede mejorar significativamente las relaciones laborales y el desarrollo del trabajo, ya que su objetivo principal se basa en identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales, para llevar a cabo acciones con el objetivo de que el clima organizacional mejore. Lo anterior, en principio, equilibra la relación “trabajador-patrón”, arrojando beneficios para ambos, propiciando clima y cultura organizacional adecuados, ambos factores fundamentales para la productividad laboral (Salazar-Estrada et al., 2009). En el presente capítulo se abordan los oríge-

nes de NOM-035-STPS-2018, las reglas para su implementación, su vigilancia por parte de la STPS, así como los efectos que esta ha tenido desde su autorización en el ambiente empresarial, en la mejora de los procesos, la productividad, y como consecuencia en la competitividad de las organizaciones.

Palabras clave: productividad, estrategias, normas oficiales.

Introducción

El vocablo innovación proviene del latín, del verbo *innovo*, *innovas*, *innovare*, *innovavi*, *innovatum*; este conformado del prefijo *in* que significa *penetración*, *estar en*, y *novo*, *novas*, *novavi*, *novatum*, que significa *hacer de nuevo*. Este verbo proviene del adjetivo *novus*, *nova*, *novum*; que significa *nuevo*, *joven*. Por lo anterior se puede afirmar que innovación de acuerdo con el origen etimológico de la palabra «renovar o mejorar algo a tal punto de parecer nuevo» (*Diccionario actual*, 2023).

Innovar para las organizaciones en la actualidad no representa solo una oportunidad de crecimiento, sino una necesidad para mantenerse. Se puede innovar de varias formas, es decir, atendiendo diversas formas: generando ideas nuevas y creativas, introduciendo tecnologías, entre otras. Sin embargo, también se puede innovar en los procesos y hasta en el comportamiento organizacional y en algunas ocasiones estos pueden representar ganancias para las organizaciones y beneficios para los trabajadores.

El comportamiento innovador organizacional es un conjunto de comportamientos que terminan con la puesta en marcha de una idea desde una perspectiva del comportamiento organizacional, que tiene características individuales y una secuencia ordenada en su implementación (Sánchez Campos & Siles Ortega B., 2023).

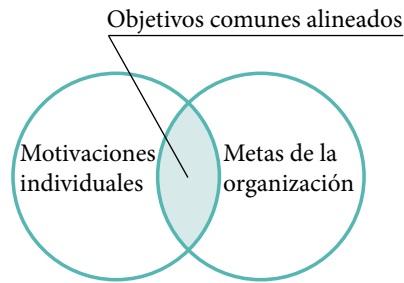
La innovación no solamente se debe entender como una aplicación, una nueva tecnología o productos nuevos, sino también nuevos procesos o sistemas. Y claro ejemplo de innovación en las organizaciones actualmente es la forma en que las empresas gestionan sus negocios; es decir, introducir elementos o mecanismos nuevos que mejoren la operación de la misma empresa (Falcón & Peláez, 2010).

Asimismo, se puede incorporar la generación de cambios significativos en los procesos administrativos en las empresas, de tal forma que representen

ventajas competitivas en su implementación. Es así como la creatividad puede incorporarse en la atención de situaciones identificadas que afecten el desarrollo de los procesos, buscando soluciones; dicho de otra manera, la mejora continua en las empresas debe ser parte de la cultura organizacional para la solución de problemas (Ávila Olaya & Alfonso Morales, 2019).

Según Falcón & Peláez (2010), el involucramiento de trabajadores en la organización es vital para el lograr los objetivos planteados por las organizaciones; aunque, esto debe hacerse con la perspectiva de que las motivaciones individuales se deben alinear con las metas organizacionales, mientras este espacio sea mayor (figura 1), habrá un mayor compromiso de las personas en la organización para crear valor, esto conlleva mayor estimulación de la creatividad individual, para reconocer que su trabajo obedece a un fin superior (Falcón & Peláez, 2010).

Figura 1. Estrategia basada en personas.



Fuente: Falcón & Peláez (2010).

Revisión de la literatura

Las Normas Oficiales Mexicanas

Las Normas Oficiales Mexicanas, conforme a lo establecido en la Ley de Infraestructura de la Calidad (Congreso de la Unión, 2020), en su artículo 4, fracción XVI, son definidas como regulaciones técnicas que emiten autoridades o instituciones, de acuerdo con su área de competencia, con el único fin de fo-

mentar la calidad de los procesos previstos en cada uno de los ordenamientos o leyes aplicables, esto se logra a través del establecimiento de reglas específicas por dichas instituciones, que se aplican a cada uno de los procesos, bienes o productos; cabe hacer mención que, son de carácter obligatorio y deben estar alineadas a los tratados internacionales signados por México con otros países.

Cada instancia gubernamental de acuerdo con las facultades que le otorga la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF), puede emitir y poner a consideración Normas Oficiales Mexicanas que coadyuven a la mejora de los procesos, y estas son elaboradas bajo la reglamentación establecida en la Ley de Infraestructura para la Calidad, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) el 1 de julio del 2020, que suplió a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Con la nueva ley se buscaba optimizar los ordenamientos, reducir los tiempos de publicación de las normas, informar sobre proyectos publicados, entre otras cosas.

Por lo anterior, las Normas Oficiales Mexicanas, específicamente las relacionadas con el trabajo y promovidas por la STPS, además de ser disposiciones de carácter obligatorio, permiten a los patrones la oportunidad de mejorar los sistemas y los procesos en las empresas o instituciones.

Dicho de otra manera, mejorar el entorno organizacional permite a los trabajadores participar con información que apoye a los patrones con sobre casos de violencia laboral, prácticas opuestas a un medioambiente laboral adecuado, entre otras cosas; además, de que la colaboración de estos en la aplicación de las normas, les permite alinear sus motivos personales a los objetivos organizacionales.

Generalidades de la NOM-035

El origen histórico de esta norma fue el 24 de septiembre de 1984 durante la 9.^a Reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En dicha reunión, se reconoció por primera vez que “las interacciones entre el trabajo, medio ambiente y satisfacción con las condiciones de la organización, y, las necesidades, cultura, situación personal, y que esta interacción puede influir en rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (UGT, 2010). Fue en este momento que, en varios países comenzó a reconocerse este hecho y dio origen a la modificación de sus respectivas constituciones, leyes o diferentes formas de incorporación para hacer de

manifiesto el reconocimiento de que los factores de índole psicosocial impactan negativamente la forma como se lleva a cabo el trabajo, y que, atenderlos adecuadamente, posibilitan el logro de los objetivos empresariales (OIT, 1984).

De dicha reunión se emitió un informe llamado: *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*, en donde se plasmaron los acuerdos de dicha reunión, lo cual pretendía apoyar a las organizaciones para desarrollar programas y atender las condiciones y el medioambiente laboral; así como, a promover la salud y el bienestar de trabajadores (OIT, 1984).

Posterior a dicha reunión, se comenzó a tomar acciones para adaptar legislaciones en países de Europa, Asia y Oceanía y considerar la evaluación de los riesgos psicosociales (OIT, 1984).

Caso puntual, lo presenta el estudio realizado en los países: Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suiza, para analizar las regulaciones sobre el Ambiente de Trabajo Positivo (PWE), los métodos de inspección y el impacto de dichas inspecciones; cabe hacer mención que en dichos países ya se contaba con legislación en donde se reconocía la importancia del impacto del efecto psicosocial del trabajo en las organizaciones (Hansen et al., 2015).

Resultado de este estudio, en Dinamarca se tiene menor cantidad de regulación respecto al entorno psicosocial, no es el caso de Finlandia, Noruega y Suecia que cuentan con normas más específicas respecto al riesgo de violencia y acoso. Cabe resaltar que en los países objeto de estudio carecen de regulación específica respecto a la carga de trabajo pesada, presión del tiempo, altas demandas emocionales; estos últimos factores de riesgo esenciales para evaluar el ambiente de trabajo (Hansen et al., 2015).

En México, ya se contaba con varios instrumentos, que protegían a los trabajadores en su centro laboral, por ejemplo: en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) se reconocía la importancia de garantizar la salud de los trabajadores en su medioambiente laboral.

Por salud se entiende: “Condición física y psíquica en que se encuentra un organismo en un momento determinado” (RAE, 2023). Por lo anterior, se puede inferir que para atender la salud y el mejor desarrollo de los trabajadores en su entorno laboral se debe atender su salud en el ámbito físico y psicosocial.

Normas Oficinas Mexicanas (STPS)

El artículo 123 de la CPEUM, apartado A, fracción XV, obliga a los patrones a observar en todo momento lo relacionado con higiene y seguridad en las instalaciones de las empresas, además deben adoptar medidas para evitar la ocurrencia de accidentes por el uso de máquinas, herramientas, etcétera, en el centro de trabajo; asimismo, debe buscar la mejor forma de organizar las labores que garanticen en todo momento la salud y vida de sus trabajadores.

En el artículo 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) en su fracción I, se establece la obligación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), de vigilar la observación y aplicación de las disposiciones contenidas en el artículo 123 de la CPEUM, en la LFT y sus reglamentos; por lo anterior, dicha instancia será la responsable de supervisar el cumplimiento por parte de los patrones, en lo relativo a las disposiciones en materia laboral, contrato colectivo, contrato individual; así como, las condiciones en las que se desarrolla el trabajo, las cuales deben ser, como lo señala la propia Constitución, en un entorno que garantice la salud y vida de los trabajadores.

Es decir, el patrón debe proporcionar espacios adecuados y seguros, en donde el trabajador pueda realizar las labores para las cuales fue contratado en las mejores condiciones posibles, preservando en todo momento su integridad física y la STPS, deberá garantizar y vigilar que lo anterior se cumpla a cabalidad.

El patrón, para auxiliarse en el cumplimiento de las disposiciones relativas sobre seguridad e higiene en las instalaciones, deberá instalar la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, regulada en la CPEUM en el artículo 123 fracción XV; así como en los artículos 509 y 510 de la LFT. Esta comisión tiene la finalidad de hacer que el equilibrio entre trabajo y capital permanezcan en todo momento, deberá estar integrada por igual número de representantes de trabajadores y de patrón, y además, deberá de identificar causas de accidentes y enfermedades en el entorno laboral, en su caso, presentar propuestas que permitan minimizar riesgos o hasta evitar que sucedan. Una vez aprobadas las propuestas e implementadas, la Comisión Mixta también participará en su seguimiento y evaluación.

El nacimiento de la NOM-035-STPS-2018

De acuerdo con lo manifestado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), de los países miembros, México, es el país donde se labora el mayor número de horas promedio al año, resultado de esto, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) reporta que el 75% de los trabajadores padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos (CNDH, 2020).

En México, se estima que el 85% de las organizaciones son tóxicas; esto es, no cuentan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores, tendiendo a aparecer otros problemas adicionales al estrés laboral, como, la adicción al trabajo, el síndrome del burnout, acoso laboral, entre otros (Villavicencia Ayud & Martínez Santiago, 2018).

Algunos otros datos en México, respecto al desarrollo de los trabajadores en las organizaciones, que se han considerado para dar origen a modificaciones en materia laboral, respecto del nacimiento de la NOM-035-STPS-2018, se pueden citar los siguientes:

1. Se cuenta con una de las tasas más altas de rotación de personal en Latinoamérica, 16.75% (*El Economista*, 2022).
2. De acuerdo con los Indicadores Internacionales de Competitividad publicados por la Secretaría de Economía, en el *ranking* de competitividad del Foro Económico Mundial, México se ubicó en la posición 51 de 137 países evaluados, solo habría que puntualizar que en el Rank de Mercado Laboral su posición es la 97 (SE, 26/03/2023).
3. El 26.6% de las mujeres se enfrentan a actos de discriminación o violencia laboral (STPS, 2020).

Con la finalidad de atender la demanda de los trabajadores y disminuir los indicadores que afectaban negativamente a trabajadores, y que para las organizaciones impactaban en la productividad la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), envió una iniciativa que dio nacimiento a la NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, que fue publicada en el DOF el 23 de octubre de 2018. Esta norma tiene su origen, entre otras disposiciones, en la CPEUM, LFT y en la Ley del Seguro Social (LSS).

En la LFT en el artículo 512, se establece que se deberán fijar medidas para prevenir los riesgos de trabajo y lograr que este se preste en un ambiente que asegure la vida y salud de los trabajadores. En algunos trabajos, por su propia naturaleza, pueden existir riesgos altos para los trabajadores que representen la pérdida de vida de estos o comprometer su salud, por lo que se deberán considerar el uso de tecnologías, o herramientas innovadoras, que apoyen la realización dichas labores; sin embargo, siempre debe considerarse que lo primordial es la seguridad de las personas en su entorno laboral.

En el título segundo (del régimen obligatorio), capítulo III (del seguro de riesgo de trabajo) de la LSS, se establecen las normas respecto de la prevención de riesgos de trabajo; sin embargo, solo se centra en otorgar prestaciones en especie y en dinero a los trabajadores afiliados al Seguro Social y a sus dependientes; en los casos en que derivado del ejercicio o con motivo de su trabajo no puedan seguir realizando el mismo o fallezcan.

En la sección sexta, de la misma ley se establecen las obligaciones del Instituto para proporcionar apoyo a los centros de trabajo, con el objetivo de disminuir y hasta de impedir la ocurrencia de riesgos de trabajo; a través de la realización de programas de prevención que se promuevan en las organizaciones. Asimismo, obliga a los patrones a contribuir con información al IMSS para llevar a cabo dichos programas.

NOM-035-STPS-2018

La norma, de acuerdo con lo que establece el punto uno del documento publicado en el DOF, establece el objetivo de esta: “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (STPS, 2018).

Cabe hacer mención que la esencia del nacimiento de la norma descansa en el fundamento constitucional del artículo 123, de que el trabajo debe ser digno y socialmente útil (Congreso de la Unión, 2022, nov. 18), incluso dicho concepto fue incluido en el párrafo segundo del artículo dos de la LFT publicada en noviembre de 2012, el que a la letra establece “aquel que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de

salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo”; además se actualizó la tabla de enfermedades del artículo 513 de la misma ley, incluyéndose en ella 24 padecimientos laborales tipificados como enfermedades psicosociales.

Por primera vez se reconocían dichos padecimientos como enfermedades laborales, este reconocimiento ponía de manifiesto la importancia de la salud en el trabajo y la afirmación de que los riesgos psicosociales originados en el trabajo impactan en el desarrollo de las acciones periódicas en el mismo; además, la existencia de estos deben reconocerse y atenderse en los centros laborales, propiciando con ello un ambiente sano, en donde los trabajadores puedan desarrollar sus actividades en un clima laboral que sea positivo y saludable.

Todo lo anterior puede lograrse mediante la implementación de políticas y prácticas que fomenten la comunicación abierta, la colaboración, el respeto, la equidad, entre otras acciones. Todas estas consideradas en la aplicación e implementación de la norma.

Si la norma tiene el objetivo de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial; así como, promover entornos laborales sanos, lo primero que se debe definir es “riesgo psicosocial”, la norma establece que son:

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Se consideran también situaciones peligrosas, jornadas laborales excesivas, faltas de control en el trabajo, rotación en los turnos que afecten en la recuperación y descanso, y en situaciones familiares del trabajador (STPS, 2018).

La entrada en vigor la NOM-035-STPS-2018 se llevó a cabo en dos etapas, de acuerdo con lo que se presenta a continuación:

Tabla 1. NOM-035-STPS-2018.

<i>Primera etapa</i> <i>Oct 23, 2019.</i>	<i>Segunda etapa</i> <i>Oct 23, 2020.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de prevención. • Identificación de trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos. • Difusión de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial. • Evaluación de entorno organizacional. • Medidas y acciones de control. • Práctica de exámenes médicos y registros.

Fuente: Elaboración propia.

La norma aplica conforme al número de trabajadores que laboran en cada Centro de trabajo, con las siguientes categorías:

<i>Categoría</i>	<i>Número de trabajadores</i>
1	Donde laboran hasta 15 trabajadores.
2	Donde laboran de 16 y hasta 50 trabajadores.
3	Donde laboran de 51 trabajadores en adelante.

Conforme con lo anterior, cada centro de trabajo debe ubicarse en la categoría que le corresponda y revisar las disposiciones que de acuerdo con la norma le apliquen. A continuación, se presenta dichas obligaciones por categoría:

Tabla 2. Obligaciones de patrones por categoría NOM-035-STPS-2018

	Obligación	Trabajadores		
		Categoría 1 Hasta 15	Categoría 2 16 y 50	Categoría 3 Más de 51
1	Determinar, impulsar, difundir, además de mantener vigente una política de prevención de riesgos psicosociales que considere tanto la prevención de los factores de riesgo psicosocial como de violencia laboral, además de permitir siempre la promoción de un entorno organizacional favorable.	✓	✓	✓
2	Reconocer y estudiar los factores de riesgo psicosocial que se presenten.			✓
3	Valorar el medioambiente organizacional.			✓
4	Incorporar las medidas necesarias para posibilitar la prevención de los factores de riesgo psicosocial, promoviendo el clima organizacional adecuado, y con ello se permita disminuir prácticas negativas en la organización.	✓	✓	✓
5	Adoptar tanto medidas como acciones de control, cuando resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo revele.		✓	✓
6	Ubicar a trabajadores que hayan sido sujetos a situaciones traumáticas severas en ejercicio o con motivo de su trabajo y, atender adecuadamente con la instancia correspondiente.	✓	✓	✓
7	Realizar exámenes médicos y valoraciones psicológicas a trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a factores de riesgo psicosocial, cuando se identifiquen variaciones en la salud de estos, y que requieran atención puntual.		✓	✓

	<i>Obligación</i>	<i>Trabajadores</i>		
		<i>Categoría 1 Hasta 15</i>	<i>Categoría 2 16 y 50</i>	<i>Categoría 3 Más de 51</i>
8	Publicar y poner a disposición de los trabajadores información sobre: a. Políticas de prevención; b. Medidas para combatir prácticas contrarias a un entorno organizacional adecuado; c. Medidas y acciones de prevención; d. Acciones de control de factores de riesgo psicosocial; e. Procedimientos para realizar quejas que identifiquen los mismos respecto de entornos organizacionales desfavorables o para realizar denuncias por violencia laboral; f. Resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional; g. Posibles trastornos a la salud por exposición a los factores de riesgo psicosocial.	a), b), c), d), y g)	a), b), c), d), g) y, Publicar resultados de identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial	✓
9	Llevar registros que incluyan resultados del reconocimiento y estudio de los factores del riesgo psicosocial; entorno organizacional; medidas de control incorporadas, así como listado de trabajadores a los que se les realizó exámenes médicos.			✓

Fuente: Adaptado de NOM-035-STPS-2018. DOF 23/10/2018.

El éxito de la aplicación de la norma requiere la participación de trabajadores, de manera proactiva para establecer procedimientos y controles para lo que se requiere lo siguiente:

1. Acatar los procedimientos establecidos por la norma y por la empresa para evitar riesgos psicosociales y mantener un entorno laboral adecuado.
2. Evitar acciones opuestas a un entorno laboral propicio para evitar violencia laboral.

3. Identificar de manera conjunta con la empresa, elementos desfavorables para una salud psicosocial mediante la evaluación del entorno laboral.
4. Establecer una cultura de denuncia sobre actos de violencia laboral, mediante los procedimientos de la empresa colaborativamente con la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, o una equivalente.
5. Realizar formalmente la denuncia o reporte de cualquier experiencia o evento considerado traumático severo, involucrando a la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, o una equivalente.
6. Colaborar con la empresa en eventos de información que favorezcan el cumplimiento de la norma.
7. Aceptar la realización de evaluaciones médicas y psicológicas que se establezcan para verificar la aplicación de la norma.

Parte integrante de la norma son las guías de referencia, las cuales no son de aplicación obligatoria; sin embargo, pueden apoyar a patrones en la puesta en marcha de la norma.

Dichas guías son las siguientes:

1. Guía de referencia I. Ejemplo de cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.
2. Guía de referencia II. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.
3. Guía de referencia III. Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo.
4. Guía de referencia IV. Ejemplo de política de prevención de riesgos psicosociales.
5. Guía de referencia V. Datos del Trabajador.

Conforme a lo comentado anteriormente, el patrón en un inicio de puesta en marcha de la norma debe establecer la política de riesgos psicosociales, que incluirá los principios y compromisos iniciales de la organización para evitar los factores de riesgo psicosocial y la violencia en la organización, así como de promover un clima organizacional sano. Esta política será diferente para cada centro de trabajo, ya que las condiciones de cada uno son variables; como

apoyo para los patrones norma incluye la Guía de Referencia IV, que presenta un ejemplo para redactar dicha política.

La política deberá ser adaptada a cada organización; sin embargo, en todo momento deben incluirse aspectos relativos a lo siguiente:

- Medidas de prevención que impulsen el apoyo social y capacitación de los trabajadores.
- Difusión de información sobre lo relativo a la norma.
- Medios que podrá utilizar el trabajador para realizar quejas respecto del clima organizacional y en el caso de la existencia de situaciones en caso de abuso o violencia laboral, mismos que deberán contar con medios seguros y confidenciales.
- Deben de considerarse acciones que promuevan en los trabajadores un sentido de identidad o pertenencia hacia la organización.
- Definiciones claras de responsabilidades, distribuciones equitativas de trabajo, jornadas laborales regulares, evaluación de desempeño, reconocimiento al desempeño laboral, entre otras; permiten a los trabajadores desempeñarse con certeza y promueven el sentido de justicia respecto de los demás miembros de la organización.

Todo lo anterior, siempre sin dejar de lado el factor “trabajo-familia”, ya que la norma atiende la importancia de que un trabajador pueda atender situaciones de emergencia, familiares y personales de forma adecuada, con la confianza de que de hacerlo no pondrá en riesgo su trabajo.

La norma permite identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial siguientes: (Guía de Referencia 1. Centro de Trabajo con menos de 15 trabajadores).

1. *Condiciones en el ambiente laboral.* Situaciones insalubres, peligrosas o inseguras, que requieren esfuerzo adicional del trabajador.
2. *Las cargas de trabajo.* Si el trabajo excede la capacidad del trabajador (emocionales, cognitivas, cuantitativas, de responsabilidad, etc.)
3. *La falta de control sobre el trabajo.* Consiste en la iniciativa o libertad que tiene el trabajador para tomar decisiones en su trabajo; si este es el caso, la capacitación que reciba el mismo debe ser la adecuada para que pueda habilitarlo para tomar estas decisiones de forma correcta,

ya que, no ser así, dicha situación se convertirá en un factor de riesgo psicosocial para el trabajador.

4. *Jornadas laborales* que excedan de los límites establecidos en la LFT, así como rotación de turnos o turnos nocturnos sin los descansos obligatorios y necesarios para que la salud del trabajador no se vea afectada.
5. *Interferencia en la relación trabajo-familia*. Al tener que atender cuestiones laborales en el tiempo que, en teoría se debería atender situaciones familiares o personales, esta situación de forma repetida tendrá como consecuencia la afectación de la relación del trabajador con su familia.
6. Otros aspectos por evaluar son: liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, como la violencia laboral, el acoso, hostigamiento y los malos tratos.

Para los centros de trabajo de entre 16 y 50 trabajadores y para los que cuenten con mas de 50 trabajadores tendrán una obligación adicional, solo con dos opciones:

1. Utilizar la Guía de Referencia II si se trata de centros de trabajo con trabajadores de 16 a 50, y para los que cuenten con más de 50 trabajadores les corresponderá la Guía de Referencia III; o
2. Cualquier método que considere, siempre que en el cuestionario incluya todos los parámetros considerados en el punto 7.5 de la norma.

Conforme lo establece la norma en el numeral 9.4, los dictámenes que se emiten tendrán una vigencia de dos años, siempre que no existan cambios en las condiciones bajo las cuales fueron autorizados.

Aplicación de acciones derivadas de los resultados de las evaluaciones

Una vez aplicados los cuestionarios y habiendo obtenido los resultados de dichas evaluaciones, si el resultado de estos es que existe un riesgo medio, alto y muy alto, es el momento de tomar acción, y entonces elaborar el “Programa para la atención de factores de riesgo psicosocial”, este debe incluir:

1. Áreas de trabajo o trabajadores que atenderán el programa;
2. Acciones o actividades de control que se adoptarán;
3. Fechas en que se llevarán a cabo;
4. Cómo se llevará a cabo su implementación;
5. Cómo se realizará la evaluación para revisar la efectividad del programa;
6. Quién será el responsable de la ejecución.

Es indispensable que el programa esté alineado a la política de riesgos psicosociales, ya que ahí se plasmaron los compromisos iniciales de la organización.

Beneficios al aplicar la NOM-035-STPS-2018

El principal beneficio que manifiestan las organizaciones que han implementado la NOM-035-STPS-2018 es la identificación de los factores de riesgo psicosocial, y en consecuencia su atención a través de acciones en el centro de trabajo, así lo manifiestan estudios documentados en varios sectores económicos como el textil, comercial, manufacturera, entre otros.

La STPS en un informe establece que un beneficio directo para las organizaciones es el ahorro por la disminución de ausentismo laboral y pago de incapacidades; así como el incremento en la productividad, por la implementación de políticas que eviten el ausentismo (permisos para atender situaciones personales), mejoras en instalaciones en donde se desarrolla el trabajo, disminución de daños materiales en equipo, maquinaria e instalaciones, entre otros (IDC, 2019).

Cabe hacer mención que la NOM-035-STPS-2018 es un instrumento relacionado directamente con el fomento, defensa, respeto y garantía de los derechos humanos. Con lo vivido durante 2020, 2021 e inicio del 2022 a raíz de la pandemia por la enfermedad de covid-19, es importante que se retome con fuerza la implementación de la norma en todos los centros de trabajo del país, ya que ante los estragos que dejó la pandemia, los factores psicosociales afectaron de forma importante en las personas y como consecuencia en el desarrollo de las actividades en los centros de trabajo (CNDH, 2020).

Verificación a los centros de trabajo sobre la implementación y puesta en marcha de la NOM-035-STPS-2018

Como se mencionó, la aplicación de la norma en los centros de trabajo es obligatoria, solamente algunas disposiciones no son aplicables para aquellos que cuentan con hasta 15 trabajadores; sin embargo, el reto para la STPS en la revisión de cumplimiento de todos los centros no es cosa menor, pues en el Censo Económico 2019 el INEGI reportó un total de 4 800 157 unidades económicas.

La STPS cuenta con un Programa de Inspección, que tiene el objetivo de vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral en los centros de trabajo; sin embargo, a la fecha no se ha incluido en este la verificación del cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, incluso el programa presentado para 2023 considera un incremento en las inspecciones del 5% más respecto del 2022; no obstante, sigue sin incluirse de forma particular la revisión de cumplimiento de la Norma, aunque se infiere que al realizar la inspección en materia laboral y al tratarse de una norma de aplicación general y obligatoria en toda la república mexicana, debería de revisarse también su correcta aplicación.

A continuación, se presentan los datos de las revisiones de cumplimiento a Centros de Trabajo realizadas por la STPS durante el 2022 (0.68%) y las que se esperan realizar durante el 2023 (0.72%), mismas que evidentemente resultan insuficientes, considerando el total de Unidades económicas reportadas en el último Censo económico realizado por el INEGI en el 2019.

Tabla 3. Revisiones por parte de la STPS durante 2022 y proyección 2023.

Unidades económicas México (Censos económicos 2019. INEGI)	6 373 169	
Secretaría del Trabajo y Previsión Social		
Inspecciones por Unidad de trabajo digno 2022:	40 000	
Inspecciones ordinarias	8 000	
Inspecciones extraordinarias	32 000	
Inspecciones por mecanismos alternos de inspección 2022:	3 620	
TOTAL 2022	43 620	0.68%
Inspecciones esperadas a realizar durante 2023	45 801	0.72%

Elaboración propia. INEGI, 2019; STPS, 2022, 2023.

Conclusiones

En 1984 nació un nuevo paradigma internacional, con el reconocimiento de que las interacciones en el trabajo, medioambiente laboral y satisfacción con las condiciones de trabajo, etcétera, que impactan en el rendimiento y productividad de los trabajadores.

Con ello nacieron nuevas formas de innovar en los procesos y procedimientos de las organizaciones o instituciones, como una opción de crecimiento de las mismas, en donde siempre, ante la opción de mejorar, en este caso, el clima organizacional, donde los trabajadores mejoren sus condiciones laborales, pueda ser más productivos y con ello la organización se vea beneficiada.

A la fecha, en México solo existen revisiones en centros de trabajo de cumplimiento de normas en materia laboral, en las cuales se incluye el cumplimiento de la NOM-035-2018-STPS; sin embargo, el porcentaje revisado durante el 2022 fue del 0.68%; se considera este muy bajo para poder inferir que el cumplimiento de la norma ha avanzado.

La norma está diseñada para aplicación en cada centro de trabajo y adaptable a cada uno de acuerdo con su tamaño –número de trabajadores–, por lo que cada organización en particular, debe estudiar los efectos de su aplicación y diseñar en su caso un Programa que le permita mejorar su clima laboral, es decir obtener beneficios de haber adoptado la norma.

Asimismo, como se especificó en el desarrollo del capítulo, es una norma de aplicación obligatoria, por lo que el no cumplimiento de esta trae como consecuencia la generación de multas, que de acuerdo con lo establecido en la LFT artículo 994, fracciones IV, V, VI y VII son de 250 hasta 20 000 Unidades de Medida de Actualización (UMA), lo que para el 2023, serían de un monto de 25 935.00 a 2 074 800.00.

Un ambiente de trabajo saludable y positivo es muy probable que permita aumentar no solo la productividad, sino también la calidad del trabajo; por lo que las organizaciones deben prestar atención a ambos aspectos y asegurarse de que sus empleados estén motivados y comprometidos, por lo que lo ideal es acudir a diferentes estrategias para hacer que eso suceda, ya que de ello dependerá el logro de los objetivos.

La aplicación y evaluación de la NOM-035-STPS-2018 promueve un clima laboral sano en donde los empleados se sienten motivados y trabajan con un alto grado de satisfacción y bienestar que promueve la productividad y el

rendimiento de la empresa, esto causado por la colaboración y el compromiso de empleados y patrón, por ello se puede concluir que el buen clima laboral comienza con una política adecuada de manejo de riesgos psicosociales, respaldado por acciones de comunicación abierta, liderazgo sano, comunicaciones interpersonales sanas, equidad en cargas de trabajo y respeto a las personas dentro y fuera de la organización.

Referencias

- Ávila Olaya, M. A., & Alfonso Morales, M. (2019). Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 13(1), 36-36-56. <<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=138640558&site=eds-live>>.
- CNDH. (2020). *Retos de implementación de la NOM-035 en el contexto de la pandemia*. <<https://www.cndh.org.mx/documento/retos-de-implementacion-de-la-nom-035-en-el-contexto-de-pandemia>>.
- Diccionario Actual*. (2023, marzo 19). <<https://diccionarioactual.com/>>.
- El Economista* (2022). México registra uno de los niveles más altos de rotación del talento digital. México. Recuperado de: <<https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Mexico-registra-uno-de-los-niveles-mas-altos-de-rotacion-del-talento-digital-20221127-0013.html>>.
- Falcón, C. Á., & Peláez, H. M. (2010). Claves de innovación para la generación de valor en la gerencia global. *Revista de Economía y Derecho*, 7(26), 77-77-92. <<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=52848312&site=eds-live>>.
- Congreso de la Unión (2022, nov. 18). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. <<https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/cpeum.pdf>>.
- Congreso de la Unión. (2022, dic. 27). Ley Federal del Trabajo. <<https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/lft.pdf>>.
- Congreso de la Unión. (2020, jul. 1). Ley de Infraestructura de la Calidad. <https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/lical_010720.pdf>.
- Congreso de la Unión. (2023, ene. 20). Ley del Seguro Social. <<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/lss.pdf>>.

- Congreso de la Unión (2022, sept. 9). Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. <<https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/loapf.pdf>>.
- Hansen, T., Lidsmoes, C. L., Laursen, P., Mathiassen, L., Jensen, A.-M., Raby, C. S., Sorensen, L., Jurvelius, H., Rintala, N., Hardarson, S., Sveinsdottir, P., Rosenberg, S., Hiorth, B., Schyberg, P., & Tiborn, M. (2015). *Psychosocial working environment*. <<http://dx.doi.org/10.6027/tn2015-508>>.
- IDC. (2019). ¿NOM-035 generará ahorros? IDC. <<https://idconline.mx/laboral/2019/10/22/nom-035-generara-ahorros>>.
- INEGI. Censos Económicos 2019. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2019/doc/pprd_ce19.pdf>.
- OIT. Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Acuerdos 9ª Reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud. Ginebra, 1984.
- RAE. (2023). *Real Academia de la Lengua Española*. <<https://dle.rae.es/>>.
- Salazar-Estrada, J., Pupo, J., Rodríguez, Y., & Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud*, ISSN 1024-9435, vol. 20, núm. 4, 2009, 20.
- Sánchez Campos, P. A. & Siles Ortega B. (2023). Revisión del concepto de comportamiento innovador y comportamiento innovador en el trabajo. *Innovar*, 33(89), A-Z.
- STPS (2018, octubre 23). NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0>.
- UGT (2010). *La evaluación de riesgos psicosociales: Guía de buenas prácticas: métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Barcelona: UGT. Secretaria de Salud Laboral. <<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/La-evaluacion-riesgos-psicosociales-2010-UGT-CEC.pdf>>.
- Villavicencia Ayud, E., & Martínez Santiago, G. (2018). *México, entre los países con mayor estrés laboral: Académicas de la UNAM* (p. 1). <https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html#:~:text=seconsidera que 85 por,al trabajo%2c el síndrome burnout%2c>.
- Word Economic Forum, Secretaría de Economía (2017). *México Competitivo. Indicadores Internacionales de Competitividad*. <<https://mexicocompetitivo.economia.gob.mx/portalmc/portal/forareasoportunidad.jsf>>.