

GUÍA

**NOM-035:**

## Cómo blindar espacios laborales ante riesgos psicosociales



# Índice

## Introducción

## Capítulo 1

### Reducir riesgos psicosociales en los espacios de trabajo

- 1.1 Riesgos psicosociales y estrés laboral
- 1.2 Cuando y por qué se creó la NOM 035
- 1.3 Quién la regula
- 1.4 Obligaciones del empleador y los colaboradores

## Capítulo 2

### Diagnóstico de clima organizacional

- 2.1 ¿Cómo se mide?
- 2.2 ¿Quién es el responsable de medirlo en las empresas?
- 2.3 Problemas más frecuentes

## Capítulo 3

### Diseño de políticas y procedimientos internos

- 3.1. Cumplimiento normativo
- 3.2. ¿Qué pasa si las empresas incumplen la NOM 035?
- 3.3. Herramientas para mejorar la gestión del personal

## Capítulo 4

### Monitoreo y mejora continua

- 4.1 Garantizar la NOM 035 en tu empresa
- 4.2 Encuesta: característica esencial de la NOM 035
- 4.3 Ejemplo de encuesta corta
- 4.4 ¿Cómo saber si la NOM 035 fue actualizada?

## Conclusión

# Introducción

En México, procurar la seguridad, salud y salud mental de los colaboradores, así como reducir los riesgos psicosociales, son puntos tan importantes que están garantizados por regulaciones legales, la NOM 035, que forma parte de las Normas Oficiales Mexicanas.

Citando al Gobierno Federal: “Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes”. Estas normativas, al ser aprobadas, son publicadas en el Diario Oficial de la Federación y comienzan a regir en todo el país en las áreas sociales determinadas, por lo que los involucrados deben apegarse a su cumplimiento.

La NOM 035, cuyo enfoque está en la prevención de riesgos psicosociales y accidentes en los espacios laborales, es imprescindible para las empresas con operaciones en el territorio mexicano, y no solo forma parte del compliance, sino que puede representar el impulso necesario para llegar a un clima organizacional positivo y favorable para los trabajadores, por ende, benéfico para la productividad y estabilidad de las compañías.

Esta guía profundiza en las implicaciones legales y laborales que la NOM 035 aborda, las obligaciones de empleadores y colaboradores, cómo medir su impacto al interior de las empresas y muchas otras características propias de una buena prevención y control de riesgos psicosociales.

El objetivo es acercar a los equipos de gestión de personas las herramientas e información precisa para entender y cumplir la NOM 035 en sus espacios de trabajo.

# Capítulo 1

## Reducir riesgos psicosociales en los espacios de trabajo

### 1.1 Riesgos psicosociales y estrés laboral

Derivado de malas políticas internas, falta de comunicación, empatía y flexibilidad, así como espacios de trabajo que no ofrecen las herramientas, infraestructura, y metodología de calidad necesaria para proteger a los trabajadores, México es uno de los países con mayor índice de estrés laboral.

Este es uno de los principales motivantes de la NOM 035, enfocada en reducir los riesgos psicosociales en los espacios de trabajo.

El estrés laboral es uno de los principales riesgos psicosociales en los espacios de trabajo, pero no es el único. En México también destacan la violencia, el acoso y el abuso de poder.

La NOM 035 define a los riesgos psicosociales como: “las condiciones peligrosas e inseguras

en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo”.

Estos problemas merman la relación de los trabajadores con los líderes de sus empresas, además de reducir la productividad e impactar negativamente en los resultados, razones suficientes para considerarlos los principales enemigos del bienestar laboral.

### Consecuencias de los riesgos psicosociales a largo plazo:



Mayor rotación laboral



Rendimiento decreciente



Problemas personales y familiares



Problemas de salud física y mental



Menor calidad de vida

Estrés laboral en México:

El **75%** de los empleados mexicanos experimenta **estrés laboral**. Este porcentaje es mayor que el de EE.UU. y China.

IMSS



## 1.2. Cuándo y por qué se creó

La NOM 035 Norma Oficial Mexicana se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre del 2018, y entró en vigor un año después.

Fue diseñada como solución a la necesidad de disminuir los factores de riesgo psicosocial en los trabajos.

Es una reglamentación emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y está alineada con tendencias globales en materia laboral y de salud, por lo que reconoce la importancia de la salud mental y emocional de los empleados como característica esencial del bienestar organizacional, el desarrollo profesional y la competitividad.

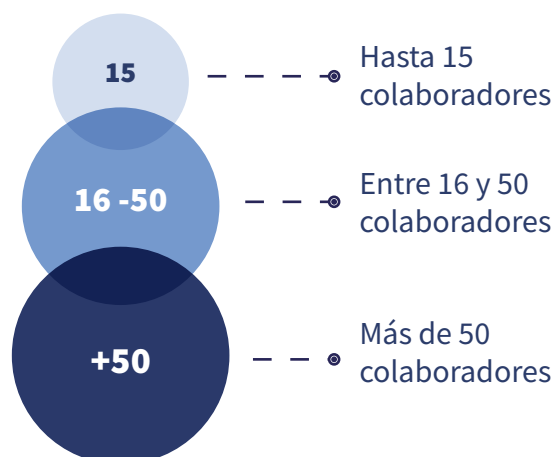
## 1.3 Quién la regula

La tarea de garantizar el cumplimiento de la NOM 035 corresponde a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Por medio de revisiones y auditorías, esta secretaría puede determinar el cumplimiento e incumplimiento de la norma al interior de las organizaciones.

## 1.4 Obligaciones del empleador y de los colaboradores

La NOM 035 establece obligaciones de acuerdo con el tamaño de las empresas, las cuales están divididas en tres grupos.



Solo las empresas de menos de 15 colaboradores están exentas de apegarse a la NOM 035.

Esta norma no distingue entre empresas del sector público y privado, por lo que ambos sectores están obligados a su cumplimiento.

Dentro de las obligaciones de los patrones y los trabajadores están:

### Empleador

- Implementar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que abarque: prevención de los factores de riesgo psicosocial, prevención de la violencia laboral.
- Llevar un registro claro de los factores de riesgo psicosociales.
- Identificar a los colaboradores que estuvieron expuestos a acontecimientos traumáticos durante su horario laboral, o con motivo del trabajo. Ante casos como estos, se debe canalizarlos para su atención.
- Monitoreos constantes para optimizar y crear un entorno organizacional favorable.
- Aplicar sanciones y medidas de control cuando el análisis de riesgos psicosociales así lo indique.

### Trabajador

- Participar activamente en los monitoreos y análisis de clima organizacional y de experiencias individuales.
- Denunciar actos de violencia, abuso de poder o cualquier otra situación que aumente los riesgos psicosociales al interior de las empresas.

# Capítulo 2

## Diagnóstico de clima organizacional

El clima organizacional se refiere al entorno de trabajo único dentro de una organización, un elemento clave que influye en el comportamiento y la motivación de las personas que trabajan en este espacio. Su evaluación y optimización es una prioridad para el cumplimiento de la NOM 035.

El clima organizacional abarca diversos factores, como la percepción del entorno laboral, las relaciones entre los empleados, los estilos de liderazgo, la cultura organizativa, entre otros.

¿Cuál es el impacto de un buen clima organizacional? Optimizar la cultura y el entorno laboral otorga a las empresas una mayor productividad, lealtad y atracción de talento, además de reducir la rotación, el ausentismo y la falta de motivación.

Los espacios de trabajo con mejor clima organizacional suelen crear más consciencia y

responsabilidad, mejorando el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores.

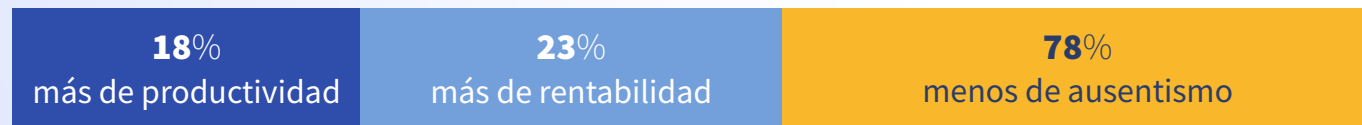
### 2.1 ¿Cómo se mide?

Un diagnóstico adecuado del clima organizacional se obtiene a través de evaluaciones y mediciones constantes, que pueden incluir encuestas, entrevistas y otras herramientas de medición de la percepción de los trabajadores.

Entre los aspectos que construyen el clima organizacional están: la comunicación, relaciones personales al interior de la compañía, oportunidades de desarrollo, el liderazgo, la carga de trabajo, la atención a la salud mental, el manejo del estrés y más.

En las guías de aplicación de la NOM 035, se establecen algunos elementos obligatorios para incluir en el diagnóstico del clima organizacional.

### A mayor compromiso, mejores resultados:



Fuente: *What Is Employee Engagement and How Do You Improve It?*, Gallup

Elemento de la evaluación del clima laboral	Descripción
Sentido de pertenencia	Cómo los empleados se identifican y se sienten parte de la organización.
Formación	Evaluación de las oportunidades, niveles de capacitación y desarrollo profesional disponibles para los empleados.
Definición de responsabilidades	Claridad con la que se comunican los roles y responsabilidades de cada puesto.
Participación proactiva	Grado en que los empleados se involucran activamente y contribuyen a la toma de decisiones.
Distribución del trabajo	Análisis de la equidad y eficiencia en la asignación de tareas y cargas laborales.
Evaluación y reconocimiento	Percepción de los empleados sobre la justicia y efectividad del feedback y recompensas recibidas por su desempeño.

Estas evaluaciones son críticas para identificar factores de riesgo psicosocial y así atender áreas de mejora en los espacios de trabajo.

## 2.4 ¿Quién es el responsable de medirlo en las empresas?

Si bien el compromiso y participación de todos los colaboradores es importante para la correcta evaluación del clima organizacional, la constante evaluación y el impulso más fuerte suele recaer especialmente en los equipos de gestión de personas.

Los equipos de Recursos Humanos, actualmente, pueden valerse de herramientas eficaces, como los sistemas de gestión de personas, para recabar información, aplicar

encuestas, mantener comunicación vertical y transparente, así como evaluar distintos aspectos del día a día al interior de las organizaciones.

## 2.3 Problemas frecuentes

Los problemas que más se repiten en las organizaciones, y los que más se detectan al medir el clima organizacional, son:



Acoso laboral



Estrés laboral



Poco equilibrio entre la vida personal y el trabajo



Falta de comunicación



Liderazgos tóxicos



Falta de oportunidades y crecimiento

Encuesta Clima

Comentarios

Tipo de pregunta

Sentimiento

División

Filtrar

Comentarios positivos

3

60%

Comentarios neutros

1

20%

Comentarios negativos

Comentarios Generales / Observaciones

Hacemos que las cosas pasen

Negativo Neutral Positivo

Se ha visto un gran crecimiento en la empresa en todos los sentidos

Negativo Neutral Positivo

Las actividades que hace la empresa son útiles y positivas para los equipos

Negativo Neutral Positivo

Guardar

La NOM 035 está encargada de garantizar la optimización de todos estos puntos, y otorga capacidades de sanción a las entidades correspondientes.

## Capítulo 3

# Diseño de políticas y procedimientos internos

Al operar en territorio mexicano, las empresas están obligadas a cumplir con la NOM 035, pero cada una deberá desarrollar sus propios métodos y estrategias para el correcto cumplimiento.

### 3.1 Cumplimiento normativo

Las empresas deben apegarse a la NOM 035 para aprobar los estándares de identificación de riesgos psicosociales y para promover un mejor clima organizacional.

¿Cómo se acercan a este cumplimiento normativo? Con una política de prevención de riesgos psicosociales, misma que debe contener elementos especificados por la propia NOM 035.

Esta política está compuesta por los esfuerzos y compromisos establecidos por el empleador, para cumplir con los estatutos de la NOM 035.

¿Cómo garantizar el cumplimiento de la NOM 035?

“Cada centro de trabajo **deberá elaborar su propia política**, con base en las condiciones de su centro de trabajo y sus posibilidades, de forma que se instrumenten en acciones los compromisos establecidos”.

*Guía para la NOM 035*



### Política de riesgos psicosociales

Características que debe contemplar:

- Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo.
- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas.
- Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores.
- Acciones para el manejo de conflictos, la distribución de los tiempos de trabajo y priorización de tareas.
- Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto.
- Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial.



### 3.2 ¿Qué pasa si las empresas incumplen la NOM 035?

En caso de incumplimiento de esta norma, las empresas pueden sufrir distintas sanciones.

Estas consecuencias se establecen conforme a la Ley Federal del Trabajo, respecto a las normas de seguridad e higiene en el trabajo, las cuales contemplan sanciones de 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización (UMA), lo que se traduce en multas desde los 21 mil 720 pesos, hasta los 434 mil 400 pesos.

Aunado a esta multa oficial, incumplir la NOM 035 también vulnera a las organizaciones ante posibles demandas laborales, daño en su reputación corporativa, disminución de la productividad y otros aspectos propios de un clima laboral deficiente.

Estos son los registros que la NOM 035 requiere a las empresas para su correcto cumplimiento.

Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de evaluaciones del entorno organizacional.





Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

El registro sobre de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional, los centros de trabajo siempre deberán contar con él, invariablemente.

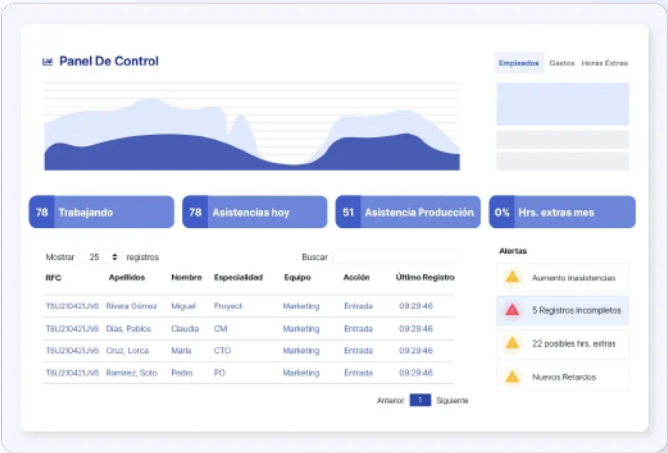
### 3.3 Herramientas para mejorar la gestión del personal

Para reforzar el cumplimiento de las políticas de prevención y atención de riesgos psicosociales, los equipos responsables pueden aplicar tecnología especializada en la gestión de personal.

Los sistemas digitales de gestión de personal ofrecen múltiples herramientas que pueden simplificar los esfuerzos y procesos involucrados en el cumplimiento de la NOM 035.

Herramienta	Descripción	Beneficios
 <b>Sistema de control de asistencia</b>	Tecnología para el registro de asistencia y control de turnos.	Acceso a información sobre ausentismo y cumplimiento de horarios laborales.
 <b>Plataforma de comunicación</b>	Una plataforma integral para la comunicación interna, con tecnología que permite adaptar distintos softwares y centralizar la información.	Optimiza la comunicación, fomenta la interacción y permite añadir canales especiales, por ejemplo, un chat de denuncias laborales.
 <b>Gestión inalámbrica</b>	Los responsables de la gestión del personal pueden hacer seguimientos e implementar acciones de manera remota.	Esta herramienta convierte a los procesos de gestión de personal en tareas más flexibles.
 <b>Encuestas de evaluación de desempeño</b>	Encuestas especializadas para la evaluación del desempeño, y otros aspectos, de tu personal.	Personaliza tus evaluaciones de desempeño laboral con mediciones de competencias y objetivos.

Sistema de control de asistencia



Plataforma de comunicación



Encuestas de evaluación de desempeño



# Capítulo 4

## Monitoreo y mejora continua

### 4.1 Garantiza la NOM 035 en tu empresa

La mejor manera de garantizar el cumplimiento de la NOM 035 en el interior de tu empresa, es la supervisión constante del estado de la plantilla y la optimización periódica de estrategias y políticas internas.

Tanto la política de prevención de riesgos psicosociales, como el fomento de una mejor cultura y clima organizacional, se verán beneficiados de un monitoreo y búsqueda de mejoras ininterrumpido, con una calendarización y proyección de metas claras.

Beneficios de un monitoreo constante del personal

- Identificar áreas de oportunidad
- Evaluación de productividad, eficiencia y compromiso
- Reorganizar objetivos
- Retroalimentación más completa

### 4.2 Encuesta: característica esencial de la NOM 035

Una de las herramientas fundamentales en el cumplimiento de la NOM 035 en los espacios de trabajo, son las encuestas.

Estos formatos permiten evaluar de manera cuantitativa y cualitativa los factores de riesgo psicosociales.

Las encuestas deben ser aplicadas al interior de las organizaciones de forma periódica y deben incluir preguntas que se involucren en temas como el estrés laboral, la carga de trabajo, la violencia y el acoso laboral.

Los trabajadores de todo el país suelen experimentar problemas muy parecidos en sus espacios laborales, por lo que es importante poner especial atención en dichas problemáticas.



Fuente: OFAPBIO (Observatorio de Factores Psicosociales y Bienestar Organizacional)

### 4.3 Ejemplo de encuesta corta

Aquí tienes un ejemplo de encuesta para medir riesgos psicosociales y percibir problemas en el clima organizacional dentro de tu empresa.

#### **Título: Encuesta de Evaluación de Riesgos Psicosociales**

*Instrucciones: Responda las siguientes preguntas con la mayor sinceridad. Si es necesario, detalle sus respuestas.*

##### **¿Con qué frecuencia siente que su carga de trabajo es excesiva?**

Nunca  
Rara vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

##### **¿Considera que tiene el apoyo suficiente de sus superiores y compañeros de trabajo?**

Siempre  
La mayoría de las veces  
Algunas veces  
Rara vez  
Nunca

##### **¿Siente que tiene un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal?**

Sí, siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Rara vez  
Nunca

##### **¿Considera que sus líderes le dan la retroalimentación adecuada y reconocen sus logros?**

Siempre  
La mayoría de las veces  
Algunas veces  
Rara vez  
Nunca

##### **¿Ha experimentado alguna forma de acoso o violencia laboral en los últimos tres meses?**

No  
Sí, verbal  
Sí, física  
Sí, emocional

### 4.4 ¿Cómo saber si la NOM 035 fue actualizada?

Así como el monitoreo del estado de la plantilla laboral es necesario, las empresas también deben estar actualizadas y en constante revisión de las Normas Oficiales Mexicanas, por si llegan a publicarse nuevas iniciativas o cambios a las ya existentes.

Es recomendable que las organizaciones asignen un responsable o un equipo que cumpla la tarea de mantener informados a los líderes de área sobre cualquier cambio regulatorio y ajuste las prácticas de la empresa en consecuencia.

Junto a esta estrategia, también se recomienda la constante participación en seminarios, webinars y cursos sobre la NOM 035, refuerzos de información y acción que resultan una excelente forma de mantener motivados y con las mejores herramientas al personal encargado del clima organizacional y su optimización.

Cualquier cambio a la NOM 035 o la implementación de una nueva NOM tiene que ser publicado en el Diario Oficial de la Federación.

# Conclusión

Implementar la NOM 035 no es un destino, sino un viaje continuo hacia un entorno laboral más saludable.

Con factores tan importantes como la digitalización, el trabajo remoto en auge post pandemia, la salud mental y más, las empresas colocaron al centro de sus esfuerzos a los colaboradores, el activo más importante.

Es fácil: sin colaboradores, ninguna organización podría sostenerse, por lo que procurar el mejor ambiente posible, así como medir los riesgos psicosociales y tomar decisiones cuando sea necesario, son puntos fundamentales para cualquier empresa, sin importar el rango o mercado en el que participan.

Con políticas claras, colaboradores involucrados en la cohesión de grupo y la creación de un ambiente laboral favorable para todos, además de liderazgos sanos, tu empresa estará lista para cumplir las normativas correspondientes y enfrentar distintos desafíos.

Si una organización cumple con la NOM 035, también está preparada para crecer y no fracasar al expandir su número de colaboradores, fomentar el trabajo entre equipos y muchos otros factores derivados de la expansión.

La NOM 035 no se trata solo de una normativa legal que pretende alinear a las empresas y establecer criterios teóricos que poco impactan la realidad, al contrario, es una de las políticas más sanas para los espacios de trabajo, y tiene una influencia positiva tanto en los resultados de los empleadores como el día a día y desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

# ¡Gracias!

Equipo Buk

**¡Buk, la solución a la medida para la gestión del personal, las evaluaciones de colaboradores y encuestas para medir el clima organizacional!**

Conócenos, somos un software integral de gestión de personas que te permite llevar y optimizar todos tus procesos de Recursos Humanos de forma eficaz, desde una sola plataforma.

Nuestros diversos módulos te ayudan a simplificar procesos, se adaptan a las necesidades de tu compañía y facilitan la capacitación, el aprendizaje, el reconocimiento, ¡y más!

Al ser una plataforma modular, Buk es tu aliado para gestionar beneficios, realizar encuestas de clima laboral, gestionar la nómina y llevar control de asistencias, todo desde un mismo espacio.

**Agenda una llamada con nosotros y comienza a crear un lugar de trabajo más feliz, productivo e innovador.**

