

# Beneficios de la NOM - 035

beneficios que experimentarán los trabajadores y la empresa cuando disminuyen los riesgos psicosociales que contempla la **NOM-035**





---

## El entorno laboral favorable

---

Objetivo de la NOM-035	<b>4</b>
1. Estrés laboral crónico	<b>5</b>
2. Estrés laboral y depresión	<b>13</b>
3. Beneficios al disminuir los riesgos psicosociales	<b>21</b>
4. ¿Cómo logramos disminuir los riesgos psicosociales?	<b>29</b>

---

---

## Objetivo de la NOM-035

---

**La NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo –Identificación, análisis y prevención, tiene como objetivo establecer los elementos para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.**





## 1.1

## Problema en el contexto laboral mexicano



[www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe\\_ie/enoe\\_ie2018\\_11.pdf](http://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe_ie/enoe_ie2018_11.pdf)



[www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral](http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral)



<https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estres-laboral>

En México, la población económicamente activa de entre 15 y más años de edad representa un 59.8% del total de la población y el IMSS afirma que el **75% de trabajadores mexicanos padecen estrés laboral** (liderando el ranking mundial y superando a naciones como China (73%) o Estados Unidos (59%)).

Debido a la elevadísima tasa de estrés laboral y a los graves problemas sistémicos que se generan en nuestro país, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social se ve obligada a atender el problema y crea la Norm-035-STPS-2018 -Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención- que evalúa las condiciones laborales que hacen más probable la presencia de estrés laboral.

Otros datos relevantes para la relación estrés-condiciones de trabajo son los que se refieren a las jornadas de trabajo. De acuerdo al INEGI, el 5.9% de las personas trabaja menos de 15 horas semanales, mientras que un 28.4% labora más de 48 horas semanales.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) informó que México es el país donde se registran **las jornadas laboral más extensas** entre las naciones pertenecientes al organismo, pues las personas trabajan 2 mil 257 horas en promedio anual, por encima de la media internacional, que es de 1 759 horas. El hecho de que las jornadas laborales sean extensas generan cansancio crónico en los trabajadores y aumenta la probabilidad de experimentar estrés laboral.

## 1.2

## Estrés laboral crónico (burn-out) y sus efectos negativos en el trabajador y la empresa

### Definición de estrés

Según Lazarus (1966), destacado estudioso del estrés, comenta que dicho fenómeno, es el resultado de la interacción entre **las características de la persona y las demandas del medio**.

### Ambiente laboral estresante

Uno de los escenarios más importantes e influyentes en la vida de una persona y que genera las demandas más estresantes, es el **mundo del trabajo**”



“EDO -Escala de Desgaste Ocupacional-” (Burnout), Jesús Felipe Uribe Prado. 2010 Editorial el Manual Moderno S.A de C.V.



<https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-2018.aspx>



[https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe\\_ie/enoe\\_ie2018\\_11.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe_ie/enoe_ie2018_11.pdf)

La importancia del trabajo se acentúa en contextos donde para la persona representa la única fuente de ingresos, tiene un salario insuficiente para resolver sus necesidades y está a cargo de otras personas económicamente. De acuerdo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, para el 2018, el 41.9% de la población en México se encontraba en situación de pobreza y, el 7.4% en situación de pobreza extrema. La mitad de la población tiene un salario insuficiente para resolver sus necesidades.

De acuerdo al INEGI, Existen 53 personas en edad dependiente por cada 100 en edad productiva, ambos datos, afirman que la mitad de la población mexicana se encuentra en una posición de vulnerabilidad que probablemente le impide cambiar de empleo, aunque las condiciones laborales estén afectando su salud.

### Estrés crónico (burn-out)

Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencias; es decir, **la coexistencia en el tiempo de varias respuestas** al estrés laboral convierte lo que fue una respuesta en consecuencias más o menos **permanentes que generan malestares somáticos y enfermedades**:

- alteraciones cardiorrespiratorias (asma, infartos)



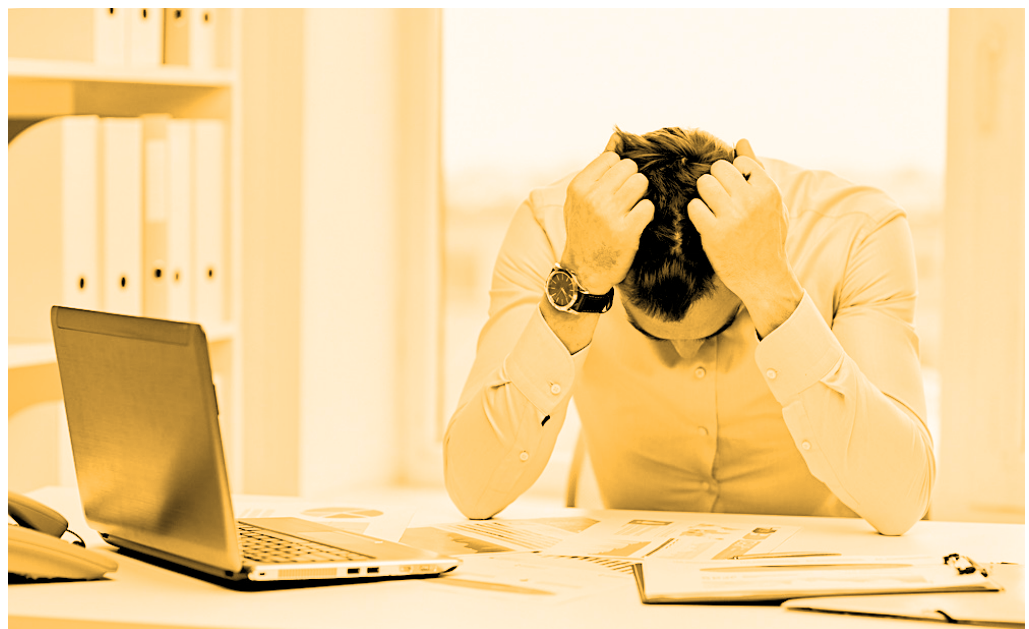
- migraña
- gastritis
- úlcera
- insomnio
- impotencia sexual
- diabetes
- hipertensión
- ansiedad
- depresión
- alcoholismo, tabaquismo, drogadicción etc.

Perlman y Hartman (1982] Maslach & Jackson (1981, 1982), así como Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) concluyeron que el **burn-out es una respuesta al estrés emocional crónico** que incluye tres componentes:

1. **Agotamiento emocional y/o físico:** pérdida progresiva de energía, cansancio crónico y desgaste que impide a la persona usar sus recursos emocionales.
2. **Exceso de despersonalización:** Pérdida de interés hacia los clientes, irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías (endurecimiento afectivo), cínicas e impersonales hacia las personas destinatarias del trabajo (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.) lo que genera culparlos de sus problemas.
3. **Falta de realización personal** (insatisfacción con el puesto de trabajo): El trabajador evalúa negativamente al trabajo y así mismo (escaso autoconcepto), afectando su habilidad para realizar el trabajo y disminuyendo su productividad laboral.

#### Derecha

el agotamiento emocional y/o físico y es uno de los componentes del burn-out



## Efectos negativos del burn-out para los trabajadores y la empresa

El síndrome burn-out trae resultados negativos tanto para el sujeto que lo sufre como para la organización que lo ha contratado.

El trabajador puede presentar problemas emocionales, conductuales, cognitivos y fisiológicos:

**Fig. 1**  
síntomas del burn-out



<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>



En la empresa pueden observarse los siguientes problemas:

- Deterioro en la calidad del servicio o producto
- Alteración en la organización
- Rotación de personal
- Ausentismo por enfermedad
- Discapacidad
- Abandono de trabajo
- Disminución de la productividad
- Disminución de la utilidad
- Aumento de quejas por parte de los clientes
- Y el **cuantioso gasto** que conllevan todos estos problemas.

(Burke, 1998; Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Daniel & Pérez, 1999; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte & Peiró, 1997; Golembiewski, 1982; Goodman & Boss, 2002; Manzano & Ramos, 2000; Mingóte, 1997; Moreno & Oliver, 1993; Schaufeli & Dierendonck, 1995, entre otros).



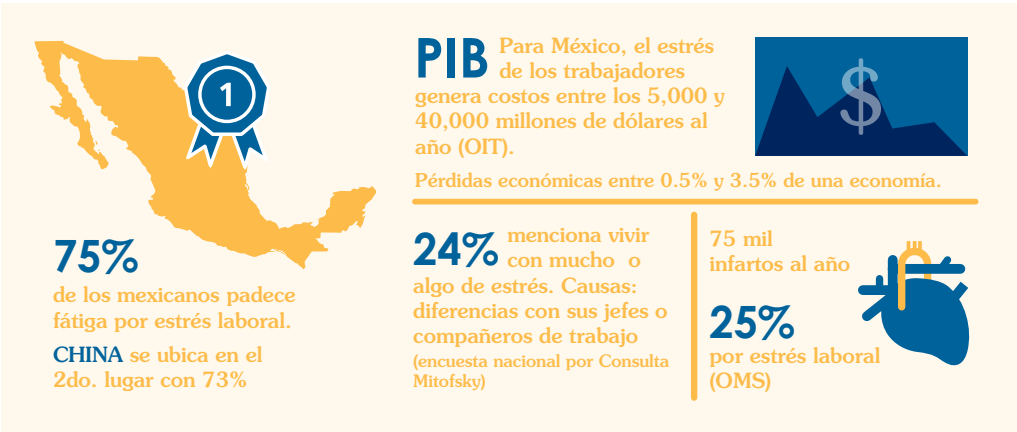
<https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

El estrés, depresión y ansiedad que genera el trabajo, de la mano con los accidentes laborales, generan **pérdidas anuales equivalentes al 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global**, de acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

**Fig. 2**  
estrés crónico en México



<https://mundoejecutivo.com.mx/management/2014/09/01/estres-laboral-mexico-como-evitarlo/>



---

## Referencias



### Publicaciones

**Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo**  
[www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe\\_ie/enoe\\_ie2018\\_11.pdf](http://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe_ie/enoe_ie2018_11.pdf)



### Herramienta

**EDO -Escala de Desgaste Ocupacional- (Burnout)**  
Jesús Felipe Uribe Prado  
2010 Editorial el Manual Moderno S.A de C.V.



### Blog

**IMMS > Salud en Línea > Estrés Laboral**  
[www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral](http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral)

**México, rey del estrés laboral**  
<https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estres-laboral>

**Resultados de pobreza en México 2018 a nivel nacional y por entidades federativas**  
<https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-2018.aspx>

**Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo**  
<https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

**Estrés laboral en México, ¿cómo evitarlo?**  
<https://mundoejecutivo.com.mx/management/2014/09/01/estres-laboral-mexico-como-evitarlo/>

# Estrés laboral y depresión

---

¿Cómo se relaciona el estrés crónico con la depresión?  
¿Cuál es el impacto mundial y nacional de la depresión? y  
¿Cómo afecta la depresión a las empresas?





## 2.1

# Estrés crónico y su relación con la depresión



<http://fmdiabates.org/el-es-tres-provoca-ansiedad-y-depresion/>

Los trastornos por **ansiedad y depresión** son causados en un **90% por el estrés laboral, emocional, económico o social**, aseguró el doctor Alberto López Díaz, jefe de psiquiatría comunitaria del Hospital Psiquiátrico “Fray Bernardino Álvarez”, de la Secretaría de Salud. Señaló que si no se identifican y atienden los factores que lo provocan, las complicaciones pueden ser aún más graves.



<https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/expert-answers/stress/faq-20058233>

De acuerdo con el psiquiatra Daniel K. Hall Flavin, M.D, si la persona no sobrelleva adecuadamente las situaciones **estresantes crónicas** de la vida puede aumentar el riesgo de manifestar **depresión**. Además, hay cada vez más evidencia de que existe una relación entre la incapacidad de sobrellevar el estrés y las **enfermedades físicas**.

Científicos de la Universidad de Washington (EE UU) dan a conocer, en la revista Nature, el mecanismo molecular que explica el vínculo entre una situación de estrés crónico y los trastornos depresivos. **El péptido CRH** (llamado hormona liberadora de corticotropina) **se sintetiza en el cerebro estresado y que afecta a la liberación de dopamina** en el núcleo accumbens, una región del cerebro relacionada con la motivación, la recompensa, el placer y el comportamiento social.

En circunstancias normales, cuando algo excitante o motivador nos sucede, o cuando un acontecimiento nos despierta curiosidad, la CRH se une a un receptor cerebral y desencadena la liberación de dopamina, que nos hace sentir bien. Sin embargo, cuando el estrés se alarga en el tiempo, este mecanismo falla, la dopamina se deja de liberar y, alterada la cascada química que nos aporta la sensación de bienestar y placer, **todo cuanto nos rodea deja de resultarnos interesante**. Los investigadores han calculado que el efecto dura en torno a **tres meses** tras un episodio de estrés, lo que explica por qué puede conducir a la depresión.



[https://www.abc.es/salud/abci-estres-causa-depresion-201209200000\\_noticia.html?ref=https://www.google.com/](https://www.abc.es/salud/abci-estres-causa-depresion-201209200000_noticia.html?ref=https://www.google.com/)

---

## 2.2

---

# Estadísticas sobre depresión mundial y nacional

---

La Organización Mundial de la Salud pronostica que para este año 2020 la **depresión** será la segunda causa de **discapacidad** en el mundo, y la primera en países en vías de desarrollo como México.



<https://www.animalpolitico.com/2018/07/depression-2020-discapacidad-mexico/>

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señala que 29.9 por ciento de los habitantes mayores de 12 años sufren algún nivel de **depresión ocasional**, mientras que 12.4 por ciento los experimenta de manera **frecuente**.

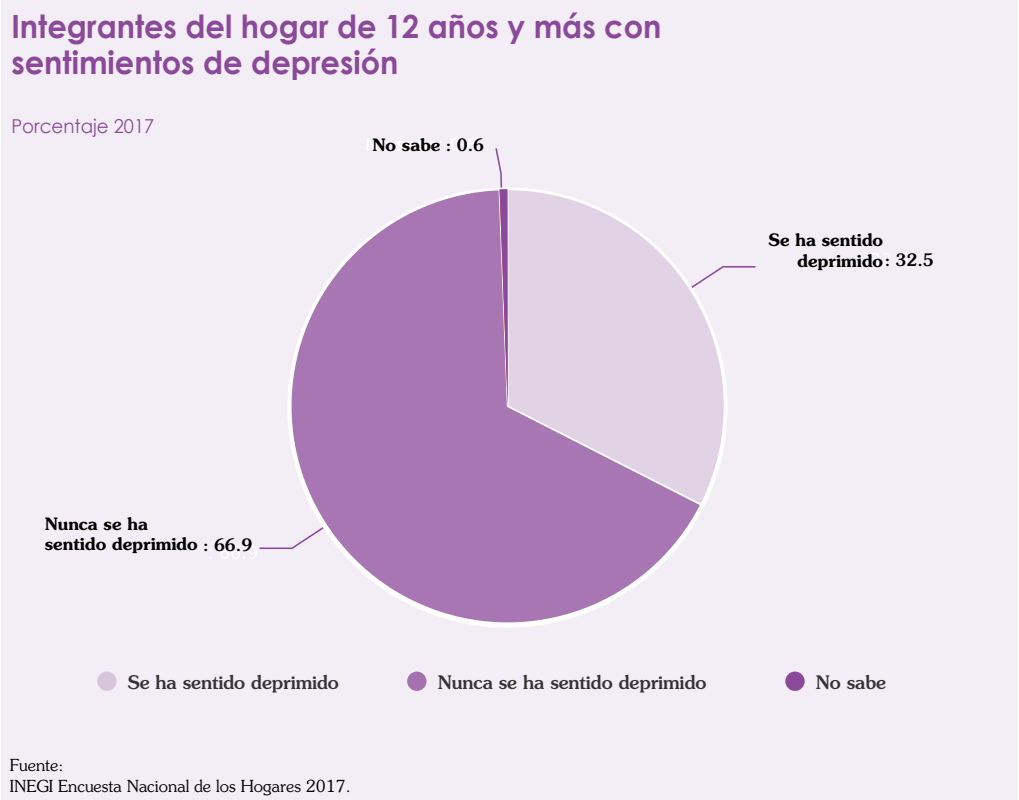
En México estas cifras son aún más alarmantes, ya que la posiciones escalan hasta convertirse en la **primera razón para el deterioro en la calidad de vida entre mujeres y la novena para los hombres**. Las estadísticas también señalan que tan solo en 2016 se registraron 6,370 suicidios en el país.

Además, la depresión es el principal problema en materia de salud mental pública por ser el **principal padecimiento que afecta a las personas de entre 14 y 35 años** y, sobre todo, **por ser la primera causa mundial de suicidio y la cuarta como discapacidad**, en relación con la pérdida de años de vida saludable.



**Fig. 3**  
Indicadores de salud mental

  
<https://www.inegi.org.mx/temas/salud/>



**Fig. 4**  
Indicadores de salud mental

  
<https://www.inegi.org.mx/temas/salud/>



## 2.3

## Problemas para la empresa de la tasa de depresión



<https://www.eluniversal.com.mx/nacion/depresion-un-riesgo-para-la-economia-en-mexico>

Los mexicanos de entre 25 y 44 años, un segmento que representa **la mitad de la fuerza laboral** del país según los últimos datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), son **la cuarta población más afectada por la depresión**.

Desde 2006, centros como el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (INPRF) han hecho hincapié en las consecuencias que esta enfermedad puede tener en **la vida laboral del país**. La Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (ENEP) publicada en 2007 reveló que, en promedio, **se pierden 25 días de trabajo por causa de la depresión**, cuatro veces más que por enfermedades crónicas.



<https://www.edicionmedica.ec/secciones/empresas/un-30-de-prdidas-economicas-en-empresas-causado-por-la-depresin-y-la-ansiedad-91840>

Un estudio reciente de la **OMS** estima que los trastornos de **ansiedad y depresión** suponen una cantidad importante de **años perdidos de trabajo a nivel mundial**. En comparación con otras afecciones, los trastornos por depresión y ansiedad **elevan un 30 por ciento las pérdidas económicas de las empresas y de la economía**.

**Fig. 5**

personas que reportan padecer de depresión en México



---

2.4

---

Relación entre riesgos psicosociales y estrés laboral

---

Retomando el concepto de estrés de Lazarus (1966), el estrés es resultado de la interacción entre las características de la **persona** y las demandas del **medio**. Entendemos que las características de la persona comprenden sus habilidades, conocimientos, personalidad y estilo de afrontamiento al estrés, así como las demandas del medio se refieren a la dificultad de la tarea y las condiciones laborales (riesgos psicosociales).

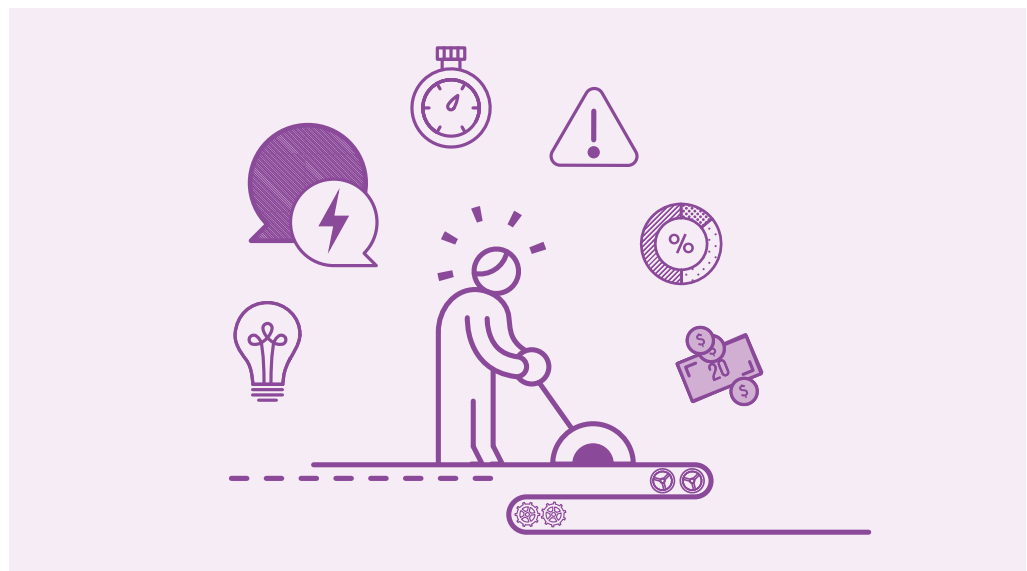
Es claro que, aunque la **persona** tenga los suficientes **recursos** (intelectuales, motrices, relacionales, emocionales, salud, energía y tiempo) para afrontar sus tareas laborales, si el **ambiente laboral** en el que se desenvuelve diariamente contiene **múltiples, frecuentes e intensas condiciones laborales de riesgo**, habrá mayor probabilidad de experimentar **estrés crónico** (burn out), trastornos de **ansiedad y depresión**.

**Que la empresa mejore las condiciones laborales (disminuya los riesgos psicosociales) mejorará la salud mental del trabajador y por ende la empresa también tendrá múltiples beneficios.**

---

**Fig. 6**

la interacción de las demandas del medio y las características de la persona pueden resultar en estrés



---

## Referencias



### Blog

#### El estrés provoca ansiedad y depresión

<http://fmdiabetes.org/el-estres-provoca-ansiedad-y-depresion/>

#### ¿Puede el estrés crónico causar depresión?

<https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/expert-answers/stress/faq-20058233>

#### ¿Por qué el estrés causa depresión?

[https://www.abc.es/salud/abci-estres-causa-depresion-201209200000\\_noticia.html?ref=https://www.google.com/](https://www.abc.es/salud/abci-estres-causa-depresion-201209200000_noticia.html?ref=https://www.google.com/)

#### Depresión: en 2020 será la principal causa de discapacidad en México

<https://www.animalpolitico.com/2018/07/depresion-2020-discapacidad-mexico/>

#### Recursos y servicios para la salud -Salud mental-

<https://www.inegi.org.mx/temas/salud/>

#### Depresión, un riesgo para la economía

<https://www.eluniversal.com.mx/nacion/depresion-un-riesgo-para-la-economia-en-mexico>

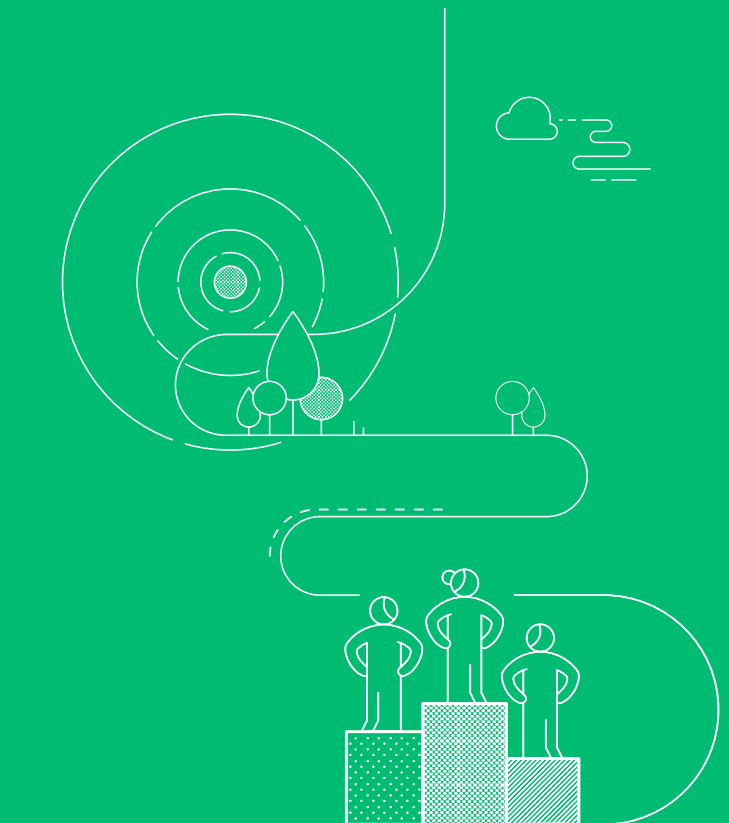
#### Un 30% de pérdidas económicas en empresas es causado por la depresión y la ansiedad

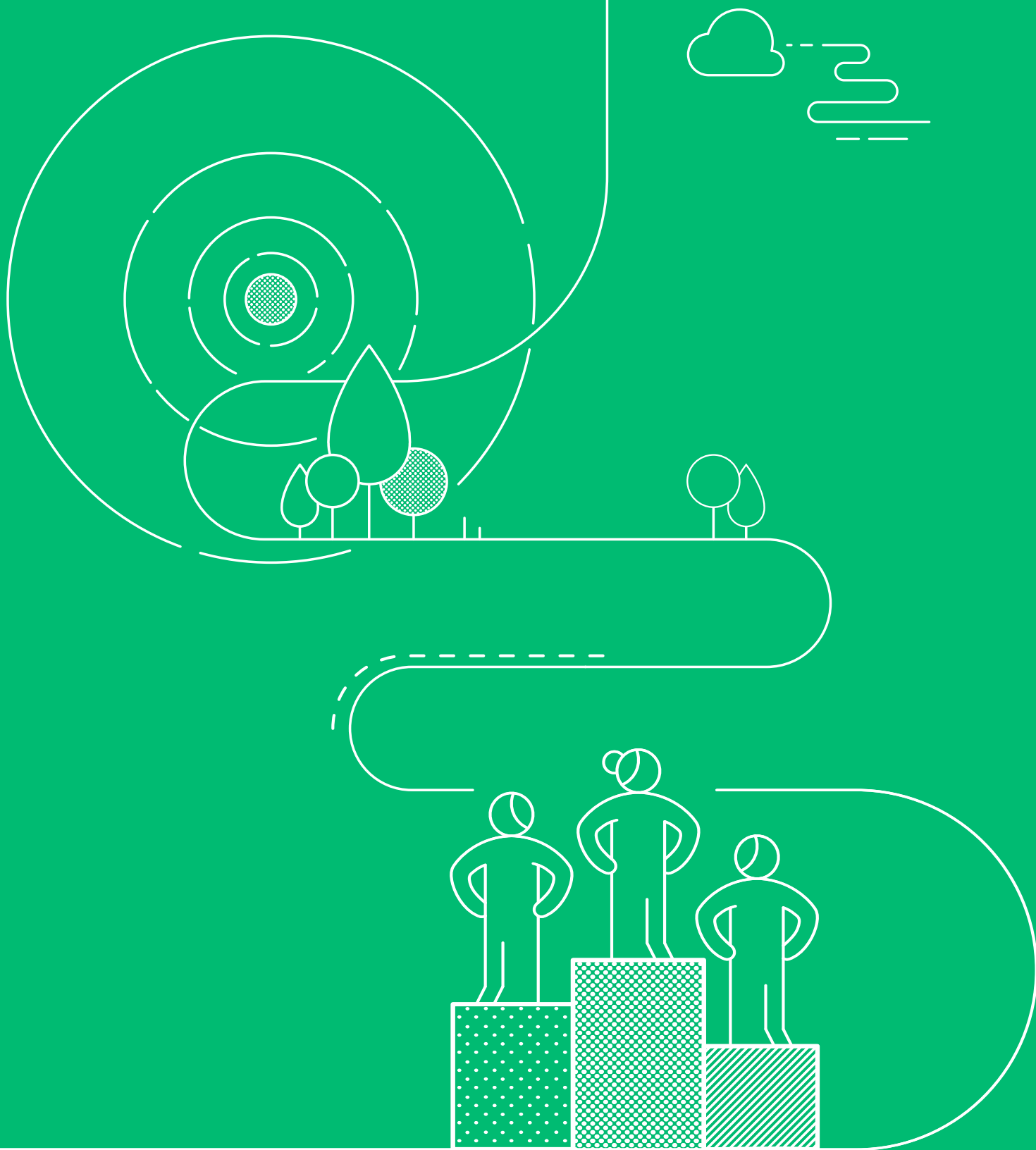
<https://www.edicionmedica.ec/secciones/empresas/un-30-de-prdi-das-econmicas-en-empresas-es-causado-por-la-depresin-y-la-ansiedad-91840>

# Beneficios al disminuir los riesgos psicosociales

---

Al disminuir los factores de riesgo psicosociales, los trabajadores se sentirán seguros, satisfechos y entre otros, mejorará su desempeño laboral.





## 3.1

## Beneficios que experimentarán los trabajadores y la empresa al disminuir los riesgos psicosociales que contempla la NOM 035

### Condiciones en el ambiente del trabajo

#### Factor de riesgo psicosocial

Condiciones peligrosas e inseguras  
Condiciones deficientes e insalubres  
Trabajos peligrosos

#### Beneficio para el trabajador

El trabajador se sentirá seguro al realizar su trabajo en condiciones controladas que cuidan su integridad física. Estará concentrado y tendrá un desempeño adecuado.

### Carga de trabajo

#### Factor de riesgo psicosocial

Condiciones peligrosas e inseguras  
Cargas cuantitativas  
Ritmos de trabajo acelerado  
Carga mental  
Cargas psicológicas emocionales  
Cargas de alta responsabilidad  
Cargas contradictorias o inconsistentes

#### Beneficio para el trabajador

Se sentirá descansado (física y mentalmente), gozará de mayor salud y será más productivo.

Se sentirá satisfecho y trabajará con un óptimo rendimiento; concentrado, lúcido, memorizando, resolviendo problemas y aprendiendo.

Disminuirá errores de ejecución y aumentará los aciertos.

Podrá usar todos sus recursos emocionales para manejar adecuadamente clientes enojados, necesitados o en situaciones de violencia.

Expresará interés, dará un trato empático y ayudará a los clientes.

Se sentirá capaz de responder adecuadamente a las demandas de su puesto.

La claridad y utilidad de las indicaciones le hará sentir estabilidad, seguridad y dominio sobre la tarea. Todo lo anterior hará que el trabajador tenga un desempeño adecuado.

## Falta de control sobre el trabajo

### Factor de riesgo psicosocial

Falta de control y autonomía sobre el trabajo  
Limitada o nula posibilidad de desarrollo  
Insuficiente participación y manejo del cambio  
Limitada o inexistente capacitación

### Beneficio para el trabajador

El trabajador sentirá bienestar al poder descansar cuando su cuerpo-mente necesita y sentirá satisfecha la natural necesidad (que todos tenemos) de influir en lo que hacemos.

Sentirá autoestima al aprender nuevos conocimientos y habilidades que le ayudarán a tener un mejor desempeño laboral. Tendrá mayores habilidades para hacer su trabajo y enfrentará los retos con más recursos.

Sentirá esperanza de poder tener un mejor puesto dentro o fuera de la empresa

El trabajador sentirá mayor seguridad cuando se presente un cambio, se sentirá respetado al participar con sus ideas ante un cambio y desarrollará fidelidad con la empresa

Se sentirá más capaz (mental, física y emocionalmente) para desarrollar su tarea, mejorará su auto concepto y sentirá que es importante para la empresa cuando recibe apoyo para desarrollarse.

## Jornada de trabajo

### Factor de riesgo psicosocial

Jornadas de trabajo extensas

### Beneficio para el trabajador

El trabajador podrá experimentar la reparación física-mental necesaria para continuar su trabajo de forma óptima.

Aliviará de enfermedades o disminuirá la cantidad, frecuencia o intensidad de sus malestares.

Gozará de mayor salud, tendrá más energía y entusiasmo para trabajar.



### Interferencia en la relación familia-trabajo

#### Factor de riesgo psicosocial

Influencia del trabajo fuera del centro laboral

Influencia de las responsabilidades familiares

#### Beneficio para el trabajador

Sentirá plenitud al tener un sano equilibrio entre todas las áreas de su vida. Mejorará su calidad de vida.

Se sentirá concentrado en el trabajo y concentrado cuando esté fuera del trabajo (círculos sociales o tiempo personal)

### Liderazgo

#### Factor de riesgo psicosocial

Escasa claridad de funciones

Características del liderazgo

#### Beneficio para el trabajador

El trabajador sentirá calma al saber exactamente que se espera de su desempeño y evitará errores en la ejecución de un procedimiento. Cuando se desempeñe adecuadamente sentirá satisfacción con su puesto.

Se sentirá escuchado, apoyado y orientado por sus jefes. Sentirá un vínculo saludable que facilitará su óptimo desempeño.

### Relaciones en el trabajo

#### Factor de riesgo psicosocial

Relaciones sociales en el trabajo

Deficiente relación con los colaboradores que supervisa

#### Beneficio para el trabajador

Sentirá pertenencia al grupo, respeto de sus compañeros, autoestima sana, confianza en recibir ayuda, empatía y deseo de acudir al ambiente laboral.

Todo ello favorecerá la resolución de problemas.

Sentirá satisfacción al relacionarse con compañeros que colaboran en lograr las metas y mejoran su desempeño cuando se les corrige.

Tendrá sensación de logro y satisfacción con su puesto de trabajo.

## Violencia

### Factor de riesgo psicosocial

Violencia laboral

### Beneficio para el trabajador

Se sentirá seguro en un ambiente sano donde se cuida su dignidad y se valoran sus atributos. Sentirá una autoestima sana.

## Reconocimiento del desempeño

### Factor de riesgo psicosocial

Escasa o nula retroalimentación del desempeño

Escaso o nulo reconocimiento y compensación

### Beneficio para el trabajador

El trabajador sentirá orgullo por el reconocimiento de su trabajo que lo motivará a mejorar o mantener su buen desempeño.

Desarrollará fidelidad a la empresa.

Se sentirá respetado al recibir el pago que merece por el trabajo que hace y motivado a lograr las metas cuando se reconoce su esfuerzo.

## Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

### Factor de riesgo psicosocial

Limitado sentido de pertenencia

Inestabilidad laboral

### Beneficio para el trabajador

Sentirá orgullo de trabajar en el centro de trabajo y compromiso con la empresa.

El trabajador sentirá seguridad al percibir estabilidad y permanencia en su trabajo.

---

El hecho de que los trabajadores experimenten sentimientos saludables, producto de la disminución de los riesgos psicosociales, mejorará su desempeño laboral y la empresa:

- Logrará tener un entorno organizacional favorable
- Tendrá mejor calidad en el servicio
- Ofrecerá productos de mayor calidad
- Aumentará la productividad
- Aumentará la utilidad
- Tendrá una reputación como centro de trabajo responsable y cuidadoso de su personal, lo cual dará fortaleza económica ante la competencia.
- Disminuirá la rotación de personal y su respectivo costo económico
- Disminuirá el ausentismo por enfermedad y su correspondiente pérdida económica
- Reducirá el abandono laboral y el coste en reclutamiento - capacitación de personal nuevo
- Reducirá el costo del personal a partir de que aumente la productividad del trabajador, tanto en términos de la relación tiempo-productividad, como de los resultados logrados en cada transacción.
- Disminuirá gastos y problemas legales por accidentes.
- Recibirá menos quejas de los clientes a través del fortalecimiento de estándares de servicio.



# ¿Cómo logramos disminuir los riesgos psicosociales?

---

En TCertifica le queremos ayudar a tener el entorno organizacional que usted desea por medio de un servicio digital que identifica y analiza los riesgos psicosociales, acorde a la NOM 035, a través de una página de internet (Web) y aplicaciones para dispositivos móviles (App).

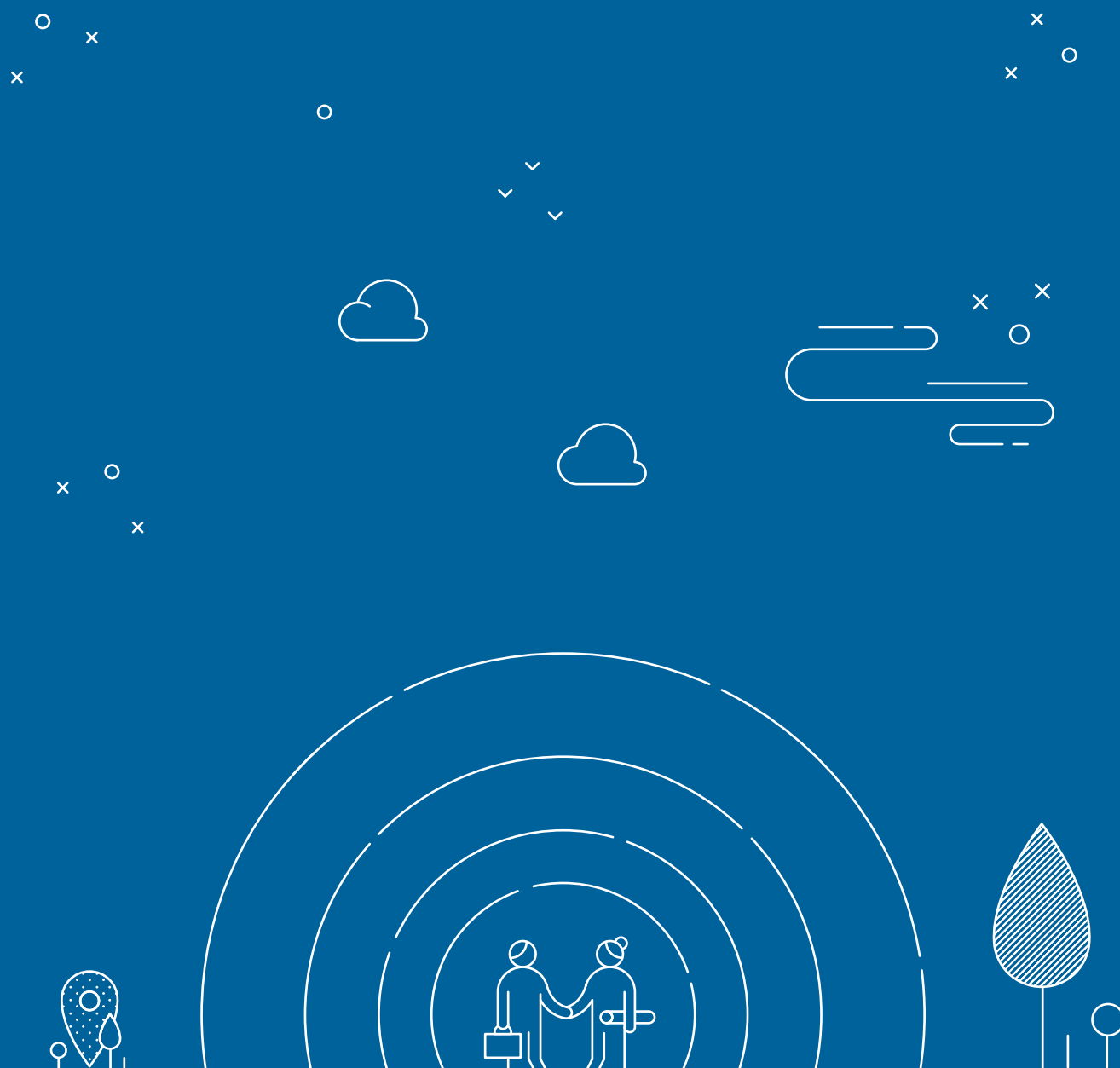
Con este servicio ahorra tiempo, evita errores y tiene resultados confiables.

**Para más información visítanos:**  
**[www.tcertifica.com](http://www.tcertifica.com)**

## **Contacto**

---

**[info@tcertifica.com](mailto:info@tcertifica.com)**



[www.tcertifica.com](http://www.tcertifica.com)