

NOM 035 ¿SOLUCIÓN AL ESTRÉS LABORAL?

NOM 035 SOLUTION OF WORK STRESS?

Dr. Gerardo Hernández Barrena (autor correspondencia)¹, Ing. Fátima Yamilette Venegas Núñez², Dr. Sergio Gabriel Ordóñez Sánchez³ y Mtra. Laura Gatica Barrientos⁴

Fecha de recepción: 22 de octubre de 2023

Fecha de aceptación: 08 de enero 2024

RESUMEN

El estrés laboral es una problemática importante en México ya que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es el país con mayor estrés laboral, pues la pandemia de COVID-19 propició que el 60% de las personas que trabajan lo padezcan a consecuencia de factores como horario y entorno laboral, agravados por teletrabajo además, de que la mayoría de las empresas no realizan acciones para reducir el estrés laboral de sus colaboradores, es por ello que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, denominada factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, obliga a todas las empresas del país a identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en las organizaciones con el fin de crear ambientes sanos, de ahí que se hizo necesaria la presente investigación con el objetivo de determinar si la NOM 35 es la solución al estrés laboral, para ello se utilizó un tipo de investigación de tipo descriptiva y correlacional, teniendo como objetivo precisar características, cualidades y atributos del fenómeno estudiado, concluyendo que la NOM 35 no es la solución al estrés, sin embargo auxilia a su detección y tratamiento.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral; Trabajadores; Patrones.

¹ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, gerardo.hernandez@correo.buap.mx, <https://orcid.org/0000-0003-1593-6402>

² Instituto Tecnológico de Chilpancingo, México, yamilettev01@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/0009-0005-2831-732X>

³ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, sergio.ordonez@correo.buap.mx, <https://orcid.org/0000-0002-4122-4225>

⁴ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, eralekat@gmail.com, <http://orcid.org/0009-0001-7993-0483>

ABSTRACT

Work stress is an important problem in Mexico since according to the World Health Organization (WHO), Mexico is the country with the highest work stress, since the COVID-19 pandemic caused 60% of people who work to suffer from it. as a result of factors such as hours and work environment, aggravated by the home office, in addition, the fact that most companies do not take actions to reduce the work stress of their employees, which is why the Official Mexican Standard NOM-035-STPS -2018, called psychosocial risk factors at work-identification, analysis and prevention of the Ministry of Labor and Social Welfare, requires all companies in the country to identify, analyze and prevent psychosocial risk factors and promote a favorable organizational environment in organizations in order to create healthy environments, hence the present investigation was necessary in order to determine if NOM 35 is the solution to work stress al, for this, a type of descriptive and correlational type of research was used, with the objective of specifying characteristics, qualities and attributes of the phenomenon studied, concluding that NOM 35 is not the solution to stress, however it helps its detection and treatment.

KEYWORDS: Work stress; Workers; Employers.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que provocan un desequilibrio en nuestro organismo dando como consecuencia una tensión física o emocional, e incluso, una enfermedad crónica. El estrés es llamado la enfermedad del siglo XXI ya que a medida que pasa el tiempo más personas lo padecen.

Cada persona tiene un diferente matiz sobre lo que le estresa y lo que no, por lo que cada uno tiene su límite y su resistencia ante las situaciones. Pero a la mayoría de las personas, una de las razones que más les estresa es el trabajo.

El estrés laboral es el tipo de estrés más común en la época, debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos para cumplir con ella de manera eficiente. El estrés laboral afecta el rendimiento del trabajador y por ende afecta el objetivo de su puesto en la organización.

El estrés laboral es una problemática importante en México ya que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es el país con mayor estrés laboral, pues la pandemia de COVID-19 propició que el 60% de las personas que trabajan lo padezcan a consecuencia de factores como horario y entorno laboral, agravados por el teletrabajo de acuerdo con el estudio “Estrés laboral en México” realizado el pasado septiembre del 2019 por la Asociación de Internet MX y OCC Mundial. Además, de que la mayoría de las empresas no realizan acciones para reducir el estrés laboral de sus colaboradores.

El estrés laboral no solo afecta de manera psicológica, sino que también afecta de manera física a los individuos, es por eso que, posteriormente ya no rinden lo suficiente en su puesto ni desarrollan sus tareas de manera eficiente.

Existe la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, la cual obliga a todas las empresas del país a identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en las organizaciones con el fin de crear ambientes sanos.

Todas las empresas con más de 16 colaborades están obligadas a implementar esta norma, cuyo objetivo es prevenir los principales factores de riesgo en las organizaciones, tales como: inestabilidad laboral, jornadas excesivas de trabajo, falta de autonomía, ritmo de trabajo, presión en el trabajo, relaciones interpersonales, ausencia de motivación y apoyo y falta de procesos de comunicación afectiva.

Como objetivo general de este artículo es: determinar si la NOM-35-STPS-2018 es la solución al estrés laboral y específicos:

- Conocer los antecedentes del estrés laboral
- Analizar la NOM-35-STPS-2018

II. MARCO REFERENCIAL

II.1 Estrés

Todos algún día hemos escuchado la palabra “estrés”, ya que es una palabra que hace referencia rápidamente al sentimiento de tensión física o emocional dependiendo de cómo reaccione nuestro cuerpo.

El término estrés fue elaborado en 1936, en la Universidad McGill de Montreal, por el médico austrocanadiense Hans Selye. Lo definió como una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual al estresor, mediante cambios en sistemas nervioso, endocrino e inmunológico, de significado defensivo, que él denominó síndrome general de adaptación (Orlandini, 2001, pág. 28).

Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres etapas:

- Fase de alarma
- Fase de resistencia
- Fase de agotamiento

La fase de alarma es prácticamente el aviso que da el cuerpo como modo de defensa para atacar al estrés, si el esfuerzo que hace el cuerpo contra el estrés es el suficiente, se dará fin al modelo de adaptación, de lo contrario, se pasa a la siguiente fase que es la fase de resistencia; esta fase sucede cuando la fase de alarma no ha sido suficiente para resolver la situación, entonces se llega a un equilibrio dinámico u homeostasis en el individuo y puede resistir durante un periodo largo. Pero, de no ser así, pasará a la siguiente etapa, que es la etapa de agotamiento; en ésta se empieza a perder el equilibrio y ya se empiezan a manifestar enfermedades a causa del estrés.

II. 2 Estrés en México

Según una encuesta realizada por la Universidad del Valle de México en el año 2020, más del 73% de los mexicanos tiene estrés.

Datos de la encuesta “Estrés, causas y consecuencias en la salud” realizada por la Universidad del Valle de México, arrojaron que entre las situaciones más estresantes para los mexicanos están la inseguridad con el 73% y la situación económica, tanto la personal como la del país, con el 65%.

El estar desconectado de las redes sociales y tratar de cumplir las expectativas de otros también resultaron factores estresantes con el 63 y 34% respectivamente, detalló la universidad mediante un comunicado.

Además, 42% señaló que la posibilidad de perder su principal fuente de empleo es una causa constante de estrés, mientras que el 37% indicó que la carga de trabajo es siempre un factor estresante y para el 21% lo es la relación con su jefe. (staff, 2020)

II. 3 Estrés laboral

El trabajo es una actividad, realizada por una o por varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien “que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produjo”, con una utilidad social: la satisfacción a una necesidad personal o de otras personas.

El trabajo así entendido involucra a todo el ser humano que pone en acto sus capacidades y, no solamente sus dimensiones fisiológicas y bilógicas, dado que al mismo tiempo que soporta una carga estática, con gestos y postura despliega su fuerza física, moviliza las dimensiones psíquicas y mentales. (Neffa, 2003)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “La organización del trabajo y el estrés” (Griffiths, 2004), define el estrés laboral como: “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

El estrés laboral se presenta por la carga de trabajo y esto se debe a la falta de organización con la descripción de los puestos del colaborador, ya que, en muchas ocasiones, un solo colaborador hace muchas tareas a la vez y, eso en vez de beneficiarlo, lo perjudica porque su rendimiento baja.

II. 4 La NOM-35-STPS-2018

El 23 de octubre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación (2018) se publicó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención.

El objetivo de la norma es 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.

- Su campo de aplicación rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, de acuerdo con lo siguiente:
- Para centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la presente Norma;
- Para centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores deberán cumplir con los numerales 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 de esta Norma, y

Para centros de trabajo en los que laboren más de cincuenta trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma.

- La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:
- El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;

- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Los cuestionarios de la NOM 035 son una herramienta que ayuda a medir si el trabajador está en un ambiente laboral sano. Es por eso por lo que la NOM tiene ejemplos de cuestionarios que son una guía de referencia para la mejor comprensión de la norma, mas no para el cumplimiento obligatorio.

Guía de referencia I: Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos (y requieran valoración clínica).

Este cuestionario consta de IV secciones (I. Acontecimiento traumático severo, II. Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes), III. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes), IV. Afectación) y 20 preguntas en total.

Si todas las respuestas en la Sección I. Acontecimiento traumático severo, son “NO”, no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica.

Guía de referencia II: Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo.

Esta guía de referencia puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores. Consta de 8 secciones, teniendo como posibles respuestas: “Siempre”, “Casi siempre”, “Algunas veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. Y se deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo.

Para responder el cuestionario se debe considerar el centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo. Consta de 9 preguntas (de la 1 a la 9).

Las preguntas están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene. Consta de 4 preguntas (de la 10 a la 13).

Las preguntas están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares. Consta de 4 preguntas (de la 14 a la 17).

Las preguntas están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo. Consta de 5 preguntas (de la 18 a la 22).

Las preguntas están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo. Consta de 5 preguntas (de la 23 a la 27).

Las preguntas se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe. Consta de 13 preguntas (de la 28 a la 40).

Las preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. Consta de 3 preguntas (de la 41 a la 43).

Las preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa. Consta de 3 preguntas (de la 44 a la 46).

Guía de referencia III: Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.

Esta guía de referencia puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores. Consta de 14 secciones, teniendo como posibles respuestas: “Siempre”, “Casi siempre”, “Algunas veces”, “Casi nunca” y “Nunca”.

- Para responder las preguntas considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo. Consta de 5 preguntas (de la 1 a la 5).
- Para responder a las preguntas piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene. Consta de 3 preguntas (de la 6 a la 8).
- Las preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo. Consta de 4 preguntas (de la 9 a la 12).
- Las preguntas están relacionadas con las actitudes que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene. Consta de 4 preguntas (de la 13 a la 16).
- Las preguntas están relacionadas con su jornada de trabajo. Consta de 6 preguntas

(de la 17 a la 22).

- Las preguntas están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo. Consta de 6 preguntas (de la 23 a la 28).
- Las preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo. Consta de 2 preguntas (de la 29 a la 30).
- Las preguntas están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo. Consta de 6 preguntas (de la 31 a la 36).
- Las preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto. Consta de 5 preguntas (de la 37 a la 41).
- Las preguntas se refieren a las relaciones con sus compañeros. Consta de 5 preguntas (de la 42 a la 46).
- Las preguntas están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo. Consta de 10 preguntas (de la 47 a la 56).
- Las preguntas están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico). Consta de 8 preguntas (de la 57 a la 64).
- Las preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. Consta de 4 preguntas (de la 65 a la 68).
- Las preguntas están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa. Consta de 4 preguntas (de la 69 a la 72).

Guía de referencia IV: Ejemplo de política de prevención de riesgos psicosociales.

La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

Guía de referencia V: Datos del trabajador.

En esta guía viene la información del trabajador: sexo, edad en años, estado civil, nivel de estudios. Datos laborales: ocupación/profesión/puesto, departamento/sección/área, tipo de puesto, tipo de contratación, tipo de personal, tipo de jornada de trabajo, realiza rotación de turnos, experiencia (años) tiempo en el puesto actual, tiempo experiencia laboral.

III. METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se realizó fue de tipo descriptiva y correlacional, teniendo como objetivo precisar características, cualidades y atributos del fenómeno estudiado, se enfoca tanto en mediciones como en la recolección de datos, pretendiendo estudiar el estrés en los trabajadores.

Las variables que se utilizaron fueron el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, y el estrés laboral, siendo de tipo correlacional; asimismo, de acuerdo con su ámbito será de tipo documental y de campo en un periodo de tipo transversal ya que es un estudio de un solo momento.

En la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, ya que se buscó la generación de conocimientos a partir de la obtención de información y ayudó en el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cumpliendo con los objetivos planteados.

IV. RESULTADOS

La NOM 035 entra en vigor en dos etapas, las cuales delimitan los requisitos con los que los centros de trabajo tendrán que dar cumplimiento:

Etapa 1 (23 de octubre de 2019)

La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información.

Etapa 2 (23 de octubre de 2020)

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros.

La NOM 035 STPS es una norma que obliga a las empresas a detectar y prevenir los riesgos psicosociales que se puedan presentar en las actividades diarias dentro de una organización. En caso de incumplimiento a esta norma, las multas pueden ser de más de 500 mil pesos.

V. CONCLUSIONES

Desarrollo de la NOM 035

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) se encarga de fortalecer la política laboral y observar el cumplimiento de los derechos laborales mediante la inclusión de jóvenes a través de la capacitación en el trabajo; el diálogo social, la democracia sindical y la recuperación de activos de los salarios mínimos y los ingresos; la vigilancia del cumplimiento de la normativa laboral lógica en el trabajo; y el fortalecimiento de la intermediación laboral y la capacitación para la empleabilidad; que mejoren las condiciones laborales de las y los trabajadores e incrementen su calidad de vida al igual que las de su familias.

Es la dependencia de Gobierno Federal que vigila el cumplimiento de los derechos laborales las y los trabajadores y sus familias, para garantizar un incremento sostenido en su calidad de vida. Asimismo, propiciar que el diálogo social construya relaciones democráticas entre patrones y trabajadores, para contribuir con la justicia social que reclama la definición de un nuevo país. (STPS, s.f.)

Finalmente podemos decir que un buen inicio para combatir el estrés laboral, es sin lugar a duda la implementación de la NOM-35-STPS-2018, sin embargo, no todos los patrones lo han llevado a la práctica, no obstante que es de observancia obligatoria, lo que puede perjudicar el objetivo primordial de dicha norma, con lo que indubitablemente pone en tela de juicio que sea la NOM 35 la solución al estrés laboral. Un claro ejemplo lo tenemos en un estudio que realizó Helpsi Capital Humano durante el último trimestre del 2019 en empresas de Nuevo León, Mexico; donde 64% de la población evaluada mostró la presencia de riesgos

psicosociales Alto y Muy Alto y sólo el 5% de los trabajadores resultó con Bajo riesgo psicosocial en las escalas del análisis diagnóstico. 3 de cada 10 de los trabajadores tienen un riesgo psicosocial Muy Alto en las categorías de Ambiente de Trabajo y Factores propios de la actividad. Luego 6 de cada 10 personas evaluadas indicaron que la categoría de Liderazgo y relaciones en el trabajo representan factores de riesgo Altos y Muy Altos en sus centros de trabajo. 4 de cada 10 trabajadores muestran aumento respecto a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo que, bajo ciertas circunstancias, exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación y el 30% de los evaluados arrojó un resultado Muy Alto de esta escala. En cargas de trabajo 65% de la población fue evaluada con riesgo Alto y Muy Alto en este dominio y 53% de los empleados resultó en Muy Alto riesgo.

La falta de control sobre el trabajo muestra que 6 de cada 10 trabajadores resultaron con riesgo Alto y Muy Alto y 40% de los evaluados fueron evaluados con un riesgo Bajo y Medio. Respecto a jornadas extensas de trabajo, 6 de cada 10 trabajadores resultaron con riesgo Alto y Muy Alto, mientras que 40% de los evaluados fueron evaluados con un riesgo Bajo y Medio.

En relación a lo anterior, se puede concluir que en la mayoría de centros de trabajo se obtuvieron riesgos psicosociales Medio, Alto y Muy Alto en su evaluación, por lo que deberán adoptar medidas muy específicas que van desde atención médica y campañas de sensibilización, por lo que la pregunta es ¿Cuántas empresas lo han realizado?

VI. REFERENCIAS

Diario Oficial de la Federación. (2018).

Griffiths, A. . (2004). *La organización del trabajo y el estrés.* Organización Mundial de la Salud.

Melgosa. (1999). *Sin Estrés.* España: SAFELIZ .

Neffa, J. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece,* Editorial Asociación Trabajo y Sociedad. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2022/04/Neffa-Julio-El-trabajo-humano-2003.pdf>

Orlandini, A. (2001). *El estrés: qué es y cómo evitarlo.* México D.F.: FCE - Fondo de Cultura Económica.

staff, F. (2 de marzo de 2020). Más de 73% de los mexicanos tiene estrés: encuesta. Forbes México. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/mas-de-73-de-los-mexicanos-tiene-estres-encuesta/STPS>. (s.f.). *gob.mx*. Obtenido de <https://www.gob.mx/stps/que-hacemos>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS]. (s.f.). *¿Qué hacemos?*, *gob.mx*. Obtenido de <https://www.gob.mx/stps/que-hacemos>