



# Universidad Nacional Autónoma De México

Facultad De Estudios Superiores Iztacala

Sistema de Universidad Abierta y a Distancia

Licenciatura En Psicología

Programa de Profundización en Organizacional

## Capacitación para evitar riesgos psicosociales basada en la NOM-035. Implementación virtual del proyecto

Reporte de Investigación Teórica

Para obtener el título de:

**Licenciado (a) en Psicología**

Presenta

**Beatriz Huerta Cerda**

**Director:** Mtro. J. Jesús Becerra Ramírez

**Vocal:** Lic. Evelin Alejandra Galicia Gómez

**Secretario:** Mtra. Mirna Elizabeth Quezada

Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado De México, junio 2021.





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **Dedicatoria**

Ningún camino es fácil, ningún triunfo es regalado...

Este trabajo está dedicado a mis hijas, por donar el tiempo con ellas, momentos de esparcimiento, pláticas y abrazos, por ser las mejores porristas, por impulsarme y secar mis lagrimas todas esas veces que sentía ya no poder. Jok, gracias por no dejarme rendir; Lia, gracias por ser mi mayor fan. A “Yowamind”, por su ayuda, por recordarme siempre de que estoy hecha y por caminar a mi lado aun cuando a veces el camino se tornó complicado.

A mi hermana Vero; eres mi ejemplo de constancia, tus consejos siempre fueron valiosos para mí. A mi papá por sus palabras de aliento y porque siempre y a pesar de todo ha encontrado la manera de estar a mi lado y cuidarme. A mi mamá, por fomentar en casa que la formación académica es invaluable, por enseñarme el camino de la perseverancia, eres la fuerza que siempre me acompaña.

A mis compañeros de la escuela; Marco, Daniel y Fer, por las noches en vela, las entregas con límite de tiempo, las prácticas realizadas, el intercambio de conocimientos, el crecimiento en conjunto, siempre serán mis “300”. A la hermandad que se forjó dentro de la Facultad, porque me regaló los mejores compañeros de profesión, las personas que me exigen, me escuchan, me alegran mis días; pero, sobre todo, con su ejemplo me han motivado a llegar hasta el fin, Path, Iby, Mon, Edith, Mar, Miry, Firio, y Os; ustedes son parte de esto y sin ustedes quien sabe cuánto más me habría tardado, gracias por estar, que las risas nunca falten.

A los profesores que contribuyeron y apoyaron en algún momento de mi formación académica. A mi director de manuscrito, Prof. Jesús Becerra por la paciencia, apoyo y aprendizaje. Amigos y familia que han estado cerca y al tanto de este proceso, gracias infinitas.

A mí, por darme la oportunidad de crecer, por el valor de enfrentar los miedos, por la voluntad de llegar hasta el fin, por el crecimiento personal, por los proyectos, por las ganas de seguir siendo yo, pero entregando cada día una mejor versión de mí. “eso es todo puerco”.

# ÍNDICE

Resumen

*Abstract*

Introducción

1. Marco teórico

I. Riesgos Psicosociales dentro de las Organizaciones

- a. I.1 Concepto
- b. I.2 Características
- c. I.3 Tipos de Riesgos Psicosociales
- d. I.4 Medidas de Prevención de Riesgos Psicosociales

II. Marco Legal

- a. II.1 Antecedentes
- b. II.2 Ley Federal del Trabajo (LFT)
- c. II.3 Ley del Seguro Social (IMSS)
- d. II.4 Organización Mundial de la Salud (OMS)
- e. II.5 Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- f. II.6 Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS)
- g. II.7 Norma Oficial Mexicana-035
  - 1. Objetivo
  - 2. Aplicación en Centros de Trabajo
  - 3. Obligaciones del Patrón
  - 4. Obligaciones de los Trabajadores
  - 5. Evaluación de Centros de Trabajo

III. Capacitación

- a. III.1 Concepto
- b. III. 2 Objetivo
- c. III. 3 Técnicas de Capacitación

2. Justificación

3. Pregunta de Investigación

- a. 3.1 Objetivo General
- b. 3.2 Objetivos específicos
- c. 3.3 Hipótesis

4. Método

- a. 4.1 Participantes

- b. 4.2 Escenarios
- c. 4.3 Criterios de Inclusión
- d. 4.4 Criterios de Exclusión
- e. 4.5 Procedimiento
  - a. Propósito de la intervención
  - b. Descripción del contexto de la problemática

## 5. Análisis de resultados

## 6. Conclusiones

## 7. Propuesta de Capacitación

## 8. Referencias

## 9. Anexos

- a. Anexo 1
- b. Anexo 2
- c. Anexo 3

## RESUMEN

En 2018, el Gobierno de México en conjunto con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social dieron a conocer la NOM-035 que tiene como propósito establecer medidas de prevención y cuidado de la salud mental del trabajador promoviendo espacios saludables de trabajo. El presente trabajo tiene como objetivo demostrar que un plan de capacitación enfocado a los responsables del capital humano de todo tipo de organizaciones ayudará a prevenir y corregir todas aquellas conductas que pudieran alterar la salud mental y física del trabajador. El plan de capacitación que se propone se enfoca en la identificación de conceptos relacionados con los riesgos psicosociales que se pueden manifestar en un entorno laboral desorganizado y tóxico; analizar todos los puntos que componen la NOM-035; obligaciones laborales de los implicados, marco legal, factores de prevención, cuidado del entorno organizacional y sanciones legales a las que se pudieran hacer acreedores en caso de no cumplir con la normativa.

El plan de capacitación que se diseñó se compone de seis sesiones virtuales donde se analizará la NOM-035 en su totalidad brindando al participante conceptos y conductas que pueda identificar dentro del centro de trabajo al que pertenece y de la misma manera, identificar las medidas preventivas y correctivas para cada conducta nociva identificada. Se pretende demostrar que incluso la capacitación del personal de Recursos Humanos es por sí misma una medida de prevención de riesgos psicosociales y que la inversión en el proceso de capacitación, a la larga resulta benéfica para cualquier centro de trabajo.

**Palabras Clave:** NOM-035, Riesgos Psicosociales, Capacitación a Distancia, Salud Mental, Salud en el Trabajo.

## ABSTRACT

In 2018, the Government of Mexico joined with the Ministry of Labour and Social Welfare published the NOM-035, which aims to establish measures for the prevention and care of workers' mental health by promoting healthy workplaces. The present project has the objective of demonstrating that a training plan focused on those responsible for human capital in all kinds of organizations will help to prevent and correct all those behaviors that could damage the mental and physical health of the worker. The proposed training plan focuses on the identification of concepts related to psychosocial risks that can manifest themselves in a disorganized and toxic work environment; to analyze all the points that conform the NOM-

035; labour obligations of those involved, legal framework, prevention factors, care of the organizational environment and legal sanctions to which they could be subject in case of non-compliance with the regulations.

The training plan that was designed consists of six virtual meetings where NOM-035 will be analyzed in its entirety, providing the participant with concepts and behaviors that can be identified within the workplace to which he/she belongs, in order to identify the preventive and corrective measures for each harmful behavior detected. It is intended to demonstrate that even the training of Human Resources personnel is in itself a measure of prevention of psychosocial risks and that investment in the training process is beneficial in the long run for any workplace.

**Keywords:** NOM-035, Psychosocial Risks, Distance Training, Mental Health, Occupational Health.

# INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos clave dentro del desarrollo del capital humano es la capacitación, ya que coadyuva al crecimiento de la empresa y del trabajador. En la actualidad la capacitación no solo abarca el adiestramiento en el uso de herramientas, sino que esta se ha desarrollado al grado de ofrecer a los empleados “Capacitación remedial” que no es más que la enseñanza en el mejoramiento de la calidad y los procesos internos de la organización. (Dessler, Varela, 2011).

La NOM-035 nace de la importancia de identificar los elementos que ayuden a identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (STPS, 2021)

Debido a lo anterior, ofrecer capacitación sobre la implementación de la NOM-035 resulta una herramienta vital para todos los interesados en el área de Recursos Humanos, ya que ayudará al entendimiento de la normatividad, a la prevención de riesgos psicosociales dentro de las empresas y también al crecimiento profesional de cada uno de los participantes.

## 1. MARCO TEÓRICO

### *I. Riesgos Psicosociales dentro de las Organizaciones*

#### *I.1 Concepto*

Se denominan riesgos psicosociales a aquellas características relacionadas a las condiciones de trabajo en que pudieran llegar a afectar directamente la salud de los trabajadores ya sea a nivel psicológico y/o fisiológico. (Merino, 2020). De ahí que el nombre refiera a “psico” ya que son situaciones que afectan directamente al estado mental del individuo y “Sociales” porque ese es su entorno de nacimiento, todo aquel intercambio social que se dé dentro de una organización. (Andrés, et. al, 2015.).

Hablar específicamente de un factor psicosocial puede englobar diversos y extensos comportamientos que interactúan dentro de una organización. La mezcla de estos ya sean de tipo psicológicos físicos y sociales se relacionan con el entorno laboral como las relaciones laborales, el clima organizacional, el servicio a clientes tanto internos como externos pueden detonar en riesgos psicosociales. (Neffa, 2015).



Primero especificaremos dos conceptos que, si bien pudieran parecer lo mismo, cada uno tiene características diferentes. El primero de ellos son los factores de riesgo psicosocial, son aquellas acciones que provocan estrés en los trabajadores, pero no necesariamente llevan a un término negativo que afecte en su salud; no existe un tiempo en el que se puedan manifestar, suelen ser subjetivos, sin respaldo legal y están influenciados por otros factores de riesgo generalmente de estrés. Por otro lado, los riesgos psicosociales son hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante (Báez, Moreno, 2010).

Es así que podemos resumir el concepto de riesgo psicosocial como el impacto mental, físico y/o psicológico resultado de la interacción entre miembros de una organización donde afecta directamente el entorno, escenario y condición de trabajo donde esta se desarrolle. Cada acción y decisión repercutirá en una reacción que lleve consigo cierto grado de estrés; el cual - de no saber canalizar- podría afectar de manera importante a los implicados. Los riesgos psicosociales siempre estarán presentes dentro de una empresa, aunque cabe recalcar que el impacto negativo que estos tengan depende mucho de qué tan preparada está la empresa para resolverlos.

## ***1.2. Características***

Como ya definimos, los riesgos psicosociales son toda aquella acción y/o suceso que afecte a los trabajadores y que los lleve a un estado de estrés. A continuación, examinaremos algunas de las características que estos tienen con el fin de identificarlos cuando se nos presenten y así poder controlarlos e incluso evitarlos.

Los riesgos psicosociales tienen características objetivas; afectan directamente a la salud física y mental del trabajador, tienen un impacto en su integridad personal y laboral y tienen un fundamento legal para sustentarlos y proteger al trabajador si es que pudiera ser afectado.

Una de las características de los riesgos psicosociales es el efecto que tienen a los derechos laborales del trabajador; cuando algún hecho ocurrido dentro de las instalaciones laborales afecta directamente a la integridad del individuo, a su integridad, a su moral y a su ética; debido a ello, existe un marco legal que avala la figura del trabajador para prevenir este tipo de actos y en la medida de lo posible, evitarlo (Báez, Moreno, 2011). Ejemplo de ello es el hostigamiento y acoso sexual; estas acciones afectan directamente la integridad del trabajador y el respaldo legal se encuentra en la Ley Federal del Trabajo donde señala a este

tipo de acciones como no seguras para la vida digna y la salud del trabajador y sus familiares dependientes (DOF, 2021).

Otras características se reflejan directamente en la salud física y mental del trabajador en enfermedades relacionadas con estrés, depresión y ansiedad. Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) este tipo de enfermedades se presentan cuando el trabajador ha sido expuesto a algún tipo de situación de acoso, hostigamiento o violencia dentro del trabajo y también pueden afectar la salud física detonando enfermedades cardiovasculares, colitis y gastritis, entre otras.

### ***1.3 Tipos de riesgos psicosociales***

Saber identificar los riesgos psicosociales es importante con el fin de conocer el entorno en el que se desarrollan y así aplicar planes de acción y prevención. La división de riesgos psicosociales se puede representar de la siguiente forma:

- a) **Carga de trabajo excesiva:** Todas aquellas actividades que el patrón asigna al trabajador que excedan su capacidad sin importar que sean de tipo cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes (NOM-035-STPS, 2018).
- b) **Falta de claridad en las actividades del trabajador:** Actitudes por parte de los patrones y/o responsables de los equipos de trabajo relacionadas a liderazgo negativo e imposición que afecten directamente a las actividades laborales (NOM-035-STPS, 2018).
- c) **Liderazgo negativo:** Es aquella relación que se establece entre el patrón y/o sus representantes y el trabajador, cuyas características se reflejan en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento hacia el trabajador y su labor (NOM-035-STPS, 2018).
- d) **Acoso, agresión y violencia:** Acciones que pongan en peligro la integridad del trabajador ya sea por abuso de poder, agresión física, verbal o ambas y que afecten su salud mental y física que impacten en el desarrollo de sus actividades laborales (NOM-035-STPS, 2018).
- e) **Afectación en la relación trabajo – familia:** Cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y

personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo dejando la vida personal/familiar en segundo plano (NOM-035-STPS, 2018).

- f) **Horas extras extendidas:** Según la Ley Federal de Trabajo (2012), una jornada laboral ordinaria sólo puede extenderse hasta por tres horas, no más de 3 veces a la semana. De sobrepasar ese nivel de tiempo se puede considerar un factor de riesgo psicosocial, ya que estaríamos considerando una falta de descanso tanto físico como mental en el trabajador aunando también factores externos como el tiempo de traslado trabajo-hogar, horas de sueño sesgadas y falta de convivencia familiar y personal.
- g) **Acontecimiento traumático severo:** Se considera en este rubro aquellos eventos relacionados al suceso imprevisto que pudiera generar en los trabajadores estrés post traumático como explosiones, derrumbes, incendios, temblores, accidentes de trabajo, crietc. También, los relacionados con la violencia diaria del país como asaltos, secuestros, homicidios, etc.
- h) **Condiciones del ambiente de trabajo:** Para que el ambiente laboral esté libre de riesgos psicosociales es necesario que existan las normativas correspondientes al campo al que pertenece cada empresa. Están tienen que ver con manejo de residuos biológicos y químicos, áreas seguras de trabajo, iluminación adecuada para el desempeño de labores, mobiliario que cuente con normas ergonómicas propias de cada puesto de trabajo, equipo de seguridad, etc.

De no cumplir con la prevención de cada uno de los factores de riesgo antes mencionados, los trabajadores estarían en un riesgo latente de experimentar cansancio por exceso de estrés laboral (Síndrome del Burnout), Síndrome del superviviente, Depresión, Somatización, por mencionar algunos malestares psicológicos.

Es de importancia señalar que la clasificación anterior no es la única, que puede haber variantes entre las mismas e incluso, pueden surgir nuevas categorías conforme se siga estudiando el tema ya que, al ser situaciones que afectan directamente al ser humano; al igual que este, se vuelven irrepitibles y variadas.

#### ***1.4 Medidas de prevención de riesgos psicosociales***

Podemos señalar que el objetivo principal de la NOM-035 es promover entornos laborales saludables informando a las empresas todo tipo de medidas de prevención de riesgos psicosociales con acciones específicas como, invitar a la capacitación del personal responsable del capital humano sobre medidas de prevención de riesgos psicosociales y de corrección en

caso de existir, aplicar acciones correctivas dentro de las empresas para la solución de conflictos que están siendo promotores de riesgos psicosociales, erradicar la violencia laboral, promover un clima organizacional favorable para todos e informar a los trabajadores sobre la NOM-035 con el fin de que puedan identificar características propias y a su vez pedir ayuda.

## **II. Marco Legal**

A ser una normatividad aplicada a nivel nacional, es importante conocer todos los aspectos no solo los publicados en el Diario Oficial de la Federación sino también las demás instituciones implicadas en la salvaguarda de los trabajadores. A decir verdad, ninguna institución, norma o ley habla de riesgos psicosociales como tal; sin embargo, cada una de las que mencionaremos en este apartado habla de ciertos rasgos que tienen que ver con la prevención de riesgos psicosociales y con los lineamientos que tanto patrones como trabajadores deben seguir para cumplir con la Ley Federal y al mismo tiempo protegerse y beneficiarse de esta.

### ***II.1 Antecedentes***

De manera general podemos citar algunos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que refieren a la salud profesional y laboral y a la integridad de los trabajadores como individuos.

En los artículos 4to y 5to de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se estipulan ciertas fracciones referentes al cuidado de la salud laboral del ciudadano, al derecho al libre trabajo garantizando tanto la integridad física como mental. En el artículo 123 (Cons. 1917 art.123), donde se refiere al derecho al trabajo digno y socialmente útil en una de sus cláusulas especifica el rango de horas extras permitidas por jornada de trabajo, estas no deben exceder más de tres horas diarias por un máximo de tres días por semana. Esta información empata con lo estipulado también en la Ley Federal del Trabajo que analizaremos a continuación.

### ***II.2 Ley Federal del Trabajo (LFT)***

Esta normativa concentra un apartado completo para riesgos de trabajo relacionados con enfermedades y accidentes ocasionados por mala práctica laboral, negligencia o simplemente por accidentes que en ocasiones no se pueden evitar. A pesar de que no hay mención de riesgos psicosociales como tal, podemos empatar algunos conceptos y empezar a

identificar también las obligaciones que tanto patrón como trabajador tienen al firmar un contrato de trabajo.

Esta información es de suma importancia ya que, si bien la NOM-035 tendrá sus propias sanciones legales y económicas en caso de no cumplir con sus lineamientos no debemos olvidar que la Ley Federal del Trabajo es la máxima autoridad responsable de regir y dirigir las relaciones laborales para que éstas se den en un marco de equidad y justicia, y que dentro de ella encontramos conceptos que nos ayudarán a identificar en algún momento si un riesgo de trabajo es ocasionado por negligencia o descuido o verdaderamente podemos indicar que se trata de un riesgo psicosocial.

Para ello, debemos conocer primeramente las segmentaciones sobre riesgo de trabajo que marca la Ley federal de trabajo:

- a) **Riesgo de trabajo:** Refiere a los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo (LFT, 1970, Art. 472).
- b) **Accidente de trabajo:** Comprende cualquier lesión, la muerte o la desaparición derivada de un acto delincuencia, producida durante el ejercicio de trabajo, no importando el escenario, tiempo y/o lugar donde acontezca (LFT, 1970, Art. 474).
- c) **Enfermedad de trabajo:** Estado patológico que haya sido causado dentro de la actividad laboral o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios (LFT, 1970, Art. 475)
- d) **Responsabilidad del patrón:** Los patrones están obligados a tener siempre y en todas las áreas dentro de la empresa un botiquín con medicamentos para ligeros malestares y material de curación, asignar una brigada especializada que esté capacitada para brindar primeros auxilios en caso de alguna eventualidad que lo requiera.

Para empresas con más de 100 trabajadores, es obligación del patrón establecer una estación de enfermería la cual debe ser atendida por personal profesional dedicado al cuidado de la salud. O bien, identificar un hospital cercano a las instalaciones donde los trabajadores tengan libre atención en caso de que algún evento de riesgo o accidente suceda dentro de sus horas laborales.

Cuando una empresa es de 300 o más trabajadores, es obligación tener instalaciones de mediano tamaño donde además de enfermera, exista un médico de planta que supervise y administre la estación. (LFT, 1970, Art 504).

Lo anterior se apega también a restricciones por tipo de ramo al que una empresa pertenezca.

- e) **Responsabilidad de los trabajadores:** “Es obligación de los trabajadores observar las medidas preventivas de seguridad e higiene que establecen los reglamentos y las normas oficiales mexicanas expedidas por las autoridades competentes, así como las que indiquen los patrones para la prevención de riesgos de trabajo.” (LFT, 1970, Art. 475 bis).

Dentro de este artículo se deja claro que la responsabilidad de los trabajadores es simplemente acatarse a las normas de seguridad que estén establecidas en las empresas donde sea que presten sus servicios; no se debe de pasar por alto ni exentar ninguna norma que coadyuve al bienestar, seguridad e integridad del trabajador por muy mínima que parezca.

Por ello, los responsables del capital humano de las empresas deben ser totalmente objetivos al momento de salvaguardar al trabajador, incentivar el uso de equipo de seguridad, darle seguimiento a los siniestros que se puedan presentar donde la salud del trabajador esté en juego, no es más que alinearse a la ley.

- f) **Relación con la NOM-035:** Conocer los conceptos que abarcan los riesgos de trabajo ayuda para saber identificar los diferentes siniestros y circunstancias que se pudieran presentar dentro de una empresa, de esta manera también podemos saber qué plan de acción aplicar, cual es el procedimiento administrativo a seguir, si habrá que hacer uso de otras instancias gubernamentales e incluso legales para documentar alguna situación etc.

Al hacer el comparativo de los lineamientos de la NOM-035 con la LFT específicamente con lo que se refiere a riesgos de trabajo podemos determinar que, aunque no estén hablando de los mismos eventos y circunstancias, hay una relación importante; aplicar acciones preventivas para el cuidado de la salud del trabajador. La diferencia es que como su nombre lo dice; la NOM-035 se enfoca específicamente en los riesgos psicosociales, es decir, en los daños a la salud mental del trabajador, en eventos que hayan transgredido su integridad mental, en el cuidado de normas de seguridad que se dediquen a la salvaguarda de su psique.

### ***II.3 Ley del Seguro Social (IMSS)***

La Ley del Seguro Social, se presenta solamente como el organismo encargado de expedir las incapacidades provenientes de causas psicosociales por orden exclusivamente de las organizaciones; estas deben brindar al trabajador la documentación necesaria que los avale ante el Seguro Social que están siendo acreedores a cierto descanso e incluso atención

psicológica y/o psiquiátrica en caso de ser necesario. Estas licencias serán sin goce de sueldo puesto que no entran dentro del rango de accidentes o riesgos de trabajo según la LFT.

Esta ley, dentro de los artículos que refieren a riesgos y accidentes de trabajo especifica solamente los accidentes físicos causados por sucesos imprevistos dentro de la jornada laboral, enfermedades ocasionadas por contacto a productos químicos a los que pudieran estar expuestos los trabajadores dentro de sus actividades diarias, siniestros ocasionados por negligencia por parte del trabajador o del patrón. A su vez, el IMSS en su carácter de institución responsable de la salud de la ciudadanía en general, se compromete a establecer acciones dentro de las organizaciones con el fin de informar y prevenir riesgos relacionados con la salud del trabajador (LSS, 1995).

A pesar de lo anterior, la Ley del Seguro Social en ninguna de sus cláusulas toca el tema de riesgos psicosociales, exceso de trabajo, estrés laboral o algún otro factor que pueda afectar el bienestar mental del trabajador, si ha implementado campañas gratuitas informativas y específicamente para empresas de información, prevención, detección y corrección de estrés laboral y ha podido calificar a los participantes a través del “Test de estrés laboral” y ha demostrado que si existe una conciencia de que es un factor al que están expuestos los trabajadores, el exceso de trabajo y el poco descanso y esparcimiento también son factores que afectan en la salud física, derivando problemas cardiovasculares, digestivos y de hipertensión. También reconoce al estrés laboral como un factor importante en el estímulo del consumo de cigarro y alcohol (IMSS, 2021).

#### ***II.4 Organización Mundial de la Salud (OMS)***

La OMS defiende la premisa de que el trabajo siempre tiene que ejecutarse dentro de un ambiente saludable para el trabajador, ya que la actividad laboral como tal ayuda al individuo a generar sentido de pertenencia, independencia financiera, seguridad para él y su familia, seguridad personal al encontrarse útil y productiva en su vida, etc. Es por ello la importancia de que todos los ambientes laborales estén libres de factores que afecten al trabajador (Cooper, Mostafa, Kalimo, 2000).

Esta Organización Mundial enlista como riesgos para la salud en el trabajo “el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo

precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable” (OMS, 2021). También hace énfasis en el deterioro del sistema sensorial por estar sometido a ruidos extremos, labores en las que se haga uso extremo de la visión, etc. como riesgos a la salud del trabajador.

La posición de la OMS ante los riesgos psicosociales laborales es desde un punto de vista de prevención, invita a los responsables involucrados a estudiar cada uno de los factores que pueden generar un riesgo a la salud mental y por consecuencia a la física del trabajador. Realiza un estudio minucioso sobre cada una de las conductas y situaciones que pueden presentarse en un trabajo, desde las más obvias como la falta de equipo de seguridad, exceso de horas de trabajo, falta de iluminación, ergonomía , etc. hasta las que muchas veces no tomamos en cuenta que tienen que ver más con factores culturales como la migración, el *mobbing*, poniendo total énfasis en las prácticas que tienen en ciertos tipos de empleo como someter a pruebas rudas o violencia física a los nuevos empleados que llegan a un centro de trabajo por el simple hecho de ser nuevos, el trabajo monótono y la falta de reconocimiento por parte de los jefes y/o supervisores del área.

A pesar de que esta organización desde hace algunos años inició con la investigación sobre el tema; el panorama mundial con respecto al cuidado de la salud psicosocial del trabajador no es muy favorable ya que muchos países que pertenecen a la OIT no han puesto suficiente atención a los cambios y actualizaciones que pueden hacer dentro de sus empresas para cuidar y proteger a la ciudadanía perteneciente a la clase trabajadora.

En conclusión, la OMS defiende el punto de que la causa de riesgos psicosociales en el trabajo es de índole social, político y económico, donde los servicios de salud de cada país tienen poca o nula jurisdicción. Sin embargo, también resalta la presencia de las instituciones de salud para regular los factores de tipo social que afectan a la salud mental y física del trabajador, informar y prevenir a las empresa de lo anterior y proteger de manera legal al trabajador haciendo oficiales las pruebas médicas previas a la contratación y de manera periódica durante su estadía en una empresa y establecer leyes que hagan obligatorio el uso de equipo de seguridad y de espacios de trabajo que no mermen la integridad del trabajador.

### ***II.5 Organización Internacional del Trabajo (OIT)***

La Organización Internacional del Trabajo toma como referencia lo anterior para establecer ciertos lineamientos que ya van más enfocados a la salud psicosocial del trabajador. Primeramente, define como factores de riesgos psicosocial a “las interacciones entre el trabajo,



su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.” (OIT, 2016).

En el rubro de la salud en el trabajo también ha realizado varios estudios que desafortunadamente no han sido muy contundentes debido a que las variables son tan diversas como lo son los países, el ramo, el número de trabajadores, las culturas, etc. o simplemente porque muchas empresas no consideran relevante la afectación de la salud mental. Por ello, la OIT pone a discusión y hace la invitación primordialmente a evaluar la satisfacción en el trabajo como punto de partida para la mejora de la salud en el trabajador.

Para dicha evaluación, la OIT propone la creación de instrumentos de evaluación enfocados en el rendimiento y salud del trabajador con relación a la satisfacción laboral, sin dejar de lado la observación directa de la práctica laboral, la aplicación en conjunto puede reflejar resultados importantes para la mejora de centros de trabajo.

La OIT propone el Modelo de características del trabajo de Hackman, (Hackman & Lawler, 1971) para la evaluación de centros de trabajo, ya que esta tiene como objetivo recoger información relacionada a las actividades laborales que se desempeñan en un centro de trabajo, los factores que afectan a los trabajadores para desempeñar sus actividades y las relaciones de trabajo internas; pero, al parecer este instrumento solo se centra en las áreas de trabajo y actividades y no en la empresa en general.

Los instrumentos más actuales a nivel mundial que se siguen utilizando para la evaluación de centros de trabajo y prevención de riesgos es el “Medio ambiente profesional percibido” (Perceived Work Environment (PWE)), el cual se enfoca en obtener descripciones generales de la empresa que se está evaluando, de esta manera los resultados no quedan sesgados por la percepción o situación personal del trabajador, el otro instrumento es el elaborado por el Instituto de Salud de Helsinki, el cual ya engloba todos los elementos que intervienen en un centro de trabajo, como el entorno físico, las actividades a realizar, carga de trabajo, relaciones internas de trabajo, apreciación del trabajador entre las más importantes.

Al momento de evaluar los riesgos psicosociales existentes en una empresa, debemos también hacer uso de la observación, analizar el impacto de las características del trabajo sobre el trabajador y registrar dichas características sobre el comportamiento de este, serán de ayuda al momento de realizar un análisis en una empresa (OIT, 1984).

Otro punto de suma importancia que toca la Organización Internacional del trabajo es el impacto de los riesgos psicosociales con relación al género .en un estudio realizado por I

Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud en 2011 (OIT,2011) se encontró que las mujeres están más expuestas a riesgos psicosociales en el trabajo en contraste con que, los hombres sufren más daños por accidentes físicos lo que se determina con riesgo de trabajo; siendo así que, las mujeres quedan en desventaja al momento de sufrir alguna enfermedad consecuencia de un factor psicosocial ya que como hemos visto a lo largo del marco legal, estos aún no están englobados dentro de un marco de remuneración económica.

La razón de lo anterior es porque la mayoría de los cargos en los que figuran las mujeres están relacionados con estrés, dobles jornadas de trabajo, falta de igualdad salarial, afectación en la relación trabajo – familia debido muchas veces también a la falta de un apoyo económico por parte del padre de familia, cuando es el caso.

Como pudimos ver, la OIT está más enfocada en la evaluación de centros de trabajo y en solucionar los problemas de equidad laboral, factores muy relevantes en la salud del trabajador ya que no solo se centra al trabajo en sí, sino también a las relaciones y consecuencias externas que derivan de la no prevención de riesgos psicosociales laborales.

## ***II.6 Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS)***

La Secretaria de Trabajo y Previsión Social es la Institución que se encarga de cuidar y preservar los derechos laborales garantizando así la calidad de vida del individuo (STPS, 2021). Es por ello que, en 2018, se decreta la Norma Oficial Mexicana No. 035 con el objetivo de prevenir riesgos a la salud mental y física derivadas de la exposición a factores psicosociales dentro de un entorno laboral (NOM-035-STPS, 2018).

## ***II.7 Norma Oficial Mexicana-035***

### *Objetivo*

El objetivo principal de esta 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” (DOF, 2021).

Como se especifica en el objetivo, pretende corregir el entorno organizacional a través de la prevención de riesgos psicosociales. Se entiende por mejora de entorno laboral a la promoción del sentido de pertenencia, repartición de actividades laborales de manera equitativa, comunicación organizacional efectiva, cargas de trabajo basadas en la regulación

de la Ley Federal del Trabajo y la evaluación del desempeño con el propósito de desarrollar al capital humano de manera profesional (STPS, 2021).

Por otro lado, los factores de riesgos psicosocial son todas aquellas actividades que pueden desembocar en enfermedades físicas y/o mentales derivadas de la elaboración de actividades laborales, jornadas extensas de trabajo o algún evento violento que pueda traumatizar al trabajador.

Ambas variables deben estar reguladas en función a la normativa de las instituciones gubernamentales mencionadas al inicio de este capítulo de manera que no se sobreponga la NOM-035 sobre las demás legislaciones. También es necesario aclarar que la prevención y corrección de riesgos psicosociales no obliga a las organizaciones a evaluar de manera psicológica o psiquiátrica a los trabajadores que pudieran presentar alguna enfermedad a causa de un riesgo psicosocial, pero sí está obligada a canalizar al trabajador a alguna institución de salud para su evaluación y tratamiento, de manera que también pueda gozar de descanso laboral en caso de ser necesario y así estar amparado por algún tipo de incapacidad de manera que tanto empresa como trabajador no se vean afectados por dicho recesos de actividades laborales. (DOF, 2021).

#### *Aplicación en centros de trabajo*

Al ser una Norma Oficial, esta se deberá aplicar a nivel nacional a todos los centros de trabajo no importando el número de trabajadores que las integren. Para eso se han determinado tres categorías por número de trabajadores que podríamos identificar entre micro empresas (hasta 15 trabajadores), pequeñas empresas (de 16 a 50 trabajadores) y medianas y grandes (con más de 51 trabajadores).

Las clasificaciones anteriores se deben a que las actividades laborales distan mucho en pequeñas y grandes corporaciones, también tiene mucho que ver las actividades que se realicen, el ramo, los horarios que laboren, etc. también debemos tener en cuenta incluso las diferencias sociodemográficas de los trabajadores que la integren. Además, los factores de riesgo también pueden representarse de manera diversa según el tamaño de una empresa.

#### *Obligaciones del patrón*

Cada empresa tiene obligaciones según el número de trabajadores que la integren; en microempresas la obligación es establecer, implantar, mantener y difundir una política de

riesgos psicosociales que informe a los trabajadores sobre la prevención de violencia laboral y promueva un entorno laboral agradable, evaluar a los trabajadores con el instrumento correspondiente al número de trabajadores que tenga para identificar a los que han sido afectados con algún evento de impacto en su integridad mental y canalizarlos a la instancia adecuada para su revisión y tratamiento.

Para empresas pequeñas el patrón está obligado además a lo antes mencionado, a practicar exámenes médicos a aquellos trabajadores que hayan sido expuestos a algún evento traumático que esté afectando su salud, llevar un registro de los resultados obtenidos en la evaluación del clima laboral, de las acciones tomadas para la prevención de riesgos y de los exámenes médicos que se hayan hecho a los trabajadores que lo necesitaban.

Por último, en medianas y grandes empresas se deberá evaluar el entorno organizacional en conjunto con la evaluación del personal con base en el instrumento de evaluación proporcionado por la misma Nom-035. (DOF, 2021).

Todas las evaluaciones tanto físicas como psicológicas pueden aplicarse por medio de alguna instancia de salud especializada ya sea del sector social o privado o incluso por el médico laboral, en caso de contar con uno. También, la evaluación del entorno laboral puede asignarse a consultoras certificadas dedicadas a ello; sin embargo, esto no lo excluye de una auditoría y evaluación de algún inspector destinado por la STPS.

Será obligatorio que las empresas documenten cada una de las medidas y acciones que apliquen a su personal ya que, por motivos de auditoría, eso servirá como evidencia de que están aplicando la Norma como debe de ser, de esta manera se estará cumpliendo con la ley y las empresas podrán estar libres de multas y sanciones por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

### *Obligaciones de los trabajadores*

Las obligaciones que dicta la Norma para los trabajadores son sencillas de acatar; estos deben observar las medidas de prevención que se dicten dentro de la empresa y colaborar con sus acciones a que se efectúen de manera correcta.

Deben participar en todas las actividades que se desarrollen en la empresa con el fin de informar, corregir y prevenir riesgos psicosociales que se hayan identificado previamente. Informar sobre prácticas que afecten al clima organizacional a través de los mecanismos de denuncia que previamente establezcan las comisiones internas de seguridad e higiene.

Informar de cualquier siniestro que tenga que ver con violencia laboral, algún suceso traumático, exceso de horas de trabajo, falta de equipo de seguridad, acoso u hostigamiento sexual que afecte al trabajador. Esto deberá documentarse y llevar un seguimiento del tratamiento que el trabajador haya requerido y con los soportes necesarios de alguna institución de salud.

Participar de manera activa en las jornadas de evaluación que aplique la empresa donde trabajan con el fin de que esta pueda evaluar el clima laboral e identificar los riesgos laborales que existan para poder establecer un plan de acción. (DOF, 2021).

### *Evaluación de Centros de Trabajo*

Una vez que en una empresa se haya hecho el análisis e identificación de riesgos psicosociales que les estén afectando, se deberá aplicar un instrumento de evaluación que ayude a la identificación de acontecimientos traumáticos severos a todos los trabajadores. Esta evaluación va en conformidad con el número de trabajadores que compongan la plantilla de un centro de trabajo

Primero se deberán identificar qué tipo de factores de riesgo psicosociales están afectando a los trabajadores, una vez identificada esta variable, se procederá a analizar el entorno organizacional para saber cómo este ha influenciado en los riesgos encontrados. No debemos olvidar que un entorno favorable se logra dando un sentido de pertenencia a los trabajadores, perfiles y análisis de puesto bien desarrollados para que la repartición de actividades laborales sea equitativa, comunicación efectiva entre áreas y clientes internos, etc.

Para la identificación de ambas variables descritas anteriormente, se puede hacer uso de cualquier instrumento de evaluación enfocado a analizar clima organizacional, sin embargo; es de manera obligatoria que los centros de trabajo utilicen las “Guías de Referencias” incluidas en la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2021) según aplique. En caso contrario, se debe utilizar algún instrumento que sea válido nivel nacional, que tenga los suficientes reactivos según el número de trabajadores que existan en un centro de trabajo, que tenga una confiabilidad de 0.7 y una correlación mayor a 0.5 y significancia menor o igual a 0.05.

Cabe señalar que, la evaluación de las organizaciones deberá ser por centro de trabajo y no por empresa; es decir, si esta cuenta con sucursales en varios lugares del país, deberán aplicarse las pruebas a cada una de estas y no solo a la matriz o al corporativo según sea el caso. También se debe tomar en cuenta que los instrumentos a utilizarse dependerán del número de trabajadores que integren de cada centro de trabajo; de 1 a 15 trabajadores, de 16 a 50 y a partir

de 51 en adelante (STPS, 2021); esto debido a que, el entorno inmobiliario y mobiliario también fungen como variables importantes en la evaluación de las organizaciones. (DOF, 2021).

### **III. Capacitación**

La capacitación es una actividad imprescindible dentro del desarrollo profesional y organizacional. El implementar cursos y planes de capacitación garantiza tener personal totalmente calificado para elaborar las actividades asignadas, cuidado de las herramientas y máquinas que se usen para la elaboración del trabajo y mantener la productividad al alza mejorando la administración de tiempos de trabajo (STPS, 2021).

El objetivo de este proyecto es diseñar un plan de capacitación que prepare a todo aquel que funja como responsable de Recursos Humanos dentro de una empresa y a estudiantes que tengan relación con dicha área acerca de la NOM-035. Es por ello que debemos incluir algunos conceptos relacionados a la capacitación.

#### ***III.1 Concepto***

La capacitación es un proceso por medio del cual se le brinda a los trabajadores nuevas herramientas, conocimientos y habilidades para ejecutar sus actividades laborales (Dessler, Varela, 2011).

Chiavenato (2008) explica que la capacitación es un esfuerzo continuo enfocado en la mejora de competencias del individuo y, por ende, el desempeño de la organización. Lo define como el proceso principal dentro de la administración de Recursos Humanos.

Es así que podemos definir a la Capacitación como el proceso principal que se debe aplicar al Capital Humano con el fin de proporcionarle las herramientas necesarias para la potencialización de sus competencias y habilidades profesionales de manera que estas puedan ser un valor agregado para una organización, el cual se verá reflejado en aumento de productividad, larga vida a las máquinas y herramientas y competitividad en el mercado.

Otro punto importante que podríamos incluir, es que la capacitación ha sido también relacionada con la satisfacción laboral y mejora del entorno organizacional, en la entidad de que a un trabajador se le brinde una mejor preparación profesional, mejor sentido de pertenencia genera hacia la empresa donde labora (Chiavenato, 2008).

### ***III.2 Objetivo***

Hablando específicamente de entornos organizacionales, la capacitación tiene como objetivo principal preparar al trabajador para realizar nuevas actividades, manipular nueva maquinaria, implementar nuevos procesos y/o actualizar los ya existentes.

La Secretaria de Trabajo y Previsión Social (2021) explica que los objetivos de la capacitación son:

- Fomentar el desarrollo integral de los individuos y el de la empresa.
- Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño de las actividades laborales.
- Disminuir riesgos de trabajo.
- Contribuir a la mejora de la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

El tipo de capacitación más utilizado es el tipo “coaching”, ya sea que un superior enseñe a un integrante de su equipo de trabajo o un par con más experiencia sirva de maestro. Estos tipos de capacitación se dan cuando se integra un nuevo elemento a la compañía, y se le debe enseñar todo tipo de procesos, actividades y normativa que existe; también puede ser utilizada cuando existen ascensos de puesto de un trabajador y se necesita instruir a uno nuevo para ocupar el puesto que se deja libre. Esta va de la mano con la inducción, que se enfoca en informar al trabajador de nuevo ingreso sobre misión, visión, y valores de la empresa. (William, 2008).

En este caso, el tipo de capacitación en la que nos estaremos enfocando es la relacionada con la actualización de metodologías, procesos y procedimientos por motivo de actualización de la normatividad nacional, por ello a pesar de que será utilizando el tipo “maestro-aprendiz” no será impartida por un integrante de una organización, sino que se hará de manera externa con el fin de captar más participantes.

### ***III.3. Técnicas de Capacitación***

Una vez que ya tenemos delimitado el objetivo de la capacitación que se desea implementar, es necesario saber que técnica vamos a utilizar para impartirla, de manera que esta sea útil y eficaz y que las áreas de oportunidad existentes vayan a ser cubiertas por dicha capacitación. Hay un sinnúmero de recursos que se pueden utilizar para diseñar un plan de capacitación, por ello debemos saber qué queremos lograr, cuáles son las herramientas que tenemos disponibles, a quién va dirigido y cómo lo vamos a realizar.

### ***a) Capacitación a Distancia:***

Refiere a la enseñanza a través del uso de medios tecnológicos y no tienen que estar todos los participantes en el mismo escenario físico. Se hace el máximo uso de Tecnologías de Información, Recursos tecnológicos y medios audiovisuales de manera que la información que se imparta llegue de manera efectiva a cada participante.

Dentro de esta técnica podemos contar el aprendizaje a distancia mediante conferencias audiovisuales utilizando portales de formación empresarial y salones de clases virtuales todo con el uso de la Web. (Dessler, 2011). En todas las herramientas mencionadas anteriormente, la constante es que no es obligatorio la asistencia presencial a un aula de aprendizaje, esto da la flexibilidad al participante a ajustar sus tiempos de trabajo y poder asignar un horario específico para tomar la capacitación, otra ventaja es que a la par de obtener conocimiento teórico sobre el tema que se va a impartir, se está fortaleciendo el uso de tecnologías de información lo cual hoy en día es casi obligatorio conocer y dominar.

En México, La Secretaria de Trabajo y Previsión Social, implementó el Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (PROCADIST), en el que se ofrece capacitación, adiestramiento y actualización sobre estándares de calidad que son los más comunes dentro del mercado laboral en el país donde los trabajadores pueden desarrollar sus habilidades y competencias de manera autodidacta y en el tiempo que ellos establezcan para dedicar a su capacitación. (empleo.gob.mx, 2021). En lo que refiere a la nueva Normativa Oficial 035, actualmente aún no existe un plan de capacitación dirigido a responsables de Recursos Humanos dentro de este programa.

### ***b) E-Learning***

En la era de la información, la tecnología se ha adaptado a todo tipo de necesidades dentro del mundo laboral; es así que la capacitación no podía quedar fuera de estas actualizaciones. La capacitación con el uso de técnicas de e-learning es cada vez más común incluso fuera de escenarios empresariales, a través de la navegación por internet se puede encontrar un sinnúmero de opciones para desarrollar tus habilidades profesionales. La Comisión Europea (2001) describe al e-Learning como “el uso de nuevas tecnologías multimedia e Internet para aumentar la calidad del aprendizaje facilitando el acceso a las instalaciones y servicios, así como intercambios y colaboraciones a distancia”.



Otra manera de definir el e-learning es un sistema de enseñanza y aprendizaje basado en el uso de Tecnologías de la Información sin las restricciones propias de un escenario físico, instructores presenciales y/o lidiar con imprevistos propios de la vida diaria. También, otorga al estudiante desarrollar su autonomía y mejora el rendimiento de los procesos de aprendizaje (Rodenas, Vallés, Moncaleano, 2013).

De esta manera, podemos definir el e-learning como un proceso actual de aprendizaje donde las herramientas son totalmente virtuales y tecnológicas y que puede ajustarse a las actividades y tiempo del participante, puede ser flexible con la forma de enseñar y puede servir como fuente misma de consulta si es que se requiere. Una ventaja más de este tipo de aprendizaje es que a la par del tema en específico que se está aprendiendo, se desarrolla también el uso de tecnologías de la información lo cual le da un plus al estudiante dentro del mercado laboral y profesional.

Actualmente, la implantación del e-learning como herramienta de capacitación ha adquirido auge por varias razones; el costo de la capacitación es menor a una capacitación presencial, no interrumpe las actividades laborales del trabajador de manera que su productividad no se ve afectada y, en los tiempos actuales que el mundo está atravesando donde la interacción persona – persona se ha visto restringida debido al COVID-19, resulta una manera eficaz de seguirse preparando y obteniendo satisfacción personal y laboral.

#### *i. Modalidades del e-Learning*

Bernárdez (2007) clasifica a la educación a distancia en Educación de autoestudio y de aprendizaje colaborativo tendiendo las siguientes características:

##### *De Autoestudio:*

- El estudiante se vuelve autodidacta y el material didáctico reemplaza al profesor, La presencia de la tecnología es fundamental para evaluar y permitir a los estudiantes la exploración de la información. (Computer Supported Learning Activities-CSLA).
- Otra variante dentro del autoestudio es donde se establece la figura de facilitador o asesor como encargado de brindar retroalimentación y hacer evaluaciones (Computer Aided Evaluation-CAE)
- También se puede manejar el uso de la tecnología es su totalidad; es decir, tanto la impartición de clases, evaluaciones, consultas y asesorías se hacen de manera

sistematizada sin que una persona física intervenga (Computer Asisted Instruction-CAI).

→ El aprendizaje se conjunta con las actividades del trabajo apoyando la realización y solución de tareas dentro del ámbito laboral (Electronic Performance Support Systems-EPSS).

*Colaborativo:*

→ Puede ser aplicado con el uso de aulas virtuales, donde los participantes y el profesor se encuentran conectados en tiempo real a través de alguna plataforma específica, la información se comparte con ayuda de material virtual, el profesor explica y entre los alumnos comparten sus ideas y dudas con el objetivo de aprender de manera sincrónica.

ii. *Requisitos técnicos requeridos para ofrecer capacitación a distancia*

Para que la educación a distancia tenga éxito y el participante no caiga en la desmotivación por factores externos, es necesario tener las herramientas apropiadas para la impartición del curso que se desee implementar. Para ello, informarse sobre informática es pertinente, no porque nosotros debamos hacer la infraestructura sino para conocer qué es lo más apropiado según el programa que queramos establecer.

En el mercado hay infinidad de opciones que podrían usarse para la elaboración de un programa de capacitación, hay que saber identificar cuáles de estas están especializadas en la capacitación y cuales a la educación en línea y a distancia.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación pretende resaltar la importancia de la aplicación de la NOM-035 en centros de trabajo a través de la capacitación de los responsables de Recursos Humanos. Debido a la reciente publicación y aprobación de dicha Norma nace la necesidad de conocer los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores y las medidas tanto correctivas como preventivas que la empresa debe implementar para la salvaguarda mental y física de su capital humano.

Es así, que el objetivo final de esta investigación es diseñar un plan de capacitación para los responsables del área de Recursos Humanos donde se les pueda informar, orientar y

resolver todo tipo de dudas al respecto. Actualmente la Secretaria de Trabajo y Previsión Social se encuentra en la fase 2 de implementación de la NOM-035 lo que deja expuestas a aquellas empresas que no han realizado ningún tipo de plan de acción es por ello la importancia de cubrir esa necesidad. (STPS, 2021)

Este proyecto comprende un curso de capacitación que se impartirá en modalidad a distancia, cuyo objetivo principal es conocer las características de los factores de riesgo psicosocial, identificarlos dentro de la empresa en la que labora el participante de manera que este pueda diseñar acciones para la prevención y corrección de dicho factor a través del análisis de conceptos, el conocimiento de las obligaciones de todos los implicados, el conocimiento del marco legal y la evaluación del entorno organizacional conforme a la ley.

### **3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿La capacitación basada en la NOM-035 es efectiva para evitar riesgos psicosociales?

#### ***3.1 Objetivo General***

Determinar si la capacitación basada en la NOM-035 es benéfica para evitar riesgos psicosociales en el trabajo.

#### ***3.2 Objetivos específicos***

- Diseñar un plan de capacitación para el personal responsable del área Recursos Humanos
- Conocer las características de los factores de riesgo psicosocial
- Diseñar acciones para la prevención del riesgo psicosocial

#### ***3.3 Hipótesis***

La capacitación basada en la NOM-035 evita los riesgos psicosociales

## **4. MÉTODO**

### ***4.1 Participantes***

Trabajadores del área de Recursos Humanos y estudiantes de las áreas de administración, Psicología Organizacional e Ingeniería en Gestión Empresarial.

### ***4.2 Escenarios***

Al ser un Plan de Capacitación a Distancia, el participante elegirá el mejor escenario que tenga a su alcance donde tenga acceso a internet, iluminación adecuada y equipo de cómputo con micrófono y cámara.

La capacitación se impartirá en línea a través de la plataforma virtual Campus Universitario Virtual de Educación a Distancia (CUVED).

Técnicas de intervención. Se realizará un pre test a los participantes para conocer el nivel de conocimiento que tienen sobre la NOM-035. Se impartirá el curso y al final de este se aplicará un post test para la evaluación de conocimientos.

### ***4.3 Criterios de inclusión***

Los participantes pueden ser trabajadores responsables del área de Recursos Humanos de cualquier tipo de empresa; el giro, tamaño o sector puede ser indistinta. También pueden participar estudiantes que estén cursando los últimos semestres de carreras como Administración, Psicología Organizacional, Ingeniería en Gestión Empresarial, etc.

### ***4.4 Criterios de exclusión***

Estudiantes que estén en los primeros semestres de las carreras ya mencionadas.

### ***4.5 Procedimiento***

En este proyecto utilizaremos la plataforma del CUVED la cual está enfocada en brindar capacitación a alumnos de la Universidad Nacional Autónoma de México en diversas de sus carreras y especialidades con el fin de que los estudiantes tengan a la mano tanta información

como les sea necesaria para seguir desarrollando su aprendizaje y fortalecer los conocimientos adquiridos en sus clases cotidianas.

Esta plataforma está programada bajo el sistema MOODLE, que se encarga de la gestión de la enseñanza virtual, este software permite al profesor la creación de cursos en línea de manera sencilla, ordenada y de fácil uso para los estudiantes. Ese sistema está considerado como uno de los mejores en plataformas de E-learning, también se les conoce como Sistemas de Gestión de Aprendizaje o Ambientes Virtuales de Aprendizaje (LMS y VLE respectivamente, por sus siglas en inglés). (Moodle, 2021).

#### 1. Propósito de la intervención

Crear un espacio educativo donde los interesados puedan informarse y aclarar sus dudas sobre la implementación de esta nueva normativa. Difundir de manera objetiva la información publicada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Fomentar la educación continua en trabajadores pertenecientes al ramo Organizacional.

#### 2. Descripción del contexto de la problemática

Debido a la implementación de la NOM-035 dentro de la regulación laboral, es importante que los responsables de las áreas relacionadas con la administración del Capital Humano tengan conocimiento de todo lo que engloba dicha norma; de manera que puedan aplicar el los conceptos aprendidos dentro de la Capacitación de manera objetiva y eficaz dentro de sus Centros de Trabajo. De manera que se note un cambio importante en el Entorno Laboral que estarán trabajando y así demostrar que la Capacitación juega un papel importante en la prevención de Riesgos Psicosociales.

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El hecho de que las empresas tengan actualizado a su personal en normativas, procesos y procedimientos establecidos por las instituciones gubernamentales siempre traerá un valor agregado dentro del mercado laboral. Constantemente las organizaciones son evaluadas y auditadas con el propósito de vigilar los derechos y obligaciones tanto de ellas como de los trabajadores que la integran.

Otorgar capacitación específica en la NOM-035 traerá beneficios colectivos; primeramente, la empresa se blinda de futuras multas evaluando el entorno organizacional, corrigiendo y previniendo conductas que pudieran afectar la salud de sus trabajadores, en segundo lugar, al otorgar este tipo de herramientas y actualizaciones el personal se siente motivado y reconocido además promover el crecimiento profesional.

Al implementar un Plan de Capacitación en Línea seguimos cumpliendo con el protocolo de sanidad en el que actualmente nos encontramos debido a la COVID-19, le damos al participante la oportunidad de elegir el ambiente en el que desea tomar el curso reduciendo factores de estrés como ruidos externos, interrupciones, etc., simplificamos tiempos de traslado y la inversión económica en viáticos es nula.

Por otro lado, hacer caso omiso a las actualizaciones de prevención de riesgos psicosociales laborales pudiera representar para la empresa gastos extras por multas, demandas y/o la suspensión de actividades por desacato. A pesar de que actualmente aún no están estipuladas las cuotas, sería un gran riesgo posponer la evaluación de una organización.

Contar con un experto en la NOM-035 puede agilizar los procesos de auditoría lo que a su vez tiene grandes beneficios para la empresa como mejor administración de papelería y expedientes, registro actualizado de las acciones de mejora y reducción de tiempo invertido en las inspecciones que realiza la STPS, por mencionar las más importantes. Además; una vez que ya se haya evaluado a la plantilla completa de una empresa, se podrá atender de manera rápida y eficaz a los trabajadores que presenten algún síntoma de enfermedad ocasionado por factores de riesgo psicosocial.

Implementar este Curso de Capacitación cubrirá todo lo mencionado anteriormente de manera integral y los beneficios se verán reflejados en el bienestar de la empresa y del trabajador. Para medir el beneficio de la Capacitación, se aplicará un pre-test y un post-test (ANEXO 2.) a los participantes que consiste en identificar los conceptos más importantes que se explican dentro de la NOM-035, de esta forma también podremos identificar a los participantes que requieran una asesoría más personalizada para clarificar la información.

Por último, se le solicitará al participante responda una encuesta de satisfacción (ANEXO 3.) para validar la calidad del curso de Capacitación.

## **6. CONCLUSIONES**

La NOM-035 se promulgó con el objetivo de tener organizaciones con entornos saludables de trabajo, corrigiendo todas aquellas acciones que pueden afectar la salud psicológica y fisiológica del trabajador; como la violencia laboral, extensas jornadas laborales, liderazgo negativo, acontecimientos traumáticos, etc. de manera que se puedan disminuir diferentes enfermedades físicas derivadas de esas conductas.

El propósito de este proyecto surge de la necesidad de informar al personal de Recursos Humanos acerca de la NOM-035 a través de un Plan de Capacitación donde se den a conocer los lineamientos y características legales y administrativas que la integran con el propósito de que se encuentren mejor capacitados para salvaguardar la salud de los trabajadores y la integridad de la empresa para la que trabajan.

El objetivo principal de este proyecto es señalar la importancia de la capacitación en este tema en específico como herramienta para reducir los riesgos psicosociales dentro del entorno laboral. Para demostrarlo, se trabajará con cada uno de los objetivos específicos de manera que el Plan de Capacitación diseñado abarque cada una de las cláusulas especificadas en la NOM-035 publicadas en el DOF (2021), dentro de este diseño, se destinó una sesión en específico para ayudar a los participantes a identificar los riesgos psicosociales laborales y los factores que los provocan; por último, se les darán las herramientas necesarias para poder prevenir, corregir y erradicar las conductas que estén afectando a su personal.

La hipótesis planteada en esta investigación fue que la capacitación en la NOM-035 para el personal de Recursos Humanos es un factor de prevención de riesgos psicosociales, *per sé*; esto se comprobará en la medida de que los participantes apliquen lo aprendido en cada una de las empresas que representan. También será importante que la evaluación del personal inicie con ellos mismos, ya que otorgar capacitación continua al trabajador fomenta la motivación y la satisfacción laboral, factores que promueven un entorno laboral saludable.

Con relación al diseño del Plan de Capacitación que se aplicará, se decidió que fuera a distancia en función con las normas sanitarias que en la actualidad nos rigen debido a la COVID-19; también porque resulta una técnica que no requiere demasiada inversión de tiempo y dinero tanto para el capacitador como para el capacitado. Este Plan de Capacitación se dará a través de la plataforma del CUVED. Los objetivos que se delimitaron para el curso fueron proporcionar la información necesaria, estudiar a detalle cada característica que compone la NOM-035, Conocer e identificar los instrumentos de evaluación según el tamaño de la empresa a evaluar, fortalecer las habilidades de los participantes para que estos puedan implementar un plan de trabajo para el fortalecimiento del clima laboral y la identificación de trabajadores que estén padeciendo alguna enfermedad derivada de algún factor de riesgo psicosocial.

Para determinar que los participantes hayan obtenido los conocimientos necesarios para poder cumplir con el punto antes mencionado, se les aplicará un cuestionario al inicio del curso para conocer el nivel de información que tienen sobre la normativa, al final se les aplicará nuevamente el cuestionario para validar que tanto sus dudas hayan sido clarificadas como que la información que tal vez tuvieran un tanto distorsionada, se haya vuelto objetiva.

## **7. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN**

<b>CURSO</b>	Norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención
<b>CAPACITADOR</b>	Beatriz Huerta C.



<b>PLATAFORMA</b>	Campus Universitario Virtual de Educación a Distancia (CUVED)
<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>	6 sesiones de 2 horas c/u
<b>OBJETIVO</b>	Dar a conocer las características de los factores de riesgo psicosocial, para poder identificarlos dentro de la empresa en la que labora el participante de manera que este pueda diseñar acciones para la prevención y corrección de dicho factor a través del análisis de conceptos, el conocimiento de las obligaciones de todos los implicados, el conocimiento del marco legal y la evaluación del entorno organizacional conforme a la ley
<b>No. DE PARTICIPANTES</b>	20

#### *Situación Actual.*

La Norma Oficial Mexicana para prevenir los riesgos psicosociales laborales se encuentra en su segunda fase de aplicación, en la que las organizaciones aún no están siendo sancionadas de manera legal por no contar con los procesos y propuestas necesarios para modificar el entorno organizacional de manera que los trabajadores estén libres de presentar algún tipo de enfermedad física ocasionada por agentes relacionados al trabajo que les impida ejercer sus labores y llevar su vida personal y familiar libre de factores que los puedan afectar. Los responsables de áreas que tienen que ver con Recursos Humanos no se encuentran del todo capacitados sobre la normativa, aplicación, evaluación y sanciones que conlleve no cumplir con los acuerdos que se establecen en dicha norma.

#### *Situación Deseada:*

Que los participantes al curso conozcan el panorama general de la NOM-035, identifiquen los riesgos psicosociales y los factores que los provocan, puedan diseñar un plan de trabajo dentro de las organizaciones donde laboran para poder prevenir situaciones de riesgo en los trabajadores de manera que puedan cumplir con la normatividad que exigen las instituciones gubernamentales dedicadas a la prevención y protección de los trabajadores en nuestro país.

### *Objetivos de la Capacitación:*

- § Informar a los participantes sobre la actualización que deben tener los centros de trabajo con relación a la aplicación de la NOM-05
- § Estudiar a detalle dicha norma con el fin de saber identificar cada característica
- § Conocer los instrumentos de evaluación específicas para cada centro de trabajo
- § Tener el conocimiento necesario para poder diseñar un plan de trabajo que favorezca al trabajador y al entorno organizacional para que se implemente de manera efectiva la NOM-035

### *Evaluación.*

- § Pre test: para conocer el estado actual de cada participante conforme al conocimiento de la NOM-035
- § Post test: Para evaluar los conocimientos adquiridos durante el curso, esto será de utilidad sobre todo para tener claro los conceptos básicos de la NOM-035
- § Cuestionario de Satisfacción: para medir la calidad del curso y poder identificar las áreas de oportunidad que se pueden mejorar dentro del programa y la impartición de este

### *Instrumentos de evaluación.*

Todos los cuestionarios que se aplicarán serán diseñados por el capacitador.

### *Metodología.*

- ü **Competencia:** Instrucción, Capacitación y Actualización de la Normativa establecida por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social para prevenir riesgos psicosociales dentro de los centros de trabajo

- ü **Objetivo:** Proporcionar herramientas para dirigir y desarrollar efectivamente un plan de trabajo que ayude a la ejecución de la NOM-035 en centros de trabajo
- ü **Métodos y recursos necesarios:**
  - Ø Plataforma CUVED
  - Ø Presentación PowerPoint
  - Ø Micrófono
  - Ø Conexión a Internet
  - Ø Audífonos
  - Ø Material de apoyo a los participantes:
    - § NOM 035 (PDF)

*Temario.*

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Riesgos Psicosociales dentro de las Organizaciones</li> <li>b. Aspectos psicológicos de los riesgos psicosociales</li> <li>c. Diferencias teóricas           <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Riesgos psicosociales</li> <li>ii. Factores psicosociales</li> </ul> </li> </ul>
<b>2. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Que no es la NOM 35</li> <li>b. Que es la NOM 35</li> </ul>
<b>3. OBLIGACIONES LABORALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. De patrones</li> <li>b. De trabajadores</li> </ul>
<b>4. FACTORES DE PREVENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Políticas de prevención</li> <li>b. Medidas de prevención</li> </ul>
<b>5. MARCO LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. LFT</li> <li>b. IMSS</li> <li>c. STPS</li> </ul>

<b>6.ENTORNO ORGANIZACIONAL</b>	a. Identificación de condiciones en el ambiente laboral b. Naturaleza de riesgos en el trabajo c. Relación familia – trabajo d. Liderazgo
<b>7. LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	
<b>8. SANCIONES ADMINISTRATIVAS</b>	
<b>9. PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	

*Cronograma.*

ACTIVIDADES	FECHA	HORAS	SEMANA					
			DEL 05 AL 10 DE JULIO 2021					
			05/07/2021	06/07/2021	07/07/2021	08/07/2021	09/07/2021	10/07/2021
1 Pre Test / Introducción	05/07/2021	2 HORAS						
2 NOM-035 / Obligaciones Laborales	06/07/2021	3 HORAS						
3 Factores de Prevencion / Marco Legal	07/07/2021	3 HORAS						
4 Entorno Organizacional	08/07/2021	2 HORAS						
5 Sanciones Administrativas / Metodos de Evaluacion	09/07/2021	3 HORAS						
6 Preguntas y Respuestas / Post Test	10/07/2021	3 HORAS						

*Materiales.*

- ü Presentación PowerPoint
- ü Micrófono
- ü Conexión a Internet
- ü Audífonos

*Consideraciones Éticas.*

Los participantes deberán ser trabajadores parte del área responsable del capital humano de alguna empresa o consultoría especializada en prevenir sanciones legales, estudiantes de las áreas económico administrativas o de la salud.

## 8. REFERENCIAS

- Andres, R. e. (2015). *GUÍA PARA LA INTERVENCIÓN SINDICAL EN ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y RIESGOS PSICOSOCIALES*. Catalunya: CCOO.
- Baez, C. M. (2010). <https://www.insst.es/>. Obtenido de Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticaS: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Bernárdez, M. (2007). *Diseño, Producción, Implementación de E-learning*. Bloomington: AuthorHouse.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. (2001). Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/>: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0172:FIN:EN:PDF>
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (1917). Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/>: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_280521.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_280521.pdf)
- Cooper, C. M. (2000). *LOS FACTORES Psicosociales EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SALUD*. Obtenido de <http://apps.who.int/>: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022\\_spa.pdf;jsessionid=492D25B5A0A5B035A4BE7BBB18327D6D?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=492D25B5A0A5B035A4BE7BBB18327D6D?sequence=1)
- Cruz, E. (2019). *Importancia del manejo de competencias tecnológicas en las prácticas docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44057415013/html/index.html>
- Dessler, G. V. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Education.
- DOF. (2021). Obtenido de LEY FEDERAL DEL TRABAJO: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_230421.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf)
- Hackman, J. L. (1971). *Employee Reactions to Job Characteristics: A Constructive Replication*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/>: <https://psycnet.apa.org/record/1971-29858-001>
- <https://www.empleo.gob.mx/>. (2021). Obtenido de Capacitación a distancia para trabajadores: <https://www.empleo.gob.mx/candidatos/capacitacion-distancia-trabajadores>

- IMSS. (2021). Obtenido de <http://www.imss.gob.mx/>: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- LEY DEL SEGURO SOCIAL. (1995). Obtenido de <http://www.imss.gob.mx/>: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>
- LFT. (1970). Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/>: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_230421.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf)
- Moodle. (2021). Obtenido de <https://moodle.org/>: <https://moodle.org/>
- Neffa, J. (2015). <http://www.ceil-conicet.gov.ar/>. Obtenido de LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- NOM-035-STPS-2018. (2021). Obtenido de <https://www.gob.mx/>: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf)
- OIT. (2016). Obtenido de <https://www.ilo.org/>: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)
- OIT. *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención.* (1984). Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/>: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- OIT. *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.* (2011). Obtenido de <https://www.ilo.org/>: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- OMS. (2021). Obtenido de <https://www.who.int/>: [https://www.who.int/topics/occupational\\_health/es/](https://www.who.int/topics/occupational_health/es/)
- Rodenas, M. V. (2013). *E-learning: características y evaluación.* Obtenido de <https://core.ac.uk/>: <https://core.ac.uk/download/pdf/41778912.pdf>
- S. Merino, O. (2020). <https://prevencion.fremap.es/>. Obtenido de Manual para la gestión de riesgos psicosociales en la empresa: <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.023%20-%20Manual%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20riesgos%20psicosociales%20en%20la%20empresa.pdf>
- Salas, S. (2008). *DISEÑO DEL CURSO EN LÍNEA: TRABAJO INTERDISCIPLINARIO.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/>: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44032108.pdf>
- STPS. (2021). Obtenido de Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.:

<https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencio>

STPS. (2021). Obtenido de <https://www.gob.mx/stps>: <https://www.gob.mx/stps/que-hacemos>

William B., K. D. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.

## 9. ANEXOS

### ANEXO 1. Cartas descriptivas del curso

<b>Carta Descriptiva N°1. – Presentación, PRE TEST E INTRODUCCIÓN</b>				
Lugar y Fecha: 05 de Julio de 2021		Plataforma CUVED		
Capacitador: Beatriz Huerta C.				
Objetivo. – Presentar a los participantes el curso. Aplicar el pre test para obtener el nivel de conocimiento de los participantes. Introducción al Curso de Capacitación.				
<b>Tema</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Material</b>
Introducción	30 min.	Presentar a los participantes el curso	Explicación breve del objetivo del curso.	Libreta de notas y pluma
Aplicación del pre test	30 min.	Aplicar el pre test para obtener el nivel de conocimiento de los participantes.	Aplicación del pre test “Cuestionario básico sobre la NOM-035” a los participantes	Link de acceso al pre test
Introducción al Curso de Capacitación.	1 hora	Introducción al Curso de Capacitación. Capítulo I.	Se dará inicio al Curso de Capacitación formalmente explicando el capítulo I. del temario.	Libreta de notas y pluma



**Carta Descriptiva N°2. – NOM-035 / obligaciones generales**

Lugar y Fecha: 06 de Julio de 2021

Plataforma CUVED

Capacitador: Beatriz Huerta C.

Objetivo. – Impartición del Capítulo II. Norma Oficial Mexicana NOM-035. Capítulo III. Obligaciones Laborales del Curso de Capacitación.

<b>Tema</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Material</b>
Capítulo II. Norma Oficial Mexicana NOM-035.	1 hora	Explicar a los participantes el objetivo de la NOM-035, características generales y específicas	Que no es la NOM 35 Que es la NOM 35. Preguntas y Respuestas de los participantes	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35
Capítulo III. Obligaciones Laborales del Curso de Capacitación.	1 hora	Identificar las responsabilidades de las partes involucradas para facilitar la aplicación de la Norma en escenarios reales	De patronos De trabajadores. Preguntas y Respuestas de los participantes	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35

**Carta Descriptiva N°3. – FACTORES DE PREVENCIÓN / MARCO LEGAL**

Lugar y Fecha: 07 de Julio de 2021

Plataforma CUVED

Capacitador: Beatriz Huerta C.

Objetivo. – Impartición del Capítulo IV. Factores de Prevención. Capítulo V. Marco Legal.

<b>Tema</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Material</b>
Capítulo IV. Factores de Prevención	1 hora	Explicar la diferencia entre factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales	Políticas de prevención Medidas de prevención.	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35
Capítulo V. Marco Legal.	1 hora	Estudiar la Normativa que rige, avala y concuerda con la NOM-035 desde diferentes enfoques de aplicación	LFT IMSS STPS.	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35

**Carta Descriptiva N°4. – ENTORNO ORGANIZACIONAL**

Lugar y Fecha: 08 de Julio de 2021

Plataforma CUVED

Capacitador: Beatriz Huerta C.

Objetivo. – Impartición del Capítulo VI. Entorno Organizacional.

<b>Tema</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Material</b>
Capítulo VI. Entorno Organizacional.	1 hora	Ahondar en la definición de Entorno Organizacional saludable con el objetivo de poder identificar riesgos psicosociales ya existentes en sus centros de trabajo, corregirlos y prevenir los que pudieran presentarse en un futuro.	Identificación de condiciones en el ambiente laboral Naturaleza de riesgos en el trabajo Relación familia – trabajo Liderazgo	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35

**Carta Descriptiva N°5. – MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES / sanciones administrativas**

Lugar y Fecha: 09 de Julio de 2021

Plataforma CUVED

Capacitador: Beatriz Huerta C.

Objetivo. – Capítulo VII. Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales / Capítulo VIII. Sanciones Administrativas.

<b>Tema</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Material</b>
Capitulo VII. Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales.	1 hora	Analizar cada una de los instrumentos de Evaluación según el tipo y tamaño de Centro de Trabajo que se vaya a evaluar	Se analizarán los instrumentos de evaluación que vienen incluidos dentro de la NOM-035 para el uso completo de la normativa	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35

Capitulo Sanciones Administrativas.	VIII.	1 hora	Informar las sanciones que estarán en vigencia una vez se pase a la Fase III de aplicación de la NOM-035 a nivel nacional	Brindar información a los participantes con el fin de prevenir cargos y multas por incumplimiento de la normativa.	Libreta de notas y pluma Cuadernillo con la NOM-35
-------------------------------------	-------	--------	---	--	---

**Carta Descriptiva N°6. – post test / preguntas y respuestas**

Lugar y Fecha: 10 de Julio de 2021

Plataforma CUVED

Capacitador: Beatriz Huerta C.

Objetivo. – Aplicación del Post Test para evaluar el nivel de conocimiento actual de los participantes de manera que se pueda evaluar la calidad del Curso de Capacitación. Ronda de preguntas y respuestas para aclarar dudas a partir de las respuestas del test. Aplicación del Cuestionario de Satisfacción para evaluar al capacitador.

<b>Tema</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Material</b>
Aplicación del Post Test	30 min	Evaluar el nivel de conocimiento actual de los participantes de manera que se pueda evaluar la calidad del Curso de Capacitación.	Se aplicará a través de un link en línea con cronómetro ya que se espera que los conocimientos estén presentes en los participantes	Libreta de notas y pluma Link de aplicación

Ronda de preguntas y respuestas	1 hora	Dinámica para reforzar conocimientos.	De manera dinámica hacer una sesión de aprendizaje colaborativo donde las preguntas se respondan entre los mismos participantes y el capacitador funge sólo como moderador	Libreta de notas y pluma
Aplicación del Cuestionario de Satisfacción	30 min.	Evaluar el desarrollo del curso a través del capacitador.	Se aplicará a través de un link en línea	Libreta de notas y pluma Link de aplicación

*ANEXO 2. Pre-test y Post-test (mismo formato).*

## **CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS**

### **Curso de Capacitación. Norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención**

Responde las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es la NOM-035?
2. Define los riesgos psicosociales laborales y escribe un ejemplo
3. Define los factores de riesgos psicosocial en el trabajo y escribe un ejemplo
4. Menciona dos Instituciones gubernamentales que trabajen en conjunto con la STPS para la aplicación objetiva de la NOM-035
5. Escribe un ejemplo de Riesgo Psicosocial que exista dentro de un Centro de Trabajo y describe brevemente cómo lo solucionarías.



*ANEXO 3. Cuestionario de Satisfacción.*

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

**Curso de Capacitación. Norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención**

Con base en el curso de Capacitación que acabas de recibir, responde las siguientes preguntas.

1. La capacitación fue clara y logró transmitir los conceptos importantes de los temas
2. De la información impartida, cuál consideras la más importante.
3. Qué información te hubiera gustado conocer más a fondo en esta capacitación.
4. Escribe un breve comentario que nos ayude a mejorar este Curso.