

# **NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018**

## **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO**

### **¿Qué es la norma 035?**

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, se trata de un requerimiento normativo que establece 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. Esta norma fue aprobada en octubre del 2018 y entrará en vigor el 23 de octubre del 2019. Las empresas deberán cumplir con lo estipulado en la norma y de no hacerlo se harán acreedoras a diversas sanciones a partir del 2020.

### **Objetivo**

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.

### **¿A qué nos obliga la norma?**

- 1.- Establecer por escrito, implementar, mantener y difundir una política que contemple: - La prevención de los factores de riesgo psicosocial - La prevención de la violencia laboral - La promoción de un entorno organizacional favorable.
- 2.- Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable.
- 3.- 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.
- 4.- 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.
- 5.- Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre la política de prevención de riesgos psicosociales, así como las medidas adoptadas para combatirlas.
- 6.- Llevar los registros sobre los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.

### **¿Qué son los factores psicosociales de Riesgo en el trabajo (FPSR)?**

Son las situaciones que pueden provocar trastornos de ansiedad, alteración del ciclo de sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación.

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

### **¿Cómo impactan los Factores de Riesgo Psicosocial en mi empresa?**

- ESTRÉS LABORAL
- AUSENTISMO
- BURN OUT
- ANSIEDAD
- DEPRESIÓN
- PRESENTISMO
- MAYOR ROTACIÓN
- BAJA PRODUCTIVIDAD
- AGRAVAMIENTO DE DIABETES
- INSOMNIO
- HIPERSOMNIA
- OBESIDAD
- TABAQUISMO Y/O ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES

- INCAPACIDADES MÉDICAS RECURRENTES
- ALCOHOLISMO
- PROBLEMAS INTERPERSONALES
- FALTA DE COMPROMISO CON LA EMPRESA

### ¿Qué procedimiento se puede aplicar para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional?

- Aplicación del cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo
- Diagnóstico
- Análisis estadístico

### ¿De qué manera debe llevarse a cabo la evaluación del entorno organizacional?

Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores llevando a cabo la siguiente encuesta:

#### CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

El cuestionario deberá aplicarse a todos los centros de trabajo.

Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse al menos las condiciones siguientes:

- Verificar que las instalaciones e inmobiliario sean idóneas;
- Antes de evaluar realizar la presentación ante las personas a evaluar;
- Explicar el objetivo de la evaluación;

- d) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos y de sus resultados para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- e) Dar instrucciones claras;
- f) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

### **Diseño de plan de acción**

A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto.

### **Intervenciones a la medida:**

- Talleres y cursos
- Conferencias
- Campañas de sensibilización
- Desarrollo de competencias de soporte

**Documento CONFIDENCIAL, debidamente requisitado como lo establece la norma, mismo que revisará el Inspector de la STPS en su momento.**

#### **Contiene**

- Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial
- Registro de los resultados obtenidos en la encuesta
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Medidas preventivas
- Medidas de control
- Acciones de Intervención
- Programa para la atención de FPS, propiciar el EOF y prevenir la VL
- Datos del responsable del informe, Cédula Profesional y Firma.