

## **Modelo de implementación para la gestión de riesgos psicosociales basado en la norma ISO 45003:2021 para los servidores públicos de una dependencia del GEM**

**Sandra Agallo Velázquez**

Universidad Autónoma del Estado de México

0009-0002-2732-1915

agallosandra26@hotmail.com

sagallov001@alumno.uaemex.mx

**María del Carmen Hernández Silva**

0000-0002-8021-3852

Universidad Autónoma del Estado de México

mchernandezs@uaemex.mx

### **RESUMEN**

El presente artículo destacará la importancia de gestionar de manera adecuada los factores de riesgo de naturaleza psicosocial en los colaboradores de cualquier organización y en especial en los de una Dependencia Pública del Gobierno del Estado de México. Lo anterior, debido a que dichos factores de riesgo, pueden poner en peligro la seguridad y bienestar laboral de los trabajadores, lo que a su vez puede provocar daños y deterioro en su salud física y mental, además de afectar en su productividad y por consiguiente perjudicar la calidad en el desempeño de tareas, en el logro de metas y objetivos Institucionales; aunado a lo anterior, en esta investigación, también, se expondrán y resaltarán los síntomas físicos que se encuentran presentes en los colaboradores causados por el estrés laboral; esto debido a que el estrés en el trabajo es considerado como el principal riesgo psicosocial que se manifiesta en el área laboral, ya que de acuerdo al Informe “Estrés en el trabajo, un reto colectivo”, publicado en 2016 por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), se cataloga al estrés laboral como un impacto negativo en el lugar de trabajo y como el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional, ya que este puede ser causado por un desequilibrio entre las exigencias laborales percibidas y los recursos auto percibidos de un individuo para cumplir con las mismas. También, se investigarán las afectaciones que ya pueden estar presentes en los servidores públicos, debido a la exposición a dichos factores de riesgo psicosocial; siendo así que se pretende conocer la presencia de afectaciones a la salud mental como son la depresión, la ansiedad y estrés, manifestados en el desánimo o desilusión, en la pérdida de interés, en la tristeza, en el sentimiento de inutilidad, en la impaciencia, en la irritabilidad y/o nerviosismo, así como afectaciones a la salud física

como problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, entre otras; asimismo, se buscará detectar el nivel de somnolencia diurna para evaluar la probabilidad de que los servidores públicos de dicha Dependencia, puedan dormir, cabecear, o quedarse dormidos en situaciones cotidianas, tales como ver televisión, sentarse, conversar, leer, entre otras ya que al conocer el nivel de somnolencia que presentan, se puede obtener información valiosa sobre el nivel de energía con el que realizan sus actividades laborales y detectar los riesgos de salud y seguridad presentes en el lugar de trabajo. En relación a lo anterior, también se evaluará la inteligencia emocional percibida de los colaboradores, así como las principales emociones vividas, ya que en base a ello se conocerá sobre como manejan sus emociones y cuáles son las más presentes, lo cual en su conjunto será un indicador determinante para saber que tan resilientes son ante estímulos negativos (exposición a factores de riesgo psicosocial) y que tanto puede ser afectada su salud mental y física. Otro factor que se pretende medir en la presente investigación, es la percepción que tienen los servidores públicos referente al clima laboral de la organización, esto debido a que, es importante conocer el grado de satisfacción e insatisfacción que tienen sobre las condiciones actuales en sus unidades de trabajo. En tal sentido, en el presente documento, también se mencionarán los antecedentes de la calidad en general, su enfoque e importancia para el bienestar de los colaboradores, así como datos informados por organizaciones oficiales que reafirman su relevancia; también se hablará de las acciones en materia de calidad realizadas por el Gobierno Federal de México y del Gobierno del Estado de México y se mencionará la razón por la cual es conveniente basarse en la Norma ISO 45003:2021, para el desarrollo de un modelo de gestión de riesgos psicosociales para cuidar y mejorar la calidad del bienestar laboral. En tal virtud esta investigación, considerara la descripción, análisis e interpretación de la autopercepción de los servidores públicos a la exposición de factores de riesgo psicosocial, a los síntomas generados por el estrés, a la presencia de emociones negativas, al nivel de somnolencia diurna, al grado de inteligencia emocional y al clima laboral en sus unidades de trabajo; esto, debido a que se pretende obtener información de manera integral, que se recolectara a través de la aplicación de instrumentos (cuestionarios), que permitan mostrar, documentar y describir el impacto de dichos factores que están presentes en diversas organizaciones, pero que han sido poco explorados en la administración pública, con el objetivo de crear un antecedente que demuestre la necesidad de desarrollar e implementar un modelo (propuesta), para la gestión de riesgos psicosociales, basado en la Norma ISO 45003:2021 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Seguridad y salud psicológicas en el trabajo – Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales, a fin de alcanzar una mejora en la calidad del bienestar laboral de los colaboradores de la Dependencia Pública objeto de estudio.

**Palabras clave:** Factor de riesgo, Riesgo Psicosocial, Norma ISO, Calidad, Bienestar laboral, NOM'S, Gestión de riesgos, emociones, estrés, somnolencia diurna, inteligencia emocional, clima laboral.

## **Implementation model for managing psychosocial risks based on ISO 45003:2021 in a government agency of the state of Mexico**

### **ABSTRACT**

This article highlights the importance of properly managing psychosocial risk factors among employees in any organization, especially those working in a government agency in the State of Mexico. Psychosocial risk factors can endanger the occupational safety and well-being of workers, potentially causing damage and deterioration in their physical and mental health. They may also reduce productivity, harm the quality of task performance, and hinder the achievement of institutional goals and objectives. This research also examines the physical symptoms caused by stress, considered the main psychosocial risk in the workplace. According to the report "Stress at Work: A Collective Challenge" published in 2016 by the ILO (International Labour Organization), stress is classified as having a negative impact in the workplace. It is regarded as the first sign of physical and emotional damage and can create an imbalance between job demands and the resources workers perceive as available to perform their tasks. Additionally, this study analyzes the effects that may already be present in workers due to exposure to these psychosocial risk factors. It seeks to identify negative emotional states such as depression, anxiety, discouragement, disillusionment, sadness, feelings of uselessness, nervousness, panic, irritability, and impatience. Furthermore, the level of daytime sleepiness among employees of this agency will be evaluated in order to determine the probability of dozing off, nodding off, or falling asleep in everyday situations—such as watching television, sitting, conversing, or reading. Measuring sleepiness provides valuable insight into workers' energy levels during their tasks and helps detect potential health and safety risks in the workplace. In relation to the above, the level of emotional intelligence among employees will also be measured, as this indicates their ability to manage emotions and resilience to negative stimuli (exposure to psychosocial risk factors). This serves as a key indicator of how mental and physical health may be affected. Another factor assessed in this research is employees' perception of their work environment, since understanding their satisfaction or dissatisfaction with current working conditions is crucial. This document also discusses the background of quality management in general, its relevance to employee well-being, and official data reaffirming the importance of the topic. It reviews quality initiatives implemented by the Federal Government of Mexico and the State of Mexico and explains the relevance of basing psychosocial risk

management on the ISO 45003:2021 Standard. This serves as a foundation for developing a management model that enhances occupational well-being. Accordingly, this research considers the description, analysis, and interpretation of workers' self-perception regarding exposure to psychosocial risk factors, stress symptoms, negative emotions, daytime sleepiness, emotional intelligence, and workplace climate. The study aims to obtain comprehensive information through questionnaires that document the impact of these factors—often overlooked in public administration. The ultimate goal is to establish a precedent that demonstrates the need to develop and implement a psychosocial risk management model based on the ISO 45003:2021 Standard on Occupational Health and Safety – Psychological Health and Safety at Work.

**Keywords:** Psychosocial risk factors, ISO standards, quality, occupational well-being, NOMs, risk management, stress, daytime sleepiness, emotional intelligence, work environment.

## INTRODUCCIÓN

La calidad hoy en día resulta indispensable para cualquier organización, toda vez que el mundo y el surgimiento de nuevas ideas y necesidades, siempre está en constante movimiento, y en consecuencia los esfuerzos de la humanidad, siempre se han orientado a realizar un trabajo, producto o servicio de la mejor manera posible, creando e implementando objetos con nuevas particularidades, lo que ha permitido mejorar continuamente los productos y servicios ya existentes o bien cambiarlos en su totalidad por medio de la innovación disruptiva, creando desde cero, reiniciando o reestructurando procesos.

En su evolución, la calidad se ha ido transformando a través del tiempo; recordemos que en el pasado “en algunas culturas, los conocimientos sobre calidad se heredaban, siendo “el maestro artesano, quien le enseñaba al aprendiz” (Montaudon 2010, citado de Flood, 1993), y considerando que en sus distintas etapas la mejora de la calidad, ha sido efecto de la observación, de la práctica, de la experiencia y del aprendizaje de los fabricantes y comerciantes; es importante mencionar que la evolución formal de la calidad inició aproximadamente en el año de 1700, pasando por cambios y transformaciones como fueron, la inspección orientada a los productos, el control de la calidad con enfoque a procesos, el aseguramiento de la calidad implementando sistemas, la calidad total en la que por fin se consideró al elemento humano parte fundamental para lograrla, hasta llegar a la competitividad en el año 2000, (Torres et. al. 2012), no obstante, también se han aportado métodos y herramientas de calidad, tales como las hojas de verificación, el diagrama de Pareto, el diagrama de Ishikawa, el ciclo Deming, entre otros, que fueron propuestos en el pasado por grandes autores de la calidad como lo fueron Deming, Ishikawa o Juran, métodos que siguen siendo usados actualmente por diferentes tipos de organizaciones a fin de mejorar la calidad en un

producto, servicio, o proceso. No obstante, el desarrollo y evolución de la calidad, sigue hoy en día, ya que para el caso de México están presentes las Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S) mismas que han sido desarrolladas por Autoridades Gubernamentales de México especializadas y de manera internacional las Normas ISO, que son creadas por la Organización Internacional de Normalización, las cuales ayudan a certificar procesos en calidad o bien a instaurar sistemas de gestión de calidad, de riesgos, de seguridad, entre otras.

Como ya se refirió, que durante la evolución de la calidad se ha considerado a los trabajadores como uno de los factores fundamentales, para lograrla; es en este sentido, que su bienestar laboral resulta imprescindible puesto que su desempeño es vital para el logro de resultados organizacionales; por esta razón, la exposición a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo puede afectar el bienestar laboral, ocasionando también estragos en la productividad; ya que dichos riesgos, se definen como: “aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado” (NOM-035-STPS-2018), por lo que resulta necesario y esencial, que en todas las unidades organizacionales, se gestionen dichos factores de riesgo de manera correcta, ya sean estas de la iniciativa privada o pública.

En tal virtud, para el caso específico de este estudio, se puede confirmar la viabilidad de desarrollar un Modelo de implementación de gestión de riesgos psicosociales, basado en la Norma ISO 45003:2021, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Seguridad y salud psicológicas en el trabajo – Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales, toda vez que la misma brinda las pautas que se deben de considerar para realizarlo de manera adecuada, con la finalidad de lograr un impacto positivo en la Dependencia pública (objeto de estudio), mejorando la calidad en el bienestar físico y mental de los colaboradores que a su vez permita obtener un efecto domino que mejore la calidad de todas las actividades de la Dependencia. Así mismo, también resulta necesario mencionar que los factores de riesgo psicosocial en servidores públicos en las Dependencias del Gobierno del Estado de México, ha sido un tema escasamente indagado y muy poco atendido; sin embargo, el gobierno mexicano a través de los años, si ha realizado acciones en materia de calidad, a nivel Federal y Estatal (Estado de México) debido a que han implementado Normas Oficiales Mexicanas y Normas ISO, por lo cual, ya existe un gran acercamiento con la calidad, por tanto, se cuenta con la apertura y la disposición de poder realizar la presente investigación y desarrollar un modelo de gestión de riesgos basado en la Norma ISO 45003:2021.

Cabe mencionar que se seleccionó la Norma ISO 45003:2021, debido a que cuenta con una estructura que considera el **contexto de la organización** en el que se debe de considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas que en este caso son todos los servidores públicos, así como su contexto interno y externo de la Dependencia, para así establecer acciones que permitan adaptarse a dichos requerimientos; **el liderazgo y compromiso** de la alta dirección y de los mismos colaboradores, para promover la conciencia y la importancia del bienestar laboral, por medio de reglas, políticas, definición de roles y responsabilidades, fomento a la participación y consulta; **la planificación** que considera el establecimiento de las acciones que se deben de desarrollar para abordar la gestión de riesgos psicosociales, así como los objetivos que se pretenden alcanzar; **el apoyo** que refiere que recursos va a destinar la Dependencia para implementar de manera adecuada dicho sistema de gestión, considerando también contar con el personal calificado y competente para llevar a cabo todas las acciones; **la operación**, en la cual se debe de establecer la planificación, los controles y la ejecución de las actividades planeadas; **la evaluación del desempeño** que refiere a la supervisión de dicho modelo, en el cual se pueden considerar revisiones continuas o auditorías y por último las acciones de **mejora continua**.

Para finalizar, una organización siempre debe de esforzarse en mantener una mejora continua, por lo tanto, es necesario mencionar que los modelos y sistemas para la gestión de riesgos iniciaron como parte de la mejora de la calidad en productos y procesos productivos, sin embargo, a través del tiempo, han ido considerando otros aspectos como parte de la misma, tal como el caso de esta investigación, que está orientada en la mejora de la calidad del bienestar laboral de los colaboradores de cualquier unidad de trabajo.

## **METODOLOGÍA**

La investigación que se realizará será con enfoque cuantitativo, por medio de la aplicación de cuestionarios, el diseño, será no experimental y transversal descriptivo ya que se recolectarán datos en un único momento y se abordarán de manera representativa y sin manipular la información, por lo que únicamente se describirá el fenómeno que ya está ocurriendo en la Dependencia de Gobierno, pero que no ha sido atendido, a fin de documentar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial, a los síntomas generados por el estrés, a la presencia de emociones negativas, al nivel de somnolencia diurna, al grado de inteligencia emocional y al clima laboral en sus unidades de trabajo que auto perciben los servidores públicos de dicha Dependencia de Gobierno, como efecto de los factores de riesgo psicosocial inadecuadamente gestionados.

El tipo de muestra que se considerará para el desarrollo del presente proyecto es no probabilístico, ya que esta investigación, no dependerá de la probabilidad, puesto que no se basará en el empleo de fórmulas probabilísticas; en este sentido, la muestra que se considerará, será el total de la plantilla de la Dependencia Gubernamental del Estado de México, que consta de 102 servidores públicos, misma que cuenta con la siguiente estructura:

- **Dirección General 1** (5 servidores públicos, 1 Director General y 4 operativos)
- **Unidad 1** (3 servidores públicos, 1 Jefatura de de Departamento y 2 operativos)
- **Unidad 2** (5 servidores públicos, 1 Jefatura de Departamento y 4 operativos)
- **Subdirección 1** (17 servidores públicos, 1 Subdirector, 3 Jefaturas de Departamento y 13 operativos)
- **Subdirección 2** (16 servidores públicos, 1 Subdirector, 1 Jefatura de Departamento y 14 operativos)
- **Subdirección 3** (28 servidores públicos, 1 Subdirector, 3 Jefaturas de Departamento y 24 operativos)
- **Subdirección 4** (13 servidores públicos, 1 Subdirector, 1 Jefatura de Departamento y 11 operativos)
- **Subdirección 5** (15 servidores publicos, 1 Subdirector y 14 operativos)

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos serán, la Guía de referencia III, que propone la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial –Identificación, análisis y prevención publicada en el Diario oficial de la Federación en 2018, la Escala Sintomática del Estrés (ESE), instrumento de autoevaluación que va a permitir conocer la presencia e intensidad de los síntomas asociados con el estrés que los colaboradores perciban, la Escala de depresión, ansiedad y estrés DASS-21, instrumento que ayudará a identificar el nivel de dichas emociones negativas, la Escala de somnolencia de Epworth (ESS), el cual permitirá identificar el nivel de somnolencia diurna, la Prueba TMMS-24 (Trait-Meta Mood Scale), que detectará el nivel de inteligencia emocional y el Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer, que permitirá conocer la percepción de las condiciones laborales.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La presente investigación se encuentra en proceso y cabe destacar que la Dependencia de Gobierno objeto de análisis, ha mostrado una gran apertura a la presente investigación, otorgando las facilidades para llevarla a cabo, ya que consideran sumamente importante e innovador el cuidado del bienestar de su personal.

Actualmente la investigación está en la fase de recolección de datos, cabe mencionar que las impresiones y reacciones del personal al que se le han aplicado los cuestionarios, han sido variadas ya que en algunos

casos se ha presentado ánimo, enojo, resistencia y resignación, además de que algunos servidores públicos han expresado opiniones propias que muchas veces intentan generalizar, sin embargo, el fin de esta investigación es que justo a partir de conocer la percepción individual de cada uno, considerando que son 102 servidores públicos, se identifiquen las interacciones de todos con la organización, es decir, con el contexto del trabajo, diseño de la tarea y las relaciones laborales existentes y así, de manera agrupada, podamos conocer el nivel de riesgo psicosocial susceptible de ser atendido.

Referente a lo anterior también resulta importante mencionar que como parte estratégica de la investigación se les otorgó a los servidores públicos de la Dependencia, objeto de estudio, una plática previa a la aplicación de los instrumentos, denominada: “La importancia del bienestar emocional en el trabajo y su relación con la gestión de riesgos psicosociales y el clima laboral”, con el fin de sensibilizarlos con el tema y prepararlos para la contestación de los cuestionarios.

En este sentido afortunadamente en un futuro cercano se podrán mostrar los resultados sobre la presencia de factores de riesgo psicosocial, así como sus repercusiones en los aspectos y factores ya señalados en los apartados anteriores en una Dependencia de Gobierno, además de que los instrumentos anteriormente referidos, ayudarán a obtener la suficiente información, para contar con el soporte, para crear una propuesta de Modelo de implementación, para la gestión de riesgos de naturaleza psicosocial, para la mejora de la calidad del bienestar laboral de los servidores públicos.

## **CONCLUSIONES**

Como se refirió en el apartado anterior, la investigación se encuentra en la fase de recolección de datos y las impresiones con las que se cuentan hasta el momento, nos permite identificar que los factores de riesgo psicosociales se encuentran presentes en todas las organizaciones, sin embargo, el nivel de exposición en los colaboradores, dependerá mucho del resultado de la investigación y de la percepción de las características del área laboral y del trabajo realizado, no obstante, siempre existe la posibilidad de la mejora continua en cualquier aspecto.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Contreras Orozco, L. (2010). La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México. *Convergencia*, 17(53), 258-310. Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v17n53/v17n53a12.pdf>
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2019). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.

- Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (ISO 9000). Recuperado de: [https://cdn.standards.iteh.ai/samples/45481/7a88f2b85cec4438a96de8da61970d1c/ISO-9000-2015.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://cdn.standards.iteh.ai/samples/45481/7a88f2b85cec4438a96de8da61970d1c/ISO-9000-2015.pdf?utm_source=chatgpt.com)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). La salud mental en el lugar de trabajo. OIT. Recuperado de: <https://www.ilo.org/es/temas-y-sectores/seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Mental health at work: Policy brief, de la Organización Mundial de la Salud. (2022), Recuperado de: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/es/publications/estr%C3%A9s-en-el-trabajo-un-reto-colectivo>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2018). NOM-035-STPS 2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5535488&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5535488&fecha=23/10/2018)
- Montaudon Tomás, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta Universitaria*, 20(2), 50–55. Recuperado de: <https://doi.org/10.15174/au.2010.81>
- Torres Saumeth, K.M., Ruiz Afanador, T. S., Solís Ospino, L., y Martínez Barraza, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión empresarial*, 10(2) 100-107.  
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>
- International Organization for Standardization. (2021). ISO 45003:2021: Occupational health and safety management – Psychological health and safety at work – Guidelines for managing psychosocial risks. ISO.  
Recuperado de: ISO 45003:2021(es), Gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Seguridad y salud psicológicas en el trabajo – Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales