

NOM 035-STPS-2018: Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Guía completa sobre identificación, análisis y prevención para un entorno laboral saludable

Contenido

1. Introducción y Contexto
2. Objetivo y Alcance
3. Definiciones y Factores de Riesgo Psicosocial
4. Obligaciones del Patrón
5. Obligaciones de los Trabajadores
6. Implementación y Fechas Clave
7. Identificación y Análisis de Factores de Riesgo
8. Medidas de Prevención y Control
9. Promoción de un Entorno Organizacional Favorable
10. Evaluación y Seguimiento
11. Recomendaciones Prácticas
12. Conclusiones

1. Introducción y Contexto

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 representa un avance significativo en la protección de la salud mental y emocional de los trabajadores en México. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, esta normativa surge como respuesta a la creciente preocupación por los efectos negativos que los factores de riesgo psicosocial pueden tener en la salud, bienestar y desempeño de los trabajadores mexicanos.

En un entorno laboral cada vez más complejo y demandante, los trabajadores se enfrentan a diversas situaciones que pueden afectar su salud mental y emocional. El estrés laboral, la ansiedad, la depresión y otros trastornos psicológicos relacionados con el trabajo han aumentado significativamente en las últimas décadas, lo que ha llevado a las autoridades mexicanas a establecer regulaciones específicas para abordar estos problemas. La NOM 035 se enmarca dentro de las facultades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) para emitir normas que determinen las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo.

Las Normas Oficiales Mexicanas que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Esta norma se fundamenta en diversos artículos de la Ley Federal del Trabajo, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y otras disposiciones legales que establecen la obligación de los empleadores de proporcionar un entorno laboral seguro y saludable. La NOM 035 complementa otras normas oficiales mexicanas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, como la NOM-019-STPS-2011 sobre comisiones de seguridad e higiene, la NOM-030-STPS-2009 sobre servicios preventivos de seguridad y salud, y la NMX-R-025-SCFI-2015 sobre igualdad laboral y no discriminación.

El desarrollo de esta norma siguió un proceso riguroso que incluyó la participación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como consultas públicas y la consideración de comentarios de diversas partes interesadas. Este enfoque participativo buscó asegurar que la norma fuera técnicamente viable, económicamente factible y jurídicamente válida, equilibrando la protección de los trabajadores con la realidad operativa de las empresas mexicanas de diferentes tamaños y sectores.

La implementación de la NOM 035 representa un cambio de paradigma en la forma en que se abordan los riesgos laborales en México, ampliando el enfoque tradicional centrado en los riesgos físicos para incluir también los riesgos psicosociales. Este cambio refleja una comprensión más integral de la salud ocupacional y reconoce la importancia de los factores psicológicos y sociales en el bienestar de los trabajadores y en la productividad de las organizaciones.

Antes de la NOM 035, la legislación mexicana en materia de seguridad y salud en el trabajo se centraba principalmente en los riesgos físicos, químicos y biológicos, con poca atención a los aspectos psicosociales del trabajo. Sin embargo, la evidencia científica ha demostrado que los factores psicosociales pueden tener un impacto significativo en la salud de los trabajadores, contribuyendo al desarrollo de trastornos mentales, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos y otros problemas de salud. Además, estos factores pueden afectar negativamente el desempeño laboral, aumentar el ausentismo y la rotación de personal, y disminuir la productividad y la calidad del trabajo.

2. Objetivo y Alcance

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 tiene como objetivo fundamental establecer los elementos necesarios para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los entornos laborales mexicanos, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Este propósito dual refleja un enfoque tanto preventivo como proactivo, buscando no solo mitigar riesgos sino también fomentar condiciones positivas que contribuyan al bienestar de los trabajadores.

El alcance de esta normativa es amplio y abarca todo el territorio nacional mexicano. La NOM 035 aplica a todos los centros de trabajo, independientemente de su tamaño o actividad económica. Sin embargo, reconociendo la diversidad del tejido empresarial

mexicano, la norma establece diferentes niveles de obligaciones según el número de trabajadores que laboran en cada centro de trabajo, lo que permite una implementación gradual y adaptada a las capacidades y recursos de cada organización.

Centros con hasta 15 trabajadores

Deben cumplir con obligaciones básicas como establecer una política de prevención, adoptar medidas preventivas, identificar trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos y difundir información relevante.

Numerales aplicables: 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la norma.

Centros con 16 a 50 trabajadores

Además de las obligaciones básicas, deben realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial incluyendo a todos los trabajadores.

Numerales aplicables: 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1 (inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8.

Centros con más de 50 trabajadores

Tienen las obligaciones más extensas, incluyendo la evaluación del entorno organizacional además de la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial.

Numerales aplicables: 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1 (inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8.

Esta clasificación por tamaño de centro de trabajo reconoce que las pequeñas empresas pueden tener recursos limitados para implementar programas complejos de prevención de riesgos psicosociales, mientras que las empresas más grandes tienen mayores capacidades y, a menudo, estructuras organizacionales más complejas que pueden generar diferentes tipos de factores de riesgo psicosocial.

Es importante destacar que aquellos centros de trabajo que cuenten con un Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 (En Igualdad Laboral y No Discriminación) vigente, darán por esa condición cumplimiento con determinadas obligaciones y numerales específicos de la NOM 035, lo que representa un reconocimiento a las empresas que ya han implementado prácticas favorables en materia de igualdad y no discriminación.

La NOM 035 no solo busca cumplir con estándares internacionales en materia de salud ocupacional, sino que también responde a las recomendaciones de organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), que han destacado la importancia de abordar los factores psicosociales en el trabajo como parte de una estrategia integral de promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales.

Al establecer un marco normativo para la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, la NOM 035 contribuye a crear entornos laborales más saludables y seguros, lo que beneficia tanto a los trabajadores como a las empresas. Para los trabajadores, la norma representa una protección contra condiciones laborales que pueden afectar negativamente su salud mental y emocional. Para las empresas, la implementación efectiva de la norma puede traducirse en una mayor productividad, menor ausentismo y rotación de personal, y una mejor reputación como empleador responsable.

3. Definiciones y Factores de Riesgo Psicosocial

La NOM 035-STPS-2018 establece definiciones claras y precisas que son fundamentales para comprender el alcance y la aplicación de la norma. Entre los conceptos más relevantes se encuentra el de "Factores de Riesgo Psicosocial", definidos como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de

adaptación, derivados de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral.

Estos factores comprenden diversas condiciones que pueden afectar negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores. Entre ellas se encuentran 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, entendida como la posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite; las jornadas laborales superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo; la rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos adecuados de recuperación y descanso; la interferencia en la relación trabajo-familia; y el liderazgo negativo junto con las relaciones negativas en el entorno laboral.

Conceptos Fundamentales

El "Entorno Organizacional Favorable" se define como aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación adecuada para la realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades; la participación proactiva y comunicación entre los trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo con jornadas regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo; y la evaluación y reconocimiento del desempeño. Este concepto es particularmente importante porque establece no solo lo que debe evitarse, sino también lo que debe promoverse activamente en los centros de trabajo.

La norma también define la "Violencia Laboral" como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador que pueden dañar su integridad o salud. Este reconocimiento explícito de la violencia laboral como un factor de riesgo psicosocial es significativo, ya que aborda un problema que históricamente ha sido subestimado o ignorado en muchos entornos laborales.

Acontecimiento Traumático Severo

Se define como aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas, y que puede generar trastorno de estrés

postaumático para quien lo sufre o lo presencia. Ejemplos incluyen explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud, accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios.

La "Política de Prevención de Riesgos Psicosociales" se define como la declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para promover un entorno organizacional favorable. El objetivo de esta política es desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente y la mejora continua de las condiciones laborales.

Finalmente, las "Medidas de Prevención y Acciones de Control" son aquellas acciones adoptadas para prevenir y/o mitigar los factores de riesgo psicosocial, eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento. Estas medidas son esenciales para la implementación efectiva de la norma y para lograr sus objetivos de protección de la salud mental y emocional de los trabajadores.

Es importante destacar que la NOM 035 reconoce que los factores de riesgo psicosocial pueden interactuar entre sí y con otros factores de riesgo en el trabajo, como los físicos, químicos o ergonómicos, potenciando sus efectos negativos sobre la salud de los trabajadores. Por lo tanto, un enfoque integral de la seguridad y salud en el trabajo debe considerar todos estos factores y sus posibles interacciones.

La comprensión clara de estas definiciones es fundamental para que tanto empleadores como trabajadores puedan identificar y abordar adecuadamente los factores de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo. Además, estas definiciones proporcionan un lenguaje común que facilita la comunicación y colaboración entre todas las partes involucradas en la implementación de la norma.

4. Obligaciones del Patrón

La NOM 035-STPS-2018 establece un conjunto detallado de obligaciones para los patrones, diseñadas para prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable. Estas obligaciones varían según el tamaño del centro de

trabajo, pero todas comparten el objetivo común de proteger la salud mental y emocional de los trabajadores.

Una de las obligaciones fundamentales para todos los centros de trabajo, independientemente de su tamaño, es establecer por escrito, implantar, mantener y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales. Esta política debe contemplar tres aspectos esenciales: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable. La norma incluye en su Guía de Referencia IV un ejemplo de esta política, que puede servir como modelo para que los empleadores desarrollen la suya propia, adaptándola a las características específicas de su organización.

Identificación y Análisis de Factores de Riesgo

Los patrones deben identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial. Para los centros de trabajo que tienen entre 16 y 50 trabajadores, esta identificación y análisis debe incluir a todos los trabajadores, mientras que para los centros con más de 50 trabajadores, se puede realizar con una muestra representativa. Este análisis debe contemplar diversos aspectos, como las condiciones en el ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo y rotación de turnos, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y las relaciones negativas en el trabajo, y la violencia laboral.

Otra obligación importante es adoptar medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable y atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral. Estas medidas deben basarse en los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en los resultados de la evaluación del entorno organizacional.

Atención a Acontecimientos Traumáticos

Los patrones deben identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa. Esta obligación refleja el

reconocimiento de que ciertos eventos pueden tener un impacto psicológico significativo y requieren una atención especializada.

En los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, los patrones deben practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud. Estos exámenes pueden efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deben realizarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Difusión de Información

Los patrones también tienen la obligación de difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre diversos aspectos relacionados con la prevención de riesgos psicosociales. Esta información debe incluir la política de prevención de riesgos psicosociales, las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, las medidas y acciones de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Finalmente, los patrones deben llevar registros sobre diversos aspectos relacionados con la implementación de la norma. Estos registros incluyen los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, las evaluaciones del entorno organizacional, las medidas de control adoptadas, 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 violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos, y el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial, a violencia laboral o a acontecimientos traumáticos severos.

El cumplimiento de estas obligaciones no solo es un requisito legal, sino que también representa una oportunidad para que los empleadores mejoren las condiciones laborales,

fortalezcan la relación con sus trabajadores y creen un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Además, la implementación efectiva de estas medidas puede contribuir a reducir el ausentismo, la rotación de personal y los costos asociados con los problemas de salud mental relacionados con el trabajo.

5. Obligaciones de los Trabajadores

La NOM 035-STPS-2018 no solo establece obligaciones para los patrones, sino que también define responsabilidades específicas para los trabajadores, reconociendo que la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno organizacional favorable requieren la participación activa de todas las partes involucradas en la relación laboral.

Una de las principales obligaciones de los trabajadores es observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone la norma, así como las que establezca el patrón para controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral. Esta disposición subraya la importancia de la cooperación y el compromiso de los trabajadores en la implementación efectiva de las medidas preventivas y de control.

Los trabajadores también deben abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral. Esta obligación es fundamental para crear y mantener un ambiente de trabajo respetuoso y saludable, libre de conductas que puedan generar tensiones, conflictos o daños psicológicos a otros trabajadores.

Participación Activa

Otra responsabilidad importante es participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional. La participación de los trabajadores en estos procesos es esencial para obtener una visión completa y precisa de las condiciones laborales y los posibles riesgos, ya que son ellos quienes experimentan directamente estas condiciones en su trabajo diario.

Los trabajadores también deben informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene.

Esta obligación de denuncia es crucial para identificar y abordar problemas que podrían pasar desapercibidos para la dirección o los supervisores.

Reporte de Acontecimientos Traumáticos

En caso de presenciar o sufrir un acontecimiento traumático severo, los trabajadores deben informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene. El escrito debe contener al menos la fecha de elaboración, el nombre del trabajador que elabora el escrito, en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados, la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).

Los trabajadores también tienen la obligación de participar en los eventos de información que proporcione el patrón. Estos eventos son importantes para que los trabajadores conozcan y comprendan los riesgos psicosociales, las medidas preventivas y de control, y sus propias responsabilidades en la creación y mantenimiento de un entorno organizacional favorable.

Finalmente, los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determina la norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa. Estos exámenes y evaluaciones son fundamentales para detectar posibles afectaciones a la salud derivadas de la exposición a factores de riesgo psicosocial y para implementar las medidas de atención y seguimiento necesarias.

El cumplimiento de estas obligaciones por parte de los trabajadores no solo contribuye a la efectividad de la norma, sino que también promueve una cultura de prevención y colaboración en el centro de trabajo. Además, al participar activamente en la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, los trabajadores pueden contribuir a mejorar sus propias condiciones laborales y a proteger su salud mental y emocional.

Es importante destacar que estas obligaciones no eximen al patrón de sus responsabilidades, sino que complementan y refuerzan las acciones que éste debe implementar para prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable. La colaboración entre patrones y trabajadores es esencial para el éxito de cualquier estrategia de prevención de riesgos laborales, incluidos los psicosociales.

6. Implementación y Fechas Clave

La implementación de la NOM 035-STPS-2018 se ha diseñado de manera gradual, reconociendo la complejidad de los cambios que implica y permitiendo a los centros de trabajo adaptarse progresivamente a las nuevas exigencias. La norma establece un calendario de implementación en dos etapas principales, cada una con fechas específicas y requisitos diferenciados.

23 de octubre de 2019

Primera Etapa

Durante esta fase inicial, los centros de trabajo debían cumplir con cuatro elementos fundamentales:

- Establecer una política de prevención de riesgos psicosociales
- Implementar medidas de prevención
- Identificar a los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos
- Difundir información relevante a los trabajadores

Esta primera etapa se centró en sentar las bases para la prevención y crear conciencia sobre la importancia de abordar los factores de riesgo psicosocial.

23 de octubre de 2020

Segunda Etapa

En esta fase se incorporaron requisitos más complejos y detallados, incluyendo:

- La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial
 - La evaluación del entorno organizacional
 - La implementación de medidas y acciones de control
 - La práctica de exámenes médicos a trabajadores expuestos
 - El mantenimiento de registros detallados sobre todas estas actividades
- Esta segunda etapa representa la implementación completa de la norma, con todas sus disposiciones en pleno vigor.

Es importante destacar que, aunque la implementación se dividió en dos etapas principales, la obligación de cumplir con la norma es continua y permanente. Los centros de trabajo deben mantener y actualizar regularmente sus políticas, evaluaciones y medidas de control para asegurar su efectividad y adaptarlas a las cambiantes condiciones laborales y organizacionales.

La norma no establece una periodicidad específica para la reevaluación de los factores de riesgo psicosocial o del entorno organizacional. Sin embargo, se entiende que estas evaluaciones deben realizarse cuando existan cambios significativos en la organización, en los procesos de trabajo, o cuando se detecten problemas que puedan estar relacionados con los factores de riesgo psicosocial. Además, es una buena práctica realizar evaluaciones periódicas, por ejemplo, cada dos años, para monitorear la evolución de los factores de riesgo y la efectividad de las medidas implementadas.

Sanciones por Incumplimiento

Aunque la NOM 035 no especifica montos o tipos de sanciones, el incumplimiento de cualquier norma oficial mexicana en materia de seguridad y salud en el trabajo puede resultar en multas significativas bajo la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estas sanciones pueden

variar dependiendo de la gravedad de la infracción, el tamaño de la empresa y si existe reincidencia.

Además del aspecto económico, el incumplimiento puede tener consecuencias legales en caso de que un trabajador sufra daños a su salud que puedan atribuirse a la falta de implementación de las medidas requeridas por la norma. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Inspección Federal del Trabajo, es la autoridad encargada de vigilar el cumplimiento de la NOM 035. Los inspectores pueden realizar visitas a los centros de trabajo para verificar la implementación de la norma y solicitar evidencia documental de las políticas, evaluaciones, medidas de control y registros requeridos.

La implementación efectiva de la NOM 035 requiere un enfoque sistemático y planificado. Los centros de trabajo deben comenzar por comprender a fondo los requisitos de la norma, evaluar su situación actual en relación con estos requisitos, y desarrollar un plan de acción para abordar las brechas identificadas. Este plan debe incluir la asignación de responsabilidades, la definición de plazos, la asignación de recursos y el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación.

Es recomendable que los centros de trabajo busquen asesoramiento especializado para la implementación de la norma, especialmente si no cuentan con experiencia previa en la gestión de riesgos psicosociales. Existen consultores, instituciones académicas y organizaciones profesionales que pueden proporcionar orientación y apoyo en este proceso.

7. Identificación y Análisis de Factores de Riesgo

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial es uno de los elementos centrales de la NOM 035-STPS-2018. Este proceso permite a los centros de trabajo detectar las condiciones que pueden afectar negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores, y proporciona la base para el diseño e implementación de medidas preventivas y de control.

La norma establece que la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial debe contemplar diversos aspectos, incluyendo las condiciones en el ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo y rotación de turnos, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y las relaciones negativas en el trabajo, y la violencia laboral. Estos aspectos abarcan un amplio espectro de condiciones laborales que pueden generar estrés, ansiedad y otros problemas de salud mental.

Metodología de Evaluación

Para facilitar este proceso, la norma incluye en sus guías de referencia cuestionarios que pueden ser utilizados para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial. La Guía de Referencia II proporciona un cuestionario para centros de trabajo con entre 16 y 50 trabajadores, mientras que la Guía de Referencia III ofrece un cuestionario más detallado para centros de trabajo con más de 50 trabajadores, que incluye también la evaluación del entorno organizacional.

Estos cuestionarios están diseñados para ser aplicados directamente a los trabajadores, lo que permite obtener información de primera mano sobre su percepción de las condiciones laborales y los posibles factores de riesgo. La participación de los trabajadores en este proceso es fundamental, ya que son ellos quienes experimentan directamente estas condiciones y pueden proporcionar información valiosa sobre los aspectos que necesitan ser mejorados.

Categorías de Riesgo

Los resultados de la aplicación de los cuestionarios permiten clasificar los factores de riesgo psicosocial en diferentes niveles o categorías, desde un nivel nulo o despreciable hasta un nivel muy alto. Esta clasificación ayuda a priorizar las acciones preventivas y de control, concentrando los esfuerzos en los factores que presentan un mayor nivel de riesgo.

Es importante destacar que la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial no debe ser un ejercicio puntual, sino un proceso continuo que se actualiza regularmente

para reflejar los cambios en las condiciones laborales y organizacionales. Además, este proceso debe ser complementado con otras fuentes de información, como los registros de incidentes, las quejas y sugerencias de los trabajadores, y las observaciones directas de las condiciones de trabajo.

La norma también establece que los centros de trabajo deben conservar los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial al menos durante un año. Estos registros son importantes no solo para demostrar el cumplimiento de la norma ante las autoridades, sino también para realizar comparaciones a lo largo del tiempo y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.

Además de los cuestionarios proporcionados en las guías de referencia, los centros de trabajo pueden utilizar otros métodos o instrumentos para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, siempre que estos cumplan con los requisitos establecidos en la norma. Estos métodos alternativos pueden incluir entrevistas individuales o grupales, grupos focales, observación directa, análisis de documentos y registros, entre otros.

La elección del método o instrumento más adecuado dependerá de las características específicas del centro de trabajo, como su tamaño, sector de actividad, estructura organizacional, y los recursos disponibles. Lo importante es que el método seleccionado permita obtener información confiable y válida sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en el centro de trabajo.

8. Medidas de Prevención y Control

Una vez identificados y analizados los factores de riesgo psicosocial, los centros de trabajo deben implementar medidas de prevención y control para mitigar estos riesgos y proteger la salud mental y emocional de los trabajadores. La NOM 035-STPS-2018 establece que estas medidas deben estar basadas en los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en los resultados de la evaluación del entorno organizacional.

Las medidas de prevención y control pueden ser de diversos tipos, dependiendo de la naturaleza y nivel de los factores de riesgo identificados. Algunas medidas pueden estar orientadas a modificar las condiciones del ambiente de trabajo, como mejorar la iluminación, reducir el ruido, o adecuar los espacios físicos. Otras pueden enfocarse en la

organización del trabajo, como la redistribución de cargas laborales, la flexibilización de horarios, o la mejora de los procesos de comunicación y participación.

Acciones Específicas

La norma sugiere diversas acciones que pueden implementarse como parte de las medidas de prevención y control. Entre ellas se encuentran:

Acciones de Control Organizacional

- Redistribuir o rediseñar las cargas de trabajo
- Establecer sistemas de rotación de tareas o funciones
- Implementar pausas programadas durante la jornada laboral
- Promover el trabajo en equipo y la comunicación efectiva
- Definir claramente roles y responsabilidades

Acciones de Apoyo Social

- Establecer relaciones positivas entre supervisores y trabajadores
- Fomentar la ayuda mutua entre compañeros de trabajo
- Promover actividades culturales y deportivas
- Proporcionar apoyo psicológico cuando sea necesario
- Crear grupos de apoyo o círculos de calidad

Acciones de Información y Capacitación

- Proporcionar información sobre los factores de riesgo psicosocial
- Capacitar en técnicas de manejo del estrés
- Formar en habilidades de comunicación y resolución de conflictos
- Educar sobre la importancia del equilibrio trabajo-vida personal
- Sensibilizar sobre la prevención de la violencia laboral

Es importante destacar que las medidas de prevención y control deben ser específicas y adaptadas a las características particulares de cada centro de trabajo y a los factores de riesgo identificados. No existe una solución única o universal que sea efectiva para todos los centros de trabajo o para todos los tipos de factores de riesgo psicosocial.

Priorización de Medidas

Las medidas de prevención y control deben priorizarse según el nivel de riesgo identificado, concentrando los esfuerzos en los factores que presentan un mayor nivel de riesgo y en las áreas o grupos de trabajadores más afectados. Además, estas medidas deben ser implementadas de manera sistemática y planificada, estableciendo objetivos claros, plazos definidos y responsables específicos.

La norma también establece que los centros de trabajo deben dar seguimiento a las medidas de prevención y control implementadas, para evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios. Este seguimiento puede incluir la aplicación periódica de los cuestionarios de identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial, la revisión de indicadores como el ausentismo, la rotación de personal o las quejas por violencia laboral, y la recopilación de retroalimentación directa de los trabajadores.

Además de las medidas generales de prevención y control, la norma establece disposiciones específicas para la atención de los trabajadores que han sido expuestos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. Estos trabajadores deben ser canalizados para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa, y se les deben practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.

La implementación efectiva de medidas de prevención y control no solo contribuye al cumplimiento de la norma, sino que también puede generar beneficios significativos para el centro de trabajo, como la mejora del clima laboral, el aumento de la productividad, la reducción del ausentismo y la rotación de personal, y el fortalecimiento de la imagen y reputación de la empresa como un empleador responsable y comprometido con el bienestar de sus trabajadores.

9. Promoción de un Entorno Organizacional Favorable

La NOM 035-STPS-2018 no solo se enfoca en la prevención de los factores de riesgo psicosocial, sino que también promueve activamente la creación y mantenimiento de un entorno organizacional favorable. Este enfoque dual refleja una comprensión integral de la salud ocupacional, reconociendo que no basta con eliminar los riesgos, sino que también es necesario fomentar condiciones positivas que contribuyan al bienestar y desarrollo de los trabajadores.

Como se mencionó anteriormente, la norma define el entorno organizacional favorable como aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación adecuada para la realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades; la participación proactiva y comunicación entre los trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo con jornadas regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo; y la evaluación y reconocimiento del desempeño.

Elementos Clave

Para promover un entorno organizacional favorable, los centros de trabajo pueden implementar diversas acciones, entre las que se encuentran:

Sentido de Pertenencia

Fomentar la identificación de los trabajadores con la empresa a través de la comunicación clara de la misión, visión y valores organizacionales, la celebración de logros colectivos, y la creación de espacios de convivencia y colaboración.

Formación y Desarrollo

Proporcionar capacitación y oportunidades de desarrollo profesional que permitan a los trabajadores adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva y para crecer dentro de la organización.

[Inicio](#) [Juicios Penales](#) [Listado de Acuerdos](#) [NOM 035](#) [Código de comercio](#)

[Juicios Laborales](#) [Descarga Masiva](#) [Contáctanos](#)

Participación y Comunicación

Establecer canales de comunicación abiertos y efectivos, fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que afectan su trabajo, y promover el trabajo en equipo y la colaboración.

Equilibrio de Cargas

Distribuir equitativamente las cargas de trabajo, considerando las capacidades y recursos de cada trabajador, y establecer jornadas laborales que respeten los límites establecidos en la Ley Federal del Trabajo y que permitan un adecuado equilibrio entre la vida laboral y personal.

Reconocimiento

Implementar sistemas de evaluación del desempeño justos y transparentes, y reconocer y recompensar adecuadamente las contribuciones y logros de los trabajadores, tanto a nivel individual como colectivo.

La promoción de un entorno organizacional favorable no debe verse como una serie de acciones aisladas, sino como parte integral de la cultura y estrategia organizacional. Requiere un compromiso genuino de la alta dirección, la participación activa de todos los niveles jerárquicos, y la asignación de recursos adecuados para su implementación y mantenimiento.

Beneficios del Entorno Favorable

Un entorno organizacional favorable no solo contribuye a prevenir los factores de riesgo psicosocial, sino que también puede generar múltiples beneficios para la organización, como el aumento de la motivación y compromiso de los trabajadores, la mejora del clima laboral, el incremento de la productividad y calidad del trabajo, la reducción del ausentismo y la rotación de personal, y el fortalecimiento de la imagen y reputación de la empresa.

La evaluación del entorno organizacional es un requisito específico para los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, según lo establecido en la NOM 035. Esta evaluación permite identificar áreas de oportunidad y fortalezas en relación con los elementos que conforman un entorno organizacional favorable, y proporciona información valiosa para el diseño e implementación de acciones de mejora.

Para realizar esta evaluación, la norma proporciona en su Guía de Referencia III un cuestionario específico que aborda aspectos como el liderazgo y las relaciones en el trabajo, el control sobre el trabajo, las cargas de trabajo, el equilibrio trabajo-familia, el reconocimiento del desempeño, y la violencia laboral, entre otros.

Es importante destacar que la promoción de un entorno organizacional favorable no es responsabilidad exclusiva del patrón o de la dirección de la empresa, sino que requiere la participación y compromiso de todos los miembros de la organización. Los trabajadores, a

través de su comportamiento, actitudes y relaciones interpersonales, también contribuyen significativamente a la creación y mantenimiento de un ambiente laboral positivo y saludable.

10. Evaluación y Seguimiento

La implementación efectiva de la NOM 035-STPS-2018 requiere un proceso continuo de evaluación y seguimiento, que permita verificar el cumplimiento de las disposiciones de la norma, evaluar la efectividad de las medidas implementadas, y realizar los ajustes necesarios para mejorar continuamente las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores.

La norma establece que los centros de trabajo deben llevar registros sobre diversos aspectos relacionados con su implementación. Estos registros incluyen los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, las evaluaciones del entorno organizacional; las medidas de control adoptadas; 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 violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos; y el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los trabajadores expuestos.

Indicadores de Seguimiento

Para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, los centros de trabajo pueden utilizar diversos indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos. Algunos indicadores relevantes incluyen:

Indicadores de Proceso

- Porcentaje de trabajadores que han recibido información sobre la política de prevención
- Número de evaluaciones de factores de riesgo psicosocial realizadas
- Porcentaje de medidas preventivas implementadas respecto a las planificadas

- Número de trabajadores que han participado en actividades de capacitación

Indicadores de Resultado

- Niveles de factores de riesgo psicosocial identificados en evaluaciones sucesivas
- Número de quejas o denuncias por violencia laboral
- Tasas de ausentismo y rotación de personal
- Número de casos de trabajadores con problemas de salud relacionados con factores de riesgo psicosocial

Indicadores de Percepción

- Nivel de satisfacción de los trabajadores con las medidas implementadas
- Percepción del clima laboral y del entorno organizacional
- Grado de conocimiento y comprensión de la política de prevención
- Valoración de la efectividad de los canales de comunicación y denuncia

La evaluación y seguimiento deben realizarse de manera periódica y sistemática, estableciendo un calendario que permita detectar oportunamente desviaciones o problemas, y tomar las medidas correctivas necesarias. La frecuencia de estas evaluaciones puede variar dependiendo de diversos factores, como el tamaño del centro de trabajo, el nivel de riesgo identificado, y los cambios en las condiciones laborales u organizacionales.

Mejora Continua

Los resultados de la evaluación y seguimiento deben utilizarse para implementar un proceso de mejora continua, que permita perfeccionar progresivamente las

políticas, procedimientos y medidas relacionadas con la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno organizacional favorable.

Es importante destacar que la evaluación y seguimiento no deben limitarse a verificar el cumplimiento formal de los requisitos de la norma, sino que deben enfocarse en evaluar el impacto real de las medidas implementadas en la salud y bienestar de los trabajadores. Para ello, es fundamental contar con la participación activa de los trabajadores en este proceso, recogiendo sus percepciones, experiencias y sugerencias.

Además de la evaluación interna realizada por el propio centro de trabajo, la NOM 035 establece que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Inspección Federal del Trabajo, puede verificar el cumplimiento de la norma mediante visitas de inspección. Durante estas visitas, los inspectores pueden solicitar diversos documentos y registros, como la política de prevención, los resultados de las evaluaciones, las medidas de control implementadas, y los registros de capacitación, entre otros.

El incumplimiento de las disposiciones de la norma puede resultar en sanciones administrativas, según lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones. Estas sanciones pueden variar dependiendo de la gravedad de la infracción, el tamaño de la empresa, y si existe reincidencia.

Sin embargo, más allá de evitar sanciones, el verdadero valor de la evaluación y seguimiento radica en su contribución a la mejora continua de las condiciones laborales y al bienestar de los trabajadores, lo que a su vez puede traducirse en beneficios significativos para la organización en términos de productividad, clima laboral, retención de talento y reputación corporativa.

11. Recomendaciones Prácticas

La implementación efectiva de la NOM 035-STPS-2018 representa un desafío significativo para muchas organizaciones mexicanas, especialmente para aquellas que no han abordado previamente los factores de riesgo psicosocial de manera sistemática. Sin embargo, este desafío también constituye una oportunidad para mejorar las condiciones laborales, el bienestar de los trabajadores y, en última instancia, la productividad y competitividad de

las empresas. A continuación, se presentan algunas recomendaciones prácticas para facilitar la implementación de la norma.

Enfoque Estratégico

En primer lugar, es fundamental adoptar un enfoque integral y estratégico, más allá del mero cumplimiento normativo. Las organizaciones deben entender que la prevención de los factores de riesgo psicosocial no es solo una obligación legal, sino una inversión en el capital humano que puede generar beneficios tangibles en términos de reducción del ausentismo, mejora del clima laboral, aumento de la productividad y fortalecimiento de la reputación corporativa. Este enfoque implica integrar la prevención de riesgos psicosociales en la estrategia general de la empresa y en sus políticas de recursos humanos.

Diagnóstico Inicial

Es recomendable comenzar con un diagnóstico exhaustivo de la situación actual, utilizando los instrumentos proporcionados en las guías de referencia de la norma o herramientas validadas adicionales. Este diagnóstico debe identificar no solo los factores de riesgo existentes, sino también las fortalezas y oportunidades de la organización en términos de entorno organizacional.

A partir de este diagnóstico, se pueden diseñar e implementar medidas específicas y adaptadas a las necesidades particulares de cada centro de trabajo. Es importante que estas medidas sean realistas, factibles y alineadas con los recursos y capacidades de la organización. Además, deben establecerse prioridades claras, concentrando los esfuerzos en los factores de riesgo más críticos y en las áreas o grupos de trabajadores más afectados.

Participación y Compromiso

La participación activa de todos los niveles de la organización es crucial para el éxito de la implementación. La alta dirección debe demostrar un compromiso visible con la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno

organizacional favorable. Este compromiso debe manifestarse no solo en declaraciones formales, sino también en la asignación de recursos adecuados, la inclusión de estos temas en la agenda estratégica, y el ejemplo personal en términos de comportamiento y actitudes.

Los mandos medios y supervisores deben recibir formación específica sobre su rol en la identificación y prevención de estos riesgos, así como en la promoción de relaciones laborales positivas. Su posición intermedia en la estructura organizacional les confiere un papel clave como transmisores de la cultura y valores de la empresa, y como gestores directos de las condiciones laborales de sus equipos.

Y los trabajadores deben ser informados, consultados y capacitados para participar activamente en la implementación de la norma. Su conocimiento directo de las condiciones laborales y su experiencia personal con los factores de riesgo psicosocial los convierten en una fuente invaluable de información y en actores fundamentales para el éxito de cualquier estrategia de prevención.

Comunicación Efectiva

La comunicación clara y transparente es otro elemento clave. Las organizaciones deben establecer canales de comunicación efectivos para informar sobre la política de prevención, las medidas implementadas, los resultados de las evaluaciones y las acciones de mejora. Esta comunicación debe ser bidireccional, permitiendo que los trabajadores expresen sus preocupaciones, sugerencias y experiencias.

También deben crear mecanismos confidenciales y accesibles para que los trabajadores puedan reportar prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral sin temor a represalias. Estos mecanismos deben ser conocidos por todos los trabajadores, fáciles de utilizar, y deben garantizar una respuesta rápida y efectiva a las denuncias presentadas.

Proceso Continuo

Es importante destacar que la implementación de la NOM 035 no debe verse como un evento único, sino como un proceso continuo de mejora. Las organizaciones

deben establecer sistemas de seguimiento y evaluación para monitorear la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes cuando sea necesario.

Este enfoque de mejora continua permite adaptar las estrategias a las cambiantes condiciones del entorno laboral y a las necesidades emergentes de los trabajadores. Además, facilita la integración de la prevención de riesgos psicosociales en la cultura y operaciones cotidianas de la organización, más allá del cumplimiento formal de los requisitos de la norma.

Finalmente, es recomendable buscar asesoramiento especializado cuando sea necesario. La gestión de los factores de riesgo psicosocial puede ser compleja y requiere conocimientos específicos en áreas como la psicología organizacional, la ergonomía, la medicina del trabajo y la gestión de recursos humanos. Existen consultores, instituciones académicas y organizaciones profesionales que pueden proporcionar orientación y apoyo en este proceso.

12. Conclusiones

La NOM 035-STPS-2018 representa un avance significativo en la protección de la salud mental y emocional de los trabajadores mexicanos. Al establecer requisitos específicos para la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, la norma contribuye a crear entornos laborales más saludables, seguros y productivos. Aunque su implementación puede representar un desafío, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, los beneficios potenciales en términos de bienestar de los trabajadores, clima organizacional y resultados empresariales justifican ampliamente el esfuerzo y la inversión requeridos.

La norma reconoce la importancia de los factores psicosociales en la salud ocupacional, ampliando el enfoque tradicional centrado en los riesgos físicos, químicos y biológicos. Este reconocimiento refleja una comprensión más integral de la salud y el bienestar en el trabajo, alineada con las tendencias internacionales y con la evidencia científica sobre los determinantes de la salud mental y emocional en el ámbito laboral.

Uno de los aspectos más valiosos de la NOM 035 es su enfoque dual, que combina la prevención de los factores de riesgo psicosocial con la promoción activa de un entorno

organizacional favorable. Este enfoque reconoce que no basta con eliminar o mitigar los riesgos, sino que también es necesario fomentar condiciones positivas que contribuyan al desarrollo, satisfacción y bienestar de los trabajadores.

Beneficios de la Implementación

La implementación efectiva de la NOM 035 puede generar múltiples beneficios, tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Para los trabajadores, puede traducirse en una mejora de su salud mental y emocional, una mayor satisfacción laboral, un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, y un desarrollo profesional más pleno. Para las organizaciones, puede resultar en una mayor productividad, una reducción del ausentismo y la rotación de personal, una mejora del clima laboral y la cultura organizacional, y un fortalecimiento de su imagen y reputación como empleadores responsables.

Es importante destacar que la implementación de la NOM 035 no debe verse como una carga administrativa o un costo adicional, sino como una oportunidad para mejorar la gestión de los recursos humanos y para crear valor compartido para todos los stakeholders de la organización. Las empresas que adopten un enfoque proactivo y estratégico en la implementación de la norma, más allá del mero cumplimiento normativo, estarán mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del mundo laboral contemporáneo y para aprovechar las oportunidades que ofrece un entorno organizacional favorable.

La colaboración entre patrones y trabajadores es esencial para el éxito de cualquier estrategia de prevención de riesgos psicosociales. La norma establece obligaciones específicas para ambas partes, reconociendo que la creación y mantenimiento de entornos laborales saludables es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso y la participación activa de todos los miembros de la organización.

Finalmente, es importante recordar que la prevención de los factores de riesgo psicosocial no es solo una cuestión de cumplimiento legal, sino una responsabilidad ética y una decisión empresarial inteligente que beneficia a trabajadores, empleadores y a la sociedad en su conjunto. En un mundo laboral cada vez más complejo y demandante, la protección de la salud mental y emocional de los trabajadores no es un lujo, sino una necesidad para construir organizaciones sostenibles, resilientes y humanas.

¿Necesita ayuda con la implementación de la NOM 035?

Nuestro equipo de expertos puede asesorarle en todo el proceso, desde el diagnóstico inicial hasta la implementación de medidas preventivas y de control.

Contáctenos hoy mismo

13. Referencias y Fuentes Consultadas

1. Diario Oficial de la Federación (DOF). (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Publicada el 23 de octubre de 2018.
2. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
3. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Guía Informativa de la NOM-035-STPS-2018.
4. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Obligaciones de los patrones. Norma 035.
5. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre de 2014.
6. Ley Federal del Trabajo. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación.

7. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.
8. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.
9. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). Factores psicosociales: metodología de evaluación.
10. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2014). Guía práctica para la gestión de los riesgos psicosociales.

[Inicio](#) [Juicios Penales](#) [Listado de Acuerdos](#) [NOM 035](#) [Código de comercio](#)

[Juicios Laborales](#) [Descarga Masiva](#) [Contáctanos](#)

© 2025 Todos los derechos reservados. La información proporcionada en este sitio web es solo para fines informativos y no constituye asesoramiento legal.