Las fronteras que traspasa el estrés laboral

La NOM-035 frente al reto del teletrabajo

Una reflexión sobre la salud emocional en la nueva realidad organizacional.

MATEOS CONSULTORES / ARTÍCULO / Isai Tapia

Mateos Consultores

Planteamiento

El bienestar emocional en el trabajo ha dejado de ser un tema secundario. Hoy, más que nunca, la salud mental y la calidad de vida de los colaboradores se reconocen como factores estratégicos que impactan directamente la productividad, la retención del talento y la sostenibilidad de las organizaciones. La **NOM-035-STPS-2018**, relativa a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, representa un esfuerzo normativo sin precedentes en México para reconocer y mitigar los efectos del estrés laboral, el acoso, la violencia y las condiciones organizacionales adversas.

Sin embargo, factores como la irrupción del **teletrabajo** tras la pandemia de COVID-19 han transformado radicalmente los límites tradicionales entre la vida personal y laboral. Lo que antes eran fronteras claras —la oficina como espacio físico, el horario, las áreas de descanso— se diluyeron en una rutina compartida entre áreas improvisadas, pantallas, familia, mascotas y vecinos. Este fenómeno nos obliga a reflexionar sobre un hecho evidente: el estrés laboral ya no se queda en el trabajo, **traspasa las fronteras físicas y emocionales de nuestros hogares**.

Contexto

La **NOM-035-STPS-2018**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable dentro de los centros de trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018).

La norma se estructura en tres grandes apartados:

1. **Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial**, como las cargas excesivas de trabajo, la falta de control sobre las actividades o la interferencia en la relación trabajo-familia.
2. **Evaluación del entorno organizacional**, donde se valoran aspectos como el liderazgo, la comunicación y el reconocimiento del desempeño.
3. **Medidas de prevención y control**, que incluyen desde la difusión de políticas internas hasta la atención a eventos traumáticos severos relacionados con el trabajo.

Por su parte, la **ISO 45001:2018**, norma internacional sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, incorpora un enfoque complementario. En su cláusula 6.1, establece la necesidad de identificar riesgos y oportunidades que afecten tanto la seguridad física como la salud mental del trabajador. Ambas normas convergen en un mismo principio: **la salud ocupacional debe ser integral**, abarcando cuerpo y mente.

Esta alineación entre la NOM-035 y la ISO 45001 permite a las organizaciones mexicanas integrar la gestión de riesgos psicosociales dentro de sus sistemas de gestión, transformando el cumplimiento normativo en una oportunidad de mejora continua y de fortalecimiento cultural.

Problemática

A pesar del avance normativo, en la práctica persiste una brecha significativa entre el cumplimiento formal y la verdadera implementación. Para muchas empresas, la NOM-035 se ha reducido a cuestionarios aplicados una vez al año o a la publicación de una política genérica. Sin embargo, la intención de la norma va mucho más allá: propone generar entornos laborales saludables, empáticos y emocionalmente sostenibles.

El **teletrabajo** trajo consigo nuevas tensiones. En muchos casos, los hogares se convirtieron en oficinas improvisadas, compartidas por varios miembros de la familia que también trabajaban o estudiaban en línea. La falta de límites espaciales y temporales aumentó la carga emocional y disminuyó la capacidad de desconexión.

A menudo olvidamos que el estrés laboral no solo impacta al colaborador, sino también a su entorno más cercano. Antes se decía que los problemas del trabajo debían quedarse en la oficina; hoy, esos problemas **se viven en tiempo real dentro del hogar**, afectando la dinámica familiar y la salud emocional colectiva.

Como consultores, hemos observado con frecuencia que la causa raíz del agotamiento no radica únicamente en el exceso de trabajo, sino en la **falta de liderazgo emocionalmente competente**. La ausencia de empatía, de comunicación clara y de apoyo psicológico dentro de los equipos genera un ambiente de tensión que trasciende los muros de la organización.

Alternativa de solución

El desafío consiste en ir **más allá del cumplimiento documental** y convertir la gestión de riesgos psicosociales en un eje estratégico de la cultura organizacional. Algunas acciones recomendadas incluyen:

- **Integrar la NOM-035 dentro del Sistema de Gestión ISO 45001**, asegurando su seguimiento en auditorías internas y revisiones por la dirección.
- **Capacitar a los líderes en todos niveles** en comunicación efectiva, empatía y gestión emocional.
- **Promover la desconexión digital** y el respeto a los horarios laborales, especialmente en modalidades híbridas o remotas.
- **Evaluar periódicamente el clima organizacional**, no solo mediante encuestas, sino con espacios de diálogo real y confidencial.
- **Atender los eventos traumáticos** o de alta carga emocional con protocolos claros y apoyo profesional.

De esta manera, la NOM-035 puede convertirse en una **herramienta de madurez organizacional**, donde el bienestar no se perciba como un gasto, sino como una inversión en sostenibilidad y productividad.

Conclusión

La pandemia nos obligó a mirar de frente una verdad incómoda: el trabajo y la vida personal ya no pueden separarse completamente. Las emociones, la tensión y las dinámicas de poder en las organizaciones tienen repercusiones que van mucho más allá del horario laboral.

México ha dado pasos importantes con la NOM-035, pero aún estamos en un proceso de aprendizaje colectivo. Las empresas que realmente asumen el compromiso de cuidar la salud emocional de sus colaboradores no solo cumplen con la ley, **transforman su cultura interna y fortalecen su reputación externa**.

La salud mental en el trabajo es hoy una frontera ética, técnica y humana. Entenderla, gestionarla y protegerla no es solo una obligación legal, sino una responsabilidad compartida que define el futuro del trabajo en nuestro país.

Referencias

- International Organization for Standardization. (2018). ISO 45001:2018 – Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use. ISO.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre de 2018.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Consideraciones sobre salud mental y psicosocial durante el brote de COVID-19. OMS.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2021). Guía técnica para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. IMSS.
- Vega, J., & Salgado, E. (2022). Gestión de riesgos psicosociales en entornos laborales híbridos. Revista Mexicana de Salud Ocupacional, 14(2), 45–56.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). Teletrabajo y salud mental: desafíos y oportunidades para América Latina. OIT.