

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



TESIS DOCTORAL:

**LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO LABORAL A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN Y SUS EFECTOS EN LA
DISMINUCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES EN EL
MARCO DE LA NOM-035 SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.**

PRESENTADA POR:

MDL. MAYELA MARÍA DE LOURDES QUIROGA TAMEZ

DIRECTOR DE TESIS:

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

CIUDAD UNIVERSITARIA, A 18 DE ABRIL DEL 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARO QUE:

El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor(a) es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación.

En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.

AUTOR: Mayela María de Lourdes Quiroga Tamez

FECHA: 18 de abril del 2023

FIRMA:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mayela', written over a light blue dotted background.

DEDICATORIA

A mi familia por estar en todo momento a mi lado dando su respaldo para continuar con esta meta de terminar el doctorado, a mi esposo Manuel, a mis hijos Manuel y Samuel, quiero que sepan que esto es un logro de superación personal y gracias por todo el tiempo y la dedicación que le di, quitando tiempo para estar con lo máspreciado para mí que es mi familia, por no estar en momentos importantes durante estos 3 años con ustedes de tiempo completo, esto es un trabajo dedicado a ustedes, a mis familiares, amigos, compañeros de trabajo, por estar siempre pendiente de mi desarrollo profesional, a mis padres Ambrosio y María de los Ángeles que estoy segura que estarán muy contentos desde el cielo acompañándome en todo momento para terminar una etapa más de mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco especialmente a mi Universidad Autónoma de Nuevo León y a la Facultad de Derecho y Criminología que me dieron la oportunidad de estudiar la licenciatura, maestría y el doctorado, por ser una parte importante de mi vida profesional donde tengo el gran privilegio de tener 24 años de impartir cátedra y poder compartir el estudio y la preparación académica con mi querida Facultad de Derecho y Criminología, agradezco a los titulares de la Institución por la oportunidad de seguir preparándonos día a día.

Le doy las gracias a mis maestros del doctorado que de todos aprendí, por los consejos, las experiencias y el ánimo que nos dieron todos a mí y a mis compañeros estudiantes. Gracias a las doctoras Reyna Vázquez, Dra. Karla Sáenz, Dra. Jéssica Vera, Dra. Mirna García, Dra. Leonor Ramos, a los doctores José Guadalupe Steele, Dr. Arnulfo Sánchez, Dr. Paris Cabello, Dr. José Zaragoza, Dr. José Segoviano, Dr. Gabriel Gorjón y en especial a mi asesor de tesis el Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez que en todo momento siempre estuvieron dispuestos a asesorar en la tesis, para que quedara de la mejor manera posible, encontrando los temas adecuados para estudiar, analiza y proponer en la tesis.

A todos mis compañeras y compañeros del doctorado que juntos enfrentamos todos y cada uno de los retos en el doctorado, a todo el personal administrativo que siempre nos ayudó a tener los tramites y requisitos que se requerían. A mis compañeras y compañeros de trabajo que me entendieron y me animaron a continuar con este reto de vida académica, por los consejos, por los momentos de tensión y estrés que pasamos.

Agradezco a todos los que participaron en el desarrollo de la tesis para realizar los instrumentos de investigación especialmente al Mtro. José Adán Ignacio Rubí Salazar, al Dr. Juan Carlos Santos Delgado, al Mtro. Jorge Gutiérrez Siles, al Dr. José Héctor Cuello Sepúlveda, a la Mtra. María Blanca Elizabeth Palomares Ruíz, al Lic. Armando Guajardo Torres, así como a los demás especialistas en los temas laborales psicosociales y de mediación y que participaron en el instrumento cualitativo, a la Confederación Patronal Mexicana COPARMEX N.L. y a las 50 empresas de Nuevo León que participaron en el instrumento cuantitativo.

Le doy las gracias a mi familia por su acompañamiento y apoyo en el desarrollo de los estudios doctorales. A Dios por la oportunidad de tener una familia maravillosa y el haberme dado a mis padres que me enseñaron la responsabilidad, a trabajar y a nunca detenerme en las adversidades

y a luchar por mis ideales y las ilusiones que uno se propone día a día.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICAS	6
ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS.....	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA	15
1.1 Antecedentes generales de la problemática de estudio.....	15
1.2 Descripción de la problemática.....	18
1.3 Pregunta de investigación	22
1.4 Justificación	22
1.5 Objetivo general.....	23
1.6 Objetivos específicos.....	23
1.7 Descripción de la hipótesis	23
1.7.1 Representación gráfica de la hipótesis	24
1.7.2 Expresión matemática de la hipótesis	24
1.7.3 Conceptualización de las variables	24
1.8 Método de estudio	25
1.9 Delimitación temporal y delimitación territorial del estudio.....	25
1.10 Matriz de Congruencia	27
CAPÍTULO 2 MEDIACIÓN LABORAL	28
2.1 Conflicto	28
2.2 Conflicto laboral.....	29
2.3 Conflictos organizacionales.....	32
2.4 Los conflictos laborales en los riesgos psicosociales.....	34
2.5 Mediación laboral	37
2.6 Figura del mediador laboral.....	41
2.7 La mediación en los factores de riesgos psicosociales.....	45
2.8 Norma Oficial Mexicana	47

2.9 La mediación en la Norma 035 de la STPS	64
CAPÍTULO 3 LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	67
3.1 Antecedentes internacionales de los factores de riesgo psicosociales.....	67
3.2 Conceptos.....	72
3.3 España y los factores de riesgo psicosociales	75
3.4 Dinamarca y los factores de riesgo psicosociales	81
3.5 Países Bajos y los factores de riesgo psicosociales	85
3.6 Alemania y los factores de riesgo psicosociales.....	87
3.7 Croacia y los factores de riesgo psicosociales.....	92
3.8 Polonia y los factores de riesgo psicosociales.....	95
3.9 Factores de riesgo psicosociales de la OIT, la OMS y la Norma 035	96
CAPÍTULO 4 LA SALUD EN LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	102
4.1 Antecedentes nacionales e internacionales y conceptos de la salud	102
4.2 Conceptos.....	104
4.3 La importancia de la salud y la seguridad	113
4.4 La salud en los nuevos factores de riesgo psicosociales	121
CAPÍTULO 5 LIDERAZGO EN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES.....	126
5.1 Antecedentes del liderazgo	126
5.2 Conceptos.....	127
5.3 Diferentes liderazgos y características.....	129
5.4 Comportamiento organizacional.....	136
5.5 El entorno organizacional favorable	137
5.6. Motivación	140
5.7 Comunicación.....	148
5.8 Mediadores capacitados en las empresas.	149
CAPÍTULO 6 DERECHOS HUMANOS Y FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PANDEMIA.150	
6.1 Legislación nacional e internacional	150
6.2 Pandemia COVID-19.....	158
6.3 Cuadro de Factores de Riesgos Psicosociales	168
6.4 Ejemplo de un héroe	172

CAPÍTULO 7 ESTUDIO CUALITATIVO.....	174
7.1 El método cualitativo	174
7.2 Descripción del método utilizado.....	174
7.3 Entrevista semiestructurada	175
7.4 Alcance de investigación correlacional	175
7.5 Población.....	176
7.6 La muestra cualitativa	176
7.7 Muestreo.....	177
7.8 Recolección de datos cualitativos	177
7.9 Validez del instrumento pilotaje.....	178
7.10 Pilotaje del diseño cualitativo	178
7.10.1 Prueba piloto uno.....	178
7.10.2 Pilotaje dos.....	179
7.11 Instrumento definitivo.....	179
7.12 Diagnóstico en las respuestas	187
7.8 Conclusión del capítulo	201
CAPÍTULO 8 ESTUDIO CUANTITATIVO	203
8.1 Descripción y justificación del método cuantitativo	203
8.2 Descripción de sujetos de estudio	204
8.3 Descripción de la muestra	204
8.4 Instrumento preliminar	204
8.5 Descripción de la prueba piloto	205
8.6 Resultados de la prueba piloto.....	206
8.7 Validación del instrumento	207
8.8 Descripción de la aplicación del pilotaje del instrumento	208
8.9 Resultados del pilotaje del instrumento cuantitativo.....	209
8.10 Análisis de resultados de aplicación del instrumento definitivo.....	210
DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	224
BIBLIOGRAFÍA	232

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de congruencia.....	27
Tabla 2 Ventajas de utilizar la mediación.....	40
Tabla 3 Comparativo de legislación internacional y nacional con el Convenio 190 de la OIT, la CPEUM, la Ley Federal del Trabajo, el Código Penal Federal, el Código Penal para el Estado de Nuevo León y la NOM-035-STPS-2018	48
Tabla 4 Antecedentes internacionales de los derechos laborales de las mujeres.....	68
Tabla 5 Factores de riesgos psicosociales de la OIT, OMS y Nom-035-STPS-2018	96
Tabla 6 Comparativo FRPS	169
Tabla 7 Instrumento definitivo.....	179
Tabla 8 Resultados instrumento definitivo cualitativo	186
Tabla 9 Instrumento preliminar	205
Tabla 10 Alpha de Cronbach	206
Tabla 11 Fiabilidad del Alfa de Cronbach en la variable X1 salud.....	207
Tabla 12 Fiabilidad del Alfa de Cronbach en la variable X2 liderazgo.....	207
Tabla 13 Aplicación del pilotaje del instrumento.....	208
Tabla 14 Variable de salud todos los ítems.....	209
Tabla 15 Variable de liderazgo eliminados ítems.....	210
Tabla 16 Grado de escolaridad.....	211
Tabla 17 Profesión.....	211
Tabla 18 Conocimiento de la mediación	212
Tabla 19 Factores de riesgo psicosocial	212
Tabla 20 Aplicación de la Norma.....	213
Tabla 21 La disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores	213
Tabla 22 La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores	213
Tabla 23 La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de enfermedades mentales de los trabajadores	214
Tabla 24 El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores	215
Tabla 25 El uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador	215

Tabla 26 La solución del conflicto a través de la mediación proporcionaría tranquilidad y seguridad a los trabajadores.....	216
Tabla 27 Cuando se resuelvan los conflictos mediante la mediación se favorecería el clima organizacional	216
Tabla 28 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia de los trabajadores	216
Tabla 29 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores	217
Tabla 30 Es importante que los mediadores de empresa sean capacitados en los conflictos empresariales.....	217
Tabla 31 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa.....	218
Tabla 32 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa.....	218
Tabla 33 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores.....	219
Tabla 34 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los factores de riesgo psicosocial del trabajador.....	219
Tabla 35 Estadísticos de fiabilidad de las variables X1 salud, X2 liderazgo e Y disminución de los FRPS.....	220
Tabla 36 Estadísticos de fiabilidad de la variable X1 salud	220
Tabla 37 Estadísticos de los elementos de la variable X1 salud.....	220
Tabla 38 Estadísticos de fiabilidad de la variable X2 liderazgo	221
Tabla 39 Estadísticos de los elementos de la variable X2 liderazgo	222
Tabla 40 Matriz de correlaciones inter elementos	222

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Línea del tiempo	18
Ilustración 2 Representación de la hipótesis	24
Ilustración 3 Selected job quality indicators (employees), during COVID-19, EU27 (%).....	90
Ilustración 4 Employees' place of work during the pandemic, by country, EU27 (%)	92
Ilustración 5 Distribución de las bajas tramitadas por grupos diagnósticos.....	114
Ilustración 6 Distribución de los días de baja consumidos por grupos diagnósticos	115
Ilustración 7 Employees feeling their job puts them at risk of contracting COVID-19	118
Ilustración 8 Factores, riesgos y consecuencias.....	139
Ilustración 9 Pirámide de Maslow.....	147

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Tabla de expertos.....	187
Gráfica 2 Factores de riesgos psicosociales que pudieran ser mediables	188
Gráfica 3 FRPS violencia laboral	189
Gráfica 4 FRPS liderazgo negativo y relaciones negativas	190
Gráfica 5 Beneficios de la mediación si se aplica en FRPS	191
Gráfica 6 Beneficios de la salud y liderazgo en el bienestar emocional	191
Gráfica 7 El aumento de la productividad si se aplica la mediación	192
Gráfica 8 Beneficio de la salud si se aplica la mediación en los FRPS	193
Gráfica 9 La salud integrando varios conceptos	193
Gráfica 10 El liderazgo de trabajadores si se aplica la mediación.....	194
Gráfica 11 Beneficio del bienestar emocional de los FRPS si hay mediación	195
Gráfica 12 FRPS para implementar la mediación.....	196
Gráfica 13 FRPS violencia laboral	197
Gráfica 14 Liderazgo negativo y relaciones negativas	197
Gráfica 15 Implementación del programa para disminuir los riesgos	198
Gráfica 16 Métodos para implementar la mediación en la NOM-035-STPS-2018	199
Gráfica 17 Métodos para implementar la mediación en la NOM-035-STPS-2018	200
Gráfica 18 Comprobación de liderazgo y salud si hay productividad en los FRPS.....	201

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS.

AGNU	Asamblea General de las Naciones Unidas.
CPNL	Código Penal para el Estado de Nuevo León.
CPF	Código Penal Federal.
CEDH	Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
COVID-19	Coronavirus 19.
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
C190	Convenio 190 sobre la violencia y el acoso, 2019 de la OIT.
DDHH	Derechos Humanos.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
DUDH	Declaración Universal de los Derechos Humanos.
EU-OSHA	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
IADDT	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
LFT	Ley Federal del Trabajo.
MAC	Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias
MASC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
NOM-035-STPS-2018	Norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018 factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
ONU	Organización de las Naciones Unidas.
PRONABET	Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo.
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
FRPS	Factores de Riesgos Psicosociales
PIDESC	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
Protocolo de San Salvador	Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

INTRODUCCIÓN

La importancia de los factores de riesgo psicosociales actualmente ha despertado el interés de los especialistas, empresarios, sociedad en general a raíz de los efectos que ha causado en la afectación de la salud emocional de las personas, el problema del confinamiento, la pérdida de vidas humanas, enfermedades, cambios en las relaciones laborales, incorporación de nuevas tecnologías en la vida laboral, conductas y reuniones sociales diferentes, pérdida de empleos, cierre de fuentes de trabajo, adaptación a una manera diferente de trabajar y recibir instrucciones en su trabajo y ser supervisado, entre otras a causa de la pandemia del COVID-19, por eso al hablar de la solución del conflicto laboral a través de la mediación y sus efectos en la disminución de los factores de riesgo psicosociales de las personas trabajadoras en el marco de la Norma 035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que es el tema de estudio de la presente investigación para tratar de proponer un Método Alterno de Solución de Conflictos como es la mediación para la solución de conflictos psicosociales.

En México los factores de riesgo psicosociales fueron regulados a través de los NOM-035-STPS-2018 factores de riesgo psicosociales en el trabajo-identificación, análisis y prevención que entró en vigor en dos etapas, la primera en el 2019 y la segunda en el 2020, al día de hoy queda demostrado a través del instrumento cuantitativo de esta tesis que la mayoría de las empresas encuestadas no aplican aún la norma en sus centros de trabajo, destacando que ha faltado promover y difundir los beneficios que tiene la norma para las personas trabajadoras, cuidando el bienestar, la salud y la seguridad de las personas trabajadoras en México, respetando las normas de aplicación y de inspección de la Secretaría de Trabajo, donde ha faltado promover más la norma y sus beneficios entre todas las personas trabajadoras, sindicatos, cámaras empresariales, empresas y académicos.

Para entender que son los factores de riesgo psicosociales decimos que es la situación que tienen en su entorno organizacional de trabajo donde se observan las experiencias de cada uno de los trabajadores que puede afectar de manera personal donde hay algunos otros factores que pueden ser personales, internos, externos así como las expectativas del empleo que cada una de las personas trabajadoras considera en su propio ambiente laboral, que son de manera subjetiva como lo percibe en lo individual cada persona y puede llegar a causar problemas en su salud emocional y física o provocar riesgos y accidentes a las personas trabajadoras en sus centros laborales.

La presente tesis está conformada por ocho capítulos, el apartado de la triangulación, la discusión de resultados y conclusiones y las referencias bibliográficas. Dentro del capítulo 1, se encuentra la estructura de la metodología realizada donde están los antecedentes y la problemática de estudio, destacando la importancia de la seguridad y salud de todas las personas que trabajan para poder, prevenir riesgos y accidentes para mejorar el bienestar de las personas y aumentar la productividad de las empresas cuando las personas trabajadoras se sienten identificadas y comprometidas con su trabajo.

La importancia de los derechos humanos en el ámbito laboral representa la garantía de que se cuide a todos y cada uno de los trabajadores respetando los derechos de la salud, del trabajo, del descanso, la seguridad social y de la vida, aplicando otros instrumentos internacionales de los que nuestro país forma parte, la legislación que contempla la protección de los derechos de las personas trabajadoras plasmada en la Constitución Políticos de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo y otra legislación, reglamentos y normas que dan certeza a la instrumentación para cuidar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud por más de 40 años ha estudiado como atender el conflicto que genera a las personas trabajadoras los riesgos psicosociales por eso se han implementado acciones y programas para que de manera preventiva se revisen la salud y el cuidado de los trabajadores en sus centros de trabajo, hay estadísticas a nivel internacional que destaca cómo ha afectado el estrés, el consumo de alcohol o drogas en los accidentes o riesgos laborales que puede llegar a generar algún tipo de violencia en las empresas, la metodología SOLVE creada en el 2002, ayudó para que en los países fueran implementando acciones para los beneficios de sus trabajadores y en el 2012 se estableció una nueva versión de SOLVE para poder ampliar, modificar y mejorar porque con lo que cada uno de los países aplicó se observaron mejoras por hacer y poder realizar más acciones en beneficio de las personas trabajadoras.

Como observamos desde el 2002 se empiezan a establecer acciones oficiales por parte de la Organización Internacional del Trabajo, en el 2015 en México se crea el programa PRONABET para empezar a evaluar cada uno de los centros de trabajo en los riesgos psicosociales y mientras se terminaba el consenso y análisis de la creación de la Norma Oficial Mexicana se pudiera ir implementando y conociendo los factores de riesgo psicosociales, en cada una de las empresas que

se implementó se vieron los cambios favorable para el beneficio de las personas trabajadoras, Nuevo León fue uno de los primeros estados que obtuvieron el reconocimiento en la aplicación del programa, en algunas empresas que se destacan en cumplimiento y acciones en atender esta problemática que se presenta, incluso antes de que aplicaran los programas en México.

Como problemática tenemos la falta de desconocimiento que actualmente tienen las personas, las empresas, sindicatos y de las personas trabajadoras, ha faltado una adecuada campaña de difusión y capacitación para que se empiece aplicar de manera efectiva y que por parte de las autoridades laborales se realicen programas de inspección voluntarios y de asesoría para el diagnóstico del cuidado de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras y que la propia Secretaría Federal y Secretarías de los Estados ayuden en la implementación de cumplimiento con las capacitaciones y programas de atención que se requiera para que se pueda cumplir el objetivo de la norma, trabajando coordinadamente con los sindicatos, cámaras empresariales y medios de comunicación, donde el Estado ayude a las micro y pequeñas empresas dar a conocer la norma y los beneficios y como deben de aplicar dicha norma.

Como hipótesis de la investigación es los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 factores de riesgo psicosociales en el trabajo-identificación, análisis y prevención que son salud y liderazgo; y como variable principal de investigación tenemos como Y la disminución factores de riesgo psicosociales y como X1 salud y como X2 liderazgo. Como método de estudio es el modelo mixto aplicando el método cualitativo con entrevistas semiestructuradas aplicadas a expertos multidisciplinarios y el método cuantitativo con encuestas de cuestionario a empresas de Nuevo León.

En el capítulo 2, hablamos de la medición laboral destacando las principales definiciones de conflictos, conflictos laborales, conflictos organizacionales y conflictos laborales en los riesgos psicosociales, así como las principales definiciones de mediación laboral y ejemplos de las normas internacionales donde aplican la mediación en conflictos laborales, cuando se habla de la figura del mediador laboral debemos de destacar las características que debe de tener que sean imparciales, que sepan escuchar, que sean capaces de poder identificar un conflicto para poder entenderlo y resolverlo de la manera rápida siendo claros y precisos en su actuar y logrando una buena

comunicación con los intervinientes.

Cuando hablamos de la mediación en los factores de riesgos psicosociales podemos establecer lo que marca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 17 y destacando el estudio del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo para prevenir, combatir y erradicar todo tipo de violencia y acoso en el trabajo, se realiza un análisis de diferentes ordenamientos jurídicos entre la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal del Trabajo, Código Penal de Nuevo León, Código Penal Federal y Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, para determinar los tipos de violencia laboral y acoso que marca nuestra legislación.

En el Capítulo 3, hablamos de los factores de riesgo psicosociales en sus antecedentes internacionales a lo largo de la historia como se ha trabajado para cuidar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras y se hace un antecedente con documentos internacionales desde 1958 a la fecha para establecer la incorporación de las mujeres en la vida laboral donde se prohíbe la discriminación y se dan las oportunidades para que sigan trabajando con salario igual-trabajo, estableciendo información de documentos internacionales de las Naciones Unidas y la Comunidad Europea.

Se da un panorama sobre la legislación y los avances que tienen seis países en Europa donde se realizó un estudio con varias encuestas por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, donde se incluyen sus principales legislaciones y acciones para promover el cuidado de la salud, la seguridad y el bienestar de las personas trabajadoras con la reglamentación específica de los factores de riesgo psicosociales, el cuidado de la salud mental y aplicación de políticas públicas así como estadísticas de España, Dinamarca, Países Bajos, Alemania, Croacia y Polonia.

Se realiza un cuadro comparativo con los factores de riesgo psicosociales que señala la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y la NOM-035-STPS-2018, observando la diferencia de factores que aún nos faltan por legislar y de incorporar a nuestra Norma Oficial Mexicana, se establecen los cambios que ha dado la globalización para incorporar los nuevos factores de riesgos emergentes con la utilización y aplicación de softwares y nuevas tecnologías y de inteligencia artificial que han cambiado los principales factores y afectaciones en la salud y en la seguridad de las personas trabajadoras.

En el capítulo 4, la salud en los factores de riesgo psicosociales se destaca los antecedentes nacionales e internacionales y los principales conceptos sobre salud, salud mental, salud ocupacional, riesgos laborales, prevención, y la importancia que tiene la salud y la seguridad de las personas trabajadoras con algunas legislaciones internacionales donde se destacan gráficas en donde se establece la afectación de la salud emocional, para solicitar las incapacidades y las inasistencias al trabajo, destacando los problemas que ocasionó la ansiedad y la depresión con el confinamiento de las personas trabajadoras a raíz de la pandemia, la importancia de la salud en los nuevos factores de riesgos psicosociales con la implementación de las nuevas tecnologías, la industria 4.0, *big-data*, la implementación de las nuevas tecnologías en los sistemas de salud pública y privada que han ayudado a resolver conflictos médicos.

En el capítulo 5, se observan los antecedentes de liderazgo en los factores de riesgo psicosociales destacando los principales conceptos sobre liderazgo, las características que debe de tener un líder y actividades que deben de desarrollar en los centros de trabajo para crear confianza siendo el superior jerárquico o el líder positivo entre sus compañeros, la incorporación de liderazgo para poder organizar un centro de trabajo cuidando su cultura organizacional para que vaya de la mano del entorno organizacional favorable y encontrar cuáles son los principales factores, riesgos y consecuencias que se pueden llegar a generar cuando no hay un buen entorno laboral.

La motivación es fundamental en los aspectos de una organización para cuidar los valores, la ética y el fortalecimiento de liderazgo de las personas trabajadoras con una buena comunicación se pueden transmitir emociones para que se sientan identificados con el centro de trabajo o sus superiores y se puedan lograr los objetivos y las metas planteadas para resolver o prevenir conflictos en los centros de trabajo utilizando una comunicación asertiva para lograr capacitar a mediadores que sean expertos en factores de riesgo psicosociales y en los conflictos organizacionales que puedan ayudar en la prevención, disminución y eliminación de cualquier tipo de conflicto laboral.

En el capítulo 6, se habla sobre los derechos humanos y factores de riesgo psicosociales en la pandemia, destacando la legislación nacional e internacional de varios instrumentos que protegen los derechos humanos de las personas trabajadoras y fueron la base para la creación de la Organización Internacional del Trabajo, de las Naciones Unidas y de la Organización Mundial de la Salud que son

fundamentales para la creación y defensa de los derechos humanos de las personas trabajadoras, estableciendo legislación de la Unión Europea, de América Latina, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Agenda 2030, la Legislación Nacional para el respeto, protección de los derechos de las personas trabajadoras y sus familias.

La pandemia COVID-19 ha cambiado al mundo entero se establecen estadísticas internacionales de varios países sobre el comportamiento de la depresión, ansiedad, estrés, soledad, por la que han pasado las personas trabajadoras junto con el cansancio físico y mental al ser trabajadores de primera línea que estuvieron colaborando en el cuidado y la salud de todas las personas, se establecen mensajes de Naciones Unidas y de la Organización Mundial de la Salud por parte de sus directores generales donde señalan la importancia y el cuidado que se le tiene que dar a la salud mental de las personas trabajadoras durante y Post COVID-19.

Se muestra un cuadro comparativo con los factores de riesgo psicosociales que establece la Organización Internacional del Trabajo, supuestos laborales que se presentaron y se presentan durante el COVID-19 con la aplicación de algunos documentos internacionales que se relacionan con cada uno de los puntos en la protección y defensa de los derechos de la salud, seguridad social, derecho al trabajo, derecho a la vida, a la no discriminación, a salario igual, trabajo igual, y se explica un ejemplo de un héroe de vida que le tocó defender los derechos a la no discriminación a la salud, a la vida, a la seguridad social, para él y sus demás compañeros de los centros hospitalarios de Inglaterra en los momentos más difíciles e inciertos que se presentaron del COVID-19.

Se invita para que puedan estudiar y analizar el capítulo 7, donde se utilizó el método cualitativo en entrevistas semiestructuradas a 25 personas, expertos en materia laboral, en métodos alternos y solución de conflictos, concedores de factores de riesgo psicosociales, médicos del trabajo, psicólogos, funcionarios públicos y consultores, obteniendo como principales resultados después de la aplicación de los pilotajes el instrumento definitivo y la validación de los objetivos, específicos que se plantearon en la tesis de esta investigación, utilizando el sistema MXQDA 2022.

El capítulo 8, describe el método cuantitativo donde se usa la encuesta a 50 empresas de Nuevo León y se utiliza para su validación y comprobación del instrumento, el programa IBM SPSS Statistics 19, teniendo como resultado la validación del instrumento con el Alfa de Cronbach, donde se les invita a

los lectores para que observen los resultados finales de la investigación y la correlación que se tiene entre las variables en cada uno de los ITEMS que se plantearon.

En la triangulación, conclusión y aportaciones se establece la validación de los dos instrumentos utilizados el cualitativo, el cuantitativo y la validación, así como la aceptación de las variables y de los objetivos de la investigación y como siguiente apartado las conclusiones y aportaciones de la investigación y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA

1.1 Antecedentes generales de la problemática de estudio

Las mujeres y los hombres trabajadores han luchado por mejorar sus condiciones laborales como su salario, las jornadas de trabajo, la seguridad y salud para tener un trabajo digno y poder brindar el bienestar a sus familias, la figura de los sindicatos de los trabajadores ha representado la unión de la fuerza obrera para progresar en todos los derechos. La vida y la salud de muchas personas han sido afectadas, pero son reconocidas a lo largo de la historia por ayudar a tener grandes avances en la legislación laboral internacional, logrando con ello la defensa y la protección a los derechos laborales y los derechos humanos (DDHH). Algunos antecedentes donde murieron personas es en 1906 la huelga de Cananea donde los mineros mexicanos sufrían discriminación, malos tratos (Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2016); en 1907 en Veracruz la huelga obrera de Río Blanco donde se exigían mejorar los salarios y las condiciones laborales ocasionando la muerte asesinando a los líderes siendo uno de los factores que después se establecieron y desataron la revolución de 1910 (Secretaría de la Defensa Nacional, 2021); en el Estado de New York en el año de 1911 en la empresa Triangle Shirtwaist se presentó un trágico acontecimiento resultando con la muerte de 145 personas; en 1913 Senghenydd en Gales del Sur murieron 439 mineros; en 1917 en Halifax murieron más de 2000 personas y heridos en un accidente marítimo que el buque transportaba explosivos (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Todas las personas tienen derechos que están plasmados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), en el artículo 25 del ordenamiento antes mencionado se señala que toda persona tiene derecho a la vida, a la salud, al trabajo, a la seguridad social, al descanso y de igual forma todos los integrantes de sus familias tienen el derecho a la salud y el bienestar. La importancia que tiene el trabajo digno y decente por el que ha trabajado la Organización Internacional del Trabajo (OIT) durante muchos años y donde México incorporó en la reforma del 2011 en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en materia de DDHH y a la Ley Federal del Trabajo (LFT) en el 2012 (Organización de las Naciones Unidas, 1948), (Rubí Salazar, y otros, 2016).

Se tiene como referencia que la primera vez que definen a los factores psicosociales en el trabajo es en el Informe del Comité Mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo en 1984, preocupados los

factores de la producción y los gobiernos a nivel mundial de las consecuencias en la baja productividad de los trabajadores, detectando el aumento de enfermedades, riesgos y accidentes laborales causando también una rotación de personal y ausencia en el trabajo afectando en la productividad de las empresas, con los estudios y análisis se dieron cuenta que perjudicaba a la fuerza laboral en la salud, higiene y seguridad de las personas trabajadoras además de los factores biológicos del medio ambiente se encuentran también los riesgos psicosociales que pueden afectar en el ambiente de trabajo para las personas en su salud física, mental y el bienestar, teniendo el compromiso de crear nuevas políticas de prevención en las empresas para contribuir en el medio ambiente de trabajo adecuado para el buen desarrollo de las actividades profesionales de cada persona (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 1984).

El concepto de seguridad y salud en el trabajo está ligado con la productividad entre los empleadores, sindicatos, así como trabajadores destacando la importancia en la prevención de los accidentes, el cuidado a la salud, bienestar y seguridad. Los riesgos psicosociales traen como consecuencia el estrés, el acoso psicológico, el abuso del alcohol, todas las formas de violencia en el trabajo, el consumo de drogas, el cansancio emocional, la depresión y el suicidio son problemas que afectan a todos los trabajadores sin distinguir edad, género, lugar geográfico, diversidad cultural y diferentes profesiones, la OIT destaca la importancia del estudio, análisis, prevención y acciones efectivas que ayudaran a contribuir para mejorar la productividad y el bienestar de las personas trabajadoras y de sus familias porque indirectamente genera conflictos que se pueden causar dentro y fuera de los centros de trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2012).

El entorno organizacional favorable o clima organizacional está relacionado con las conductas y comportamientos que tienen los empleadores con sus trabajadores que influye psicológicamente a las personas en el centro de trabajo de una manera positiva, ayudando en la motivación a tener el sentido de pertenencia de la empresa demostrando la importancia que tiene el bienestar de las personas trabajadoras para lograr el mejor desempeño en el centro de trabajo debiendo de cuidar la capacitación y los programas de adiestramiento en diferentes temas como el emocional para ayudar en el crecimiento personal de los trabajadores y el compromiso en el centro de trabajo y para aumentar su autoestima. Cuando los empleadores logran tener el sentido de pertenencia de sus trabajadores disminuirán las rotaciones de personal y aumentarán los niveles de desempeño para lograr mayor productividad y bienestar físico y mental de los trabajadores (Cázares Sánchez, 2020).

Con los avances científicos en la incorporación de nuevas tecnologías en el ámbito laboral se han coordinado los empleadores, los trabajadores y los gobiernos, logrando disminuir algunos de los riesgos y peligros para los empleados, pero también se han creado nuevos riesgos en el trabajo. En el año 2002 la OIT implementó una metodología llamada SOLVE para ayudar en la salud y en las política de bienestar en los centros de trabajo, la salud y la seguridad para mejorar la productividad logrando reducir las enfermedades de trabajo, los accidentes y lograr el bienestar de las personas trabajadoras, con el objetivo de tener “la prevención en los factores psicosociales al origen del estrés relacionado con el trabajo, el abuso de alcohol y de drogas, la violencia”, la importancia de realizar ejercicio para mejorar las condiciones de salud física y una sana alimentación, enseñando a los trabajadores la importancia de no fumar en los centros de trabajo para evitar algunas enfermedades respiratorias y “la prevención del virus de la inmunodeficiencia humana y síndrome de inmunodeficiencia adquirida” VIH/SIDA (Organización Internacional del Trabajo, 2012).

Estadísticas a nivel internacional como las que señalan en la guía del formador de SOLVE que crea la OIT en donde la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) refiere que el 22% de los trabajadores europeos tiene estrés, el 54% de los conflictos donde está presente el consumo del alcohol como lo son accidentes o el no presentarse a trabajar, la violencia y algunos otros delitos están relacionados con el 87%de las personas que beben poco y moderado. Para tratar de prevenir y atender de una manera más efectiva estos conflictos y teniendo la experiencia desde el 2002 con la creación de la primera versión se lograron obtener mejores resultados y buenas prácticas a nivel internacional para poder mejorar la metodología de SOLVE y en el año 2012 establece una nueva versión, se implementan nuevas acciones en la evaluación y control de riesgos psicosociales para gestionar adecuadamente su impacto y de la misma manera prevenir otros peligros o riesgos en el trabajo y las medidas para mejorar la salud y bienestar de las personas trabajadoras (Oficina Internacional del Trabajo, 2012).

En México la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en el 2015 empezó el Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) donde utiliza la misma guía de evaluación de la OIT que se llama SOLVE como una herramienta para la protección, vigilancia y prevención de riesgos psicosociales que ayudó para ir preparando a los centros de trabajo en los mecanismos de evaluación y prevención de factores de riesgo psicosocial (FRPS) antes de que estuviera publicada la norma oficial, en temas como las condiciones en el ambiente de trabajo, la carga excesiva

y la falta de control sobre el trabajo, la violencia laboral, la vinculación en el trabajo familia entre otros (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2016). Publicado en el DOF en el 2018, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención (NOM-035-STPS-2018), señalando la vigencia que sería en dos etapas la primera a partir del 23 de octubre de 2019, la segunda el 23 de octubre de 2020 (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

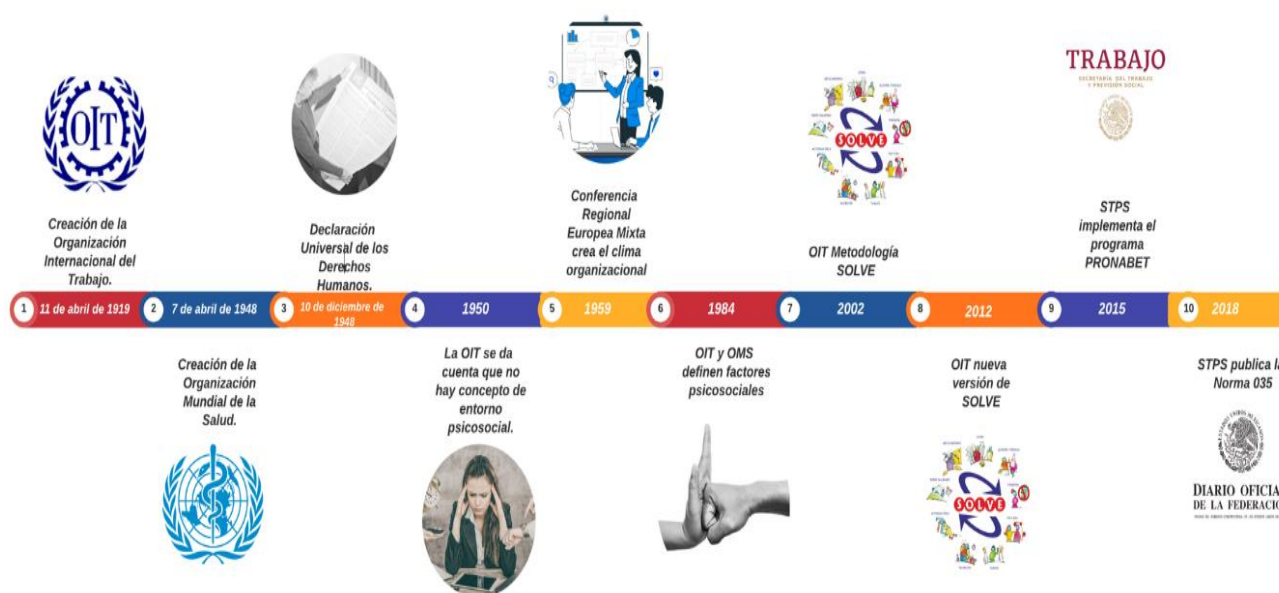


Ilustración 1 Línea del tiempo

Elaboración propia con información de OIT, ONU, OMS, STPS, DOF.

1.2 Descripción de la problemática

Uno de los principales problemas que tenemos actualmente es el desconocimiento de la NOM-035-STPS-2018 por parte de los centros de trabajo destacando a las pequeñas y medianas, así como de sus trabajadores, aunado que la vigencia de la NOM-035-STPS-2018 coincidió con pandemia provocando gran afectación en la productividad de los centros de trabajo y cerrando negocios, el Coronavirus 19 (COVID-19) destacó entre otras cosas el problema de la salud mental provocado por el confinamiento y la carga excesiva de trabajo de algunos sectores de la producción y observando la

necesidad de atender a sus trabajadores en un tema como la carga excesiva de trabajo, la salud y la seguridad de las personas trabajadoras o el estrés en el trabajo, para lograr el bienestar de las personas, cambiando para muchos su forma de incorporarse a una nueva realidad con la tecnología en sus áreas de trabajo. Los medios de comunicación nacionales y locales empezaron a promover más esta NOM-035-STPS-2018, para que sea aplicada a los trabajadores, actualmente tenemos que promoverla y difundirla para lograr el cumplimiento en todos los centros de trabajo con el apoyo de las instituciones públicas, organismos internacionales, despachos privados, universidades, cámaras empresariales y sindicatos para que tengan el conocimiento de los beneficios de la Norma-035-STPS-2018 (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

En los últimos años a nivel mundial el COVID-19 afectó a la población por el confinamiento, el miedo a la enfermedad que no sabíamos que podía pasar con los enfermos causando angustia, depresión ansiedad, provocando más estrés en la población y afectando de una manera psicología entre otros, el Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) António Manuel Guterres de Oliveira el 20 de mayo del 2020 en un comunicado le pide a todos los países que le den la importancia que se merece el problema de la salud mental y que puedan realizar acciones importantes en sus países para poder atender a la población de las consecuencias que deja la pandemia y las que posteriormente que termine tendrán que ser atendidas (Guterres, Salud Mental y el COVID-19, 2020).

En otro mensaje el Secretario General de la ONU señala algunas de las consecuencias que ha traído el COVID-19 es el exceso de estrés las consecuencias sociales y económicos que afectan a las economías del mundo, por lo que pide trabajar unidos con estrategias y políticas públicas para atender a la población en general de todos los problemas que pueden afectar como una recesión internacional por lo que todos los países deben de trabajar juntos y ayudar a los más afectados (Guterres, Juntos superaremos el COVID-19, 2020).

La Pandemia del COVID-19 en todo el mundo ha afectado a todas las empresas en su productividad, no estaban preparadas para enfrentarse a la nueva realidad virtual con los cambios tecnológicos que afectaron a las industrias en las entregas de logísticas, producción, distribución y comunicación para dar a conocer los productos en plataformas digitales, algunas industrias lograron crecer y adaptarse a los cambios incluso cotizar en la bolsa de valores, cuidando a sus clientes y conseguir más con las tecnologías, pero otras no lograron adaptarse, cerraron o disminuyeron personal y la facturación, la

productividad afecto a muchos sectores, algunos son casos de éxito de expansión, pero la realidad es que salió un tema en común denominador en todas y cada una de las industrias, la salud física y mental de todos sus trabajadores, como cuidarla y atenderla, con los acontecimientos familiares que cada uno tiene con los factores psicosociales que afectaron en las diferentes ramas de la industria, con cierres temporales por contagio, como cuidar y salvaguardar la seguridad con los equipos de protección, estar en lugares inseguros de riesgo de contagio, capacitar al personal en las normas y medidas sanitarias para no afectar su salud.

El Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) Tedros Adhanom Ghebreyesus, en mayo del 2020 comenta que los acontecimientos de la pandemia se tendrán que invertir más en el tema de la salud mental en el mundo e incrementar las áreas de oportunidad para que sea una responsabilidad compartida entre los gobiernos, la sociedad civil y la ONU, señala que el bienestar social de las personas se debe de tomar en serio para mejorar las condiciones de las personas y de la economía (Brunier & Harris, 2020).

En el mismo documento Dévora Kestel, directora del Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias de la OMS, considera que la ampliación y la reorganización de los servicios de salud mental, son necesarios en el mundo y ayudaría a reconstruir el sistema de salud. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) presenta estadísticas en donde esta pandemia ha cambiado a la población en general, algunos ejemplos son como China tiene 50% de depresión y 45% ansiedad y un 34% les ha provocado insomnio en los trabajadores del sector salud, en Canadá el 47% de los trabajadores de la salud piden ser atendidos por psicólogos, el 20% de los individuos de 15 a 49 años se incrementó el consumo de alcohol en la pandemia, algunos países como Nueva Zelandia, Kenya, Egipto, Nepal y Malasia implementaron mecanismos de atención telefónica para poder atender a la población que lo requiera (Brunier & Harris, 2020).

Es importante destacar que algunas de las obligaciones que tienen los centros de trabajo en México es cumplir con el reglamento general de inspección del trabajo y aplicación de sanciones de la STPS y demás reglamentos y normas oficiales entre otras en materia de seguridad y salud en el trabajo destacando que el incumplimiento de las normativas laborales puede tener consecuencias como lo señala la LFT multas de 250 a 5000 unidades de salario mínimo. Si un trabajador se queja ante la STPS acuden los inspectores de la Secretaría a realizar inspecciones extraordinarias, puede proceder un

juicio administrativo y litigarlo, en el tema de discriminación podrían establecer quejas ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos (CEDH) o la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), en el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, presentar una demanda laboral ante las nuevas autoridades del trabajo donde tendrá que llevar un juicio directo sin pasar por la conciliación previa, la discriminación es una excepción y pagar el costo de los abogados en la defensa, de todos los supuestos anteriores o presentar una denuncia penal en el caso de los supuestos de violencia que contempla el código penal estatal y federal, ser acreedor a demandas por la inacción en caso de denuncias de acoso o de hostigamiento laboral porque realizaron acciones para evitarlas los empleadores (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2014), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

Cuidar la seguridad, bienestar y salud de los trabajadores ayuda a prevenir accidentes y riesgos laborales que pueda afectar la pérdida de vidas humanas, incapacidades temporales o permanentes que tiene consecuencias económicas como la baja productividad de la empresa, está demostrado que la implementación de la NOM-035-STPS-2018 es efectiva para atender los FRPS. En todo el contenido de dicha norma no está establecido ni se prevé el concepto de la implementación de los métodos alternos de solución de conflictos (MASC) pero dentro de la redacción del apartado 8.5 de dicha norma señala que acciones se podrán aplicar y en el segundo nivel establece lo siguiente: “temas como manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros y reforzar el apoyo social”. Los FRPS que establece la norma la carga de trabajo, la interferencia entre la relación de trabajo con la familia, las condiciones en el ambiente de trabajo, liderazgo, la violencia laboral, las jornadas de trabajo, los acontecimientos traumáticos severos que afectan la salud de las personas trabajadores y falta de control sobre el trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Después de realizar las evaluaciones correspondientes a través de las guías de referencia que emite la NOM- 035-STPS-2018 con los especialistas en cada área y poder evaluar las condiciones en las que se encuentra cada centro de trabajo, para poder determinar los criterios de evaluación de las guías y realizar las acciones correspondientes al nivel de acción en cuanto a muy alto, medio, bajo y nulo, se tendrán que tomar las políticas de prevención que deberá de realizar cada centro de trabajo según el resultado de evaluación en el diagnóstico. Dentro de estas políticas de prevención que se realizan después del diagnóstico de cada centro de trabajo, la implementación de la presente tesis de

investigación es para ayudar en la solución de los conflictos de los FRPS utilizando la mediación como una medida de prevenir conflictos y solucionar los ya existentes en el diagnóstico (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en el marco de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS 2018 factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención?

1.4 Justificación

La incorporación en la CPEUM del artículo 17 (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917), señala que la solución de los conflictos se puedan solucionar por las autoridades a través de los MASC, dando así la oportunidad para poder implementar la mediación como una propuesta en la solución de los conflictos de los FRPS después de realizar el análisis y la detección de las necesidades para poder ayudar en una mejor prevención y atención en la solución de los conflictos evitando con ello generar otros problemas que pudieran ser de mayor atención y afectación a las personas trabajadoras y a las empresas afectando en la productividad y en la salud de cada uno de los trabajadores destacando el liderazgo que deben de tener los superiores jerárquicos e incluso los propios compañeros de trabajo en cada una de las actividades encomendadas, las inasistencias, la violencia, el estrés, los accidentes e incapacidades permanentes de los trabajadores repercuten en las actividades diarias de los centros de trabajo. La mediación fomenta el diálogo y la convivencia entre los trabajadores, a la vez contribuye en las transformaciones pacíficas en el trabajo colectivo, para poder intervenir de una manera temprana en resolver las controversias laborales “Cualquier conflicto que surja en el lugar de trabajo puede beneficiarse de la mediación si las partes están dispuestas a tratar directamente unas con otras y si la empresa tiene un mediador” (Mansilla Izquierdo, 2012, pág. 183).

Los trabajadores pueden presentar denuncias ante las autoridades laborales, fiscalías, en la CNDH, en la CEDH y en el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, administrativas con las quejas que puedan interponer los trabajadores por el incumplimiento de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018

generando con ello un costo y tiempo en la resolución del conflicto con la atención oportuna que se pueda brindar a través de las áreas correspondientes de seguridad y salud en el trabajo para la detección oportuna de los FRPS ayudando en el bienestar y en la seguridad de las personas trabajadoras para mejorar sus condiciones de salud. La OIT crea el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso, 2019 de la OIT (C190) ratificado por el estado mexicano, siendo este convenio el primer documento internacional para prevenir y combatir todos los tipos de violencia física o psicológica y acoso en el trabajo dentro del contenido del propio convenio establece el poder utilizar a los MASC en su artículo 10 inciso b número 2 (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

1.5 Objetivo general

Demostrar que salud y liderazgo son los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en el marco de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS 2018 factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención.

1.6 Objetivos específicos

- a) Definir con base en los resultados de la investigación la viabilidad para implementar la mediación para solucionar los factores de riesgos psicosociales.
- b) Identificar la salud y el liderazgo como medios para generar bienestar emocional en los factores de riesgos psicosociales.
- c) Enunciar cuáles son los beneficios que genera la implementación de la mediación en los factores de riesgos psicosociales.
- d) Delimitar los elementos que debe de contener el programa que permita de manera efectiva actuar para que en la Norma Oficial Mexicana 035 factores de riesgos psicosociales en el trabajo- identificación, análisis y prevención se puedan prevenir y disminuir los factores de riesgo psicosocial al establecer la figura de la mediación y solucionar los conflictos que se presentan.

1.7 Descripción de la hipótesis

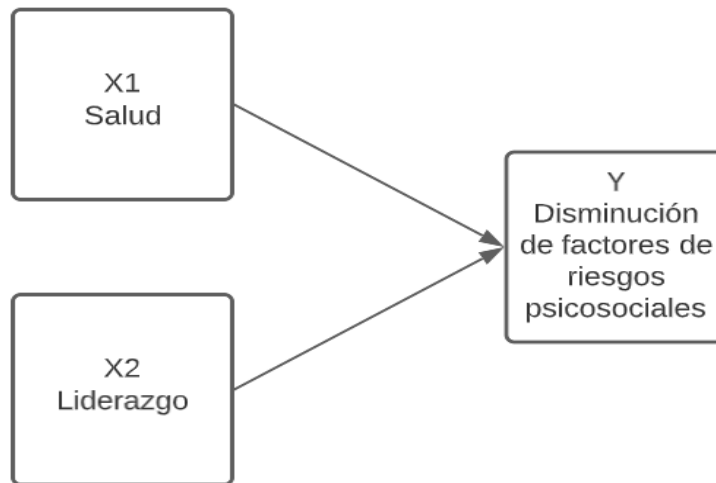
Los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los

factores de riesgos psicosociales de los trabajadores en el marco de la Norma Oficial Mexicana 035 STPS 2018 factores de riesgo psicosociales en el trabajo-identificación, análisis y prevención, son:

- a) Salud
- b) Liderazgo.

1.7.1 Representación gráfica de la hipótesis

Ilustración 2 Representación de la hipótesis



Elaboración propia.

1.7.2 Expresión matemática de la hipótesis

$$X1 + X2 = Y$$

X1= salud

X2= liderazgo

Y= factores de riesgo psicosociales

1.7.3 Conceptualización de las variables

Los factores de riesgo psicosociales son las situaciones que tienen en su entorno organizacional del trabajo donde se observan las experiencias de cada uno de los trabajadores que puede afectar de manera personal donde hay factores externos, internos, personales y la expectativa del empleo que cada una de las personas considera de su ámbito laboral que puede causar problemas en la salud

física y emocional.

La salud es considerada desde diferentes perspectivas que son el bienestar social, mental y físico de los individuos que puede generar afecciones y enfermedades que debe de trabajar en conjunto las tres perspectivas para lograr el desarrollo de las capacidades y crecimiento personal de cada ser humano.

El liderazgo puede ser positivo o negativo, es el reflejo del líder del grupo que ayuda a influir en las relaciones con los demás, cuando aplicamos positivamente el liderazgo logramos transformar el entorno y ayudar a que los seguidores sean agentes de cambio y líderes potenciales, hay que buscar la individualización de cada una de las personas y observar las características de las condiciones en las que están, buscando el momento oportuno donde se puedan unir las personas para crear un equipo talentoso de éxito para que puedan ser las personas para guiar positivamente en el desarrollo de las personas y el liderazgo negativo es el que se ejerce de una manera equivocada con los subalternos o compañeros de trabajo con una falta de comunicación y el diálogo que afectan en las relaciones interpersonales entre un grupo de varias personas.

1.8 Método de estudio

El modelo utilizado en la presente tesis es el mixto aplicando el método cualitativo en entrevistas semiestructuradas a expertos multidisciplinarios de factores psicosociales, en métodos alternos de solución de controversias, expertos en el área laboral, en salud ocupacional o medicina del trabajo, psicología, funcionarios públicos y consultores en NOM-035-STPS-2018.

El método cuantitativo es a través de encuestas de cuestionarios auto aplicados a la población de empresas de Nuevo León, siendo los representantes de recursos humanos, relaciones laborales, dueños de micro y pequeñas empresas con diferentes perfiles de profesión y estudios, en algunos centros de trabajo ya aplican la NOM-035-STPS-2018 en este momento, en otras empresas aún no se aplica.

1.9 Delimitación temporal y delimitación territorial del estudio

El marco normativo que está plasmado primero en las disposiciones de la OIT, la OMS, de la ONU, Tratados Internacionales ratificados por el Senado de la República en México que tengan como fundamento la protección de la salud, liderazgo y mejorar el bienestar emocional entre las personas trabajadoras y los empleadores, la violencia laboral, la aplicación de los MASC destacando entre ellas a la mediación para lograr resolver los problemas de manera preventiva, la CPEUM, la LFT, reglamento general de inspección del trabajo y aplicación de sanciones de la STPS, la NOM-035-STPS-2018, donde establecen las bases para la aplicación de los modelos a seguir en la guía de referencia para el diagnóstico implementado en cada uno de los centros de trabajo. El estudio y aplicación de los instrumentos cualitativos y cuantitativos está realizado a personas expertas y conocedores en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, de los MASC, de las relaciones laborales, funcionarios estatales y federales que están relacionados en el conocimiento y aplicación y evaluación de las normas del trabajo, logrando el análisis para la importancia de la aplicación de la mediación como una manera preventiva para poder prevenir y disminuir los FRPS en los centros de trabajo y la aplicación a empresas de Nuevo León.

1.10 Matriz de Congruencia

Tabla 1 Matriz de congruencia

Problema de investigación	Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivo específico	Hipótesis	Variables	Método Cualitativo y Cuantitativo	Instrumento cualitativo y cuantitativo
La NOM-035-STPS-2018 no establece dentro del contenido el utilizar a los MASC para resolver algunos de los conflictos o situaciones que se presentan con la identificación y análisis de los conflictos de los FRPS, después de que está detectada la necesidad es importante que la mediación pueda formar parte de la solución en la prevención y atención en la solución de los conflictos de los factores riesgos psicosociales.	¿Cuáles son los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los FRPS de los trabajadores en el marco de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS 2018 factores de riesgos psicosociales?	Demostrar factores de prevención.	a. Definir con base en los resultados de la investigación la viabilidad para implementar la mediación para solucionar los factores de riesgos psicosociales. b. Identificar la salud y el liderazgo como medios para generar bienestar emocional en los factores de riesgos psicosociales. c. Enunciar cuáles son los beneficios que genera la implementación de la mediación en los factores de riesgos psicosociales. d. Delimitar los elementos que debe de contener el programa que permita de manera efectiva actuar para que en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS 2018 factores de riesgos psicosociales en el trabajo- identificación, análisis y prevención se puedan prevenir y disminuir los factores de riesgo psicosocial al establecer la figura de la mediación y solucionar los conflictos que se presentan.	Los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores en el marco de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS 2018 factores de riesgos psicosociales en el trabajo-identificación, análisis y prevención, son: a. Salud b. Liderazgo	X1=Salud X2=Liderazgo Y=Disminución de los factores de riesgos psicosociales.	El modelo mixto utilizando el método cualitativo y el método cuantitativo. Cada uno de los métodos se analizará por separado y el resultado final de cada uno de ellos para poder obtener el resultado deseado.	El modelo utilizado en la presente tesis es el mixto aplicando el método cualitativo en entrevistas semiestructuradas a expertos multidisciplinarios de factores psicosociales, en métodos alternos de solución de controversias, expertos en el área laboral, en salud ocupacional o medicina del trabajo, psicología, funcionarios públicos y consultores en NOM-035-STPS-2018. El método cuantitativo es a través de encuestas de cuestionarios auto aplicado.

Elaboración propia.

CAPÍTULO 2 MEDIACIÓN LABORAL

2.1 Conflicto

Para la Real Academia Española la palabra conflicto proviene del latín *conflictus* “que es combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado, problema, conflicto de competencia o de jurisdicción, coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos”. En la vida de las empresas y en el desarrollo personal de cada individuo tiende a ver un conflicto de cualquier naturaleza que puede después generar problemas que causen estrés o problemas en la salud mental, ocasionando con ello afectación al bienestar de las personas (Real Academia Española). Cuando hablamos de cualquier tipo de conflicto tratamos de evitar problemas entre los individuos, es por eso por lo que el conflicto es parte de una condición humana, se puede solucionar a través de los MASC todos los conflictos pueden generar progresos y cambios donde debemos de estar en un diálogo constante para tratar de resolver el ganar-ganar con el ganar-perder para obtener una media en la resolución de los conflictos (Pastor Sellar & Steele Garza, 2015, pág. 191).

Para Gorjón Gómez el conflicto es parte de la naturaleza de los seres humanos, se presenta entre todas las personas de manera individual y colectiva, donde podemos conocer y entender el comportamiento de las personas de acuerdo con la expresión y manifestación de los conflictos de cada uno (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). Los conflictos pueden ser emocionales y el problema estar bajo control, las emociones inciden en la conducta y el comportamiento de las personas por eso decimos que cuando una persona está bien consigo misma entonces responderá bien emocionalmente, para tomar las mejores decisiones y cuando una persona no está en condiciones emocionales favorables no puede razonar bien por diferentes causas o la adrenalina hace reaccionar de diferente manera a cada persona que puede provocar acontecimientos por los que después se puede arrepentir por decir o hacer algo, cuando tenemos más desgaste emocional o no estamos bien dormidos, preocupados, estresados con angustia y ansiedad podemos provocar un conflicto en un lugar donde no lo hay (Redorta, 2007).

Define el conflicto Lewis A. Coser como una “lucha en torno de valores y reclamos de una condición, poder y recursos escasos en la cual las metas de los oponentes son neutralizar, perjudicar o eliminar a

sus rivales". Todos los seres humanos se involucran en conflictos en todos sus entornos de manera con grupos de individuos o entre personas, afecta dentro y fuera de una sociedad. Puede haber diferentes tipos de conflictos unos más importantes que otros, algunos conflictos son trascendentales en la sociedad, algunos se resuelven por acuerdos políticos, pueden ser problemas económicos y bélicos, se pueden solucionar problemas antes de iniciar una guerra y el objetivo es poder lograr la paz siendo esta una manera de solucionar un conflicto, hay temas pendientes de resolver entre las naciones como lo son la esclavitud, la tortura, la trata de personas, la violencia laboral, la discriminación entre otras que si no se previenen o se atienden son conflictos más grandes (Coser, 1957).

2.2 Conflicto laboral

Para la OIT se entiende por conflicto de trabajo los malentendidos entre los empleadores y las personas trabajadoras en el más amplio sentido para tratar las condiciones de trabajo considerando los conflictos de naturaleza individual y colectiva (Trujillo Tovar, 2016). El conflicto del trabajo es el resultado entre los conflictos de los trabajadores y los empleadores en algunos casos por temas económicos, culturales, políticos, en materia laboral está prohibida la irrenunciabilidad de los derechos para los trabajadores y que en algunas ocasiones los empleadores no quieren otorgar las prestaciones que marca la ley (Ministerio del Interior y de Justicia, 2007). Para Guillermo Cabanellas, tratadista laboral, establece el término de conflicto laboral como la importancia para la resolución de las situaciones cuando hay diferencias entre todos los derechos o prestaciones que se generan entre los trabajadores o un grupo de patrones y entre los trabajadores y el sindicato, en el derecho del trabajo hay conflictos individuales y colectivos que siempre son una manera de luchar de forma personal y directa para pedir justicia a los patrones en diversos temas buscando la solución para el beneficio de ambas partes (Cabanellas & Russomano, 1979).

En la guía que presenta la OIT para solucionar los conflictos laborales establece como primordial el poder utilizar los MASC para ayudar de una manera más rápida y sin que participen las autoridades jurisdiccionales en la solución de los conflictos en los centros de trabajo, la importancia de utilizar mecanismos voluntarios como el arbitraje, conciliación o la mediación y que sean gratuitos proporcionados por el Estado ayudarán a mejorar las condiciones de productividad en el país (Organización Internacional del Trabajo, 2013). Los conflictos individuales del trabajo son los que se

dan entre el empleador y las trabajadoras y los trabajadores dentro de sus actividades y centros de trabajo (Lafuente Sevilla & Fernández González, 2020).

Los conflictos laborales tienen gran relevancia si no son atendidos a tiempo ya sean los colectivos o los individuales que en algunas ocasiones puede ser por una mala interpretación en el pago de las horas extras, del salario, por alguna queja de un trabajador o un grupo de trabajadores. También son condiciones peligrosas o insalubres que pueden llegar a presentarse poniendo en peligro la salud y la seguridad de las personas trabajadoras, incluso su vida causando lesiones o incapacidades permanentes o temporales como cuando afecta al oído por no cumplir las normas establecidas de ruido, pueden afectar las vías respiratorias por no cuidar las emisiones y contaminantes o utilización de sustancias tóxicas, por lo que los empleadores no cuentan con la observancia y cumplimiento de dichas normas laborales y da como resultado que las trabajadoras y los trabajadores tienen que acudir a asesoría externa sobre la seguridad y la salud en el empleo ocasionando un gasto innecesario al trabajador cuando puede acudir de manera voluntaria a la asesoría de la Secretaría del Trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

El conflicto laboral para Carlos Poblete Jiménez puede darse entre las partes que se enfrentan de manera individual o de forma colectiva que se da en una relación laboral y puede tener consecuencias jurídicas entre los participantes y también puede tener diferentes etapas en el conflicto laboral: cómo se puede iniciar la preparación del conflicto, todo lo relacionado para preparar el conflicto y el acto de perfección del conflicto (Figueroa Ramírez & Olivari Vargas, 2006). Cuando se habla de los conflictos laborales pueden ser de diferente naturaleza como lo son los conflictos individuales cuando el problema que se suscitó es únicamente entre el empleador y un trabajador y no afecta a toda la planta laboral, los conflictos colectivos que también son llamados conflictos de naturaleza económica y es cuando afecta a la gran parte de los trabajadores de un centro de trabajo o que está también relacionado el sindicato que suelen darse por una mala negociación y falta de comunicación adecuada y crea un conflicto en las negociaciones del contrato colectivo de trabajo (Cornelio Landero, *Mediación laboral: justicia horizontal en México*, 2019).

El derecho colaborativo funciona cuando los intervinientes del conflicto, de manera voluntaria trabaja para solucionar de forma equitativa, terminando cuando así lo decidan las partes. Es importante que participen personas que conozcan el tema del conflicto que puede llegar a ser después una resolución

a través de la mediación. En los conflictos laborales pueden ser de forma colectiva o individual que puede generar conflictos judiciales, ambos conflictos pueden ser resueltos más rápido sin entrar en un conflicto judicial, cuando los conflictos laborales sean solucionados previo a que sea una vía judicial suele ser menos costoso para el empleador y rápido en la resolución del conflicto planteado. La mediación ha ayudado a resolver conflictos de naturaleza colectiva a través de la negociación en Comunidades Autónomas ya nivel estatal (Lafuente Sevilla & Fernández González, 2020).

En el sistema jurídico mexicano la justicia laboral se transformó donde los tribunales resolverán los conflictos que serán competentes el Tribunal Federal y los Tribunales Estatales para resolver las controversias que es señala en la fracción XX del artículo 123 apartado A de la CPEUM, que a la letra dice que las “diferencias o los conflictos entre trabajadores y patrones estará a cargo de los tribunales laborales del Poder Judicial de la Federación o de las entidades federativas” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917), con estas reformas a las normas laborales está el artículo 684-E de la LFT que habla sobre el nuevo “Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral o al Centro de Conciliación Local que corresponda” .Que es la instancia previa para conciliar las controversias que se susciten antes de iniciar los procedimientos en el tribunal y “los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales para solucionar los conflictos laborales”. Siendo las nuevas autoridades para conocer de los conflictos laborales que verán los temas y procedimientos de conciliación previo a iniciar la demanda laboral en los Tribunales (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1970).

La LFT en el artículo 700 fracción III establece las competencias señalando lo siguiente: “En los conflictos colectivos de jurisdicción federal, será competente el Tribunal Federal; en los conflictos colectivos de jurisdicción local, conocerá el Tribunal Local del lugar en que esté ubicada la empresa o establecimiento”, siendo competentes los tribunales en materia individual o colectiva así como lo señala explícitamente la LFT, analizando lo anterior se fundamenta lo que establece el artículo 17 de la CPUM que se pueden implementar los MASC en todos los procedimientos jurisdiccionales sin limitarlo a uno solo como es el caso de la conciliación, también se puede aplicar la mediación, la justicia restaurativa, la negociación o el arbitraje (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917). El artículo 604 de la LFT establece: “conflictos de trabajo que se susciten entre trabajadores y patrones, sólo entre aquellos o sólo entre éstos, derivado de las relaciones de trabajo o de hechos relacionados con ellas”. donde los conflictos se resolverán en los nuevos tribunales de jurisdicción laboral de competencia del poder judicial y entendemos que el conflicto son todos los problemas que

pueden llegar a presentarse en un centro de trabajo entre los empleadores y sus trabajadores o el sindicato y el empleador y los conflictos que tengan los trabajadores con el sindicato (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

Para tratar de solucionar de la mejor manera los conflictos laborales preferentemente tienen que ser a través de un consenso dónde puede utilizarse una mediación, negociación o una conciliación y el diálogo entre los interesados cuándo sube de nivel se tiene que entrar en las resoluciones emitidas por las autoridades de jurisdicción del trabajo utilizando los derechos pero se puede seguir con el arbitraje, la mediación, y la conciliación pero esto genera un mayor costo para las partes en conflicto, cuando ya no se resuelve tiene que acudir a otra instancia que genera poder y puede llegar a darse la huelga en un centro laboral e incluso el cierre permanente del centro de trabajo, por eso si utilizamos desde el primer indicio que hay un conflicto podemos prevenir todas estas situaciones con los empleadores y los empleados a través de los MASC (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

En España el utilizar los MASC para solucionar los conflictos laborales ayuda en la productividad, a poder evitar conflictos que sean más costosos para los empleadores o incluso la huelga de un centro de trabajo y ayuda a mejorar la buena relación laboral entre el empleador y los trabajadores por hacer más eficiente y rápido la mediación para solucionar los conflictos (Cialti, 2016).

Para el capítulo de mediación hay algunas metas como son el vivir en democracia, la participación para mejorar las condiciones de la sociedad el poder vivir en paz, para cambiar a la sociedad a una manera con respeto, valores y la protección de los DDHH, generando con ellos cambios en los conflictos donde se pueda tener tolerancia hacia los individuos trabajar con equidad hacia los demás y en todo momento se tenga la equidad y la justicia a través de los MASC (Cornelio Landero, Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano, 2014).

2.3 Conflictos organizacionales

El conflicto organizacional suele darse entre una y varias personas y que trae como consecuencia diferentes sentimientos y emociones que pueden afectar las relaciones laborales. En algunas ocasiones los superiores jerárquicos pierden tiempo al tratar de solucionar conflictos que se dan en la empresa porque pueden darse conflictos entre trabajador con trabajador y con los superiores jerárquicos con los trabajadores o entre los superiores jerárquicos y sus homólogos de diferentes

áreas. La cultura organizacional de las empresas suele manifestarse a través de los cambios que se tienen que dar para adaptar a las nuevas condiciones y necesidades del centro de trabajo cumpliendo con diferentes conceptos como la globalización y las nuevas tecnologías para tratar de realizar todos los mismos objetivos y pensar de la misma manera en el lugar donde trabajan las personas y poder generar su sentido de pertenencia (Baixauli Gallego, 2010).

El conflicto organizacional se da cuando una de las partes no tiene una buena comunicación entre ellos y genera diferencias. En las empresas hay diferentes tipos de conflictos como el relacional que puede afectar la relaciones entre los individuos con el centro de trabajo y que puede generar tensión, perjudica la productividad individual no se pueden tomar buenas decisiones porque no hay una buena comunicación entre las personas y esto conlleva a tener una insatisfacción en el trabajo y desobedecer las órdenes puede llegar a ser a largo plazo factores psicosociales. El conflicto de tareas afecta a un gran número de personas en la organización de manera positiva generando con ello porque ayuda a mejorar los resultados y la relación entre el personal generando intercambio de ideas y toma de decisiones de un grupo (Martínez Pecino, Guerra de los Santos, Medina Díaz, Dorado Mimbrero, & Munduate Jaca).

Los conflictos en las empresas se pueden prevenir si hay una buena comunicación y se dejan los malentendidos aclarados para lograr una buena comunicación y relación entre el superior jerárquico y sus trabajadores se debe de evitar la desconfianza, se tiene que evitar que las personas por temor a ser despedidos no puedan hablar con los superiores se debe de generar una confianza y un buen entorno laboral (Baixauli Gallego, 2010).

El crear una cultura de cambio dentro de una organización requiere educación constante, enfocada en la situación reales que pasan en el centro de trabajo por eso cuando se elabora el programa. En los procesos de capacitación de mediación se podrían presentar a través de divulgación y comunicación efectiva hacia los empleadores y los empleados para que conozcan las ventajas de realizar la mediación, se podría utilizar en todo tipo de conflictos laborales por consiguiente en los conflictos psicosociales, que sea realizada de manera gratuita, que estén certificados y con conocimiento de la materia los mediadores en incluir la paridad de género en la designación de los mediadores (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

El conflicto en los centros de trabajo puede llegar a darse por muchas razones entre ellas cuando no está bien planteada las funciones y responsabilidades del organigrama de trabajo por consiguiente la falta de información adecuada de las tareas a realizar de los trabajadores así como el desconocimiento de cuáles son las principales metas y objetivos que tiene la empresa y el no contar que sepa identificarse con sus trabajadores para otorgarles incentivos adecuados y que en algunas ocasiones no hay un seguimiento a los planes y programas de la empresa porque no consideran importante las reuniones semanales de seguimiento, cuando a los empleados no se les da la oportunidad de participar con ideas y proyectos para beneficio del centro de trabajo por lo que se debe de dar la oportunidad de ser creativos para conocer las actitudes y habilidades de cada trabajador (Baixauli Gallego, 2010).

Con fundamento en el artículo 83 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores se crea el 26 de noviembre de 2020 con la firma de la Confederación Española de la pequeña y mediana empresa, de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras, de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales y con la Unión General de Trabajadores el VI Acuerdo para la Solución Autónoma de los Conflictos Laborales dando como resultado entre algunos de sus puntos el capacitar y formar a los trabajadores y a promover la resolución de todos los conflictos laborales que han tratado de resolverlas por más de 25 años y donde dio origen a la creación del servicio interconfederal de mediación y arbitraje para tratar de manera más rápida la solución de los conflictos y voluntaria impulsando la mediación del arbitraje, dónde señala que los mediadores deben de conducirse de forma imparcial y tener conocimiento de los centros de trabajo contando con el tiempo para lograr resolver el conflicto teniendo en todo momento la ética para que se resuelva de una manera eficaz, ágil, y rápida de una manera más directa con las trabajadoras y los trabajadores (Dirección General del Trabajo, 2020).

2.4 Los conflictos laborales en los riesgos psicosociales

Los conflictos laborales desde su origen y sus consecuencias donde el trabajo influye desde el punto de vista directa o indirecta; pueden ser conflictos contractuales que lleguen a generar menor productividad, mayor rotación de personal, ansiedad, depresión y tensiones emocionales, cuando explica que son desde su origen habla de una falta de comunicación, que suele ser fácil el detectarlas con las herramientas indicadas o adecuadas de acuerdo a la tecnología, cuando el trabajo tiene

condiciones irregulares, cuando en determinados hechos se opina de manera diferente, cuando entre las partes hay una falta de compatibilidades y cuando habla que son desde sus consecuencias establece algunos conceptos que son importantes destacar que si no se previene a tiempo pueden llegar a ser graves esas consecuencias, que en el centro de trabajo se tienen que ser de una manera predecible por parte de las y los trabajadores, cuando la empresa tiene políticas de organización es importante el poder prevenir para tratar de solucionar las situaciones que se presentan a todos los trabajadores en cada uno de los centros de trabajo y el poder evitar y minimizar las consecuencias (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2017).

Los conflictos que se presentan en las empresas son por ejemplo los cambios en los turnos, la organización de la empresa en algunos procedimientos establecidos para cada departamento e implementación de nuevas tecnologías y cuando cambian el procedimiento, es difícil en algunos casos para la implementación de nuevos procesos tecnológicos, aceptar esos cambios, que pueden ocasionar el despido de los trabajadores, sanciones negativas en su expediente de trabajo, se pueden perder buenos trabajadores que tienen años en la empresa o que están certificados y calificados para desempeñar determinados puestos de trabajo que pudiera generar con ello una disminución en la productividad en cada uno de los centros de trabajo e implementar medidas de contratación y capacitación a todos los trabajadores teniendo un costo mayor para el departamento de recursos humanos e incluso perderá a personas que ya están capacitadas o certificadas en algunos procesos cuando pudiera ser un conflicto que se pudiera solucionar por medio de la mediación (European Agency for Safety and Health at work, 2022).

Los conflictos se pueden analizar con algunos otros aspectos que son indispensables como las culturales y estructurales; de relación y coordinación e interdependencia y de los FRPS (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2017). Entendiendo el concepto en cada uno de ellos sería dentro de los culturales estaría los valores de una empresa no tienen la disposición para el diálogo y la cooperación entre sus trabajadores, cuando no hay compromiso en el cuidado de la seguridad y la salud laboral porque no están establecidas dentro de las políticas internas, cuando el centro de trabajo no tiene los cambios que se requieren para tener una estructura organizacional, el no poder llegar acuerdos entre las partes que están en conflicto, cuando se quiere una sola persona quiere imponer un criterio sobre todos los demás.

Como lo señala el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se refieren a los aspectos de relación, coordinación e interdependencia establece los siguientes aspectos cuando en una misma organización tiene diferentes las posiciones y los objetivos entre las mismas unidades del centro de trabajo, cuando no puede haber una comunicación interpersonal porque se dificulta en la calidad que genera efectividad del trabajo que se hace, cuando no hay una buena coordinación entre las personas y los jefes que dependen de determinados grupos en los centros de trabajo, cuando hay diferentes intereses o valores entre los centros de trabajo y los trabajadores y se enfrentan en ese conflicto, cuando hay desconfianza y es difícil quitar el miedo o el desconocimiento de lo que puede pasar por alguna situación o antecedente histórico qué sucedió, cuando el trabajo en equipo tiene dificultades y no hay colaboración o cooperación entre sí (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2017).

El conflicto en las empresas ha establecido diferentes situaciones entre el personal de los centros de trabajo como la discriminación de género, el acoso sexual o laboral el estrés, pero hay otros factores que pudieran llegar a ser riesgos psicosociales si no se establece un adecuado manejo en cada uno de los conflictos y un clima organizacional favorable donde se deba tener una estrategia para solucionar conflictos (Broughton, y otros, 2022). Los conflictos de los FRPS pueden cambiar la propia cultura organizativa de la sociedad, promoviendo valores para lograr la buena comunicación interpersonal y lograr un gran trabajo en equipo si utilizamos la mediación con técnicas adecuadas y personal calificado para resolver de manera preventiva los conflictos en las empresas (Pascual Cubo, 2013).

Cuando habla de los aspectos de los FRPS se refiere que pueden ser indebidos o injustos, cuando no se cuenta con los recursos suficientes para poder realizar las labores en el centro de trabajo, cuando hay necesidades por parte de los trabajadores para poder mejorar los aspectos a su condición, cuando el trato hacia los trabajadores no es con respeto, indebido o es un trato desigual, cuando no hay una falta de autonomía y decisión en la organización y se generan que recaen en el trabajo de la organización, cuando la carga de tareas es excesiva, cuando no se establecen con claridad la asignación de las actividades de las personas trabajadoras, cuando las valoraciones del desempeño suelen ser realizadas de manera incorrecta, cuando la información del trabajo es insuficiente, cuando hay problemas en la interpretación y comunicación por tener un ineficaz liderazgo de los jefes hacia los trabajadores y se refleja con la falta de apoyo social que se solicita en el centro de trabajo generando con ello problemas o conflictos en las relaciones interpersonales y teniendo un mal

ambiente de trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2017).

2.5 Mediación laboral

La mediación laboral es un “modelo de solución de conflictos laborales colectivos en el que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación”. Hay diferencias en Chile donde la conciliación laboral se utiliza para los conflictos individuales de trabajo y la mediación laboral la utilizan para resolver todos aquellos conflictos de naturaleza colectiva que se presentan (Dirección de Trabajo - Gobierno de Chile, 2021). España cuenta con el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje sustentada sobre el acuerdo de Solución Autónoma de Conflictos (ASAC VI), depende del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, para tratar todos los temas relacionados con el arbitraje y la mediación, está conformado de una manera tripartita por el mismo número de sindicatos y de empresas, su presupuesto es público y su servicio es gratuito, donde se resuelven diferentes conflictos entre ellos la interpretación y aplicación de las normas, todos los conflictos relacionados con los contratos colectivos, convocatoria para una huelga, sobre los estatutos de los trabajadores sobre las modificaciones de las condiciones de trabajo, los conflictos que surjan en la comisión paritaria por parte de este organismo cuando los conflictos están relacionados con varias empresas que estén establecidas en diferentes comunidades entre otras (Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2020).

La mediación laboral la explica Eglá Cornelio Landero como un objetivo similar a la jurisdiccional porque trata de resolver los conflictos entre las partes para lograr una sana convivencia social y personal con quién se haya generado una controversia, con el fundamento del artículo 17 de la CPEUM, las leyes estatales y la ley nacional sobre los MASC, donde una persona tercera imparcial pueda ayudar de una manera neutral a resolver los conflictos entre las partes teniendo una buena comunicación entre ellos. Refiere que la mediación puede ser primero procesal, que se utiliza cuando las partes tienen un conflicto antes de la vía de jurisdicción laboral y en el supuesto de no encontrar una solución se puede realizar una mediación entre las partes interesadas, en segundo lugar la mediación intraprocesal, que es cuando ya están en un procedimiento ante los tribunales laborales en cualquier momento se puede llegar a una mediación para solucionar el conflicto antes de que concluyan las etapas del juicio y en tercer lugar la mediación postproceso, que es después de que ya está una sentencia y se requiera alguna situación en específico o condición que haya sido establecida

para su cumplimiento en la sentencia o en el laudo para su cumplimiento puede llegar a mediarse entre los intervinientes para tener un acuerdo (Cornelio Landero, *Mediación laboral: justicia horizontal en México*, 2019).

Para poder que haya una mediación tienen que estar presentes los intervinientes del conflicto y el mediador para que resuelva el conflicto de forma neutral e imparcial para poder tener diferentes opciones en la resolución del acuerdo de mediación, en la mediación no se impone una solución si no se trabaja en coordinación con los afectados para tratar de llegar a un acuerdo el cual es conducido por el mediador (Baixauli Gallego, 2010). La mediación laboral puede ser utilizada por un tercero que sea neutral para dialogar con las partes en conflicto y llegar a una solución, dando confianza a los individuos para tratar de solucionarlo de una manera rápida, eficaz y más económica (Organización Internacional del Trabajo, 2013). Señala Eva María Blázquez que la importancia de la mediación en las empresas puede ayudar desde el punto de vista que tienen de cumplir como responsabilidad social (Blázquez Agudo, 2021).

La mediación puede ser vista de diferentes maneras para ayudar a resolver los conflictos que se presentan entre las partes y lograr tener el acceso a la justicia, para lograr la paz utilizando algún tipo de justicia alternativa como la mediación. El mediador laboral debe de tener conocimientos en conflictos de naturaleza laboral y debe de conocer de los MASC, para poder terminar un conflicto que se haya presentado entre los empleadores y los trabajadores o con el sindicato deben de estar de acuerdo las partes para someterse al procedimiento de mediación, si una de ellas no lo está, no podrá darse el proceso con mediador laboral que ayudará a resolver con una buena comunicación y siendo un facilitador de la justicia de manera pronta y expedita como lo dicta nuestra legislación (Cornelio Landero, *Mediación laboral: justicia horizontal en México*, 2019).

Los principios que le dan gran importancia y trascendencia en la aplicación de la mediación son la neutralidad, bilateralidad, la imparcialidad, la voluntariedad, la buena fe, la flexibilidad, la confidencialidad, la profesionalidad y las garantías legales. Algunos de los temas de acuerdo a experiencias que pueden ser mediados en los conflictos laborales son la vinculación trabajo-familia, cuando hay intereses de forma de las empresas y de los trabajadores y donde la autoridad jurisdiccional no podrá intervenir por el tipo de conflicto cuando se tienen que modificar las condiciones de los trabajadores, cuando haya alguna controversia en los periodos vacacionales,

cuando el clima laboral de los trabajadores y de los empleadores está en conflicto o desgastado entre otros (Consejo General del Poder Judicial, 2016). Cita David Hernández que los diferentes modelos que hay para poder resolver conflictos con la ayuda de los MASC de acuerdo con la definición que da Alfaro J. y Rojas que cuando se utilizan diferentes técnicas para lograr ayudar en resolver conflictos que son provocados por alguno de los intervinientes pueden ser solucionados fuera de un juicio sin entrar en un conflicto ante las autoridades judiciales (Rodríguez Calderón, 2017).

El artículo 33 de la LFT (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970), señala que todos los convenios que se realicen concernientes a materia laboral “será ratificado ante los Centros de Conciliación o al Tribunal según corresponda, que lo aprobará siempre que no contenga renuncia de los derechos de los trabajadores”, estableciendo con esto lo que nos dice el artículo 17 de la CPEUM para poder utilizar los MASC sin afectar ningún derecho de las partes intervinientes en el conflicto (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917). El artículo 987 de la LFT establece “cuando trabajadores y patrones lleguen a un convenio o liquidación de un trabajador, fuera de juicio, podrán concurrir ante los Centros de Conciliación solicitando su aprobación y ratificación” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1970). Se expresa que no se debe de renunciar a ningún derecho en donde el mediador tendrá que cuidar y proteger a las partes, conociendo la materia laboral los derechos y obligaciones de los intervinientes ayudando para que se pueda ejercer justicia de manera que sea su voluntad para poner fin a un conflicto.

En Europa se han dado cuenta de los beneficios que tiene el implementar los MASC para solucionar los conflictos en las organizaciones tanto del sector público como privado entre uno de los beneficios es el implementar la mediación para reducir los costos que generan los conflictos en los procedimientos judiciales y el poder participar más en lo referente a los conflictos laborales para poder ayudar de una manera preventiva, desde los años 90 se incrementó la implementación de los MASC, el parlamento europeo apoya que la mediación es más eficiente en los costos, rápida, simple para ayudar a dirimir los conflictos que se presenten con los intervinientes, Roberto Martínez-Pecino y otros en su estudio sobre la gestión de conflictos organizacionales por medios extrajudiciales (Martínez-Pecino, Munduate, & Medina, 2008, pág. 41).

En España con la autonomía para crear sus propias legislaciones se han creado acuerdos entre los sindicatos y los empleadores en las comunidades autónomas para poder establecer otros mecanismos en la solución de los conflictos de intereses o en conflictos jurídicos como lo es la

mediación y el arbitraje, a través de los mediadores o de los árbitros son los que podrán ofrecer una solución en el conflicto laboral con la intención de no llegar ante las autoridades laborales que desde 1999 los conflictos colectivos y los individuales se resuelven en el sistema extrajudicial de resolución de conflictos laborales de Andalucía (Gallego Morales, s.f.).

Para Roberto Martínez-Pecino establece que los beneficios de la mediación tiene que ver las cuestiones sociales, económicas y políticas porque se han visto las ventajas para poder obtener la mediación para solucionar los conflictos entre los empleadores y los trabajadores porque es de una forma directa entre las partes interesadas sin que entre un órgano judicial y de solucionar el problema quienes realmente lo tienen a través de un tercero neutral donde las partes pueden expresar la realidad del conflicto y sus pensamientos y con esto que se sientan escuchadas las partes considerando ellos que su tema es importante y oportuno, que se tenga una mejor comunicación y que puedan sentir que ellos resolvieron el problema siendo parte importante de la solución, ayuda también de manera preventiva para que las relaciones dentro de los centros de trabajo que todos los días traten de tener una comunicación efectiva y cuidar su entorno laboral (Martinez-Pecino, Munduate, & Medina, 2008).

El Consejo General del Poder Judicial de España en el año 2016 publica la Guía de la mediación intrajudicial donde en uno de los apartados habla de la mediación laboral y explica las ventajas de realizar la mediación entre los trabajadores y los empleadores donde ayuda a que sea de una manera voluntaria, que sea menores los costos, que las personas intervinientes tengan mayor bienestar, entre otros como se señalan en la siguiente tabla que refiere dichas ventajas entre la mediación y los procedimientos judiciales (Consejo General del Poder Judicial, 2016).

Tabla 2 Ventajas de utilizar la mediación

MEDIACIÓN	TRIBUNALES
Construye relaciones. Favorece la comunicación.	Aumenta el distanciamiento. Favorece la incomunicación.
Disminuye tensiones. Aumenta el comportamiento pacífico.	Aumenta las tensiones. Favorece comportamientos conflictivos.
Se alienta la cooperación.	Aumenta la confrontación. Victimiza y desfigura

	la realidad.
Se limitan las consecuencias negativas en el ámbito laboral y pacifica las relaciones de trabajo.	Probabilidad alta de consecuencias negativas en el seno de las relaciones laborales: represalias, absentismo laboral, falta de desarrollo profesional.
Eleva la satisfacción psicológica y personal.	Probabilidad de alteración emocional y psicológica.
Asumen responsabilidades los propios participantes. Retoman su protagonismo.	Disminuye protagonismo, delegando la toma de decisión en el juez.
Se ajustan los acuerdos u opciones a sus necesidades reales.	Actitud negativa, a la defensiva.
Aumenta la información general y coherente a las partes implicadas.	Dificulta la información.
Disminuye hasta desaparecer el sentimiento ganador/perdedor.	Luchan por ser ganadores a costa del otro.
Mira al futuro.	Se centran en el pasado.
Favorece la flexibilidad, colaboración ante posibles cambios.	Inflexibilidad ante posibles cambios.
Disminuye el coste: afectivo, económico y temporal.	Aumenta el coste: afectivo, económico y temporal.
Probabilidad alta de cumplimiento voluntario.	Disminuye probabilidad del cumplimiento.

Fuente (Consejo General del Poder Judicial, 2016, pág. 22).

2.6 Figura del mediador laboral

La figura de los mediadores tiene que ser personas que cumplan algunas características cómo ser neutral e imparcial para lograr que las partes que se involucran en una mediación puedan lograr un acuerdo. Los mediadores deben de tener un perfil determinado para poder ser neutrales al momento de que funjan en la resolución de un conflicto entre los intervinientes aplicando la destreza, métodos científicos que ayuden a resolver el problema, especialista en la materia del tipo de conflicto a tratar para que las personas tengan confianza en el conocimiento del mediador, tener una buena comunicación entre las partes para poder observar los conceptos subjetivos, desarrollar la capacidad

de síntesis y de convicción para escuchar a las partes y darles el tiempo necesario con el que debe de tener paciencia y tolerancia para nunca perder el buen humor, la serenidad, para lograr improvisar en caso necesario (Pastor Seller & Steele Garza, 2015).

Hay ciertas características que debe de tener el mediador, entre ellas está el ser imparcial, saber escuchar a las personas, ser neutral, respetar a las partes, identificarse con las personas de conflicto poniéndose en la misma situación de ellos para tratar de entender la situación por la que se enfrenta cada persona, ser experto en mediación, en todo momento respetar la dignidad de las personas y tener una comunicación adecuada que pueda crear y darle la confianza a los intervinientes de la mediación, debe de proporcionar información clara y precisa para tratar de llegar a un acuerdo y evitar los desequilibrios de empoderamiento de las partes (Baixauli Gallego, 2010).

Los mediadores deben de contar con un perfil y características que se respeten el código de ética y de conducta en el comportamiento de la resolución de los conflictos, observando las disposiciones legales que se aplicarían de acuerdo cada caso y el límite o plazo que se establecería para llevar un procedimiento de mediación, establecer cuando sean asuntos sencillos como será la conducta y el comportamiento, identificar las responsabilidades y las obligaciones que tienen los usuarios de la mediación. Los códigos de comportamiento que pueden utilizar los mediadores podrían ser tener una vestimenta adecuada, en el desarrollo del proceso de mediación acudir siempre con puntualidad y asistencia a cada una de las citas, tener la confianza de los intervinientes y trabajar siempre con absoluta confidencialidad en todo lo que se trate en la reunión de mediación, ejerciendo imparcialidad, evitando en todo momento comentarios expresos de la reunión de mediación que sean públicamente, preferentemente que sea una persona externa del centro de trabajo, y que la persona cuente con los conocimientos de la materia y sea un profesional para ejercer la mediación (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

El mediador debe de tener una personalidad determinada contando con algunas características fundamentales para lograr el acuerdo de mediación como son ser honesto, tener objetividad, en todo momento ser respetuoso de las personas y sensible sobre cada una de las situaciones que se traten, tener paciencia para lograr persuadir a los intervinientes para tratar de lograr un acuerdo saber identificar cuando está un conflicto por la atención que se vive entre los individuos que puede llegar a afectarles en el diálogo si uno se pone agresivo, y lograr con un buen sentido del humor el poder

relajar la atención que se haya presentado, generar confianza de qué en todo momento se respetará las decisiones de las partes y habrá confidencialidad de todo lo desarrollado en las reuniones de mediación porque el mediador debe de ser una persona que escuche todo lo que dicen y generar empatía en la percepción que tengan las personas, y lograr con su imaginación como solucionar una situación difícil que se presente y generar la perseverancia hasta obtener el resultado final del acuerdo de mediación (Baixauli Gallego, 2010).

El perfil que debe tener el mediador laboral es tener facilidad en la resolución de los conflictos y en la negociación y debe de conocer de materia laboral, tener la sensibilidad para atender a los intervinientes con empatía para poder tener la confianza y obtener la información del conflicto y estar en la mejor disposición de realizar la mediación utilizando las herramientas personales como una buena comunicación y capacidad no verbal y verbal y la persuasión y con las personas en conflicto y tratar de evitar en todo el momento que puedan ocasionar sentimientos o alteraciones personales entre los intervinientes, la imparcialidad , la confidencialidades fundamental para el mediador (Lafuente Sevilla & Fernández González, 2020).

Hay algunos requisitos que debe de tener el mediador, cualquier persona con el perfil o conocimiento podría ser mediador sin embargo hay algunas características específicas o requisitos que debe de tener para no cometer ningún error al momento de realizar la mediación, las profesiones pueden ser abogados, psicólogos, médicos, y tener conocimiento de mediación algunos de estos requisitos pudieran ser la tolerancia y la flexibilidad con la que se presenta, tener curiosidad, conocer cuáles son las limitaciones que se presentan y del entorno de las personas si tienen alguna cultura específica que deba de conocer para que tengas la paciencia y autoestima para desarrollar el proceso de mediación, tener neutralidad, y aceptar a cada uno de los individuos tal como son, conocer del tema que se va a mediar, y tener la energía para el desarrollo de la mediación (Baixauli Gallego, 2010).

Con la reforma publicada el 24 de marzo de 2021 en el Boletín Oficial de Estado de España del Real Decreto 135/20 21 establece algunas funciones que deben de tener los colegios de abogados y entre ellos se destaca qué pueden intervenir por diferentes vías para solucionar un conflicto entre ellos la mediación, el arbitraje, la conciliación cuando requieran solucionar un conflicto a petición de sus clientes o entre los propios colegios de abogados, cuando el conflicto sea por cuestiones del cobro de sus honorarios y entre algunos de sus funciones está el promover en la mediación y el arbitraje como

un método de solución de conflicto (Ministerio de Justicia, 2021). Europa cuenta con el código de conducta para mediadores que puede ser aplicado en asuntos del orden mercantil y civiles, establécete constantemente deben de estar recibiendo capacitación y conocer la vigencia de las normas y estar capacitados en forma práctica y teórica en la resolución de las controversias, acreditando que tiene conocimientos en materia de mediación y no podrá tener ningún conflicto de intereses con las partes intervinientes, la imparcialidad en el procedimiento asegura que lograrán tener una buena resolución contando con la confidencialidad del mediador (Comisión Europea, 2004).

Los mediadores deben de evitar en todo momento el no obligar a los acuerdos de mediación, deben de tener mucho cuidado para no interrumpir a las personas cuando están hablando, y el no interrogarlas de una manera que la pregunta sea de forma abierta, por ningún motivo se debe de crear conflicto, ignorar las disculpas, evitar ignorar cuando las personas expresen sus emociones, y cuando sean conflictos sensibles no llevar una agenda o tiempo determinado a cada una de las reuniones y no dar sus opiniones personales sobre ciertos planteamientos u opiniones que se le pidan (Baixauli Gallego, 2010).

En la mediación empresarial se pueden dar algunas situaciones que pueden ser resueltas de manera favorable a través de la mediación cuando no hay una buena comunicación con los superiores jerárquicos y se tiene que evitar el cierre de la empresa porque se llega a dar una competencia desleal y baja productividad de los empleados porque tienen un mal clima laboral y están a disgusto con sus labores e incluso desacuerdos entre los demás trabajadores que en muchas colocaciones pueden generar baja productividad y consecuencias como la ansiedad o la depresión y con ello tener faltas constantes que perjudica el perder clientes porque no hay trabajadores capacitados en la empresa para desarrollar las funciones (Baixauli Gallego, 2010).

La mediación puede desarrollarse en una empresa interna que las personas que intervienen como mediadores son personas que trabajan dentro de la empresa para ayudar a resolver los conflictos y la externa cuándo el mediador es ajeno a la empresa y son reconocidas, de las dos maneras puede ayudar a resolver el problema porque las personas que conocen la empresa saben el tipo de conflicto y la situación que se presenta y ayuda porque ya están inmersos en la problemática (Martínez Pecino, Guerra de los Santos, Medina Díaz, Dorado Mimbrero, & Munduate Jaca). La mediación empresarial ayuda para que las empresas puedan resolver sus conflictos por resoluciones de acuerdos de

mediación y no por la vía jurisdiccional teniendo en todo momento la confidencialidad del mediador en los conflictos que se presentan y que pueden ser laborales (Baixauli Gallego, 2010).

2.7 La mediación en los factores de riesgos psicosociales

La falta de organización de una empresa y la mala gestión de los trabajadores ayuda a crear un mal clima laboral provocando con ello el estrés laboral y los FRPS, cuando hay un conflicto personal entre los trabajadores puede provocar afectación en la salud generando con ello problemas de estrés que después pueden ocasionar problemas entre los demás compañeros de trabajo donde se puede afectar la salud física y mental, así como las buenas relaciones interpersonales y la productividad de la empresa (Wester & van der Valk, 2022). La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 de España establece la obligación de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores incluidos los factores psicosociales y los factores de riesgos para dar atención adecuada a cada caso concreto, que se puede presentar en los centros de trabajo (Broughton, y otros, 2022).

El Real Decreto Ley del 5/2012 y el 980/2013 han sido aliados para solucionar conflictos laborales a través de la mediación y el Estatuto de los Trabajadores regula el *mobbing*, el acoso laboral fundamentado en la Ley 14/1986 y en la Ley de Seguridad Social y en el Código Civil establece la reparación del daño, el Código Penal la protección a la salud e integridad física, la protección a las víctimas y malos tratos (Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, 1944), (Boletín Oficial del Estado, 2013), (Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 2015), (Organización Internacional del Trabajo, 1981), (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2021), (Jefatura del Estado, 1995), (Boletín Oficial del Estado, 1889). La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece la integridad física, la intimidad, la dignidad y la protección en maltratos físicos o verbales (Jefatura del Estado, 2021). La anterior legislación es solo un ejemplo de las normas que tiene en sus diferentes comunidades autónomas de España en el tema de estudio y son aplicadas para lograr resolver, prevenir y atender los factores de riesgo de los trabajadores en los centros laborales en España, dando referencia a sus normativas para que en México nos ayude como derecho comparado para legislar sobre estos temas relevantes para el beneficio de los trabajadores.

En la Comunidad Autónoma de la Rioja de España se implementa la mediación de una manera preventiva evitando conflictos entre las personas que pudieran traer como resultados riesgos

psicosociales, es considerado que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, cuando no se soluciona puede llegar a convertirse en un riesgo psicosocial, generando con ello problemas en la calidad de los servicios y un ambiente negativo en el trabajo y afectar en la salud de los trabajadores, el responsable es el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en la gestión de los riesgos laborales y como órgano imparcial en la resolución de los conflictos con el objetivo de que sean rápidos y respetar la dignidad e integridad de las personas y ágiles para asegurar siempre la salud y seguridad de las personas trabajadoras. El procedimiento inicia cuando se presenta por escrito una denuncia por parte de los individuos que tienen alguna afectación en el conflicto y la unidad encargada y los delegados se encargarán de citar en las dependencias correspondientes para realizar el procedimiento de prevención, donde se establecerá por escrito el consentimiento si la persona no autoriza estudiar el asunto los responsables de prevención desarrollaran lo que consideren prudente desde el punto de vista psicosocial (Gobierno de La Rioja). Como observamos le dan la importancia a los FRPS y a la mediación que es una manera de resolver los conflictos más rápido y de manera preventiva.

En la Comunidad Autónoma de la Rioja los departamentos de ergonomía y psicología aplicada del servicio de prevención de riesgos laborales nombrará a un técnico especialista donde estén entrevistando y estudiarán los hechos para emitir su resolución estableciendo la afectación psicosocial de la persona. Este procedimiento termina con un informe que señala si pueden proceder las medidas de prevención sin coartar acciones judiciales o administrativas (Gobierno de La Rioja).

El objetivo para los riesgos laborales en materia de psicología aplicada es utilizar la intermediación se describe como el conocimiento que se debe de otorgar a los trabajadores y a lo para que puedan tener los seguimientos correspondientes por si se requieren algún tipo de asesoramiento psico social qué puedo ayudarle al desarrollo de la vida cotidiana ya el buen desarrollo de sus labores en los centros de trabajo, sin olvidar que la información, la publicidad, la capacitación, la dedicación continua en la investigación de los FRPS ayudarán en la intermediación, ayudando a resolver conflictos en materia del trabajo, es voluntario no es un juicio ni arbitraje, solamente valora qué factores y elementos de la empresa y del ambiente laboral para ayudar a que los intervinientes en el conflicto eviten una disputa, respetando y garantizando la seguridad y la salud de las personas trabajadoras. Se aplica en conflictos de factores de riesgos psicosocial usando las normas de prevención de riesgos laborales tiene que ser neutral, no establece una resolución específica pero sí

ayuda a que estén todas las reglamentaciones que fundamentan la materia (Gobierno de La Rioja). Es un ejemplo que funciona la atención de manera preventiva que podemos utilizar en México con el modelo de mediadores en los centros de trabajo.

La Comunidad de Madrid proporciona el marco normativo para la organización de las empresas y el ambiente de trabajo, para aspectos que pueden llegar a ocasionar daños físicos o psicológicos en la resolución de sus conflictos, ya que afecta en los sentimientos de las personas y se deben de atender para evitar conflictos más graves. En Madrid se utiliza la mediación a través de un intermediario con la participación, colaboración, evaluación, mediación y las técnicas adecuadas de manera interdisciplinaria para prevenir riesgos psicosociales que ayuda a recuperar el buen ambiente de trabajo en algunos conflictos de los FRPS (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017).

2.8 Norma Oficial Mexicana

Análisis especial merecen dos conceptos fundamentales la discriminación y el acoso sexual; nuestra CPEUM establece dentro del artículo primero que no debe de existir ningún tipo de discriminación, lo mismo la LFT donde plantea la dignidad humana del trabajador y que no debe de existir ningún tipo de discriminación, México tiene ratificados varios Tratados Internacionales para prevenir y erradicar la violencia de género y la discriminación, el C190 con fecha de entrada en vigor el 25 de junio del 2021, ratificado por México, establece el respeto a la dignidad del ser humano para prevenir la violencia y el acoso y la discriminación, quedando pendiente para que la STPS emita una modificación a la NOM-035-STPS-2018 agregando los conceptos de discriminación y el acoso sexual entre los demás FRPS que regula la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2019), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917).

El acoso sexual definido en la LFT como se señala en la tabla 3 del comparativo de la legislación del C190, CPEUM, el Código Penal Federal (CPF), el Código Penal para el Estado de Nuevo León (CPNL) y la NOM-035-STPS-2018, en donde en su artículo transitorio señala la NOM-035-STPS-2018 las concordancias de normas internacionales, que esta NOM-035-STPS-2018 no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia al momento de la elaboración la cual fue en el 2018, pero al día de hoy ya está el C190 ratificado por el Senado de la República en México y el tema de acoso sexual y discriminación es importante que lo señale en la Norma Oficial Mexicana. La

siguiente tabla refleja la legislación en mención.

Tabla 3 Comparativo del Convenio 190 de la OIT, la CPEUM, la Ley Federal del Trabajo, el Código Penal Federal, el Código Penal para el Estado de Nuevo León y la NOM-035-STPS-2018

Ordenamiento jurídico	Artículos
C190	<p>Artículo 1. ...“violencia y acoso en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida”....El C190 es el primer documento internacional que ayuda en la prevención y eliminación de todo tipo de violencia en el trabajo la importancia de este documento es también en las definiciones para poder homologar las legislaciones de cada estado que sea parte de dicho convenio en México es diferente la definición en la NOM-035-STPS-2018 porque no habla del acoso sexual, este establece como delito en el CPNL. El resto del artículo manifiesta “que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”. El presente Convenio ayudará para homologar lo que nos señala la propia NOM-035-STPS-2018 para incluir el concepto de daño sexual y el concepto de daño económico y defender el concepto de violencia por razón de género (Organización Internacional del Trabajo, 2019), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), (H. Congreso de Nuevo León, 1990)</p> <p>“Violencia y acoso por razón de género designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género”. La NOM-035-STPS-2018 no señala los conceptos de violencia en razón del género dejando pendiente la inclusión en la reforma a la NOM-035-STPS-2018 para establecer los conceptos de igualdad por ningún tipo de discriminación, como lo establece el artículo primero de la CPEUM. Continuando con el artículo “que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género</p>

determinado, e incluye el acoso sexual”. Respetar la diversidad entre las personas y no permitir expresiones de violencia por ninguna causa, por ningún tipo de sexo o género determinado, es importante conceptualizar en la NOM-035-STPS-2018, cuando el propio artículo de la CPEUM nos dice que no debe de haber ningún tipo de discriminación motivado por ninguna causa o razón, como el género, las preferencias sexuales, entre otras (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

“Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados a) y b) del párrafo 1 del presente artículo, la violencia y el acoso pueden definirse en la legislación nacional como un concepto único o como conceptos separados”. La OIT da la elección para que cada país que es parte del Convenio pueda determinar que es más recomendable en su legislación si separa el concepto de violencia y acoso o tenerlos juntos como una misma definición. La LFT en México define de manera diferente la violencia y el acoso (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Artículo 2. “Todo los Miembros deberá adoptar, de conformidad con la legislación y la situación nacional y en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género”. Los Estados parte del presente Convenio en conjunto con las organizaciones de los empleadores y de las personas trabajadoras deberán de establecer cómo poder prevenir y eliminar cualquier tipo de violencia y acoso que pudiera generarse en los centros de trabajo. “Este enfoque debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda”, y consiste, en particular en:

- a) “prohibir legalmente la violencia y el acoso;
- b) velar por que las políticas pertinentes aborden la violencia y el acoso;
- c) adoptar una estrategia integral a fin de aplicar medidas para prevenir

	<p>y combatir la violencia y el acoso”. El C190 da la importancia para poder establecer las políticas internas de los centros de trabajo y en las políticas públicas de los estados para proteger a las personas trabajadoras sobre cualquier tipo de violencia y acoso y tratar de eliminar el acoso y la violencia.</p> <p>d) “establecer mecanismos de control de la aplicación y de seguimiento o fortalecer los mecanismos existentes;</p> <p>e) velar por que las víctimas tengan acceso a vías de recurso y reparación y a medidas de apoyo;</p> <p>f) prever sanciones”. México estableció los protocolos de actuación a través de la STPS de violencia y de acoso laboral que pueden ser llevados como política en cada uno de los centros de trabajo o da la libertad para cada empresa establezca sus propias reglas a seguir para poder determinar los mecanismos y la sanción en caso de incumplimiento, cuidando y respetando en todo momento a las víctimas y estableciendo las sanciones correspondientes, utilizando códigos de ética en los centros laborales.</p> <p>g) “desarrollar herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización, en forma accesible, según proceda” La NOM-035-STPS-2018 establece que se deben realizar acciones y entre ellas la promoción y difusión para dar a conocer los FRPS y poder ayudar en la sensibilización y culturalización en la importancia del tema, la capacitación, la comunicación efectiva y clara es importante para dar a conocer la importancia de los FRPS (Organización Internacional del Trabajo, 2019), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).</p> <p>Quando se habla de violencia y de acoso encontramos una infinidad de términos que son relacionados para expresar condiciones que se presentan en los centros laborales como son: el hostigamiento, la violencia moral, el acoso que puede ser, personal, psicológico, moral o sexual, abusos emocionales, los</p>
--	--

maltratos que pueden ser, interpersonales o en el lugar de trabajo, la intimidación, la disfuncionalidad en el comportamiento de una organización, los comportamientos que pueden ser, tóxicos, poco amables y contra productores en los centros de trabajo, los abusos que pueden ser verbal o psicológicos causando terror emocional, violencia en el lugar de trabajo, agresiones en las empresas, abuso en la supervisión, forjamientos a realizar algo y vejación en los centros de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2012).

Artículo 6. Todos los Estados se comprometen a incorporar dentro de sus políticas públicas y en su legislación que se garantice el “derecho a la igualdad y a la no discriminación en el empleo y la ocupación, incluyendo a las trabajadoras, así como a los trabajadores y otras personas pertenecientes a uno o a varios grupos vulnerables”. El artículo 1 de la CPEUM, la LFT establece en sus artículos 2 y 3 que no debe de haber ningún tipo de discriminación, el crear protocolos y campañas dentro de las políticas de la empresa, la NOM-035-STPS-2018 no habla de ningún tipo de discriminación en el contexto de la identificación y análisis de los FRPS únicamente en el apartado 8.2 establece que para lograr un buen entorno organizacional favorable se tienen que crear programas para que ayuden a formar centros de trabajo en relación con el liderazgo y acciones que se deben de cumplir para poder prevenir la discriminación fomentar el respeto y la equidad, y dentro de los procedimientos para la evaluación en el apartado 10.2 establece que se señalen cuáles son las acciones o programas o aquellos lineamientos para poder prohibir todo tipo de discriminación. Continuando con el artículo de violencia o a “grupos en situación de vulnerabilidad que están afectados de manera desproporcionada por la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”. La coordinación entre las instituciones públicas que se encargan de vigilar el comportamiento de la directiva y de crear las políticas públicas laborales deben de observar que en los centros de trabajo se cumplan estas disposiciones (Organización Internacional del Trabajo, 2019), (Secretaría del

Trabajo y Previsión Social, 2018), (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

El artículo 341 de la LFT señala que cuando exista alguna obligación que están plasmadas en la ley y no se cumplen pueden ser causas de rescisión de la relación de trabajo y establece los conceptos de violencia de género en el trabajo y discriminación, esto generaría el otorgar una indemnización conforme a la ley y en caso de no pagarla el poder presentar una demanda laboral, el artículo 378 de la LFT establece que los sindicatos tienen prohibido cualquier tipo de discriminación o violencia, el nuevo procedimiento judicial laboral con las reformas establecidas en la CPEUM y en la LFT establece los procedimientos de conciliación previo a presentar una demanda laboral, en el artículo 684-A de la LFT señala que cuando se presente que hubo algún tipo de discriminación o violencia no está obligado el actor a presentarse a la audiencia y estará representado por su apoderado e incluso el 685 ter de la LFT dice que están los casos que se presenten de discriminación en el empleo ya sea por sexo, condición social, acoso, hostigamiento sexual, por estar embarazada, por raza, por origen étnico, religión, orientación sexual, quedan como excepción en la etapa conciliatoria cuando esté afectado este derecho de los trabajadores (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

En el artículo 857 de la LFT establece dentro de los nuevos procedimientos de los juicios laborales cuales son las providencias cautelares y en la fracción IV señala que el tribunal establecerá lo que se requiere para poder que se sigan gozando los DDHH mientras se resuelvan los juicios ante las autoridades competentes para que en ningún momento se afecte la seguridad social de los trabajadores cuando sea por casos que se esté reclamando discriminación ya sea por estar las mujeres embarazadas o algún tipo de orientación sexual o la discriminación en el empleo (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

Con fundamento en el artículo 17 de la CPEUM establece también el poder aplicar los MASC en las leyes del Estado (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917).

Artículo 10: El procedimiento de presentación de quejas e investigación, lo señala de dos maneras una que puede ser a través de los MASC en el centro de trabajo y la otra utilizar los MASC de una manera externa al centro de trabajo. Este artículo fundamenta el estudio y análisis de la presente tesis de investigación para poder dar oportunidad a que la mediación pueda llegar a prevenir o resolver los conflictos en los centros de trabajo pudiendo utilizar la mediación, ya sea de manera interna en cada uno de los centros de trabajo preparando o capacitando a los responsables de algunas de las áreas del centro de trabajo o de manera externa con mediadores certificados para poder solucionar y prevenir un conflicto antes que pudiera llegar a presentarse una denuncia ante las autoridades laborales, como lo establece el numero V del inciso B del artículo 10 que a la letra dice: “medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los creyentes y las víctimas”. Con el objetivo de poder ayudar a disminuir las demandas y el costo en los procedimientos laborales es preferible un procedimiento de mediación en los propios centros de trabajo o por un tercero externo, detectando a tiempo el conflicto con la evaluación de la norma e identificación (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

“Prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos”. Fortaleciendo con la investigación cualitativa de expertos en la presente tesis que señalan la importancia de poder realizar la mediación para resolver los conflictos de riesgos psicosociales y señalando la importancia en los casos de violencia y acoso de acuerdo con las estadísticas presentadas en esta tesis, fortaleciendo la investigación que si puede ser

	<p>posible implementar la mediación para poder apoyar en la prevención y disminución en los FRPS en los centros de trabajo y aumentar la salud y el liderazgo en los mismos (Organización Internacional del Trabajo, 2019).</p> <p>Cuando hablamos de violencia sexual se puede determinar que es “la tentativa de consumarse un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona”. Considerando la importancia de que se determine las conductas y sean atendidas por el empleador para poder determinar las sanciones correspondientes ante las autoridades y evitar que estas conductas agresivas hacia las personas trabajadores se den en su centro de trabajo, se tiene que realizar a través de los programas de políticas laborales y manuales y programas de capacitación y prevención de la violencia para prevenir, eliminar y erradicar este tipo de acciones en los centros de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 11).</p>
CPEUM	<p>Artículo 19: “El juez ordenará la prisión preventiva oficiosamente, en los casos de abuso o violencia sexual contra menores, delincuencia organizada, homicidio doloso, el libre desarrollo de la personalidad, y de la salud”.</p> <p>Establece la importancia del delito de violencia sexual contra menores y cuando afecte el desarrollo y la personalidad de la salud siendo un tema fundamental el poder buscar el bienestar de las personas y se podrá perseguir con la prisión preventiva tema a discusión por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en estos momentos en México (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917, pág. 21).</p> <p>Artículo 17 ... “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias” ...</p> <p>Este artículo es el fundamento legal de todas las disposiciones para poder utilizar los MASC en todo el sistema legal en nuestro país y recordando que el C190, artículo 10 inciso b número I y II de la OIT también lo señala de manera</p>

	<p>interna en el centro de trabajo o externa (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917, pág. 19), (Organización Internacional del Trabajo, 2019).</p>
LFT	<p>Artículo 3o. Bis. - Para efectos de esta Ley se entiende por:</p> <p>“Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas”, considerando la importancia hacia el respeto de las personas y cuidando en todo momento la libertad y el derecho a trabajar dignamente, encontramos que en el C190 habla sobre cualquier tipo de violencia o acoso mas no se establece el concepto como tal de hostigamiento y en el CPNL establece el delito de hostigamiento sexual y la NOM-035-STPS-2018 define el concepto de hostigamiento que pueden realizar en contra de un trabajador o trabajadora (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 2), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), (Organización Internacional del Trabajo, 2019).</p> <p>Acoso sexual, “una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima...” es importante establecer que el CPNL se refiere para acoso sexual y en el CPF establecen los delitos de hostigamiento sexual mas no el de acoso sexual, con esto observamos que se requieren homologar los criterios para el momento en que puedan ser sancionados en los juicios laborales la NOM-035-STPS-2018 deja fuera el concepto de acoso sexual ya que está regulado en el CPNL pero como hostigamiento sexual (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 2007, pág. 6), (H. Congreso de Nuevo León, 1990), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1931), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).</p> <p>En las relaciones laborales pueden darse diferentes conductas entre los superiores jerárquicos o entre los trabajadores pares que pueden desarrollar de acuerdo con la definición de la OIT como la violencia física, que es “contra</p>

otra persona o grupo de personas que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, incluye las agresiones físicas, las palizas, las patadas, las bofetadas, las agresiones con arma blanca, los tiros, los empujones y los mordiscos”. Entendiendo con esto cualquier tipo de violencia o conducta que pueda afectar a las personas trabajadoras que puedan causar un daño y lesionen su vida, su integridad y pueda llegar a afectar el bienestar emocional de manera subjetiva e individual a cada persona (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 11).

Artículo 51 “rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador: incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual”. Este artículo protege y garantiza que los trabajadores, para que los empleadores o sus familias no sobrepasen los límites permitidos para tener una vinculación netamente entre trabajador y patrón sin permitir que se puedan ejercer actos de violencia o amenazas en contra de los trabajadores ya que si se llegase a pasar el patrón incurre en responsabilidades y el trabajador no tendrá ninguna consecuencia porque es víctima en la relación laboral. “, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos”. La NOM-035-STPS-2018 dentro del concepto de violencia laboral establece lo que pueden ser los malos tratos dejando abierta la puerta en la LFT al señalar que puede ser en contra de su cónyuge, padres, hijos o hermanos, protegiendo en todo momento al ser humano como personas (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 19), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Artículo 132 “obligaciones de los patrones: Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil”, el concepto de erradicar el

trabajo forzoso y poder implementar los protocolos para prevenir cualquier tipo de discriminación ya sea por alguna razón de género dejando pendiente el concepto de discriminación por algún tipo de discapacidad o condición que se presente según lo señala el artículo 2 y 3 de la LFT y el artículo 1° de la CPEUM, pero si le da la importancia al caso de género para que no haya discriminación por esta causa, faltando delimitar otros supuestos normativos en la propia NOM-035-STPS-2018 (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Artículo 133.- “Queda prohibido a los patrones o a sus representantes... realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo;

Permitir o tolerar actos de hostigamiento y/o acoso sexual en el centro de trabajo” (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 37). La normativa de este artículo prohíbe que en los centros de trabajo se realicen estos actos pero no establece que se prohíbe la discriminación quedando todavía pendiente de poder señalar y delimitar los conceptos y definiciones para poder que el órgano jurisdiccional pueda sancionar adecuadamente porque en la NOM-035-STPS-2018 como lo hablamos anteriormente tampoco establece dentro de los FRPS la discriminación y el C190 si establece los conceptos de discriminación, por lo cual se debe de trabajar en la integración y homologación de los conceptos de todas las normas, acordes también al artículo 1° de la CPEUM.

Artículo 133 fracción XIV “Exigir la presentación de certificados médicos de no embarazo para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo”, es considerado una discriminación en contra de las mujeres el solicitar certificados médicos con lo que estaría acorde al C190 (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 37).

“Despedir a una trabajadora o coaccionar directa o indirectamente para que renuncie por estar embarazada, por cambio de estado civil o por tener el cuidado de hijos menores...”. Evitar cualquier tipo de discriminación y cuidando en todo momento la vinculación trabajo-familia donde se establecen los FRPS la interferencia en la relación del trabajo con su familia cuando los patrones no respetan estas condiciones para dar oportunidad a lograr vincular adecuadamente su vida personal con su vida profesional (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 37).

Artículo 378 “Queda prohibido a los sindicatos: ... ejercer actos de violencia, discriminación, acoso u hostigamiento sexual en contra de sus miembros, el patrón, sus representantes o sus bienes, o en contra de terceros”, al igual que la prohibición hacia los trabajadores esta la prohibición y aquí se señalando el concepto de discriminación tratando de respetar lo que dice la NOM-035-STPS-2018 para que no se afecten los derechos de los trabajadores y no aumenten los FRPS en los centros laborales (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 106).

El acoso moral y la intimidación pueden llegar a ser “acoso psicológico a las personas que se ha hecho amplia referencia”. Que puede llegar a afectar de manera diferente a las personas trabajadoras cuando son humilladas o sus compañeros suelen tratarlos de una manera maliciosa y causar un daño cruel a una o varias personas de los centros de trabajo sin olvidar que puede ser para mujeres o para hombres trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 11).

“El procedimiento de conciliación: cuando en la solicitud de conciliación se manifieste la existencia de acoso sexual, discriminación u otros actos de violencia contemplados por la ley, en los que exista el riesgo inminente de revictimización...”. Determinar en los nuevos procedimientos laborales la etapa conciliatoria dentro de los centros de conciliación laboral que

	<p>dependerán del ejecutivo federal o estatal de las entidades federativas, se tendrá que seguir el procedimiento de excepción en estos casos que señala el artículo 648 e fracción XII para impedir revictimizar a los trabajadores y que esto les pueda perjudicar aún más a los FRPS, estas son causas donde podemos implementar la mediación como un MASC dentro de los centros de trabajo para poder prevenir y disminuir los conflictos entre las personas y evitar una demanda laboral (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 196).</p> <p>Continuando con el supuesto “quedan exceptuados de agotar la instancia conciliatoria...discriminación en el empleo y ocupación por embarazo, así como por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen étnico, condición social o acoso u hostigamiento sexual”. En los procedimientos de los juicios laborales si queda exceptuado de verse en la etapa conciliatoria estos supuestos se pueden realizar como lo señala el C190 y algunas legislaciones internacionales que se hablan en esta tesis para poder implementar la mediación para prevenir y disminuir los conflictos que afecten a los trabajadores en sus centros de trabajo y disminuir los FRPS (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 202).</p>
CPF	<p>“Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de ochocientos días multa”. El patrón está obligado a prevenir actos de violencia en cada uno de los lugares donde trabajan y es fundamental que se establezcan las políticas laborales, los códigos de ética y los protocolos de actuación para los casos de acoso o violencia laboral, estableciendo la importancia en la defensa de las y los trabajadores ante las consecuencias en las que pudiera incurrir algún superior jerárquico en las empresas, ayudando con esto en la prevención de los FRPS, pero el patrón tendrá que estar atendiendo el resultado de las evaluaciones que se realicen para conocer si hay una queja o situación dentro del centro de trabajo y evitar</p>

	<p>que el conflicto crezca (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1931, pág. 99).</p>
<p>CPNL.</p>	<p>“Delito de hostigamiento sexual quien asedie a otra persona solicitándolo ejecutar cualquier acto de naturaleza sexual, valiéndose de su posición jerárquica o de poder, derivada de sus relaciones laborales, profesionales, religiosas, docentes, domésticas o de subordinación”. Observando el contenido del CPF en su artículo 259 bis que establece una variación en la definición del tipo penal al considerar a nivel federal la palabra reiteradamente en donde a nivel internacional se considera que el acoso y el hostigamiento es reiteradamente por vario tiempo y no una sola ocasión (H. Congreso de Nuevo León, 1990, pág. 107)</p> <p>“Al responsable del delito de hostigamiento sexual se le impondrá una pena de dos a cuatro años de prisión y multa hasta de cuarenta cuotas. Cuando además se ocasione un daño o perjuicio en la posición laboral, docente, doméstica”. La LFT habla sobre hostigamiento y acoso sexual, la NOM-035-STPS-2018 habla sobre acoso, acoso psicológico, hostigamiento y malos tratos, dejando establecido que en los casos que establece la norma se exceptúa el acoso sexual y en los artículos transitorios de la NOM-035-STPS-2018 establece que al momento de su publicación en octubre del 2018 no era equivalente con ningún documento internacional, al momento de ratificación del C190 tenemos el concepto de acoso sexual que pueda causar algún daño físico, psicológico, económico, algún tipo de acoso por razón de género, daño sexual o la violencia por razón de género, con esto se deja establecido el cambio o modificación que debería tener la NOM-035-STPS-2018 acorde al C190.</p> <p>Acoso sexual, se entiende como la “violencia sexual que ocurre comúnmente en el mundo del trabajo, y que suele clasificarse de dos maneras: acoso sexual <i>quid pro quo</i> y acoso sexual resultante de un entorno de trabajo hostil” (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 11).</p>

<p>NOM-035-STPS-2018</p>	<p>4.12 “Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud”. El estado mexicano ha ratificado otros documentos internacionales para combatir, tener acciones de prevención y erradicación de algún tipo de violencia en contra de las mujeres y algunos otros documentos internacionales sobre discriminación, dejando pendiente establecer la discriminación como un FRPS y no solamente establecerlo como las medidas de prevenir acciones para que los trabajadores tengan confianza en sus centros de trabajo y el empleador lograr las políticas de prevención de violencia laboral y crear las políticas para prevenir cualquier tipo de discriminación y lograr crear una cultura de respeto y de equidad (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018, pág. 3).</p> <p>7.2 g) “La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente: acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación”. El acoso es un FRPS que puede afectar también de manera psicológica, a nivel internacional se maneja también el acoso sexual, suele ser de una manera subjetiva la afectación dependiendo a cada trabajador, pero no hay razón para que en los centros de trabajo se cometan estas situaciones en contra de los trabajadores por el superior jerárquico o por algún otro compañero (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018, pág. 6).</p> <p>“marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima”. En México con la implementación de la NOM-035-STPS-2018 a partir del 2020 se dio más importancia a la salud mental de todas las trabajadoras y trabajadores cuidando en todo momento los acontecimientos de depresión que pueden llegar a ocasionar el suicidio, por lo que las autoridades del trabajo han estado capacitando a los centros de trabajo, pero ha sido insuficiente para que las</p>
--------------------------	--

empresas pequeñas y medianas y todos los sindicatos conozcan y apliquen las disposiciones de la norma, a partir del COVID-19 se le da más la importancia después de ver las consecuencias que trajo consigo el aislamiento, el cambio tecnológico, los malos liderazgos, que pueden llegar a causar situaciones que dañen la salud mental, la salud física de las personas trabajadoras (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018, pág. 6).

El acoso psicológico y la violencia “incluyen el abuso verbal, el acoso, la intimidación, el acoso moral, el acoso sexual y las amenazas, todo lo puede causar importantes daños emocionales en las personas a las que se dirige”. Se destaca que cada legislación regula e interpreta de diferente manera estos conceptos donde se puede afectar tanto a las mujeres como a los hombres trabajadores sin distinción de sexo por algunas situaciones de difamación, de hablar mal de una persona y afectar en su reputación que pueda llegar a causar la ridiculización ante los demás compañeros y devaluarle sus opiniones y derechos laborales y personales de cada individuo (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 11).

Acoso cibernético “puede entenderse como cualquier forma de comportamiento agresivo contra una persona o grupo de personas a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el entorno de trabajo”. Con la aplicación de las nuevas tecnologías y la velocidad con la que viaja la comunicación, con un simple mensaje le llega automáticamente a 100 o 200 personas afectando algún compañero de trabajo mandando alguna imagen o video o en ocasiones puede ser que le llegan mensajes agresivos e intimidatorios a través de sus redes sociales o de los correos oficiales de los centros de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 11).

“Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual”. Como se ha estado comentando en este cuadro comparativo, el acoso sexual no entra dentro de la norma, pero en el C190 está el acoso sexual (Organización

	<p>Internacional del Trabajo, 2019).</p> <p>“2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas”. El hostigamiento puede afectar de diferentes maneras a las y los trabajadores desde su salud física o mental, ocasionando con ello estrés, ansiedad, depresión, enfermedades como la diabetes, colesterol o algunas veces cardíacas (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018, pág. 6).</p> <p>“3)Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones)”. Considerando el último de los factores de riesgo psicosociales establecidos en la NOM-035-STPS-2018 dentro de la violencia laboral pueden entrar los conceptos de las nuevas tecnologías con la aplicación de todo lo que abarcan las redes sociales que pueden afectar la integridad de un trabajador cuando es afectado por el superior jerárquico o por el otro compañero trabajador de la empresa, pero tiene que establecerse que sea de manera continua o persistente (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018, pág. 6).</p>
--	---

Tabla de elaboración propia con información de (Organización Internacional del Trabajo, 2019), (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1931), (H. Congreso de Nuevo León, 1990).

Actualmente el acoso sexual se ha dado a conocer en el mundo con algunos casos que han conmocionado a la sociedad provocando incluso la renuncia el 10 de agosto del 2021, del Gobernador de Nueva York, donde Andrew Cuomo alegan tres trabajadoras cercanas haber sufrido actos vergonzosos de acoso sexual, últimamente uno de los casos políticos más importantes y trascendentales para demostrar que no hay impunidad en acontecimientos de esta naturaleza que afectan psicológicamente la salud de las y los trabajadores (Ferré-Sadurní & Zaveri, 2021).

Otro acontecimiento es del productor de cine Harvey Weinstein porque lo acusaron más de 80

mujeres de varios lugares de diferentes delitos como acoso, violación y conductas sexuales inapropiadas donde el trató de llegar a varios acuerdos entre las afectadas y la aseguradora utilizando la mediación, tiene ya una sentencia condenatoria y siguen los juicios (El Sol de México, 2018). El 19 de diciembre del 2022 fue declarado culpable de varios delitos para enfrentar una condena de 24 años estado de California por delitos de violación, sexo oral y acoso, la cual se acumuló a la condena de 23 años del estado de New York (Beauregard, 2022).

2.9 La mediación en la Norma 035 de la STPS

La NOM-035-STPS-2018 establece cuales son FRPS que son las condiciones en el ambiente laboral, el tener una carga excesiva y la falta de control, las largas horas de trabajo y rotación de turnos la interferencia en la vinculación de la relación de los trabajadores con su familia, cuando existe un liderazgo negativo y relaciones negativas en los centros de trabajo, la importancia que tiene el poder atender y prevenir la violencia laboral que puede ser ocasionada por los malos tratos, acoso, acoso psicológico y hostigamiento (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Para poder aplicar la mediación en los FRPS en México, no se establece textualmente en la NOM-035-STPS- 2018, sin embargo se puede utilizar de manera supletoria con el artículo 17 de la CPEUM quinto párrafo que establece que las leyes preverán los MASC y aplicando el artículo primero Constitucional donde establece que todos los seres humanos tendrán los DDHH que son plasmados en nuestra CPEUM y en los Tratados Internacionales que sean ratificados por el Senado de la República y que todas las autoridades están obligadas para poder promover que se respete y se puedan garantizar los DDHH cumpliendo con algunos principios que son fundamentales como lo es el de indivisibilidad, la universalidad y la interdependencia por eso el estado mexicano debe de hacer que se respeten los DDHH de las personas e investigar y poder sancionar las violaciones que se generen (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917).

La primera vez que se establece textualmente el concepto de FRPS es a raíz de la reforma de teletrabajo que entró en vigencia en enero del 2021 en la LFT y con la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, en la redacción del C190 que entró en vigor el 25 de junio del 2021 que habla sobre la eliminación de la violencia y la eliminación del acoso en el mundo establece en el artículo 10 que todos los miembros deberán adoptar medidas y mecanismos de protección en los casos de conflicto,

de violencia y acoso, utilizando cualquier MASC y ayudar para que todas las víctimas de acoso o cualquier otro tipo de violencia en el mundo puedan tener acceso para presentar denuncias, quejas y poder solucionar los problemas, donde las personas trabajadoras que sean víctimas de violencia y acoso por razón de género en los centros de trabajo puedan tener la manera de presentar diferentes quejas y mecanismos donde se puedan resolver los conflictos (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970), (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

El Estado mexicano ratificó el C190 y podemos establecer de forma comparada con España que aplican la mediación como una manera preventiva en la resolución de los conflictos de FRPS donde la NOM-035-STPS-2018 establece obligaciones de los patrones para observar medidas de prevención para controlar los FRPS y prevenir actos de violencia laboral, así como las medidas de prevención y acciones de control, para la prevención de los factores de riesgo y la violencia laboral donde se establecen las acciones preventivas para establecer las acciones en el manejo de conflictos de trabajo para poder resolver previamente los factores de riesgo a través de la mediación siendo una obligación del patrón la prevención y la promoción para tener un entorno organizacional favorable (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

La falta de conocimiento por parte de los trabajadores y de los empleadores para el cumplimiento y seguimiento de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 con las condiciones políticas, económicas, sociales y de salud por las que actualmente atravesamos con la pandemia COVID-19. Ha sido difícil la aplicación y seguimiento en muchos centros de trabajo, es una obligación de la autoridad laboral revisar y supervisar el cumplimiento de la norma a través de los inspectores federales del trabajo, para evitar demandas por incumplimiento de la inaplicación de la NOM-035-STPS-2018 en los centros de trabajo. Se propone utilizar la mediación como una medida preventiva dentro de los centros de trabajo, los patrones están obligados a prevenir, controlar, identificar y evaluar cuales son las causas de los factores de riesgo denunciar actos de violencia a través de la comisión de seguridad e higiene y ante autoridades para no caer en actos de omisión (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

La mediación puede utilizarse cuando se realiza el diagnóstico para la evaluación de los factores de riesgo con protocolos y seguimientos de actuación determinados para capacitar a personal de los centros de trabajo y de la comisión de seguridad y salud para que resuelvan el conflicto de una

manera preventiva y evitar mayor complicación, todos los factores de riesgos que señala la NOM-035-STPS-2018 pueden ser mediables, tenemos los antecedentes de aplicación de la mediación en los FRPS en otros países que donde ya se establecen los casos y procedimientos a seguir con un tercero neutral que ayuda a evitar conflictos mayores en las empresas y que afecte la productividad y salud de los trabajadores.

CAPÍTULO 3 LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

3.1 Antecedentes internacionales de los factores de riesgo psicosociales

A lo largo de la historia se ha visto el avance para dignificar el trabajo y los tratos inhumanos, largas horas de trabajo y sin otorgar prestaciones laborales afortunadamente ha cambiado el concepto para atender las necesidades de los trabajadores ahora preocupados por su integridad la salud física y la salud mental de las personas trabajadoras, con la regulación para atender las condiciones de trabajo al disminuir las horas de la jornada y poder evitar riesgos y accidentes y la pérdida de vidas humanas provocadas por una falta de capacitación adecuada en el trabajo, los efectos que produce el ruido, los gases o sustancias químicas sin utilizar el equipo de seguridad adecuado, las altas temperaturas que provocan consecuencias en la salud de las personas trabajadoras y viendo la necesidad el sector productivo con el apoyo de los sindicatos y de las autoridades laborales se empieza trabajar en la preocupación de la seguridad y salud de las trabajadoras y los trabajadores donde se encuentra el término de trabajo decente para poder asegurar la seguridad social y la salud de las personas trabajadoras y un salario adecuado (Moreno Jiménez, 2011).

La globalización, los cambios tecnológicos, la flexibilidad para desarrollar el trabajo, la economía de cada país, ha modificado la manera de atender la salud y la seguridad de las personas trabajadoras conociendo y aplicando mecanismos para prevenir enfocando el concepto de los FRPS, así como han emergido nuevos factores de riesgo también ha surgido nuevas enfermedades y afectaciones en la salud física y mental de los trabajadores, es importante la prevención que pueda darse en todos los países cuidando las cuestiones culturales, discriminación, las diferentes edades, el conocimiento tecnológico y las sociales de cada trabajador y centro de trabajo pero el común denominador debe de ser la protección inminente en los riesgos laborales cuidando la salud y el bienestar de los trabajadores (Meliá, y otros, 2006).

En la siguiente tabla analizamos los antecedentes por los que ha pasado la legislación internacional para tener regulado el derecho al trabajo de las mujeres y la no discriminación por ningún motivo o circunstancia y la relación a los FRPS evitando cualquier discriminación en las relaciones laborales.

Tabla 4 Antecedentes internacionales de los derechos laborales de las mujeres

Año	Documento internacional
1958	El Tratado de Roma en su artículo 119 habla sobre la igualdad de la retribución entre hombres y mujeres, explicando cuales eran los conceptos de retribución, para tener un trabajo pagado de la misma manera en tiempo y forma y sin ninguna discriminación entre las personas (Parlamento Europeo, 1957).
1975	La primer Conferencia Mundial sobre la Mujer en México, se refiere a la igualdad, en el desarrollo de la participación de las mujeres, fortalecer la paz, con la contribución de mujeres en el mundo y eliminar la discriminación de género en el mundo (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2018).
	La Directiva 75/117/CEE fue una de las bases para establecer las obligaciones para que los Estados permitieran el poder emprender por la vía jurisdiccional cualquier acción que se tuviera por discriminación entre varones y mujeres de acuerdo con las condiciones laborales, se estableció el principio de retribución en el salario, no se podrá contravenir ninguna legislación contraria al ordenamiento de esta directiva para los estados miembros, se tendrán que difundir estas acciones en todos los centros de trabajo (European Union Law, 1975).
1976	La Directiva 76/207/CEE establecía prohibir todo tipo de discriminación de manera directa o indirecta para el salario y el poder tener las mismas oportunidades laborales en el desarrollo profesional, en las condiciones de trabajo y el ascenso profesional, la igualdad de trato que es que se dé la misma oportunidad para los hombres y las mujeres sin ninguna discriminación obligando a todos los estados miembros adoptar y cambiar su legislación en un plazo de 4 años (Comunidades Europeas, 1976).
1978	La Directiva 79/7/CEE habla sobre la no discriminación y la igualdad de seguridad social e igualdad de trato, entre hombres y mujeres, el derecho para las pensiones y jubilaciones y la protección a la maternidad de las mujeres, asegurar la atención por causas de enfermedad de trabajo y por accidentes en los centros laborales (Comunidades Europeas, 1978).

1980	Durante la 2da Conferencia Mundial sobre la Mujer Copenhague, se establecieron los conceptos de tener igualdad para las mujeres en la educación, en el empleo y en la salud, que las mujeres de cualquier lugar rural o urbana puedan tener las mismas oportunidades a la educación al empleo y que tengan oportunidad de combinar el trabajo con la familia con las mismas condiciones de salario que las mujeres tengan la oportunidad de trabajos con mayor responsabilidades, en el tema de salud se incorpora la importancia de la salud física y la mental, crear políticas para atención a la salud mental con programas e investigaciones científicas, eliminar todo tipo de violencia que se pueda dar en contra de las mujeres, y las niñas (Organización de las Naciones Unidas, s.f.).
1986	La Directiva 86/378/CEE se establecía la incorporación a través de los convenios colectivos de trabajo para que se pudieran establecerse la no discriminación entre hombres y mujeres, se estableció el concepto de jubilaciones referente a la edad de una manera flexible para hombres y mujeres, apoya el derecho a la maternidad, no se pueden cambiar los permisos de maternidad o los familiares porque lo quiera el empleador (Comunidades Europeas, 1986). Fue modificada por la Directiva en 1996, cambian los conceptos de la edad de jubilación para que sean de una manera más flexibles para las mujeres y los hombres, así como el termino para estar las personas en los regímenes fiscales (Comunidades Europeas, 1996).
1992	La Directiva 92/85/CEE, contempla que los empresarios puedan proteger para prevenir algún riesgo a la seguridad y la salud de todas las mujeres trabajadoras que estén embarazadas y en el supuesto de que exista algún riesgo, que sean cambiadas temporalmente y no trabajar en horarios nocturnos, otorgándoles sus respectivos períodos para la maternidad, se estableció la prohibición de despedir a la mujer por maternidad, estableciendo los productos químicos en las empresas que pudieran causar un daño en el embarazo (Comunidades Europeas, 1992).
1995	La Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer de Beijing, fueron 189 estados los que participaron donde se logró empoderar a las mujeres estableció la igualdad en la toma de decisiones para la participación social y política en condiciones de igualdad y poder obtener en las legislaciones constitucionales y legales de todos los países miembros el reconocimiento.

	Con el objetivo de establecer 12 temas fundamentales de los cuales destacamos de interés para este estudio los DDHH a favor de las mujeres, la economía, cualquier tipo de violencia que pueda darse en contra de las mujeres o la salud y pobreza, la educación y capacitación para ellas (Organización de las Naciones Unidas, 1995).
1996	La Directiva del Consejo 96/34 CE, relativa a los permisos parentales y por razones familiares, el derecho para que el hombre o la mujer decidiera permanecer cuidando a su hijo con un permiso de maternidad ya sea por nacimiento o por la adopción, donde cada Estado parte lo regularía en su legislación interna (Comunidades Europeas, 1996).
1980	La Directiva 97/80/CE plantea la carga de la prueba en las situaciones de demanda por razón de discriminación ya sea de forma indirecta o directa donde con la pura presunción fuera suficiente para demostrar por parte del demandante y que el patrón pudiera demostrar lo contrario, estableciendo en todo momento que no había una desigualdad (Comunidades Europeas, 1997).
1997	La Directiva 97/81/CE, establecía la importancia del principio de no discriminar a todos los trabajadores para el ascenso en su trabajo cuando tuvieran un trabajo de tiempo parcial, de antemano conociendo que el mayor número de personas son mujeres en esta situación para poder promover la flexibilidad de tiempo en el trabajo, todos los tipos de trabajo son iguales los que sean permanentes o parciales en sus horario de trabajo, se da la oportunidad para que los estados partes puedan tener otras prestaciones que favorezcan más a los trabajadores (Comunidades Europeas, 1997).
	El Tratado de Ámsterdam se establecieron mejorar las condiciones de salud y seguridad en el empleo, mejorar las condiciones de las personas trabajadoras y las mismas oportunidades de igualdad entre hombres y mujeres destacando que hay un desempleo mayor entre las mujeres y que ellas solo trabajan en algunos sectores, pidiendo a los Estados dar mayor oportunidad de trabajo a las mujeres cuidando la conciliación entre la vida profesional y la familia, respetar la igualdad de trato, prohibir la discriminación que se pueda dar por condiciones de sexo, orientaciones sexuales, edad, discapacidad, o cualquier otro que afecte a los individuos (Comunidades Europeas, 1997).

2000	En el 23° período extraordinario de la sesión de la Asamblea General, N.Y., después de observar que no se avanzó en la representación política en los cargos de decisión y en la falta de participación de las mujeres en los consejos de administración de las empresas y la falta de interés en legislar en los estados sobre la materia de igualdad que se habían establecido en Beijing establecieron diferentes medidas para la implementación de estas acciones para que los gobiernos acataran las disposiciones para trabajar coordinadamente con la ONU y organizaciones de la sociedad civil e instituciones financieras (Organización de las Naciones Unidas, 2000).
2002	La Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea establecía la igualdad en el empleo y el ascenso laboral teniendo las mismas condiciones para las mujeres y los hombres en el trabajo, señala la igualdad de trato eliminar el acoso ya sea sexual o por razón de sexo o la discriminación por estar embarazada, retoma los conceptos de la discriminación directa e indirecta (El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2002).
2004	La Directiva del Consejo 2004/113/CE estableció la igualdad entre las mujeres y los hombres para todos sus servicios y el acceso a los bienes, se establecen los conceptos discriminación directa que es cuando a un individuo se le pueda tratar de diferente manera y que le afecte a su situación por razón del sexo, la discriminación indirecta cuando alguno de los dos sexos se siente que puede ser tratado diferente, definen el acoso sexual y acoso, que todas las personas que se sientan que fueron discriminadas podrán acudir a los tribunales de justicia (Comunidades Europeas, 1978).

2007	Ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombre, con el objetivo de esta ley es la interpretación y aplicación que deben de tener las normas sin ningún tipo de discriminación por ninguna causa o condición para las mujeres, la igualdad para las condiciones y prestaciones laborales, con las mismas oportunidades para trabajar y el crecimiento del liderazgo de las mujeres en el sector empresarial, la corresponsabilidad entre las personas en con la familia para que pueda haber una conciliación entre la vida laboral y la vida familiar y que pueda ser por igual con el trabajo doméstico, apoyar las oportunidades para las mujeres trabajadoras del campo, por ley quedo establecido en el artículo 50 que las empresas recibirán un reconocimiento por incluir la igualdad de oportunidades en el trabajo y que este distintivo podrá ser señalado en toda la promoción y difusión de la empresa, las oportunidades para que las mujeres puedan pedir permiso en caso de tener riesgo su embarazo y que no esté en peligro la vida de las personas tanto del bebe como de la mamá, el cuidado y la aplicación de políticas públicas enfocadas a las mujeres. Destacando el mejorar las condiciones que deben de tener por mejorar en la salud de las mujeres trabajadoras proteger que no exista acoso por alguna condición de su sexo o por acoso sexual (Jefatura del Estado, 2007).
------	---

Tabla número 4 de elaboración propia con información de: (Parlamento Europeo, 1957), (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2018), (European Union Law, 1975), (Comunidades Europeas, 1976), (Comunidades Europeas, 1978), (Organización de las Naciones Unidas, s.f.), (Comunidades Europeas, 1996), (Comunidades Europeas, 1992) (Organización de las Naciones Unidas, 1995), (Comunidades Europeas, 1996), (Comunidades Europeas, 1997), (Comunidades Europeas, 1997), (Comunidades Europeas, 1997), (Organización de las Naciones Unidas, 2000), (El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2002), (Comunidades Europeas, 1978), (Jefatura del Estado, 2007).

3.2 Conceptos

Los factores psicosociales los define la Nota Técnica 443 que a la letra dice “condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud”. Entendiendo la definición vemos que son todos los acontecimientos que se presentan en los centros de trabajo que están vinculados en la organización y en las actividades que realiza cada trabajador y que puede afectar de una manera física o psicológica a la salud y de manera diferente a cada uno de los trabajadores de acuerdo sus propias circunstancias y

condiciones (Martín Daza & Pérez Bilbao, s.f., pág. 1).

Define a los factores psicosociales como los que “pueden adoptar valores por exceso, por defecto o por configuración-adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente la salud y seguridad de los trabajadores, así como el desarrollo del trabajo”. Los factores psicosociales que causan problemas a la salud de los trabajadores y a la seguridad en los centros de trabajo cuando no se realizan acciones encaminadas en su prevención. Continuando con la definición “entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente”. Entendiendo la definición es todo aquello que puede estar establecido en los centros de trabajo en la organización y en las actividades encomendadas dependiendo el departamento o área de trabajo para realizar las funciones correspondientes (Meliá, y otros, 2006, pág. 17).

Los factores psicosociales los podemos definir como “toda manifestación de peligro para la salud del trabajador en cuanto a su interacción con la organización laboral y el entorno social”. Tenemos que comprender todo lo que puede afectar a la salud física o emocional de cada una de las personas trabajadoras cuando puede estar en peligro por algunas condiciones que se dan en el ambiente de trabajo (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017, pág. 8).

La Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales define en el artículo IV a los riesgos laborales que son “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. La gravedad de los riesgos laborales la establecen en nuestro país las autoridades médicas dependiendo del grado de incapacidad temporal o permanente que dejan los trabajadores. Como riesgos laborales graves el mismo artículo establece que es “aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores” (Jefatura del Estado, 2021). Los riesgos laborales graves pueden provocar daño a la salud física y mental de las personas trabajadoras cuando se presenta un riesgo sobre las personas trabajadoras y afectan la salud y la vida de los individuos.

La NOM-035-STPS-2018 define a los FRPS como los “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 y la exposición”. La norma define todo lo que le puede pasar a los

trabajadores en su estado de salud mental o que sea física y provocar graves condiciones que generen estrés al momento de realizar las labores diarias en su centro de trabajo. continuando con la definición vemos que son “acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral al trabajador por el trabajo desarrollado”. Hay situaciones que pueden pasar en un centro laboral y afectar el entorno laboral y puede ser que afecte emocionalmente a los trabajadores, algunos casos específicos de violencia o acontecimientos traumáticos pueden ser cuando el grado de inseguridad de un centro de trabajo se presentan estos acontecimientos que pueden afectar en el bienestar, la seguridad y la salud de los individuos (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Para Manuel Velázquez, hay que cuidar cuales son los factores psicosociales que pueden ser las malas relaciones entre los trabajadores, el tiempo de trabajo, la excesiva demanda en las funciones de trabajo, el tomar decisiones de forma autónoma porque después pueden llegar a ser FRPS llegando a afectar la salud física y psicológica de las personas trabajadoras. El poder identificar a tiempo los factores psicosociales a través de las evaluaciones correspondientes en cada uno de los centros de trabajo ayuda para establecer las acciones a emprender y prevenir FRPS que después puedan ocasionar afectaciones a la salud de la manera psicosomáticas, estrés, afectaciones cardiovasculares o problemas en el sistema digestivo, evitar el consumo de las drogas y el alcohol que después puede generar violencia en los centros de trabajo (Manuel Velazquez).

Cuando se habla de FRPS, señalamos que son “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”. Entendiendo la definición anterior se observa la importancia de la salud de las trabajadoras y los trabajadores porque afecta directamente al desarrollo que se da en un centro de trabajo al momento de que cada uno de los trabajadores realice sus tareas específicas y que en algunas ocasiones la percepción puede ser de manera individual y subjetiva para la afectación de los problemas que se dan en la organización del trabajo (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017, pág. 8).

La prevención la define la Ley 31/1995 como “el conjunto de actividades y medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”. La prevención es responsabilidad de empleadores y de los trabajadores para evitar riesgos y accidentes y mejorar la seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores y los daños

derivados del trabajo los define como continuando con la definición es que “las enfermedades patológicas o lesiones sufridas con motivo u ocasión de trabajo”. Los FRPS pueden dejar daños causados a la salud de las personas ocasionando diferentes respuestas y conductas a cada trabajador (Jefatura del Estado, 2021).

Para lograr entender y definir los conceptos antes planteados por Meliá J.L., es importante porque señala a varios autores entre ellos cita a Cox y Griffiths, para definir los riesgos psicosociales como los “aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico”. Entendemos por los riesgos psicosociales que dependen de cada una de las condiciones de trabajo y de las políticas de organización que pueden afectar a los trabajadores de una manera negativa provocando efectos en la salud física y psicológica (Meliá, y otros, 2006, pág. 17).

La importancia para estudiar, capacitar, prevenir, evaluar, cumplir lo estipulado por las disposiciones en materia de seguridad y salud para el tema de los FRPS ayuda a los centros de trabajo para disminuir la ausencia del trabajador a su empleo, la rotación del personal, mejorar la productividad, la satisfacción que tienen los trabajadores en su centro de trabajo que son provocados por una mala organización en las tareas y actividades que realice provocando con ello afectaciones en la salud física y mental teniendo estrés por la carga excesiva de trabajo o de roles que se dan a un trabajador sin especificar las tareas o la organización y las políticas preventivas para darle seguimiento a la salud de cada individuo, sin importar el tipo de actividad que se realice ya sea en empresas públicas o privadas o si son de alto grado de preparación académica o sin preparación académica los efectos en la salud son los mismos (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2014).

3.3 España y los factores de riesgo psicosociales

En España se regula en el artículo 9.2 de la Constitución Española las obligaciones al poder público que se deben respetar y garantizar las libertades de todas las personas, así como la igualdad para poder realizar estos derechos y que se facilite que puedan participar activamente los españoles en actividades sociales, económicas, políticas y/o culturales, dicho artículo está unido con el artículo 14 de este mismo ordenamiento jurídico, el derecho de igualdad ante la ley para todos los españoles sin tener ningún tipo de discriminación o algunas condiciones, ya sean por religión, raza, por nacimiento

o por las opiniones que emitan los españoles (Cortes Generales, 1978).

La igualdad prevalece entre hombres y mujeres conforme lo establece la Ley Orgánica del 3/2007, dentro de la redacción de la exposición de motivos de dicha norma jurídica establece que el concepto para hombres y mujeres debe de ser reconocido como un DDHH para tener la igualdad tal como lo señala la Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) en la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación en contra de la Mujer, reconoce que sigue existiendo discriminación por diferentes conceptos como el salario, el trabajo, las pensiones, la participación en la política de la mujer, en actividades económicas, culturales y las sociales donde continúan la violencia de género y el grave problema para poder conciliar la vida de las mujeres trabajadoras con su familia, señala el concepto de doble discriminación por el que pasan algunas mujeres que cuentan con alguna discapacidad o que son migrantes (Jefatura del Estado, 2007).

El artículo 35 de la Constitución Española señala el derecho y la obligación de trabajar a la libertad de elegir su profesión y a la no discriminación por ninguna causa. El artículo 40 del mismo ordenamiento se refiere a la seguridad y la higiene en el trabajo se establecen que cuidará que se otorguen las vacaciones, las jornadas de trabajo, que reciban su pago y que tienen derecho a ser ascendidos en sus trabajos (Cortes Generales, 1978).

La Ley 3/2007 señala la creación de las políticas públicas con perspectiva de género favoreciendo la igualdad en situaciones culturales, sociales, de salud, educación, en la vivienda, deporte, en lo rural para crear el “Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades, la creación de una Comisión Interministerial de Igualdad con responsabilidades de coordinación”, el poder establecer las acciones positivas, el principio de igualdad jurídica reconociendo la oportunidad para que las mujeres trabajadoras puedan conciliar la vida profesional con la familiar, garantiza el poder participar equilibradamente en la representación política todos los hombres y las mujeres democráticamente, el poder crear en los centros de trabajo la igualdad laboral, proteger el acoso sexual y acoso por razón de género, el evitar cualquier forma de discriminación en todo documento, el permiso de paternidad biológica como de adopción y en el caso también de acogimiento a la seguridad social (Jefatura del Estado, 2007).

En la misma ley antes referida, en el artículo 44 establece la importancia que hay en los derechos de

conciliación con la vida de los trabajadores, con su vida familiar y su vida laboral para evitar cualquier tipo de discriminación de las personas para otorgarle el permiso a las mujeres cuando se presenten en condiciones de embarazo o lactancia y le otorga a los padres el permiso de paternidad, de acuerdo como lo establece la misma ley española, con estas contribuciones se trata de procurar la vinculación entre la vida laboral y familiar. Los cambios que hemos tenido en la sociedad han reflejado la incorporación cada vez de las mujeres en el trabajo y se han modificado el trabajo masculino para poder ayudar más a su pareja en las labores del hogar, por ello el tener una flexibilización con los horarios de trabajo implica el poder tener esta vinculación con las actividades de la familia (Jefatura del Estado, 2007).

Se prohíbe la discriminación por cualquier condición de manera indirecta o directa que llegue a afectar a cualquier persona por juzgar sus pensamientos políticos, situación social o económica, el género, la nacionalidad, orientaciones o preferencias sexuales, el estado civil, si cuentan con algún tipo de discapacidad o la edad, o la relación familiar de otro país o de algún otro centro de trabajo. Se establecen las condiciones para que en los contratos colectivos se dé oportunidad de trabajar a las mujeres en las mismas condiciones de igualdad y las empresas establecen sus políticas y planes sobre igualdad en los centros de trabajo (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

En España se establecieron algunas medidas de políticas públicas con la perspectiva de género, para ayudar en el trabajo no remunerado otorgando los permisos para las mujeres y los hombres con la licencia de maternidad y el derecho para la flexibilidad de los horarios de trabajo y de la disminución de las horas laborales en los supuestos de tener la responsabilidad de la familia (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

El reglamento de los servicios de prevención señala como debe de establecer los empleadores las acciones en cada uno de los centros de trabajo para prevenir cualquier riesgo y tener medidas preventivas para cuidar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, establece dentro de los anexos los programas de capacitación que deben de contar y entre ellos esta los factores psicosociales y de organización para lograr estudiar y analizar a cada uno de los trabajadores con los programas que se tengan de evaluación, le da el concepto de capacitación a la carga mental del trabajo, así como a la organización de los centros de trabajo, refiere las intervenciones que se deben de dar los problemas de estrés y las consecuencias de los factores psicosociales, para cuidar la salud

(Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2015).

La Ley General de Salud Pública señala la regulación específica en el ámbito sanitario de la psicología referente a los títulos otorgados, Master, y requisitos para las titulaciones y acceder a los grados de estudio aquí podemos observar la importancia que le dan en España a la salud mental, cuidando en todo momento la salud pública en todos los ámbitos física y psicosocial, las características para poder determinar y analizar los riesgos a los que son sometidos las personas y que pueda afectar el bienestar físico, el ámbito social, o mental (Jefatura del Estado, 2011).

Hay algunos países como España que tienen muchos años trabajando para prevenir y atender los FRPS donde se ha organizado para tener manuales y diferentes sistemas de evaluación para ayudar también a las micro y medianas empresas para poder desarrollar los programas de prevención con la ayuda y coordinación siempre de un técnico en prevención en seguridad en el trabajo, con las comunidades autónomas que han establecido sus propias guías de actuación y de prevención en riesgo psicosociales para poder determinar cuáles van a ser las metodologías para evaluar donde se dividen en empresas de 10 trabajadores y hasta 25 trabajadores, como las medianas y las grandes empresas (Hoya Quecedo & Echevarría García, 2022).

La orden ESS/141/2012 que son disposiciones para trabajadores del sector de hospitales y médicos cuando causan algunas heridas con instrumental, señala que los empleadores están obligados para poder dar la salud y la seguridad de las trabajadoras y los trabajadores incluidos los aspectos de la organización de su trabajo y de factores psicosociales, tienen que crear políticas, entornos laborales, mediadas de prevención, de la seguridad y salud en el trabajo, cuando se realicen algún tipo de evaluación se tiene que observar los factores psicosociales que influyen en el trabajo y en las condiciones laborales para crear un entorno agradable y poder evaluar los riesgos con la aplicación de nuevas tecnologías y poder tratar de eliminar y de prevenir los factores de riesgos psicosociales (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2013).

El Real Decreto 28/2020 señala las disposiciones referentes del trabajo a distancia donde el objetivo es otorgar la igualdad en el trabajo, la capacitación y la formación de las y los trabajadores la incorporación de los trabajos flexibles y todo lo que tenga que ser de manera de prevención que del cansancio mental y físico (Legislación Consolidada, 2020).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo depende del Ministerio del Trabajo y Economía Social, es un organismo que ayuda en la seguridad de todos los trabajadores para poder promover su capacitación y actividades enfocadas en la salud en el trabajo entre los sectores de la población sindicatos de trabajadores y empleadores, técnico y científico en cuyas funciones destaca que es referencia nacional para compartir información con la EU-OSHA, crea programas a nivel multilateral, internacional y bilateral para el cuidado de la salud y la seguridad de las personas trabajadoras donde se elaboran los documentos y herramientas para cumplir la normativa en la prevención de riesgos laborales, colabora con el área de inspección laboral de manera preventiva, otorga capacitación y ayuda para integrar toda la base de datos al Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo, de acuerdo a sus áreas de especialización se encarga del cuidado, protección y capacitación en los FRPS (Ministerio de Trabajo y Economía Social, s.f.).

La Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se encarga de crear las políticas para la aplicación de una manera preventiva en la seguridad y salud de los trabajadores, en el año 2014 crearon los acuerdos en el grupo de trabajo de riesgos psicosociales donde establece cuales van a ser las políticas a seguir para mejorar la seguridad y la salud de todas las personas trabajadoras detectando las necesidades y el cómo solucionarlo y que autoridad se encargaría de realizar la evaluación de acuerdo a sus competencias y atribuciones, entre algunos de los puntos trascendentales está la armonización para la evaluación de los FRPS, cumplir con la recomendación para promover la investigación de todas las enfermedades que puedan causar la afectación en las relaciones laborales de forma psicosocial, crear capacitaciones en la psicología enseñando las obligaciones sobre los FRPS y capacitar a los trabajadores y empleadores en toda la normativa, trabajar en campañas de difusión y promoción sobre el estrés con la EU-OSHA (Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014).

En la encuesta de la EU-OSHA establece que España identifica como los principales factores de riesgo laboral tienen un cambio de acuerdo al número de trabajadores en cada centro laboral, teniendo en primer lugar el de clientes difíciles donde las empresas que tienen más de 250 trabajadores lo consideraron con un 62.5% , las empresas que tienen de 50 a 249 trabajadores consideraron un 64.6%, las empresas de 10 a 49 trabajadores reportan un 58.1%, las empresas de 5 a 9 trabajadores reportan un 60.4% siendo éste el factor que sale más alto. En segundo lugar, continúa la presión del tiempo donde las empresas de más de 250 trabajadores establecen tener un 50%, las de 50 a 249

trabajadores un 48.3% las empresas de 10 a 49 trabajadores un 35.1% y las empresas de 5 a 9 trabajadores un 27.4%. La importancia de identificar los FRPS de acuerdo con el tamaño de la empresa representa una gran oportunidad para prevenir las acciones e identificar los conflictos y atenderlos de manera adecuada (Hoya Quecedo & Echevarría García, 2022).

En el tercer lugar de FRPS aparece el tener una pobre comunicación o cooperación en donde las empresas de 250 trabajadores o más reportan un 41.7%, las empresas que tienen de 50 a 249 trabajadores reportan un 31.4%, a las empresas de 10 a 49 trabajadores señalan el 19.1% y las empresas de 5 a 9 trabajadores un 14.2%. Como cuarto factor de riesgo identifican las horas laborales con un 33.3% las empresas que tienen más de 250 trabajadores, con un 20% las empresas que tienen de 50 a 249 trabajadores, con un 16.4% las empresas que tienen 10 a 49 trabajadores y con un 14.3% las empresas que tienen de 5 a 9 trabajadores. En quinto lugar, como riesgo psicosocial, está la precariedad laboral donde las empresas con más de 250 trabajadores reflejan un 25%, las empresas de 50 a 249 trabajadores el 21.7%, las empresas de 10 a 49 trabajadores el 14.7% y las empresas que tienen de 5 a 9 trabajadores reportan el 11.7%. resultado que destaca que dependiendo el tipo de empresa pequeña mediana o grande se presentan los mismos FRPS en la misma proporción el primero, el segundo, el tercero, el cuarto y quinto lugar, pero afectando alguno de modo diferente según sea el factor y la cantidad de empleados (Hoya Quecedo & Echevarría García, 2022).

La Ley del Estatuto de los Trabajadores tiene entre sus objetivos normar las relaciones entre los empleados que trabajan de manera voluntaria en un centro de trabajo, las relaciones laborales cuáles son los deberes y los derechos establece las clasificaciones profesionales, los tipos de jornada, la sindicalización colectiva, la remuneración, los ascensos en los puestos de trabajo, para definir la vinculación que se tiene entre los empresarios y los empleados y si no se cumplen las disposiciones establecidas en los contratos pueden llegar hacer nulos. Le da la importancia desde antes de la pandemia al trabajo a distancia que se realizara en un lugar diferente al centro de trabajo que preferentemente será en el domicilio, así como las obligaciones de los empresarios de otorgar la capacitación que requiera y la tecnología, el trabajador tiene derecho a que se le puedan otorgar ya sean que están establecidas dentro de los contratos colectivos o por alguna situación especial algunos conceptos de gratificaciones, gozando de los días de descanso que se deben de otorgar según corresponda a cada trabajador de acuerdo a las leyes laborales (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

La importancia en poder implementar planes de acción donde se pueda prevenir el estrés en los trabajadores reflejan la encuesta en España que el 66.7% de las empresas grandes tienen un programa, el 47.7% de las empresas medianas, el 31.1% de las empresas pequeñas y el 37.2% de las empresas micro consideran la introducción de planes de acción para poder prevenir el estrés y en respuesta a los programas de acoso o *bullying* están por encima de los casos de amenaza acoso o agresiones dando como resultado que el 95.8% de las empresas grandes disponen de procedimientos para atender el *bullying* o el acoso y el 72.4% de las empresas medianas y el 43.4% de las empresas pequeñas teniendo el comparativo de tener procedimientos para los casos de posible amenazas o agresiones o de abusos donde se refleja que el 75% de empresas con más de 250 trabajadores dicen tenerlo, el 60.2% de empresas de 50 a 249 trabajadores y el 45.7% de empresas que tienen de 20 a 49 trabajadores siendo un punto de referencia que ponen más atención al concepto de *bullying* o acoso hay que seguir trabajando en la prevención en la capacitación y comunicación efectiva para las medianas y micro empresas (Hoya Quecedo & Echevarría García, 2022).

3.4 Dinamarca y los factores de riesgo psicosociales

Una referencia en Europa lo es Dinamarca presenta diferentes contextos en su legislación acordes a las políticas de la Unión Europea y de acuerdo a las observaciones que realiza la EU-OSHA a diferentes países y en este estudio especifica las condiciones actuales a la fecha del 2022 en comparación con otros documentos que ya no están vigentes en Dinamarca y otros con los que continúa trabajando para mejorar la seguridad y la salud de sus trabajadores referente a los FRPS se destaca la estrategia aprobada por el parlamento en el 2019 para mejorar la salud y la seguridad de las personas trabajadoras de acuerdo a las condiciones del mercado laboral la estrategia 2020 establece las políticas y cambios a emprender en el tema de legislación y enfocado en lo psicosocial (Thor Andersen, 2022).

La autoridad del ministerio del empleo cuenta con la Autoridad Danesa del Entorno Laboral, la cual regula con la Ley del Entorno Laboral o Ley Marco el cuidado de la seguridad de los trabajadores y su salud y pueden realizar sanciones a las empresas al momento de realizar las inspecciones en caso de incumplimiento, cuenta con diferentes órdenes ejecutivas que vinculan a los centros de trabajo y a los trabajadores que ayudan para poder interpretar la legislación en que no haya algunas lagunas al momento de la aplicación de las normas en materia de trabajo. Se le realizó una enmienda donde se

establece la responsabilidad para todos los patrones de poder cuidar y vigilar la violencia entre los trabajadores fuera del horario de oficina para avisar a la autoridad, siendo con ello un gran cambio para poder realizar un buen clima laboral y organizacional y el acuerdo sobre certificación del clima laboral mejorado (Thor Andersen, 2022). Desde que inicia la ley señala que entre sus objetivos está el cuidado de su entorno psicosocial y físico, corresponde tanto a las personas trabajadoras a los jefes y al empresario cuidar de la salud y de la seguridad de todos y cada año se verificará el conocimiento que todos tienen sobre el tema, promueve que se regule por los Tribunales Laborales daneses y por Arbitraje Internacional (Ministry of Employment Consolidated, 2021).

En Dinamarca se implementaron algunas políticas legales y presupuestales para el tema de igualdad de género sobre el trabajo no remunerado donde se les ayuda para que a las mujeres que están embarazadas y tengan su trabajo por cuenta propia, pudieran tener la oportunidad de condonar el pago de maternidad, siendo un ejemplo a nivel internacional porque fue una política enfocada específicamente a las mujeres trabajadoras más desprotegidas que tienen su propio negocio. Las mujeres trabajadoras en su propio negocio es el 5.5% de toda la fuerza trabajadora y los hombres que trabajan en su propio negocio representa el 11.2% (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

El Ministerio de Empleo cuenta con un Consejo de Entorno Laboral que se encarga de revisar el clima laboral y emitir algunas recomendaciones, el Consejo está conformado por representantes sindicales y representantes de los empleadores, dicho consejo cuida a los trabajadores, su salud y seguridad y las recomendaciones que emiten son vinculantes tanto para los trabajadores como para las empresas para que puedan desarrollar las políticas internas y los cambios dentro de su organización para mejorar las condiciones de seguridad. El fondo danés para la investigación del entorno laboral tiene dentro de sus objetivos el poder realizar investigaciones para mejorar la seguridad y la salud en el trabajo y el entorno laboral realizando una investigación importante durante el periodo 2021 observando los cambios y acontecimientos que vivimos actualmente (Thor Andersen, 2022).

El centro nacional de investigación para el entorno laboral tiene como uno de sus objetivos el dar capacitación referente a la seguridad y salud de los trabajadores. El consejo de entorno laboral colabora con el ministerio del empleo para poder asesorar el tema del trabajo actual y en la distribución que se hará de los recursos para poder mejorar las condiciones de trabajo. El modelo danés está conformado por representantes patronales y sindicales que se encargan de observar las

políticas para los trabajadores y asimismo cuidar los contratos colectivos de trabajo para poder trabajar de una manera ordenada y de forma tripartita (Thor Andersen, 2022).

La orden ejecutiva número 559 del 2004 establece que se aplicará a todos los trabajadores y se evaluarán los lugares de trabajo para garantizar que cumplan con las disposiciones de la salud y la seguridad para establecer las condiciones de los lugares de trabajo, se evaluarán a través de la identificación, de las descripciones, de las incorporaciones, de las directrices para determinar la seguridad y la salud para que no perjudique en la salud física o en la salud mental de los trabajadores, el tratar de evitar que afecte a la salud cuando se realicen algunas actividades que impliquen el ritmo de trabajo y la monotonía y se garantizara a través de las autoridades del trabajo del departamento de la dirección general de la autoridad danesa del ambiente de trabajo para inspeccionar las relaciones individuales y que se cuide la integridad y el bienestar de los trabajadores, así como los periodos para las mujeres trabajadoras en condición de lactancia, garantiza que se puedan evaluar las condiciones del entorno de trabajo para garantizar los factores psicosociales, ergonómicos y condiciones físicas para que no afecte a cada una de las personas trabajadoras (Danish Working Environment Authority, 2004).

La encuesta del 2014 de ENSENER en Dinamarca identificó como los FRPS que más se presentaron en las empresas y afectaron a los trabajadores fueron en primer lugar “tratar con clientes difíciles”, en segundo lugar “presión de tiempo” , y en tercer lugar “jornadas laborales largas o irregulares” en los resultados de la encuesta del 2019 que fueron hechos antes del COVID-19 se identifica que el 72.9% de los trabajadores que están en empresas grandes tienen la presión del tiempo, el 66.2% de los trabajadores tienen clientes difíciles, y el 44.7% de los trabajadores señaló que cuentan con largas jornadas de trabajo o irregulares (Thor Andersen, 2022, pág. 15). Observamos como cambió de una encuesta a otra un factor donde en 2019 la principal causa es presión de tiempo, esto puede ser por los cambios culturales donde trabajan y como parten responsabilidades del hogar o por la carga de trabajo y la presión del tiempo. Hay que analizar esta conducta y las posibles causas del cambio.

Es importante señalar que el gobierno de Dinamarca firma un acuerdo entre los partidos políticos para crear una estrategia para garantizar el entorno laboral hasta el año 2020, cuidando la seguridad, la salud y en el entorno con el objetivo de disminuir el ausentismo y ayudarle a las personas trabajadoras a permanecer en su empleo, se incrementan las inspecciones para verificar el

cumplimiento laboral, se destaca que es un problema muy grave para la salud, el estrés y los agotamientos psicosociales, se establece que si los incumplimientos en este tema serán altas las multas y severas para que acaten las disposiciones. Se establecen programas de asesoría para ayudar al cumplimiento a la micro y pequeña empresa por parte de la autoridad danesa como principales temas a tratar en esta estrategia que fue desde el 2011 al 2020 observamos que tratan de disminuir los accidentes, tener un buen entorno laboral y evitar los riesgos psicosociales, el concepto de la ergonomía entre otras (Denmark's Liberal Party and the Conservative People's Party, the Social Democratic Party, the Danish People's Party and the Social Liberal Party, 2011).

En el 2019 Dinamarca refleja que las empresas con mayor cantidad de empleados tienen los programas para prevenir el estrés laboral estableciendo que donde hay más de 250 trabajadores cumple el 81% de las empresas en donde hay de 50 a 249 trabajadores cumple el 73% de los centros de trabajo y de 20 a 49 trabajadores cumple el 59.4% destacando que en las empresas con menos de 20 trabajadores hay un mayor porcentaje del 64 %, además destaca la encuesta que el 87.5% de las empresas con más de 250 trabajadores ya cuentan con procedimientos para atender posibles casos de amenazas, abusos o agresiones por personas que sean externas y el 78.5% de empresas de 50 a 249 trabajadores y con menos de 49 a 20 trabajadores es un 74.7%, y el 85% de los centros de trabajo con más de 250 personas trabajadoras cuenta con procedimientos de casos de *bullying* o acoso y el 74.3% empresas que tienen de 50 a 240 y el 57% de empresas con menos de 49 a 20 trabajadores. En el caso de las medidas que están relacionadas en la resolución de los conflictos han aumentado de acuerdo con las estadísticas que se tenían en el 2014 siendo en la última encuesta del 2019 que el 81% de empresas con más de 250 trabajadores han aumentado estas medidas en las resoluciones de conflictos y empresas de 50 a 249 trabajadores representa el 65.7% y en empresas de 10 a 49 trabajadores es el 43.7% terminando con empresas de 5 a 9 trabajadores con 32.5% (Thor Andersen, 2022).

Se refleja de acuerdo a la encuesta de la Brecha de Género de Eurofound que hay ciertos trabajos donde los mujeres es más probable que las contraten, por ejemplo, en el trabajo social, en el educativo y en la salud es el 30% de trabajo realizado por las mujeres, en comparación con el 8% de trabajadores hombres de acuerdo a la Unión Europea en el 2019, en Dinamarca, Finlandia y Suecia representa el 40% del trabajo para las mujeres, en Dinamarca trabajan más en el sector de la manufactura y la construcción los hombres siendo el 33% en comparación con el 12% del trabajo de

mujeres (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

3.5 Países Bajos y los factores de riesgo psicosociales

Se ha demostrado a través de las encuestas realizadas en la Unión Europea que el riesgo que se tiene de caer en depresión hay una diferencia entre hombres y mujeres dependiendo los años entre el 2007 y el 2016 donde refleja que en el 2007 las mujeres tenían más de un 30% de depresión bajando a un 25% en el 2016 y los hombres en el 2007 con más del 20% bajando a un 18 % aproximadamente. De acuerdo a datos del 2015 realizados por Eurofound representaba que lo que más afecta a las madres trabajadoras era el sentirse muy cansada después de sus horas de trabajo para hacer algunos de los trabajos que corresponden a actividades del hogar con casi un 25%, seguido de la preocupación que tenían el total de mujeres con más de un 20% y la preocupación de los padres trabajadores en más de un 20% y con un 20% el reflejo de un hombre trabajador, afectándole a su condición de vida de los trabajadores en relación con su vida familiar (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

La encuesta publicada en el 2022 por la EU-OSHA de Países Bajos, refiere cuáles son los principales FRPS que se presentan en las empresas teniendo una configuración muy similar los que están en segundo lugar sin embargo dependiendo el número de trabajadores es diferente el comportamiento referente a los FRPS donde establece que en los centros de trabajo el riesgo psicosocial que es más se presentó es la presión del tiempo en primer lugar con un 90% en centros de trabajo de 250 trabajadores y en empresas que van de 50 a 249 trabajadores refleja un 87% en empresas que van de 10 a 49 trabajadores tiene un 71% en empresas que son de 10 y en empresas que son de 5 a 9 trabajadores representa un 52% (Wester & van der Valk, 2022).

En segundo lugar como riesgo psicosocial están los clientes difíciles con un 73% en las empresas grandes, un 70% las empresas medianas, un 62% las empresas pequeñas y un 54% las empresas micro, teniendo en tercer lugar al riesgo psicosocial mala comunicación o cooperación donde se refleja en las empresas grandes el 64%, en las empresas medianas el 53%, en las empresas pequeñas el 32% y en las empresas micro el 18%, como cuarto riesgo psicosocial que se presenta son las horas de trabajo largas o irregulares donde se observa el 55% para empresas grandes el 29% y como quinto riesgo psicosocial presenta la estadística la igualdad laboral donde las empresas grandes tienen un 36% las medianas un 28% las pequeñas un 10% y las micro un 3% teniendo como referencia que los

países estudiados en esta misma estadística reflejan diferentes los riesgos psicosociales en las empresas, pero muy similares el comportamiento dependiendo si son grandes medianas o pequeñas industrias (Wester & van der Valk, 2022).

De acuerdo a la encuesta realizada en 2019 para observar la brecha de género y la calidad de vida realizada por Eurofound destaca que en algunos países de Europa entre ellos los Países Bajos, Suecia y Luxemburgo el trabajo de las mujeres representa el 7% en el sector de la manufactura y de la construcción en comparación a otros países que aumenta un 20% como en Eslovenia, Republica Checa, Bulgaria y Rumania, sin embargo se sigue reflejando en Europa la brecha laboral dependiendo del giro y la actividad económicamente activa porque las mujeres se concentran mayormente en tres áreas, en el sector educativo, en el sector social y en los sectores públicos (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

Referente a la encuesta para ver quién tiene planes de acción para poder prevenir el estrés laboral dentro de los centros de trabajo el resultado de la encuesta fue que las empresas con más de 250 trabajadores lo tienen un 59%, las empresas con 50 o 249 trabajadores tiene un 50%, las empresas de 20 a 49 trabajadores tienen un 31%. Destacando que las empresas le dan más atención al establecimiento de algunos procedimientos si se presenta *bullying* o acoso o de amenaza y agresiones, en primer lugar las empresas con más de 250 trabajadores el 95% de ellas cuenta con procedimientos para poder hacer frente al *bullying* o el acoso, el 84% de las empresas medianas, el 65% de las empresas pequeñas cuentan con estos programas, en cambio con los programas, para casos de agresiones o abuso o amenazas el 81% de las empresas grandes cuenta con ellos, el 79% de las empresas medianas, el 69% de las empresas pequeñas (Wester & van der Valk, 2022).

En el 2018 el Comité de regulación del trabajo con el objetivo de poder lograr la igualdad entre las personas trabajadoras y que se tengan políticas de inclusión para las personas desempleadas generar mayor flexibilidad en las condiciones de trabajo, así como los cambios en los contratos individuales. Se implementa el programa trabajo justo, saludable y seguro, enfocado principalmente también para prevenir los riesgos de accidentes en las empresas, donde las empresas puedan participar en conjunto con el gobierno de una manera preventiva y de sensibilización sobre esta materia (Wester & van der Valk, 2022).

El reflejo de los cambios provocados a raíz del confinamiento por la pandemia se destaca en Europa de acuerdo a estadísticas de octubre a noviembre de 2021 de Eurofound que afectó más en los cambios para el cuidado de los hijos entre las parejas hombres y mujeres cuando trabajaban desde el hogar aumentando en un 30.6% cuando el hombre estaba en teletrabajo en comparación con un 6.3-5 de las mujeres en teletrabajo y en el supuesto de que la mujer fuera la que teletrabajara y el hombre no, aumentó a 20.4% en comparación con el 5.8% de los hombres que cambiaron su participación y cuidado de los hijos y cuando ambos padres teletrabajaban se reflejó más el aumento de las mujeres con un 18.9% en comparación con un 8.6% de los hombres, y de acuerdo con la estadística de Eurofound en los países bajos tienen el menor índice de pérdida del empleo aún y con las condiciones que se han presentado de la guerra en Ucrania y del COVID-19 de acuerdo a estadísticas del 2022 (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

La importancia del bienestar emocional se ha incrementado en darle la importancia a raíz del COVID-19 afectando a todos los que han perdido su empleo, a los jóvenes y a los adultos mayores siendo de los más afectados. En encuesta realizada a 10 países de Europa los cuales reflejaban no contaban con un buen bienestar emocional se afectaron más durante el confinamiento, España, Italia y Francia, pero demostraron un aumento de su bienestar emocional entre abril y julio de 2021. Países con mayor bienestar emocional en Europa entre abril y julio del 2020, destaca Dinamarca, seguido de Eslovenia, en tercer lugar, Países Bajos, en noveno lugar se encuentra España, en décimo lugar Alemania, en el número 20 Croacia y en el número 24 Polonia (Ahrendt, y otros, 2020).

3.6 Alemania y los factores de riesgo psicosociales

El marco normativo que establece a Alemania referente al sistema que es para la salud y la seguridad en los centros de trabajo que incluye tanto a las autoridades federales y estatales ya las encargadas sobre seguros de accidentes para poder atender y prevenir la seguridad y la salud en las empresas esto establecido en la tercera encuesta de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes de la EU-OSHA realizada en Alemania publicada en el 2022 cuenta con el Ministerio Federal del Trabajo y Asuntos Sociales, en alemán *Bundesministerium für Arbeit und Soziales* (BMAS), el cual ayuda en la publicación asesoramiento para las normas que son establecidas tanto a nivel federal y local. La conferencia nacional de seguridad y salud en el trabajo (NAK) es la que se encarga en la coordinación para evaluar todas las disposiciones reglamentarias que establece la estrategia conjunta alemana de

seguridad y salud en el trabajo (GDA) donde esta estrategia estableció para el 2019-2024 algunas disposiciones respecto a los riesgos psicosociales donde se crea la obligación para que los empleadores puedan realizar evaluaciones de los FRPS a las personas trabajadoras, capacitar continuamente a los funcionarios encargados de la inspección el poder crear evaluaciones con estándares internacionales en los FRPS (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

La Ley Laboral en Alemania legisla el principio para la igualdad en el trato de las personas sin diferencia de ninguna causa por sexo, en Alemania no se establece una ley específica para la materia laboral, se establecen en diferentes leyes como en la Ley de Constitución de la Empresa, en donde se establecen las condiciones para que los trabajadores puedan participar junto con los empleadores en la formación de los comités, se establece dentro de los códigos algunas diferencias entre ellas en el código civil los conceptos sobre vacaciones, las enfermedades de los trabajadores los despidos, en lo referente para la seguridad y la salud los centros de trabajo de diferentes disposiciones como lo es el derecho a la maternidad en los centros de trabajo, la protección que tienen los jóvenes a trabajar (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

Lo referente al salario y a las horas de trabajo y descanso, lo que corresponde sobre horas de trabajo y protección por maternidad y la protección de los trabajadores establece diferentes normativas entre ellas es el concepto del tiempo de trabajo y en Alemania se establecen que trabajan de lunes a sábado menos los domingos y los días festivos con un horario de ocho horas diarias dependiendo los contratos con los centros de trabajo podrían establecerse de 35 a 38 horas, se garantiza que las mujeres embarazadas no sean despedidas incluso durante cuatro meses posteriores a su parto y sean protegidas durante seis semanas anteriores a la fecha y hasta las ocho semanas después de que haya nacido el bebé, se prohíbe el acoso sexual y cualquier tipo de discriminación con las personas y en dado momento que los empleadores no realicen ninguna acción podrán ser denunciados por los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

Alemania cuenta con normativa para poderle exigir el cumplimiento a las empresas para atender y evaluar los riesgos psicosociales y el poder obtener de una manera preventiva cuáles van a ser las medidas y acciones a emprender y el poder contar con personal capacitado y especializado dentro de las empresas para poder atender los riesgos psicosociales de los trabajadores. Desde el 2012 un sindicato de trabajadores en Alemania pidió que se incluyeran las evaluaciones de los riesgos

psicosociales para cuidar la salud y la seguridad de las personas trabajadoras esto provocando que en su momento los patrones no quisieran acatarlo y esto provocó una reforma donde se incluyen a partir del 2013 los FRPS para cuidar también la salud mental de los trabajadores sin embargo era un documento no vinculante pero sí con la representación tripartita (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

Cuando hablamos del bienestar de las personas es importante destacar que puede ser el físico y el mental a partir de los efectos de la pandemia y de la guerra en Ucrania, Europa ha sido afectada en la salud mental de las personas, siendo los más afectados los jóvenes quienes han buscado la atención médica. Eurofound realizó una encuesta en abril del 2020 para conocer los conceptos por los que estaban pasando las personas en Europa tras el surgimiento del COVID-19 y con el objetivo de saber el tema de trabajo y vida y bienestar de los individuos que sin saber cuánto tiempo duraría la enfermedad y que tanto afectaría a la sociedad y sin conocer las condiciones de una guerra en Europa durante el tiempo de abril del 2020 a la publicación del mes de julio del 2022 encuestaron a más de 200,000 personas de toda Europa y dando como resultado los siguientes (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

La encuesta de seguridad y salud en el trabajo realizada por la EU-OSHA Alemania publicada en el 2022 identifica como los principales factores de riesgo en el 2019 establece que algunos factores de riesgo son más altos dependiendo el tamaño de la empresa y en uno están muy similares todos los factores por ejemplo cuando se habla de las “jornadas de trabajo largas o irregulares, el tener una mala comunicación en la organización, la inseguridad laboral sólo el 7.8%” de todas las personas que se entrevistaron consideran como inseguridad laboral que esto pudiera ser por el gran trabajo que tiene Alemania en su economía. La importancia que se refleja en las empresas para poder atender el estrés en los centros de trabajo y poder contar con programas de acción específicos donde depende del tamaño de cada centro de trabajo por ejemplo se establece que en empresas con más de 250 trabajadores se cuenta con 43.2% de programas para implementar, en empresas de 50 a 249 trabajadores se cuenta con un 28.6 % , en empresas de 20 a 49 trabajadores se tiene un 22% y en empresas con menos de 20 trabajadores se cuenta con un 24.9% de programas estratégicos de acción para reducir el estrés (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

Se ha trabajado en programas de inspección en el trabajo con diferentes temas de FRPS y entre ellos en Alemania se les capacitó a los funcionarios inspectores para que supieran conocer e identificar el

tema de la salud mental con la atención que se vive cotidianamente en el centro de trabajo y el estrés que sufren los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

La mayoría de las empresas grandes cuentan con programas de acción para prevenir el *bullying* o el acoso por ejemplo en empresas de más de 250 trabajadores hay 66.7%, en las empresas con 50 a 249 trabajadores cumple un 47.8%, una empresas de 20 a 49 trabajadores el 30.3 % de las empresas cuentan con estos programas y siendo más alto los programas para casos de atención sobre agresiones para personas externas o abusos o amenazas donde el 70.8% de las empresas con más de 250 trabajadores cuenta con estos programas, el 54.9% empresas que tienen de 50 a 249 trabajadores, y el 40.2% que son empresas de 20 a 49 trabajadores cuentan con estos procedimientos para poder atender estos factores (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

De acuerdo los estudios realizados por la encuesta en Europa establece que el bienestar mental de las personas afectado no solamente por las consecuencias del COVID-19 sino también por el temor de la guerra de Ucrania la situación que representa para los jóvenes mayor afectación ah donde el número más alto de las personas que demuestran situaciones de riesgo en las situaciones de salud mental a los jóvenes de entre 18-29 años les afectó en el 2020 en un 48% y en el 2021 con un 42% respecto a la primavera del 2022 subió a un 46% de acuerdo al bienestar mental de cada uno de los individuos y en las personas mayores de 60 años representa el 51% en el 2020 y en el 2021 un 49% estando igual en la primavera del 2022 (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

La estrategia para el cuidado de la seguridad y la salud de los trabajadores donde se incluyó el concepto de riesgos para la salud para que fueran disminuidos, así como proteger y mejorar en todo momento a las personas trabajadoras su salud mental y poder ayudar a reducir el estrés laboral, ayuda a los empleadores para poder tener mejores prácticas y poder estar sensibilizando y capacitando sobre los FRPS y la importancia que le da al concepto de liderazgo y asesora para que puedan cumplir con las mejores medidas para poder prevenir y disminuir los riesgos psicosociales (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

Ilustración 3 Selected job quality indicators (employees), during COVID-19, EU27 (%)

Figure 24: Selected job quality indicators (employees), during COVID-19, EU27 (%)



Fuente (Ahrendt, y otros, 2020, pág. 35).

Con el confinamiento por la pandemia afectó emocionalmente la vida laboral de muchos trabajadores, lo cual afectó en sus FRPS generando diferentes emociones y sentimientos. En la encuesta realizada por Eurofound se establecen los principales indicadores.

La mayoría de las empresas grandes cuentan con programas de acción para prevenir el *bullying* o el acoso por ejemplo en empresas de más de 250 trabajadores hay 66.7%, en las empresas con 50 a 249 trabajadores cumple un 47.8%, una empresa de 20 a 49 trabajadores el 30.3 % de las empresas cuentan con estos programas y siendo más alto los programas para casos de atención sobre agresiones para personas externas o abusos o amenazas donde el 70.8% de las empresas con más de 250 trabajadores cuenta con estos programas, el 54.9% empresas que tienen de 50 a 249 trabajadores, y el 40.2% que son empresas de 20 a 49 trabajadores cuentan con estos procedimientos para poder atender estos factores (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

Algunas de las políticas adoptadas por Alemania para ayudar en la igualdad de género durante la pandemia y después de la pandemia, destaca la implementación para el trabajo remunerador, ayudando a los que cuidan a las personas adultas mayores, destacando que el 22% de los individuos son mayores a 65 años en Alemania por lo que establece ciertas políticas públicas para determinar el salario base mínimo y máximo para las personas trabajadoras al cuidado de los adultos mayores, porque el 85% representa a mujeres al cuidado de adultos mayores y casi un 65 % de ellas tienen trabajos parciales (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

3.7 Croacia y los factores de riesgo psicosociales

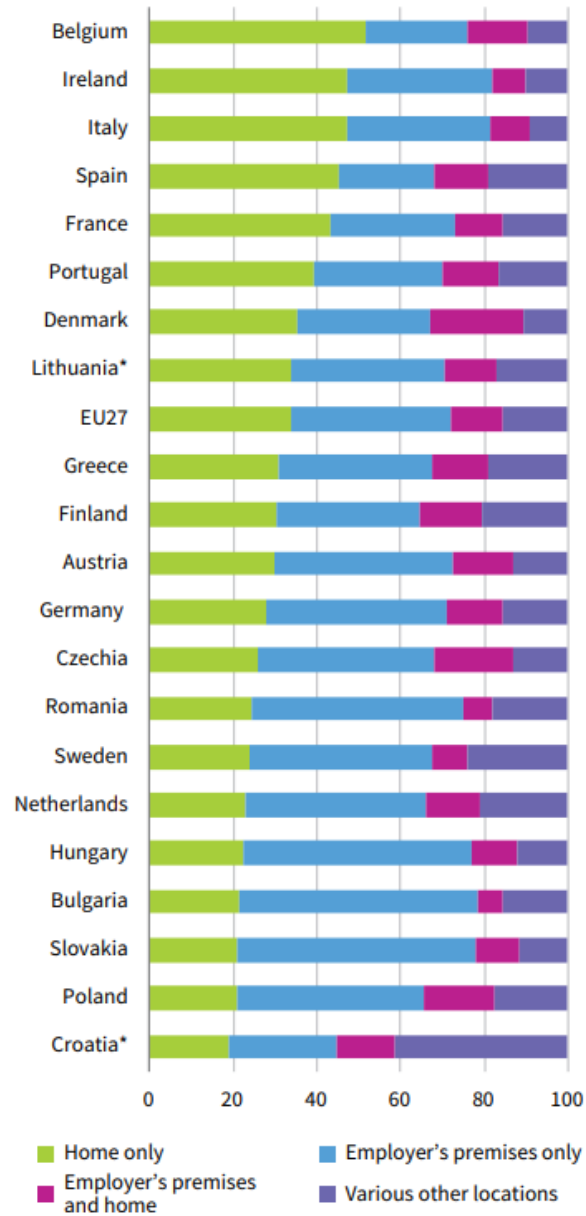
De acuerdo con la encuesta de condiciones de vida y calidad realizada por Eurofound refleja la marcada diferencia en algunos países con la brecha de género en el trabajo y en el hogar que representa para las mujeres, en donde Croacia en el 2019, es de los 3 países más bajos en brecha de empleo entre mujeres y hombres (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

La EU-OSHA en el estudio realizado en la encuesta del 2019 publicada en el año 2022 de forma cualitativa a 21 centros de trabajo y 41 entrevistas semi estructuradas dando como resultado lo siguiente que aumentó en un 27% el contar con comités de seguridad y salud en los centros de trabajo cuando en la encuesta del año 2014 tenía solo 15% y los representantes que participan activamente de los trabajadores en los comités de seguridad y salud aumentó en el 2019 en 63%, cuando en el año 2014 tenían 55%, se establece que solo el 28% de las organizaciones demuestran que se discute sobre temas relacionados a la seguridad y salud de los trabajadores y que suele ser más en las empresas grandes en comparación con países como Dinamarca, donde en el 63% de las empresas se discuten sobre temas de salud o en Alemania que representa el 52% de los centros de trabajo. El 15.2% de los centros de trabajo tienen un plan de acción y de prevención para poder disminuir el estrés cuando el promedio en la Unión Europea es de 35% (Renka, Hranilovic, Duka, & Maric, 2022).

Destacando que el 52.1% de la población trabajo en su centro de trabajo o en los lugares diferentes a su domicilio, el 33.7% trabajó desde su domicilio y el 14.2% trabajó en diferentes domicilios y centros de trabajo, de los cuales desde su hogar trabajaron en promedio 19.3 horas a la semana.

Ilustración 4 Employees' place of work during the pandemic, by country, EU27 (%)

Figure 21: Employees' place of work during the pandemic, by country, EU27 (%)



Fuente (Ahrendt, y otros, 2020, pág. 33).

En los estados de la Unión Europea, Hungría, Eslovaquia, Polonia, Croacia y Bulgaria, son los países que trabajaron con un porcentaje más alto durante la pandemia en instalaciones de sus centros de trabajo y casi en igual proporción estos países desde su casa, en cambio los países de Bélgica, Francia, Irlanda, Italia y España fueron los países que más trabajadores estuvieron laborando desde su hogar (Ahrendt, y otros, 2020).

El gobierno de Croacia trabaja con el director del Instituto Croata de Salud Pública que fue designado junto con representantes de la Secretaría del Trabajo y representantes de empleadores y trabajadores así como representantes sindicales obreros y patronales dónde se creó un órgano consultivo para poder cuidar y vigilar a los trabajadores el tema de la salud y de la seguridad, el Instituto Croata de Salud Pública fue creado con la Ley de Salud y Seguridad Ocupacional y el Estatuto del Instituto Croata de Salud Pública. El Instituto Croata para la protección de la salud y la seguridad de las personas trabajadoras se creó como un trabajo multidisciplinario junto con el Instituto Croata de Medicina del Trabajo.

Hay otras dependencias como el Ministerio del Trabajo familia y política social y el sistema de pensiones, aunque que es un país que no ha manejado mucho el tema de la seguridad y la salud en el trabajo y más en los FRPS establece en el artículo 51 de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo que los patrones están obligados para crear políticas y prevenir el estrés cuando es provocado por el ambiente de trabajo tener una mala comunicación y relaciones interpersonales malas, el contenido del trabajo y poder evitar condiciones que después se dificultan aún más ya que están obligados los empleadores para que sean atendidos los trabajadores cuidando siempre las condiciones de trabajo y su medio ambiente y la comunicación que tiene que existir entre los trabajadores y los empleadores para que no sientan que hay una falta de apoyo por parte de los empleadores que pueda perjudicar en sus emociones (Renka, Hranilovic, Duka, & Maric, 2022).

La ley de Protección a la Salud del 2018 en Croacia establece que todas las personas deben conservar la salud y que esta es obligatoria por parte del Estado, además se establece que se realizarán políticas y objetivos para mejorar y garantizar la salud física y mental de las personas y cuidarán a los trabajadores en los FRPS y se enfoca mucho en la protección de la salud mental para prevenir y atenderla (Parlamento Croata, 2018).

En el artículo 13 de la ordenanza sobre protección de los trabajadores expuestos a condiciones psicofisiológicas y otros esfuerzos de trabajo, establece la obligación de los patrones para poder atender los riesgos psicosociales y dentro de las evaluaciones que sean consideradas para la atención especializada dependiendo el análisis que haya resultado de las evaluaciones y que puedan ser clasificadas de acuerdo a la necesidad de atención a cada uno de los trabajadores y que sean atendidas por personas especialistas en medicina del trabajo en medicina deportiva y psicólogos para

poder cuidar la salud de los trabajadores. Este trabajo del patrón va ligado con el artículo 14 del mismo ordenamiento donde establece también cuáles son las obligaciones de sus trabajadores para poder ayudar a cumplir y poder prevenir y reducir con el objetivo de eliminar por completo los riesgos psicosociales y con ello la salud y el estrés en los centros de trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, 2019).

3.8 Polonia y los factores de riesgo psicosociales

La encuesta realizada por la EU-OSHA publicada en el 2022 establece las condiciones de la organización política y legal, destacando cómo trabaja el Ministerio de Desarrollo Económico, Trabajo y Tecnología en Polonia, creando el marco normativo laboral y de seguridad y salud en el trabajo coordinado con otras dependencias como el Instituto Superior del Trabajo e Instituto Central de Protección del Trabajo y el Instituto Nacional de Investigaciones. Mención especial requiere este estudio al señalar que no se establece dentro de la tabla de enfermedades el concepto que genera el estrés responsable de llevarlo a través del ministerio de salud, en coordinación con la inspección general del trabajo que se encarga entre otras cosas de tener formación constante sobre los FRPS (Gregulska & Wolosik, 2022).

El consejo de diálogo social tiene un área específica para atender los FRPS, le faltan esfuerzos en su legislación aún a Polonia porque en su código laboral todavía no expresa el concepto de riesgos psicosociales cuenta con los recursos suficientes para poder inspeccionar a todas las empresas del país y ver que se cumplan con las condiciones específicas para poder prevenir cómo detectar y atender los FRPS. Actualmente las inspecciones que realizan no son obligatorias para su cumplimiento en todo lo concerniente a los FRPS únicamente son recomendaciones y asesoría para que puedan realizar las encuestas y las evaluaciones los patronos en cada uno de sus centros de trabajo este es una materia que está pendiente por legislar y de concientizar a los propios trabajadores de la importancia de lo que son los FRPS ya que de acuerdo a un estudio se tiene que el 28% de las denuncias son por los conceptos de *mobbing* discriminación o acoso y no todas las personas lo denuncia y no se tienen las pruebas suficientes como evidencias para poder llegar a una sanción esto de acuerdo al informe que realizó la inspección general del trabajo del 2019 de Polonia (Gregulska & Wolosik, 2022).

Generalmente las micro y pequeñas empresas son negocios familiares que tampoco cuentan con los recursos suficientes para poder incrementar programas de prevención en los FRPS considerando con ello un tema pendiente para que los empleadores puedan dedicarle tiempo y recursos a esta situación y más enfocado en los esquemas que se vivieron por la pandemia y el aislamiento laboral que provocó consecuencias importantes en el problema de la salud mental (Gregulska & Wolosik, 2022).

En Polonia se implementó de algunas políticas públicas durante la pandemia como una medida para la igualdad de género y ayudando al bienestar familiar, donde se incorporó la regulación del teletrabajo, y en Irlanda se creó la ayuda a través de una línea telefónica para la atención de la salud mental para ayudar a todos los trabajadores que se encontraran en primera línea de atención al COVID-19 (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

En Polonia el teletrabajo estaba regulado desde el 2007, sin embargo fue hasta la presentación de la pandemia en el 2020 que se modernizó y actualizó de acuerdo a las necesidades tecnológicas y económicas por las que nos enfrentamos siendo también un factor determinante el problema de la ergonomía en el teletrabajo, dando oportunidad para la flexibilidad en el empleo otorgando mayor oportunidad laboral e ingresos a las mujeres, ayudando más a las zonas rurales del país, sin descartar que en el área rural hay todavía un problema en la conectividad digital (Nivakoski, Calò, Mencarini, & Profeta, 2022).

3.9 Factores de riesgo psicosociales de la OIT, la OMS y la Norma 035

La presente tabla señala cuáles son los factores de riesgos psicosociales que estudia la OIT y la OMS y los que están plasmados en la NOM-035-STPS-2018.

Tabla 5 Factores de riesgos psicosociales de la OIT, OMS y Nom-035-STPS-2018

<p>a) “Factores del entorno y del puesto de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas). ● Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo. ● Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica. ● Falta de autonomía y control en la realización de tareas. ● Ritmo de trabajo elevado. ● Falta de claridad en las funciones”. <p>b) “Factores organizativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión y estilos de dirección inadecuados. ● Estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo. ● Falta de apoyo social. 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Las condiciones en el ambiente de trabajo. ● Las cargas de trabajo. ● La falta de control sobre el trabajo. ● Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. ● Interferencia en la relación trabajo-familia. ● El liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo. ● La violencia laboral, acoso, acoso psicológico, ● Hostigamiento, malos tratos”.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> ● Clima y cultura organizativa. ● Ausencia de cultura de prevención de riesgos. ● Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo. ● Discriminación”. <p>c) “Relaciones en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acoso sexual. ● Acoso laboral o <i>mobbing</i>. ● Violencia laboral”. <p>d) “Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inseguridad sobre el futuro en la empresa. ● Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera”. <p>e) “Carga total de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Doble jornada interacción de demandas familiares y laborales. ● Descanso insuficiente”. 	
--	--

Elaboración propia con información de (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), (Organización Internacional del Trabajo, 2015, pág. 2).

La OIT señala otros FRPS que no están establecidos en la NOM-035-STPS-2018 y los divide en 5 diferentes áreas como factores del entorno y del puesto del trabajo, factores organizativos, relaciones de trabajo, seguridad en el empleo y desarrollo en carrera profesional y carga total del trabajo, siendo los factores que faltan de regular en la NOM-035-STPS- 2018 mexicana los siguientes:

- Ritmo de trabajo elevado
- Falta de apoyo social
- Clima y cultura organizativa
- Ausencia de cultura de prevención de riesgos
- Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo

- Discriminación
- Acoso sexual
- Inseguridad sobre el futuro en la empresa
- Dificultad o imposibilidad de promocionar y desarrollar carrera
- Descanso insuficiente (Organización Internacional del Trabajo, 2015, pág. 2).

La importancia de poder tener la vinculación de trabajo con la familia y está ligado con la satisfacción que puedan tener los trabajadores al momento de realizar sus labores donde podemos destacar si el trabajo tiene “tiempo dedicado al trabajo con la cantidad de tiempo dedicado a las actividades del hogar y la familia, la participación en el trabajo con la participación en la familia, la satisfacción con el trabajo con la satisfacción con la familia”. Reflejando con ello la importancia de poder trabajar contento y que la familia esté contenta con el trabajo que realiza para lograr una vinculación satisfactoria con el centro de trabajo. Es un tema fundamental para los hombres y mujeres trabajadores cuando tienen familia y se organizan para cuidarlos en el hogar o son padres o madres solteros y organizar sus tiempos el poder llegar los trabajadores contentos a sus trabajos y a sus hogares es un reflejo del rendimiento que tendrán en la productividad (Greenhaus, Collins, & Shaw, 2003, pág. 1)

La NOM-035-STPS-2018 FRPS en el trabajo-identificación, análisis y prevención de la STPS, establece la identificación, análisis, evaluación del entorno organizacional los cuales están establecidos a través de las guías de referencia que da como ejemplo, la propia norma y no determina un procedimiento determinado ni se evaluará con las unidades de verificación de acuerdo a la normatividad mexicana de forma obligatoria, lo deja a criterio de los empleadores y de las unidades de verificación la utilización de las herramientas necesarias para poder obtener las medidas de prevención, las acciones de control, seguimiento y la importancia de la prevención en la detección oportuna de los FRPS es fundamental en el desarrollo de la investigación de la presente tesis utilizando las áreas interdisciplinarias para darle el seguimiento y resolución de los conflictos psicosociales de manera preventiva (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

El poder permitir que los trabajadores puedan tener una mayor flexibilidad al momento de realizar el trabajo, así como las horas en las que harán su carga de trabajo resultó ser la herramienta principal para que los centros de trabajo le den la oportunidad de que cada uno se organice de acuerdo con

sus necesidades logrando con ello el poder disminuir algunos factores de riesgo sobre todo el estrés (Broughton, y otros, 2022).

Desde el año 2000 Greenhaus y Beutell identificaron la importancia y lo que provocan las consecuencias donde hay con un desequilibrio en tres conceptos, el primero cuando se habla de la vinculación del trabajo con el tiempo, esto está enfocado cuando se complican actividades personales con los horarios de trabajo, ya sea porque cambiaron los turnos laborales o porque les tocó trabajar en fin de semana y puede afectar con las presiones que genera la familia por no poder acudir con ellos, el concepto de la tensión que es cuando se desempeña el estrés por el exceso de trabajo y se sabe cómo poder equilibrarlo con la vida personal y la convivencia en la familia provocando con ellos fuertes problemas que generan tensión y los que están basados en la conducta, son los que se provocan cambios de acuerdo al rol de actividades que se presentan por situaciones inesperadas como un accidente o cuidar un familiar enfermo y no poderlo llevar a la escuela a los hijos y quedarse en casa, esta situación la vimos reflejada en estos momentos con la pandemia donde toda la familia tenía que quedarse en resguardo o cuidando algunos a sus familiares enfermos provocando con ellos el conflicto que puede generar en el trabajo por no entender el rol que desempeña la persona dentro de su familia y la exigencia para atender las cosas familiares y a la vez atender el trabajo, porque no se puede olvidar el salario y las prestaciones que se tienen sin llegar a caer en alguna irresponsabilidad y despido del trabajo (Greenhaus & Beutell, 1985).

La EU-OSHA realizó la tercera encuesta sobre riesgos nuevos emergentes que fue en el 2019 publicados los resultados en el 2022 teniendo como estudio a los Países Bajos, Croacia, Polonia, Alemania, Dinamarca y España con el objetivo de poder entrevistar a micros y pequeñas empresas para ver cómo trabajan en el tema de los riesgos psicosociales realizando entrevistas a trabajadores y a gerentes en los centros de trabajo de los 6 países antes señalados, como principales resultados encontraron que el tamaño de la empresa sí importa para poder tener una buena aplicación y prevención de los riesgos psicosociales porque hay empresas pequeñas que cuentan con menos presupuesto para poder desarrollar todos los aspectos y necesitan de más asesoría por parte del gobierno porque no cuentan con los recursos suficientes para pagar consultores externos o mayor personal que pueda llevar a cabo todo lo relacionado a los FRPS dentro de su empresa, quedando demostrado que tendrán que cambiarse algunas políticas públicas para acercarse más a este sector empresarial queda demostrado que las empresas con mayor presupuesto y oportunidad para

contratar a personal externo o que forme a sus especialistas internamente requieren de mayores recursos para crear la prevención y las estrategias queda establecido con la investigación que los países que tienen mejor legislado la aplicación en la gestión de los riesgos tienen mayor cumplimiento aquellos países donde no está igual la obligatoriedad en su normatividad (Broughton, y otros, 2022) .

Las nuevas tecnologías y la aplicación de los mecanismos como el 4.0 y 5.0 cambian los FRPS ayudando a detectar las nuevas tecnologías teniendo beneficios en la salud pública y en la propia seguridad y salud de los centros de trabajo, el utilizar estas nuevas herramientas ayudara a detectar más rápido los sistemas de evaluación y detección que se tengan en las empresas, pero cuidando en todo momento las cargas excesivas de trabajo que puedan darse por la desconexión digital, entre esta nueva tecnología tenemos la inteligencia artificial, utilizando software para que ayuden en los nuevos procesos de producción. (Ivan Williams Jimenez, 2020).

En la encuesta de la EU-OSHA del 2022 Polonia tiene considerado que el ministerio de desarrollo económico, trabajo y tecnología realice el programa nacional 2023 -2025, generando nuevos esquemas de estudio y análisis de información respecto a los nuevos riesgos psicosociales emergentes generados por las condiciones actuales como el aislamiento social que ha provocado del trabajo desde casa el poder automatizar y digitalizar diferentes procesos , la incertidumbre de preservar la fuente de empleo, la carga excesiva de trabajo, ciberacoso, el analizar las condiciones del acoso como el estrés, la fatiga laboral, para poder cuidar la seguridad la salud y el bienestar de los trabajadores (Gregulska & Wolosik, 2022).

CAPÍTULO 4 LA SALUD EN LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

4.1 Antecedentes nacionales e internacionales y conceptos de la salud

El problema en las condiciones de trabajo en cada uno de los centros laborales empezó a tener atención en los accidentes, las enfermedades y las consecuencias que podían ser lesiones graves o permanentes ocasionando incluso la muerte de las personas, fue a partir de la Revolución Industrial, con los cambios de la industria que afectaron al bienestar, a la salud y seguridad de todas las personas en cada centro de trabajo. Desde el año 1906 con la firma del Convenio de Berna se establecía prohibir a las mujeres el trabajo en las noches en todas las industrias y el no utilizar el fosforo blanco. En la primer conferencia Internacional del Trabajo realizada en 1919 se aprobaron seis recomendaciones y seis convenios donde entre sus principales objetivos eran las horas de trabajo, proteger a las mujeres del derecho a la maternidad, el prohibir el trabajo nocturno para los niños y las mujeres, tener cuidado con el uso del carbunco, el fosforo blanco, siendo estas recomendaciones para cuidar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Cuando se empieza a observar que los trabajadores eran atendidos de mejor manera y producían más en la industria se empieza por el concepto de atender las consecuencias ambientales, físicas, y químicas de los centros de trabajo que afectaron en la salud y el cuidado de las personas trabajadoras por eso trabajando en conjunto la OIT y la OMS coordinan los esfuerzos para mejorar las condiciones de los trabajadores. Cuando se habla de riesgos laborales no son los mismos que años atrás las personas veían en el trabajo como parte de su vida que era una obligación y no se cuidaba la integridad ni la vida de las personas por eso surgen los riesgos laborales para cuidar la salud a partir de la edad media, con la aparición de los sindicatos donde el grupo de agremiados se agrupan para exigir mejores condiciones a sus actividades laborales. La revolución francesa, los derechos reconocidos a la salud, al trabajo a la seguridad social, al descanso en la DUDH se ve la necesidad para trabajar conjuntamente para mejorar las condiciones de vida y de salud de los trabajadores desde un punto de vista de la psicología y de la medicina del trabajo (Moreno Jiménez, 2011).

En el 1986 se crea el Tratado Constitutivo de la Comunidad Económica Europea en donde en el artículo 118 señala que todos los estados miembros tienen que tener una colaboración para trabajar

en algunos temas importantes entre ellos la higiene, la seguridad social, el derecho de los trabajadores para tener condiciones de trabajo, el empleo, la capacitación de los trabajadores fomentando su formación, lograr participar activamente con los sindicatos y tener contratos colectivos para cuidar y proteger las enfermedades de trabajo y los accidentes (The Six Member States: Belgium, Germany, France, Italy, Luxembourg, Netherlands, 1957).

La Directiva 89/391 de junio de 1989 se estableció para crear y mejorar las condiciones de la salud y la seguridad de todas las personas trabajadoras, que con la importancia y el compromiso de los estados para mejorar las condiciones con las que ya se tuviera en cada uno de sus países, ayudando a las micro y medianas empresas para trabajar en el respeto de este tratado ya que en el transcurso de 1987 a 1988 se emitieron varias resoluciones por parte del Parlamento Europeo para comprometerse en el cuidado de la salud y la seguridad de las y los trabajadores destacando algunos puntos entre ellos incorporar nuevos mecanismos para el cuidado de la salud y seguridad, el poder identificar, prevenir y evaluar periódicamente los riesgos, se creó el término de entorno de trabajo, la obligación de los empleadores para cuidar y mejorar la salud de las personas trabajadoras (Consejo de Comunidades Europeas, 1989).

El artículo 6 de la Directiva 89/391 establece las obligaciones de los empresarios donde una de sus obligaciones principales es el poder prevenir y proteger la salud y la seguridad de los trabajadores para lograr combatir o evitar y disminuir poco a poco diferentes aspectos trascendentales para la salud de los trabajadores como son los riesgos, otorgar los equipos adecuados de protección, el cuidar la sustancias químicas para que no afecte la salud de los trabajadores y poder evitar cuáles serían los riesgos y consecuencias para poder garantizar y proteger la salud y la integridad de los trabajadores y que por ningún motivo lo que se tenga que trabajar para mejorar estas condiciones de salud afectará al salario de los trabajadores, es también responsabilidad de los empleadores poder otorgar capacitación en seguridad y salud cuando cambien sus procesos y nuevas tecnologías para evitar accidentes (Consejo de Comunidades Europeas, 1989).

El artículo 4 CPEUM establece el derecho a la salud que se dará para el bienestar integral de las personas, considerando con ello que la federación y los estados son los responsables de garantizarla (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917). El derecho a la salud establece conforme al artículo 4 constitucional que el estado está obligado a otorgar las condiciones para vivir en bienestar

y con salud física y mental, otorgando atención médica, hospitalaria en donde están establecidas sus demás reglamentaciones a través de la Ley General de Salud y demás disposiciones normativas que deriven de ella, la pregunta sería actualmente se brinda una atención medica de calidad ayudando a los trabajadores para que puedan ser atendidos en las instituciones públicas rápidamente sin que les falte medicamento y especialistas para poder atender las necesidades de la salud mental.

La nota técnica número 443 refiere que algunos de las consecuencias que dañen la salud y el bienestar de las personas trabajadoras es el estrés y puede perjudicar de manera diferente a cada trabajador provocando un desánimo en sus labores continuas, teniendo problemas interpersonales en su centro de trabajo y no estar satisfecho con sus labores diarias que sean encomendadas por el superior jerárquico (Martín Daza & Pérez Bilbao, s.f.).

4.2 Conceptos

La OMS establece que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 2022, pág. 1). La importancia de nuestro tema de estudio de tesis es de los FRPS, hablando del bienestar físico y mental donde conocemos el concepto subjetivo de cada trabajador para afrontar los problemas y situaciones laborales por lo que requieren una atención especial para el cuidado de la seguridad y salud en el trabajo. La condición de salud es “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2007, pág. 3). Para el Instituto ya habla de concepto psicológico tema de analizar en la tesis, sobre cómo influyen los FRPS en las actividades laborales, que puede afectar su salud física y mental de las personas trabajadoras.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos en el número de sentencia del 08 de marzo del 2018 en el párrafo 118 establece lo siguiente: “la salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio adecuado de los demás derechos humanos. Todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente”. Reconoce la salud como algo fundamental para vivir de mejor manera la vida requiere tener un buen estado de salud para gozar también de los DDHH reconocidos en la DUDH. La Corte reconoce que la importancia que se le debe de dar a la salud es un DDHH donde se logran objetivos a los individuos y con esto

fortalecemos el estudio de la tesis, darle la oportunidad de mejorar la salud a todos los trabajadores continuando con la definición “entendida la salud, no sólo como la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también a un estado completo de bienestar físico, mental y social, derivado de un estilo de vida que permita alcanzar a las personas un balance integral”. Hay que reconocer que el bienestar de las personas es fundamental la salud, por eso los FRPS cuidan que las personas trabajadoras se sientan bien en sus centros de trabajo. Hablamos de bienestar cuando es un reconocimiento para la seguridad y salud de las personas es tener un reconocimiento físico y mental en todo lo que desarrollan los individuos en su vida diaria y poder tener una buena salud (Caso Poblete Vilches y Otros VS Chile, 2018, pág. 39).

El artículo primero de la decisión 584 establece que la salud es un “derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedades, también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2007, pág. 2). Reconoce la salud como un DDHH y el cómo identificar las causas que realmente afecta a la salud de las personas tanto mental como físicamente lo que ocasiona que los trabajadores afecten en su productividad y desempeño.

El gozar de una salud es vivir sin enfermedades reconociendo esta definición y las anteriores de la importancia a la salud física y mental. Para Roberta de Freitas Campos-Tiago Tasca establece en su investigación sobre diplomacia sanitaria y reglamentación internacional que desde la primera conferencia internacional de la salud en 1851 se han pasado por diferentes enfermedades y epidemias como el cólera, la viruela, donde el trabajo coordinado entre varios países ha sido prioritario para la salud de la población. En todos los países el tema de salud ha tenido un lugar importante destacando la Declaración de Oslo, firmada en el 2006 en la que establece que un tema trascendental a largo plazo dentro del diálogo y atención para la política a nivel internacional es el tema de salud, en la resolución de la AGNU del 2008 titulada Salud Mundial y la Política Exterior. El Estado también es responsable de cuidar y realizar una buena política pública de salud y más en el tema de seguridad y salud laboral, cuando el Estado no promueve o capacita en el tema de salud es parte de la negativa de llevar políticas públicas acordes a las necesidades y realidades del lugar para mejorar el bienestar y la salud, como el realizar capacitación sobre los FRPS en los centros de trabajo, en los sindicatos para concientizar y cambiar de paradigma para comprender en la sociedad la

importancia de los FRPS en el bienestar de las personas trabajadoras (De Freitas Campos & Tasca, 2021).

Hay libertades que están determinadas y se deben de otorgar en el derecho a la salud como lo son el no ser sometidos a ninguna tortura, tratos crueles o degradantes que afecten a las personas y tomar la decisión de ser atendidos con su consentimiento a los tratamientos que sean necesarios según la enfermedad o el padecimiento, pero también están los derechos que son algunos de ellos el poder tener medicamentos, tener servicios de salud, capacitación en materia de salud, poder prevenir riesgos y enfermedades, tener la oportunidad de ser atendidas todas las mujeres en la salud reproductiva y materna (Organización Mundial de la Salud, 2008).

El relator especial de Naciones Unidas sobre el derecho a la salud y los DDHH define a la salud mental y física como “un derecho inclusivo, que abarca no solo cuidados sanitarios oportunos y apropiados, sino también los factores subyacentes que determinan el estado de salud, tales como un entorno laboral y ambiental saludable”. El tener una educación para recibir conocimientos en salud contar con información para mejorar el bienestar de las personas para mejorar los entornos laborales de los trabajadores es lo que debemos de procurar hacer para atender y prevenir los FRPS (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

Con el estudio realizado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el 2000, sobre el artículo 12 del PIDESC establece la importancia de mejorar y disminuir los accidentes en el trabajo y poder eliminar al máximo las enfermedades profesionales, tratar de reducir y prevenir los peligros que están en los centros laborales. Reconoce la obligación que deben de tener todos los Estados para garantizar la salud con políticas públicas y garantizar a los ciudadanos el cuidado y atención, cuidar y realizar acciones sobre las enfermedades profesionales y riesgos laborales, mejorar la seguridad y servicios de salud, reconoce que los Estados están obligados a cuidar la salud y física y mental, el bienestar de todas las personas, asegurar que toda la población cuente con atención en la salud física y mental, tener los medicamentos necesarios, se destaca que hay violaciones que se puedan dar si hay omisión en actos por no adoptar las medidas y el poder garantizar y sancionar el incumplimiento de estas para garantizar la salud y seguridad de las personas trabajadoras para cuidar la salud mental y física (Organización de las Naciones Unidas, 1976).

La OMS define la salud mental como “un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad” (Organización Mundial de la Salud, 2022). Al hablar del estrés y reconocerlo como parte de una condición de la salud mental, vemos el reflejo de la clase trabajadora de reconocer primero que hay un problema de salud para después poder prevenir y atender los FRPS.

Para Laura G. Zaragoza, el concepto que define la OMS de salud mental va enfocado en “los ajustes conductuales derivados del equilibrio bio-psico-social que se espera de los integrantes de cada comunidad”. Cada individuo reacciona de manera diferente de acuerdo a las situaciones, características, condiciones del entorno donde vive o trabaja, el vivir con estrés puede llegar a estar considerado que está bien hecho sin observar y saber que poco a poco se afecta su salud, por ejemplo cuando pasa un desastre natural puede afectar a muchas personas en su entorno en sus propiedades y en sus vidas que les llega a causar un trastorno emocional, ocasionando con ello problemas a su salud mental diferente aquellos que no les toca vivir la situación únicamente enterarse a través de los medios de comunicación, lo mismo sucede con una tragedia en una empresa cuando hay alguna muerte o accidente grave de algún trabajador (Rodríguez Casillas, Gausman, & Andia Garvizu, 2017, pág. 39).

Cuando hablamos de los FRPS pensamos en el estrés que es cuando se habla de lo que sucede con las emociones vistas de diferente manera cuando se habla de la apreciación en las emociones, de todo lo que tiene que ver con lo cognitivo y con lo conductual y cuando las personas tienen de manera diferente las apreciaciones sobre el estrés, cuando se tienen algunas situaciones patológicas y que puede llegar a afectar la salud de los individuos y pueden ser cuestiones internas o externas o por cuestiones fisiológicas o cognitivas (Piqueras Rodríguez, Ramos Linares, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009).

Para Jesús Felipe Uribe Prado señala el concepto de salud que da Hoymans el cual a la letra dice “la salud es el nivel personal óptimo de adecuación para una vida plena, fructífera y creativa”. Vemos como el concepto de salud es más amplio que únicamente el manifestar el bienestar físico y emocional, en este concepto incorpora el lograr el bienestar en todo lo concerniente a su vida siendo un factor principal para lograrlo tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, sentirse identificado y cómodo en su centro laboral para lograr tener una buena salud (Uribe Prado, 2015,

pág. 27).

Las emociones tiene que ver con la conducta y el comportamiento de las personas que suele ser de una manera subjetiva y de acuerdo a situaciones individuales de forma fisiológica, cognitiva o de sentimientos puede ser la sorpresa, el miedo, el odio, la alegría, que ayuda para que los individuos puedan adaptarse a las realidades y a la supervivencia cuidando en todo momento cuando puedan sentir alguna situación que afecte a cada uno de los individuos por cuestiones a su integridad y afecte emocionalmente su bienestar (Piqueras Rodríguez, Ramos Linares, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009).

Blum señala que la salud tiene “dos componentes: el primario, es la capacidad del organismo para mantener un balance apropiado a su edad, en el que se encuentran relativamente libre de insatisfacción, malestar, enfermedad o discapacidad; y el segundo adiciona al primero un componente conductual”. Analizando este concepto descubrimos la importancia que le da al tema de la edad, considerando que para lograr el bienestar de las personas suele ser de una manera subjetiva e individual y una de ellas de acuerdo con la edad y necesidades individuales y al hablar de lo conductual este ligado con el bienestar emocional y físico de las personas con el desarrollo individual (Uribe Prado, 2015, pág. 28).

Cuándo una persona tiene ansiedad o miedo es porque afecta al organismo y a la salud tanto física y emocional y por ello el organismo tiene que estar a la expectativa de los sentimientos, cuando alguna persona siente ansiedad puede ayudarle también a desarrollar otras actividades, afectando en trastornos de ansiedad o depresión conocidos también como factores psicológicos, pudiendo afectar todas estas emociones en enfermedades neurológicas, respiratorias, dermatológicas, cardiovasculares, endo clínicas, cáncer, musculoesqueléticos, entre otras, afectando de una manera subjetiva a cada individuo de acuerdo sus propias características y circunstancias que le han tocado en la vida (Piqueras Rodríguez, Ramos Linares, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009).

Cuando hablamos de medicina psicosomática no podemos descartar las aportaciones Lipowski dándole la categoría como una aportación clínica y científica que se encarga de ayudar a estudiar los “factores psicosociales y funciones fisiológicas normales y alteradas”. Teniendo gran relevancia que empiezan a observar en la afectación de la salud los factores psicosociales para lograr prevenirlos y

estudian cuáles serán los tratamientos adecuados a cada caso para la atención de la salud física mental de los individuos (Uribe Prado, 2015, pág. 29). Para los empleadores cuando un trabajador goza de buena salud es porque sigue trabajando y cuando un trabajador se siente mal debe tener cuidado para no ser despedido porque en algunas ocasiones no refieren que tienen alguna enfermedad y eso puede ocasionar otro tipo de complicaciones si no son atendidos a tiempo (Neffa, 2018).

La salud se ve afectada cuando intervienen factores externos o internos del centro de trabajo entre ellos pueden ser algunos los FRPS y que deben de ser cuidados por las condiciones que se pueden presentar subjetivamente a cada trabajador y deben de revisarlos los comités mixtos de seguridad y salud en el trabajo las condiciones de trabajo pueden llegar a afectar la salud física y mental de las personas cuando se habla del tiempo en el trabajo de las remuneraciones, de la ergonomía, de la organización del trabajo, de la aplicación de las nuevas tecnologías pueden afectar en el bienestar de las y los trabajadores (Neffa, 2018).

Señala Uribe Prado refiriéndose a Gil y Luciano que se debe de entender la diferencia de la salud con la psicología clínica destacando que “la psicología de la salud requiere de nuevos contenidos que la clínica, no concibe como necesarios, como serían los conocimientos biomédicos, organización sanitaria, epidemiología, salud pública y en su caso psicología del trabajo y de las organizaciones”. Destacando el problema a nivel global del COVID-19 se reconoce la importancia de realizar estudios epidemiológicos para lograr controlar un problema que puede ser causa de enfermedades y muertes de muchas personas para tener una buena política pública de salud y poder contener en el primer momento una contingencia sanitaria. Continuando con la definición observamos lo que afectó la salud mental un problema latente en todos y cada uno de los países donde requerimos de especialistas que puedan atender a los trabajadores que tengan afectación en su salud, “psicólogo de la salud no puede prescindir de toda la formación del psicólogo clínico, pues trata sobre enfermedad mental, trastornos de conducta, salud y bienestar psicológicos en forma de consecuencia psicológica de las enfermedades y procesos de diagnóstico y curación” (Uribe Prado, 2015, pág. 32).

La psicología en la salud ocupacional es “desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados de manera directa y la salud de sus familias”. Cuando hablamos de la salud es en general la de todos los individuos para lograr el bienestar y el equilibrio de las personas y el entorno donde vive por ello

continuamos con la definición que señala, que es “el enfoque principal de la PSO es la prevención de enfermedades o lesiones mediante la creación de entornos de trabajo seguros y saludables”. Al cuidar los centros de trabajo que cumplan con las condiciones y las medidas de seguridad adecuadas se lograra prevenir situaciones de riesgo para los trabajadores donde se pueda afectar su bienestar, o su integridad (Vera Perea, María; Cifre Gallego, Eva; Pastor Verchili, Ma Carmen, 2005, pág. 87).

La OIT y la OMS definen la salud ocupacional como la “promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud”. Todo lo que le pueda afectar a la salud dentro de sus diferentes conceptos tanto físico como mental buscando siempre el equilibrio del bienestar de los trabajadores. Continuando con la definición es el “control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo”. Cuando los trabajadores se sienten cómodos o a gusto en su centro de trabajo buscando en todo momento el bienestar emocional y físico dentro de los centros donde laboran para tener una buena salud ocupacional (Organización Panamericana de la Salud, 2019, pág. 3).

La Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo define a la salud ocupacional como una “rama de la salud pública que tiene como finalidad promover y mantener el grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”. Con ello se busca el poder evitar las condiciones y los FRPS que pudieran llegar a ocasionar alguna afectación a la salud mental y física de los trabajadores. La definición establece también que puede “prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.” La importancia de cuidar el bienestar de los trabajadores en su salud y la seguridad para establecer lineamientos para reconocer cuales son cada una de las cualidades y condiciones con las que cuente cada trabajador (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2007, pág. 3).

Para Abú-Shams da la definición que otorga la OMS a la salud laboral como “el grado completo de bienestar físico, psíquico y social y no sólo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo”. Establece la importancia de todos los ámbitos para cuidar el bienestar integral de las personas por que puede ocasionar enfermedades en el trabajo en las diferentes situaciones que se presenten de condiciones de riesgos (Abú-Shams & Tiberio, 2005,

pág. 5). Se pueden dar problemas de salud mental el estrés en el trabajo, algún tipo de discriminación, violencia laboral y violación a los DDHH de los trabajadores, acoso que afecte la salud de las personas.

En la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo define al riesgo laboral como la “probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2007, pág. 2). Todo lo que puede poner a las personas trabajadoras en peligro por cualquier situación en su centro de trabajo es un riesgo laboral. El cuidado en la prevención y en la capacitación van de la mano para prevenir riesgos y accidentes en consecuencia mejorar la salud y la seguridad de las personas trabajadoras considerando que los riesgos laborales están en todo momento presentes y pueden ocasionar situaciones catastróficas como perder la vida los trabajadores por ello es importante entender todos los factores y estudiarlos para prevenir condiciones que afecten a las trabajadoras y los trabajadores. (Abú-Shams & Tiberio, 2005). Estos conceptos nos ayudan a estudiar la medicina del trabajo, determinando la protección y atención a las enfermedades y accidentes en el trabajo cuidando la integración de las comisiones de seguridad y salud en el trabajo.

La Consejería de Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid considera como riesgo “cualquier posibilidad de que un trabajador/a sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajo”, la salud de las personas trabajadoras es importante observar su comportamiento en los centros de trabajo y evitar por cualquier causa que pueda sufrir una afectación a su salud física o emocional por eso la importancia de las campañas para proteger, prevenir y garantizar la salud física y emocional de todos los trabajadores. Continuando con la definición observamos que el riesgo es una “consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las condiciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo”. Para los empleadores el cuidado de sus trabajadores ayuda a aumentar su productividad y a cuidar las primas de riesgo por ello en todos los centros de trabajo se debe de vigilar y hacer cumplir que las condiciones de trabajo y la relación entre los superiores jerárquicos y entre los subordinados y subalternos tengan una sana convivencia y trabajo armónico para evitar un riesgo en el trabajo (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017, pág. 8).

En Uruguay desde 1994 se creó por Ley 16.626 para la creación de la Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular encargada de coordinarse y atender a la población para capacitarla, educarla en los temas de salud coordinando acciones entre otros con el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud Pública y señala que la OMS refiere de “cinco factores de riesgo principales para el desarrollo y el control de las enfermedades no transmisibles (enfermedades cardíacas, diabetes y cáncer) estos son: tabaquismo, el consumo nocivo de alcohol, alimentación no saludable, inactividad física y la contaminación del aire”. Algunas de ellas son provocadas por el estrés laboral y la carga excesiva de trabajo que puede realizar un trabajador afectando gravemente su salud y esto trae consecuencias también en la salud pública por la falta de atención y detección oportuna de enfermedades que después genera un gasto mayor de atención médica e incapacidades para las instituciones de salud (Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular, Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular).

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España define a la prevención como “conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (Jefatura del Estado, 2021, pág. 10) Con el objetivo de disminuir y proteger la salud y la seguridad de las personas trabajadoras en la prevención son las diferentes maneras en las que se establecerán los lineamientos en los centros de trabajo, para cuidar el bienestar de los trabajadores en la salud física y mental. La importancia que tiene la salud para poder prevenir los riesgos es importante que entendamos la definición de la ley 31 / 1995 que se refiere a que son los riesgos laborales “posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad de este”. Los accidentes, las enfermedades físicas y mentales pueden ser ocasionados por los riesgos de trabajo y se tiene que realizar la valoración médica con la autoridad competente para poder determinar si se provocó algún daño o lesión permanente o temporal en las personas trabajadoras (Jefatura del Estado, 2021, pág. 10).

El real decreto 39 / 97 establece las medidas de prevención a todos los trabajadores sin importar su jerarquía para que puedan participar en los programas de prevención de riesgos laborales, en los diagnósticos que se realizan para que las empresas puedan determinar los planes y programas, así como las políticas a seguir en la organización, para lograr disminuir los riesgos que se presentan en la

empresa hasta llegar a la eliminación de los mismos cuidando la salud de los trabajadores se establecen cuáles son los procedimientos para las evaluaciones y la revisión constante para los análisis que se tienen que hacer para comprobar la salud de los trabajadores y poder entregar los resultados a los mismos teniendo toda la documentación necesaria para los manuales de evaluación y se destaca la participación del servicio de prevención y en los programas de anexo del decreto vienen los temas a desarrollar en los programas para el conocimiento en materia de salud y seguridad en el trabajo destacando insatisfacción laboral, el manejo de la salud, los factores psicosociales, la seguridad en el trabajo, la prevención, los programas para la inspección del trabajo referente a los accidentes y la seguridad de los trabajadores la carga mental, la carga física, entre otros (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2015).

Cuando hablamos de la seguridad y la salud en el trabajo está vinculada a las condiciones de trabajo que la ley 31/1995 de España define la condición de trabajo como “cualquier característica de este que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”. Cualquier circunstancia que se presente en el centro de trabajo y que pueda afectar o producir algún riesgo para la salud física o mental causando un deterioro para el bienestar y la seguridad de los trabajadores, la obligación que tienen los empleadores con las personas trabajadoras es el de garantizar la revisión periódica su salud de acuerdo a los riesgos que pudieran tener los trabajadores y poder establecer si la salud del trabajador tiene algún riesgo, realizando los estudios necesarios o las pruebas para descartar alguna enfermedad y llevar el control del estado de salud de los trabajadores y estas revisiones periódicas no generarán ningún tipo de discriminación hacia los trabajadores, después de obtener los resultados se establecerán los mecanismos de prevención y mejoramiento a las condiciones de protección a la salud de los trabajadores, las autoridades sanitarias competentes de manera periódica vigilan la salud y la integridad de los trabajadores (Jefatura del Estado, 2021, pág. 10).

4.3 La importancia de la salud y la seguridad

La Ley del Estatuto de los Trabajadores de España en su artículo 19 establece que todos los trabajadores contarán con la protección para su salud por parte del empleador, las mujeres y los hombres trabajadores tendrán la obligación de participar en coordinación con los empleadores en los programas de inspección que realice la autoridad laboral para cumplir con todo lo que establezcan las

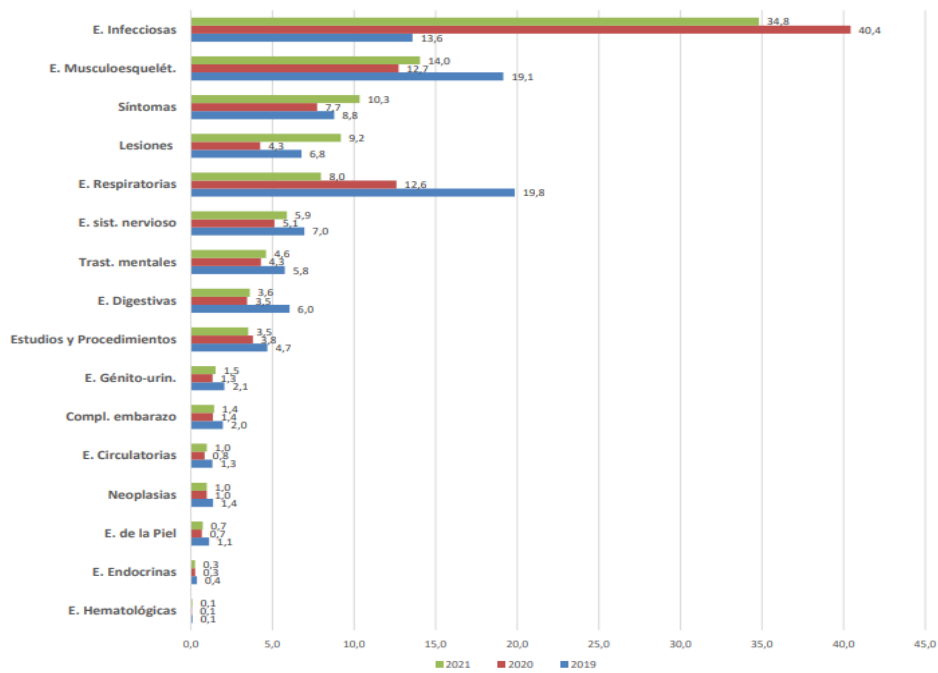
leyes vigentes, qué deberán de estar capacitados y al momento que firmar su contrato se tiene que dar una capacitación previa en materia de seguridad y salud en el trabajo, en el supuesto que algún trabajador sufriese algún accidente se tiene que reportar de inmediato a la autoridad y tratar de observar la causa y corregirla para evitar cualquier tipo de condiciones futuras que pudieran ocasionar un accidente grave (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

El Decreto Foral de Navarra 242/2015 da creación a un organismo que es autónomo del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, donde entre sus atribuciones establece el poder vigilar, cumplir y ayudar en la salud pública y laboral para poder capacitar, formar, educar, prevenir, la seguridad y la salud de las personas trabajadoras e implementar mecanismos para vigilar los factores laborales de riesgo en los centros de trabajo, colaborar junto con el Observatorio de Salud Pública para poder crear evaluaciones de los factores de riesgos (Gobierno de Navarra).

Las estadísticas presentadas por el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra del año 2020 y 2021 relacionadas a las incapacidades temporales de acuerdo a la frecuencia establecen qué los trastornos mentales están en séptimo lugar en incapacidades temporales y son la segunda causa en los días de incapacidades temporales que se presentan por trastornos mentales, estableciendo que a raíz de la pandemia la enfermedad infecciosa aumentó el porcentaje de incapacidades cómo se muestra en las siguientes dos gráficas.

Ilustración 5 Distribución de las bajas tramitadas por grupos diagnósticos

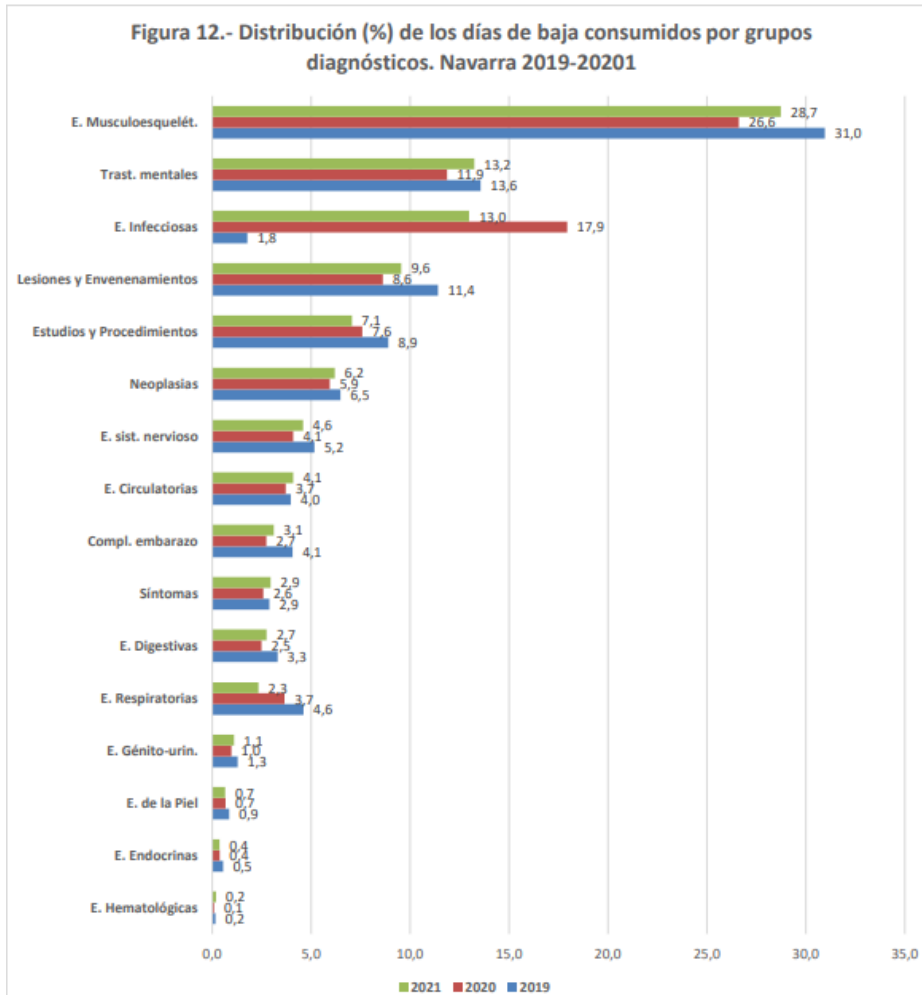
Figura 11.- Distribución de las bajas tramitadas (%) por grupos diagnósticos. Navarra 2019-2021



Elaborado por (Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, 2021, pág. 12).

La gráfica anterior refleja que enfermedades del sistema nervioso en el 2019 tenían 7.0 % bajas, en el 2021 un 5.1% y en el 2021 fue de 5.9% de bajas en las incapacidades temporales siendo el lugar número sexto y séptimo lugar con trastornos mentales, refleja con 7.0 % en el 2019 con un 4.3% en el 2020 y con 4.6% en el 2021, aumentando drásticamente las infecciones en el 2020 y 2021 por causas del COVID-19.

Ilustración 6 Distribución de los días de baja consumidos por grupos diagnósticos



Elaborado por (Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, 2021, pág. 13).

En la gráfica anterior se refleja que las bajas en relación con los días otorgados por estas enfermedades son en segundo lugar los trastornos mentales con un 13.6% en el 2021. Del sistema nervioso están en el número séptimo siendo en el 2019 el 5.29% y en el 2020 de 4.1% y en el 2020 un 4.6% de los días consumidos, lo que refleja en las dos graficas anteriores que es un problema de salud pública porque afecta las empresas y a las instituciones de salud dar el servicio adecuado a todas las personas trabajadoras de la Comunidad de Navarra, generando un costo a los empleadores y al Estado.

Analizando la estrategia europea del 2014-2020 que emitió el Parlamento Europeo el 25 de noviembre del 2015 establecer las bases en materia de la salud en la seguridad de los trabajadores destacando la protección a la salud mental y física, establece que el cáncer es la primera causa de

muerte en el trabajo, el segundo lugar lo tienen las enfermedades cardiovasculares, los problemas respiratorios y con un número muy bajo como causa de muerte están los accidentes que sufren en los centros de trabajo esto por la gran promoción y difusión que se ha hecho para capacitar y prevenir la seguridad y salud en las empresas, refiere que todos los riesgos psicosociales cada vez aumentan más incluido el estrés siendo lo que afecta a los trabajadores y en los costos a los empleadores provocando menor productividad la rotación del personal y la ausencia a su trabajo se comprometen a trabajar arduamente en la prevención de los FRPS para mejorar la salud física y mental de los trabajadores, destacan la falta de cumplimiento de las pequeñas empresas y que se tienen que establecer mecanismos para llegar a ese grupo determinado para que puedan cumplir las condiciones establecidas para poder prevenir todo tipo de enfermedades a la salud de los trabajadores incluidas las que se generan por los FRPS (Parlamento Europeo, 2015).

Algunos de los trabajadores suelen ocultar sus sentimientos y emociones cuando están en diferentes circunstancias en sus centros de trabajo como las personas que tienen atención directa con el público o en el caso del sector salud que se enfrentó durante el COVID-19 a atender a los enfermos y a los familiares recibiendo quejas, malos tratos, y una carga excesiva de trabajo, los problemas que ocasionó esta situación en el bienestar emocional de las personas se vieron afectados en la carga excesiva de trabajo con el agotamiento, en la salud mental y en condiciones ergonómicas (Ahrendt, y otros, 2020).

En Alemania trabajan continuamente en la sensibilización y en la capacitación entre los empleadores y los trabajadores para cuidar todo lo relacionado a la seguridad y la salud en el trabajo y poder con ello disminuir los costos que generan los riesgos de accidentes y la seguridad social de las empresas y poder aumentar la productividad. Durante el 2014 y 2018 se trabajó constantemente en el tema de la salud mental promoviendo los FRPS y las evaluaciones dentro de los centros de trabajo con información fácil de entender hacia los trabajadores y a los empleadores (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

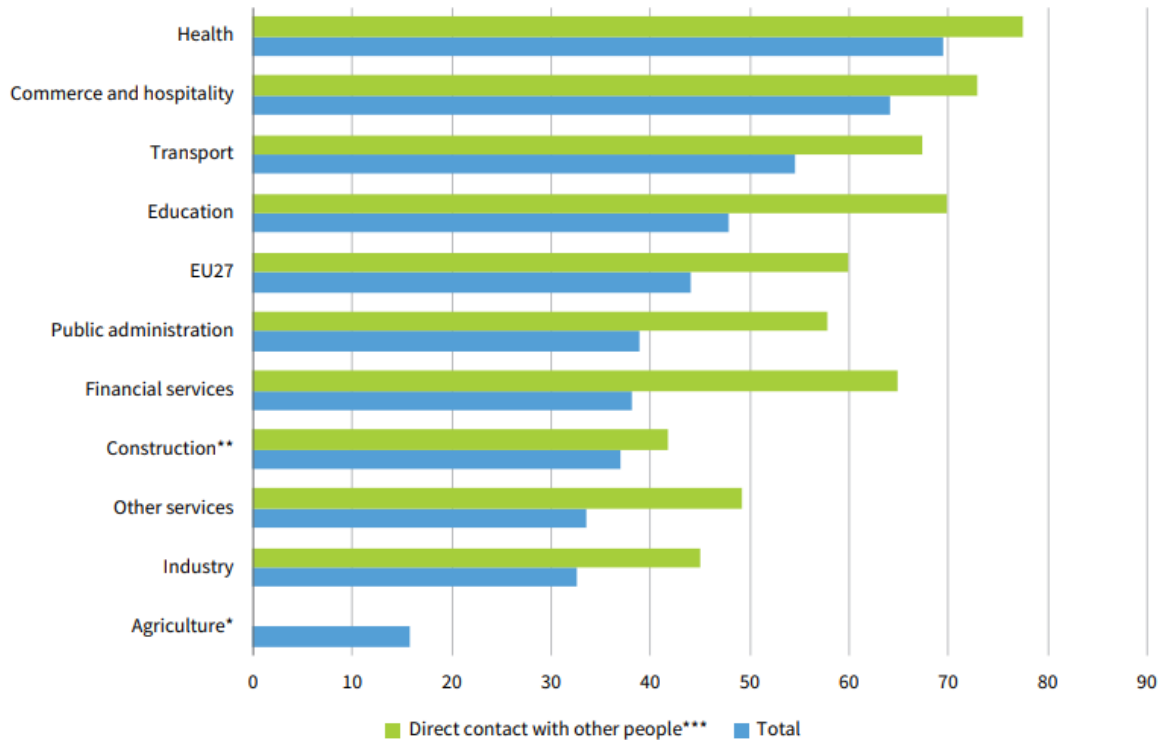
Hay algunas afectaciones en los cambios en la salud que puede ocasionar el cambio constante de los turnos de trabajo, provocando que afecte la vinculación trabajo familia y la calidad en el trabajo y que suelen traer consigo, afectaciones en el sistema digestivo por cambiar sus horarios o por no comer a sus horas y se puede también alterar el sueño y cambiar el reloj biológico (Secretaría de Acción

Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente). Al hablar de las implicaciones que tienen sobre los FRPS siempre está unida la salud desde el punto de vista ocupacional y la medicina del trabajo porque se pueden identificar diferentes efectos que se tienen y enfermedades como el estrés laboral, el incrementar los accidentes en los centros de trabajo el conflicto que surge para poder vincular la relación trabajo con la familia de algunos otros trastornos que pueden llegar a darse que afecte a las personas trabajadoras en su salud y esto se genera en algunas ocasiones por malos liderazgos en las empresas que no son capaces de desarrollar una buena vinculación con sus trabajadores los superiores jerárquicos y afectaron el entorno organizacional.

Con el confinamiento y el trabajo desde el hogar se evitó las relaciones personales y afectó a muchos de los trabajadores en su bienestar emocional, siendo los principales afectados los jóvenes entre 18 y 34 años, el 12% de las personas trabajadoras que se encuestaron , señalaron sentirse la mayor parte del tiempo y siempre aislados al momento de realizar su trabajo, siendo el 15% de los jóvenes los que señalan sentirse de esta manera y el 12% de las personas trabajadoras entre 35 y 49 años y el 9% de las personas que tienen más de 50 años manifestaron sentir el 9% de aislamiento la mayor parte del tiempo. El 35% de las mujeres trabajadoras en comparación con el 28% de los trabajadores hombres señalan sentirse siempre o casi siempre cansados (Ahrendt, y otros, 2020).

Ilustración 7 Employees feeling their job puts them at risk of contracting COVID-19

Figure 33: Employees feeling their job puts them at risk of contracting COVID-19, by sector, EU27 (%)



Fuente (Ahrendt, y otros, 2020, pág. 41).

En algunas ocasiones es difícil determinar porque podrían ser intangibles en su medición y de acuerdo a cada trabajador que puede reaccionar de una manera diferente o subjetivamente en determinadas situaciones al desarrollar sus labores por ejemplo, el estrés puede presentarse de diferentes maneras dependiendo cada empleado con apatía provocando depresiones, ansiedades, que no tenga la concentración adecuada para desarrollar su trabajo y con ello provocar un accidente de trabajo, se puede presentar a través del abuso del alcohol, de la violencia en los propios centros de trabajo o el uso de drogas y éstos pueden ocasionar enfermedades graves a largo plazo o incluso trastornos psicosomáticos que puede ocasionar dolores de espalda, infartos, úlceras provocadas por el estrés laboral, alteraciones cardiovasculares, problemas endocrinológicos, e incluso provocar efectos en la salud mental de los trabajadores que pueda ocasionar incluso el suicidio por no ser tratado y diagnosticado a tiempo (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

Cuando hablamos de salud es importante destacar que puede ser desde el punto de vista subjetiva y hablar sobre el bienestar de las personas y que cada una lo interpreta y lo percibe de una manera individual, por ejemplo con alguna enfermedades, sentimientos o percepción sobre el dolor y está un

aspecto objetivo de la salud que es cuando médicamente y técnicamente funciona correctamente el organismo, por lo cual podríamos decir que hay algunos beneficios que tiene el trabajo respecto a la salud, como son, tener un trato digno hacia cada individuo, con la capacitación y las responsabilidades gozando de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo donde esto da como resultado el bienestar y el mejoramiento de la salud de las personas trabajadoras. Y hay riesgos que afectan y que son ocasionados en los centros de trabajo, perjudicando a las personas trabajadores en su salud, como son las enfermedades y los accidentes laborales, el no contar con adecuadas condiciones en los centros de trabajo que puedan resaltar algunas otras situaciones o incidentes en los centros de trabajo. (Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente).

La Ley Holandesa Laboral prevé que cuando los trabajadores presenten riesgos psicosociales tienen que ser atendidos para mejorar su bienestar mental y exige que los patrones atiendan estas situaciones para tratar de evitar y desaparecer los riesgos psicosociales en los centros de trabajo creando con ello un entorno saludable de trabajo y ayudando en la seguridad y en la salud de las personas trabajadoras, la enfermedad más común en los Países Bajos es el estrés laboral, el 37% de la población en el 2020 lo estableció y aumentó la ausencia de los trabajadores en los centros de trabajo a 290 días en el 2020 ocasionado por el estrés psicosocial, al gobierno holandés le queda claro el problema que existe entre los trabajadores por lo cual lo atiende de manera oportuna creando nuevas legislaciones programas y capacitaciones para concientizar poder evitar el acoso, la violencia, la intimidación, las agresiones para poder evaluar los FRPS (Wester & van der Valk, 2022).

Los empleadores están obligados a tener los programas de acción basados en los resultados de los diagnósticos que se realizan a sus trabajadores, el gobierno trabaja continuamente para crear nuevas políticas en materia de prevención, incluso se realizan exámenes de manera digital y poder tener los resultados si hay problemas o afectación a la salud física o mental de los trabajadores para poder implementar acciones inmediatamente de forma preventiva en los centros de trabajo (Wester & van der Valk, 2022).

Hay algunas situaciones o sentimientos que pueden llegar a causar ansiedad, tristeza, la vergüenza ante sus compañeros, algún sentido de culpabilidad, que puede llegar a dar desconfianza ante los demás compañeros de trabajo y llegar a sentir impotencia por el trato que se le da a una o a varias personas y que puede llegar a ocasionar depresión o ansiedad, pudiendo llegar a ocasionar

afectaciones a la salud física y emocional y se le conoce “el síndrome de stress post traumático”. Ocasionalmente con ello que las personas trabajadoras por sí mismas traten de solucionar sus sentimientos y sin acudir con la atención médica o psicológica adecuada traten de solucionar sus malestares y acudan al alcohol o a las drogas, afectando esto en su relación con el trabajo y la familia e incluso en sus relaciones con la demás familia o sociedad (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 25).

4.4 La salud en los nuevos factores de riesgo psicosociales

Desde el año 2000 la EU-OSHA, realizó un diagnóstico a los países miembros en materia de afectación a la salud, destacando la prioridad en el diagnóstico y atención de los FRPS, destacando el cambio y la evolución en los últimos años en la manera de trabajar que ha cambiado para que sea de una manera intelectual y no física, el desgaste en los centros de trabajo, aumentado los conceptos de productividad y de producción, teniendo más versatilidad y cambios que traen consigo aumento en enfermedades como el estrés (Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente).

Con los nuevos cambios tecnológicos y digitales que se tienen la EU-OSHA realizó una investigación que duró cuatro años y obtiene los resultados en el año 2022 con el objetivo de poder observar cuáles han sido todos los cambios con la implementación de las nuevas tecnologías para el bienestar, la seguridad y la salud de las personas trabajadoras e implementar las nuevas políticas y qué está haciendo cada país para lograrlo. Con este estudio se pretende tener identificado las áreas de oportunidad para atender la salud y el bienestar de todos los trabajadores. Con la aplicación de las nuevas tecnologías se pretende crear el sistema para poder identificar desde el área de trabajo en la computadora saber si los trabajadores tienen una mala postura o si tienen estrés y ver si hay un sentido de pertenencia de los trabajadores y la satisfacción con la que están en su área de trabajo, la Association of International Wealth Management AIWM es el ejemplo de uno de los sistemas que se utilizaron en este estudio en Europa (European Agency for Safety and Health at work, 2022).

La tecnología es uno de los cambios que están dentro de la globalización porque empezamos por los clientes, a los propios empleadores, al centro de trabajo los proveedores todos han revolucionado la manera en el desempeño de sus funciones, la planeación de los negocios se ha modificado de acuerdo a lo que refleje los cambios en el Internet y a trabajar más en las redes sociales en sus ventas

y con ello a disminuir a muchos trabajadores dependiendo las áreas de oportunidad de crecimiento, para los procesos de capacitación. Cuando hablamos de bienestar de los trabajadores vemos los cambios que han tenido en las empresas en los últimos años para mejorar las condiciones y adaptar los cambios dentro de su organización entre ellos están los programas sociales que han implementado las empresas, la medición en la productividad y desempeño de los trabajadores, el costo que genera el programa social en el bienestar y rendimiento de las personas trabajadoras (Chiavenato, 2017).

Con la implementación de la inteligencia artificial se puede ayudar a observar el rendimiento de los trabajadores y al mismo tiempo el irles dando seguimiento para crear oportunidades de acuerdo a la velocidad en la que cada uno de los trabajadores está respondiendo pero esto puede afectar en los riesgos psicosociales generando un mayor estrés y una carga excesiva de trabajo cuando la estadística indica que estás terminando tus labores y la inteligencia artificial en automático te da otras tareas a realizar por eso es importante el cuidar los FRPS en la aplicación de los cambios tecnológicos con los que estamos día a día. La nueva generación de los FRPS puede afectar como el tecnoestrés, la tecno fatiga, la tecno ansiedad, e incluso provocar otras enfermedades en la salud mental de los trabajadores (European Agency for Safety and Health at work, 2022).

Las nuevas tecnologías cambian la salud, la incorporación de la industria 4.0, o el *big data* con la automatización en la tecnología para beneficiar a los pacientes e incluso el poder definir la terminología correcta para telemedicina, tele salud, problemas legales por términos técnicos que pueden darse con los dispositivos conectados a aparatos técnicos, todo se firma en el hospital con el dedo en una máquina que está integrada a la computadora, las medicinas y tratamientos pasan con un sistema por código de barras como si fuera un objeto el paciente en el hospital, el utilizar algoritmos con el *big data* y obtener resultados en los diagnósticos de los pacientes. En Brasil se trabaja en el inicio de regulación de esta tecnología con la Ley General de Protección de Datos Personales, pero se tendrán que continuar regulando de manera privada, cuando se realizan investigaciones las instituciones públicas pueden obtener la información del paciente si está firmando el consentimiento, la medicina a distancia da resultados, diagnósticos y como se considera la relación laboral del personal médico. En Francia ya cuentan con la regulación de telemedicina (Carranza & Salazar, 2018).

La inteligencia artificial ha llegado a cambiar a los trabajadores y a sustituirlos por robots o máquinas que resultan ser insensibles con los cambios que se utilizan con algoritmos el análisis de los datos que en todos los centros de trabajo se cuentan con nuevas herramientas y tecnologías en la atención telefónica hacia las personas, en los procesos de fabricación y de producción, en los equipos de cómputo donde ha afectado la seguridad y la salud por no saber adaptarse a las nuevas realidades y el temor a perder su trabajo al utilizar máquinas que sustituyen a los trabajadores. No implica que utilizar una máquina no genere un riesgo porque ahora se dan con los problemas de conexión a internet el robo de la información conocido como ciberseguridad que puede provocar grandes pérdidas a los centros de trabajo e incluso a los inversionistas si se llega a presentar, después de la pandemia donde muchos tuvieron que ir a sus casas a trabajar se pudo observar el gran aumento en los FRPS a causa del aislamiento afectando a la salud mental de los trabajadores la utilización de las nuevas tecnologías puede también generar presiones y estrés, por no estar trabajando en equipo porque incluso ya ni conoces físicamente a tus compañeros de departamento debido a que todo es a través de un dispositivo móvil pero la rapidez del análisis de información de la inteligencia artificial puede ocasionar diferentes estados de ánimo en los trabajadores (European Agency for Safety and Health at work, 2021).

La inteligencia artificial está activamente en la salud en cinco grupos los cuales son:

1. El interfaz de las pacientes que consiste en la inteligencia funcional de acuerdo con el escuchar a la voz de los pacientes y personalizar cada caso dependiendo la urgencia del caso.
2. Al optimizar el proceso ayuda para mejorar la calidad y rapidez porque identifica desde los proveedores, la manera más eficiente en pedir los suministros para que el paciente siempre tenga todo lo que requiere y atender a los pacientes a distancia si se requiere.
3. Los diagnósticos con todos los cambios en la inteligencia artificial vemos que el cambio en los resultados de laboratorio son más probabilísticos que puede ayudar a evitar enfermedades utilizando herramientas en el diagnostico.
4. La investigación y creación de conocimiento cuando se ha estudiado el genoma humano ayuda a identificar cuáles son las enfermedades más comunes y la raíz del problema, ayuda para realizar medicamentos y tratamientos personalizados.
5. La salud pública, recientemente vivimos la pandemia COVID-19, donde se usa para identificar brotes de enfermedades, identificarlas y tratar de evitar su propagación, identificar problemas y asignarles presupuesto para su atención, promoción y difusión (Libel Waldman,

Ferraz Braga de Lima Freitas, Burgos General, Lima Ruiz Fujita, & Charifker Vogel, 2021).

Con la inteligencia artificial se tiene que cuidar la protección de datos personales hasta donde entra la intimidad de los trabajadores al momento de estar conectados sus correos electrónicos el poder saber a qué teléfonos llaman o las páginas de internet en las que se van a conectar, al momento que un trabajador tiene el GPS en su automóvil o en el camión repartidor esto ayuda a darle seguimiento y seguridad en el traslado de la mercancía pero también puede llegar después de la hora de trabajo a interferir en su vida privada ya en la propia intimidad de cada trabajador (European Agency for Safety and Health at work, 2021).

Referente al artículo primero de la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos y garantías digitales tenemos más conciencia a partir de los acontecimientos que vivimos con la pandemia del COVID-19 a lo mejor, en otro contexto en nuestra historia y sin las nuevas tecnologías, no hubiéramos creído la importancia de este concepto que se tiene en la desconexión digital para poder prevenir factores de riesgo psicosociales, como lo son la fatiga digital, en España se tiene considerada una reforma a esta legislación debido a los acontecimientos recientes que se han presentado que vayan relacionados y acordes con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Jefatura del Estado, 2018).

El cambiar a los conceptos de la nueva tecnología y enfrentarlos a la realidad de un cambio que no es reversible, encontramos aspectos perjudiciales para la salud, Cristóbal Molina Navarrete establece la importancia de la organización del trabajo en todo lo que se refiere a los contratos colectivos e individuales de trabajo para poder determinar los cambios de los trabajadores en las prestaciones laborales que, en algunas ocasiones, pueden afectar de una manera multifactorial, la OIT y la Unión Europea han trabajado en conjunto para poder crear una nueva cultura para la prevención de los FRPS, la OMS propone, dentro de las enfermedades del trabajo, el síndrome del Burnout, al momento de reconocer como una enfermedad profesional y donde muchos países falta de concientizar este problema (Molina Navarrete, 2020).

El Consejo Económico y Social Europeo en su dictamen del 2017 le da la importancia a las nuevas formas del trabajo, donde se reflejan enfermedades o conductas que pueden afectar a los trabajadores por estar conectados de manera permanente en sus actividades laborales, provocando afectación a la salud mental y a la salud física de las personas, afecta el tecnoestrés, problemas en la

vista, se dificulta en algunas ocasiones con la vinculación trabajo- familia, a otros trabajadores les puede ayudar, brindándoles también una flexibilidad en su trabajo, pero siguen siendo de manera subjetiva, debido a que cada trabajador tiene condiciones específicas diferentes a los demás, cuando hablábamos del gran cambio y trascendencia de la revolución industrial utilizando maquinarias en las fábricas que, también desplazó a algunos trabajadores, ahora tenemos el nuevo cambio de la revolución 4.0 que, si no te adaptas a las nuevas realidades, a la digitalización, podemos llegar a perder el empleo y provocar con ello ansiedad y depresión a los trabajadores (Salis-Madiner, Franca; Anthela, Jukka, 2017).

La directiva de la Unión Europea 2019/1158/UE que le da la importancia a la vinculación que debe haber entre la vida profesional y la vida privada para poder llegar a desempeñar mejor el trabajo, cuidando en todo momento la importancia del derecho a la desconexión digital (Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2019).

CAPÍTULO 5 LIDERAZGO EN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

5.1 Antecedentes del liderazgo

A finales de los años 50 se estudió el liderazgo desde el punto de vista psicológico y social a pesar de que ya había información no se establecían las condiciones y los conceptos metodológicos en la literatura para entender y comprender a la persona líder, dos autores importantes de la época Browne y Cohn empezaron a agrupar y a separar el liderazgo surgiendo después otros autores como Martin Chemers para establecer algunas teorías que eran un poco contradictorias con las de la época seguido de los estudios para analizar la importancia de las diversas disciplinas de lo que conlleva el liderazgo, Northouse ayudó a ir identificando al liderazgo en el estudio de las ciencias sociales, hay tres significados entre ellos está el primero “entendiéndolo como un rasgo o cualidad atribuible a una persona, en segundo lugar, como atributo psicosocial o situacional y en último término en calidad de comportamiento”. Esto es para analizar los perfiles y el enfoque del tipo de liderazgo, estudiado estos tres aspectos anteriormente señalados para poder identificar a los individuos de acuerdo a cada una de sus características y de los rasgos que tienen, el que va de acuerdo a la contingencia o al momento propicio de cada una de las situaciones de los individuos, el de la conducta donde el líder trata de establecer el comportamiento de acuerdo a cada una de las circunstancias y los transaccionales que está enfocado en como cada uno de sus líderes analiza y estudia a los simpatizantes (Delgado Fernández, 2004, pág. 9).

La flexibilidad en el ambiente laboral empieza a darse después de la Guerra Fría ya que se empezaron a profesionalizar más los trabajos de acuerdo a las aptitudes y capacidades de cada trabajador para irse preparando profesionalmente más todos los días y empieza surgir el concepto de liderazgo transformacional el cual establece una autonomía en el trabajo para lograr un cambio en la relaciones laborales para satisfacer sus necesidades en el centro de trabajo, en ese momento no se cuidaba tanto al trabajador ni se respetaban los beneficios del salario, de la seguridad y la salud, tener una seguridad social y no se le consideraba para subir de puesto de acuerdo al desempeño de sus labores. A lo largo de los años se observa como antes se trataba de educar a las personas para que se hiciera caso a las autoridades y que no se discutiera en su trabajo y que fuera una persona sumisa, ahora entre más se cuestione a la autoridad y se pida trabajar en condiciones adecuadas a los empleadores y solicitar más capacitación y adiestramiento para lograr subir en sus puestos de trabajo, esto ha

cambiado a los líderes en los centros laborales para ayudar a las personas trabajadoras cuando representan algún grupo o sindicato (Bass, Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership, 1999).

En 1993 las teorías de Carlyle que habla sobre los tipos de liderazgo y los modelos de conducta, en 1962 Stogdill, Good y Day con los estudios “intercambio líder seguidor” entre otros autores que estudiaron el modelo de liderazgo “camino meta” en 1999. En 1974 otro de los grandes estudios que se da es el del “liderazgo situacional” que sirvieron de base para analizar después uno de los más usados que es el liderazgo transformacional y el liderazgo carismático (Nader & Castro Solano, pág. 690). En los años 90 se crea un concepto de liderazgo “nuevo liderazgo” a la que también se le conoce como “teleológica”, donde se desprenden los nuevos liderazgos con visiones diferentes más críticos para conocer el futuro y poder crear una nueva realidad hacia dónde quieren ir creando sus propios objetivos y metas comunicando correctamente a un grupo determinado de individuos donde tratan de dirigirse con el mismo propósito el líder y sus seguidores (Delgado Fernández, 2004, pág. 11).

Cuándo se habla de los objetivos de una empresa hay muchos intereses y se trata de generar una confianza hacia el interior de las personas trabajadoras para lograr el líder tener los mismos objetivos, principios y metas donde cada una de los trabajadores se sientan identificados con la organización en donde están laborando por diferentes actividades que realice la empresa o por actividades que tenga ellos por hacer con sus familias como actividades deportivas, cívicas, y de apoyo a la comunidad (Bass, Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership, 1999). Como antecedentes de liderazgo transaccional y del liderazgo transformacional destacan los que se realizaron en 1985 por B.M. Bass, en el 2003 Judge trabaja con las autoevaluaciones para ver los tipos de liderazgo en el desempeño de los trabajadores, en el 2005 Mendoza observa el perfil de los gerentes de empresa utilizando a B.M. Bass y Avolio considerando los principales conceptos de la efectividad y la satisfacción, en el 2008 Vega analiza en su tesis el desempeño para medir el liderazgo de los trabajadores (Pesantez Molina, 2015).

5.2 Conceptos

Definir el liderazgo para Bernard Bass es “un proceso de interacción entre dos o más personas que normalmente implica estructurar o reestructurar la situación, percepciones y expectativas; el líder es

un agente de cambio liderazgo tiene lugar cuando un miembro del grupo modifica la motivación o competencias de los miembros del grupo”. Los líderes pueden ayudar a transformar un entorno con una o dos personas que los sigan y que puedan transmitirles con una buena comunicación el mensaje que estén motivados se pueden tener diferentes percepciones (Bass & Stogdill, Bass & Stogdill’s Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Application, 1990, págs. 20-21).

Para Gary Yukl el liderazgo lo define como “el proceso de influir en otros para que entiendan y estén de acuerdo acerca de las necesidades que se deben atender y cómo hacerlo de forma efectiva, y el proceso de facilitar esfuerzos individuales y colectivos para alcanzar objetivos compartidos”. Un líder puede ayudar a cambiar la mentalidad, las actitudes y acciones de las demás personas y que en equipo puedan trabajar juntos para lograr sus metas propuestas (Yukl, 2002, pág. 7).

Cuando hablamos de un líder, puede ser una persona que se le reconozca por los logros y objetivos que se propone y los logra, mejorando día a día, a través de las acciones y propuestas que en algunas ocasiones son objetivos grupales o de forma individual. (Confederación de empresarios de Málaga, 2013).

Se entiende por liderazgo cuando un individuo logra que otro individuo o grupo de individuos se conjunten para obtener un objetivo específico, que puede ser las cualidades que tenga un líder por su condición para sobresalir en un determinado grupo de personas. La importancia de la motivación en un líder ayuda para mantener cautivos a sus seguidores lo que se refleja en un ambiente de trabajo y en una organización positiva del ambiente laboral. Las metas se tienen que determinar a través del empleador para que baje la información a través de los superiores jerárquicos y ellos tienen la responsabilidad de motivar el alcance de las metas a través de valores y logrando en todo momento mediar los conflictos que se pudieran presentar en los centros de trabajo (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017).

El liderazgo tiene que ver con la personalidad de los individuos de acuerdo con la propia personalidad donde puedan interactuar con otras personas y que se pueda generar una relación de poder para realizar algunas estrategias y lograr la vinculación con los demás para lograr las metas y determinar las acciones de cada individuo de acuerdo con sus roles (Aguilar Bustamante, 2020). Podemos definir al liderazgo que tiene cada uno de los individuos cuándo puede “reunir u orientar los esfuerzos

particulares de las personas que buscan un objetivo que produce satisfacción en todos los involucrados y que obtienen los resultados esperados de metas establecidas, en razón de los recursos que se encuentran a su alcance” (Gorjón Gómez F. J., Mediación su valor intangible y efectos operativos “Una visión integradora de todos los métodos alternos de solución de conflictos”, 2016, pág. 83).

Cuando se habla de algunas diferencias que han cambiado a las personas trabajadoras pueden ser que tengan algunas características diferentes en alguna organización de trabajo y puedan ser considerados como un grupo diferente teniendo ahora los cambios multiculturales, la combinación de diferentes edades en un mismo centro de trabajo que cada una de ellas representa cambios culturales y de tecnología para el desarrollo de sus propias habilidades, diferentes tipos de religiones y creencias que de acuerdo a su raza pueden tener un idioma y costumbres diferentes, incorporando a más mujeres a la fuerza laboral y personas adultas mayores y con discapacidad en este cambio surgen nuevos liderazgos (Chiavenato, 2017).

El crecimiento económico donde se abren los intercambios financieros, éticos, de política, culturales, sociales, lo entendemos como la globalización que cada país ha tenido que cambiar sus sistemas y metodologías para poder entrar en un mundo más competitivo, donde a los empresarios les corresponde crear nuevos esquemas para transformar y economizar en sus costos sin afectar a las condiciones de seguridad y salud de las personas trabajadoras e incluso algunos países modificando sus legislaciones en beneficio de acuerdo a documentos internacionales firmados que le de mayor representatividad a la protección de los derechos de la seguridad social y salud en el trabajo, o los compromisos que se han creado en defensa del medio ambiente todo ello para mejorar la productividad de los centros de trabajo. Por ello se han implementado cambios en las organizaciones fomentando los valores, la ética, las políticas internas para mejorar el bienestar y la seguridad de las personas trabajadoras, para lograr el cambio en la organización y en los empleados se requiere cambiar la mentalidad para mejorar la productividad a través de los valores y la ética. (Chiavenato, 2017).

5.3 Diferentes liderazgos y características

Hay algunos liderazgos que son autocríticos y que se puede coadyuvar para que en el centro de

trabajo se genere algún tipo de violencia y acoso, suele ser de una manera inflexible muy estricto en sus decisiones y directo a los demás trabajadores son un cero a la izquierda. “El liderazgo de *laissez-faire*”, suele darse con diferentes condiciones de las personas cuando el superior jerárquico realiza de mala manera y de forma no oportuna e inapropiada las responsabilidades que le corresponden a cada una de las personas trabajadoras que son subordinados, este tipo de líder se relaciona con la intimidación que causan en los centros de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 15).

El liderazgo se puede señalar cuando nace y cuando se crean habilidades para un líder para poder observar los diferentes aspectos de la personalidad individual e identificar a los líderes con diferentes estilos, por ejemplo hay liderazgos autocríticos, los que son carismáticos, los liderazgos funcionales, los democráticos, el liderazgo sin un líder y el liderazgo que suele ser burocrático, con el paso del tiempo se identifica que el liderazgo sobresale de acuerdo a los acontecimientos y contingencias que cada uno vive hasta llegar al “liderazgo transformación al y carismático..”. “Los líderes deben desarrollar una visión estratégica, donde inspirar lealtad en sus seguidores y, además, se deben implicar emocionalmente”. Hay tres elementos que deben de estar presentes cuando estudiamos el liderazgo y son: “el líder, los seguidores y el contexto”. En las relaciones laborales existen diferentes tipos de liderazgo y de acuerdo con las personalidades de cada una de las personas podemos tener liderazgos negativos y liderazgos positivos que estos son los que ayudan para lograr un mejor ambiente de trabajo con la vinculación, confianza y respeto con los demás compañeros (Aguilar Bustamante, 2020, págs. 51-52).

Cuándo un líder tiene características y actitudes diferentes para que sus seguidores se sientan identificados con ellos se destaca que líder transformación es el que puede llegar a ser un ejemplo para los demás y tener carisma donde la gente se sienta identificado con la persona, en la que los líderes generan inspiración donde cada uno le da su propio significado de acuerdo a los acontecimientos, acciones y reacciones que realizan, ayudan para poder obtener las soluciones a todos los conflictos que se van presentando día a día y a través de un concepto intelectual de cada líder y la necesidad que representa de qué los líderes estén preocupados por todo lo que le sucede a su grupo de gente y saber más específicamente que requiere y que ocupa para poder ayudar a cada una de las personas con esto se tiene que llegar de una forma individualizada a cada uno de sus seguidores. Otra manera en la que suelen trabajar los líderes es a través del intercambio que utilizan

en la negociación para ponerse de acuerdo entre las necesidades que requiere cada y tienen que estar observando a las personas para ver su conducta y cómo se comportan y si es necesario poder hacer algunas acciones para corregir y por eso se deben de observar dos conceptos una el poder evitar un error y la otra el poder corregirlo cuando pase un error (Nader & Castro Solano).

La negociación se refiere en todos los acuerdos que pueden realizarse entre los trabajadores y los superiores jerárquicos en un centro de trabajo intercambiando algunos conceptos para el beneficio de las partes, cuando se habla de la amabilidad es tener una buena relación y clima laboral para hacer amable con las personas teniendo en todo momento el respeto hacia los demás y generando un clima recíproco de respeto en la manera como se refieren a las demás personas reconociendo el trabajo que se hace, cuando se habla de la coalición es cuando entre un grupo o varios grupos de un centro de trabajo están de acuerdo en realizar un proyecto, la razón es cuándo se trabaja de manera ordenada para poder generar nuevas propuestas y obtener la idea de una manera formal, integral que se demuestre el conocimiento también del tema, si se utilizan correctamente las tácticas antes señaladas podremos obtener un buen resultado en la organización (Chiavenato, 2017).

Los líderes tienen diferentes personalidades y rasgos que los caracterizan y de acuerdo a qué suelen darle confianza a los individuos, cuándo ayuda a resolver un conflicto un líder y le da confianza a los individuos presentes demostrando que puede llegar a ser un gran conciliador o mediador para proponer soluciones de una manera que las partes queden satisfechas y de una manera equitativa porque él logra ayudar de una manera positiva a las demás personas y se le reconoce su trabajo y los cambios que ha logrado dar para el beneficio del grupo determinado de personas y lograr una influencia que se pueda observar de acuerdo a las capacidades de su liderazgo y que pueda ayudar en beneficio para solucionar los conflictos y ser una persona mediadora (Gorjón Gómez F. J., Mediación su valor intangible y efectos operativos “Una visión integradora de todos los métodos alternos de solución de conflictos”, 2016).

El líder debe de contar con un perfil determinado que sobresalga de los demás con algunas habilidades, actitudes o características para poder sobrellevar el liderazgo de los demás individuos y que pueda ser respetado y ser considerado su líder para tomar las mejores decisiones entre ellas están:

- Contar con empatía para que cada uno de los demás individuos que tenga alguna situación

específica o conflicto el líder pueda ayudar a solucionar de una manera eficiente y rápida, con esto generar el sentido de compromiso hacia el líder y tenerle la lealtad en todas sus decisiones.

- Tener el sentido de responsabilidad para poder sobrellevar de manera correcta cualquier situación difícil que se pueda presentar cuando no resulta el objetivo planteado y se obtiene un fracaso y el estar preparado para levantarse, continuar y seguir con el éxito y poderlo enfrentar de una manera responsable y ordenada para seguir desarrollando las metas y objetivos planteados.
- El conocimiento es una parte fundamental del liderazgo en donde si sabe transmitir lo que desea a través de una comunicación efectiva podrá establecer sus propias proyecciones para lograr los objetivos planteados en el tiempo determinado con el equipo de gente que está rodeado.
- En el poder planear en tiempo y forma cada una de las estrategias a realizar con la adecuada planificación y dirección logrará cumplir las metas y objetivos en el tiempo propuesto.
- Tener la inteligencia un líder le dará mayor estabilidad para lograr sus objetivos porque tendrá que dar certeza en cada una de sus decisiones para poder determinar las habilidades y sus emociones y saber detenerse ante situaciones adversas y cómo afrontar las condiciones positivas con una inteligencia emocional estable y adecuada.
- Cuando se logra comunicar lo que quiere el líder es el objetivo deseado y las metas planteadas para poder sentirse satisfecho que se realizó un buen papel porque se logró comunicar de una manera clara y efectiva para lograr el objetivo deseado y las metas.
- Para poder establecer un plan de acción se requieren metas y objetivos para determinar cada uno de los propósitos a seguir en el tiempo y forma que se debe de estructurar un plan de trabajo para establecer los conceptos y las determinaciones adecuadas para cumplir las necesidades, los objetivos planteados y poderlo transmitir al grupo que se desee.
- Cuando se utiliza la innovación se aprovecha al máximo las capacidades de todas las personas que intervienen en un grupo determinado para poder utilizar las nuevas tecnologías y las herramientas necesarias considerando los costos que pudiera llegar a generar para lograr nuevas metas y objetivos que se pudieron plantear.
- Cuando se tiene la información clara, concisa, directa, puede ser transmitida para lograr los objetivos de difusión y de promoción de lo que se quiere hacer se pueden tener los programas y las metas para realizarlas y poder tener el resultado deseado de acuerdo con

cada una de las acciones que se quieran emprender.

- El poder conocerse asimismo un líder le ayudará para poder saber de quién se tiene que rodear y conocer sus límites y sus fortalezas o debilidades, pero en todo momento debe de dar confianza que tiene el conocimiento y la destreza, la capacidad de salir adelante y de afrontar todos los retos planteados ante las personas (Vera Carrera & Tamez Rodríguez, 2018).

Al hablar de cómo los individuos representan los liderazgos es porque cada uno tiene sus propios atributos que de acuerdo a sus propias estrategias y capacidades realiza de diferente manera las cosas, el trabajador de forma individual es una y la otra es de forma grupal y cada una representa un enfoque diferente para tratar de solucionar los problemas y de facilitar a los demás el resultado, el líder suele ayudar en facilitar las cosas para que las demás personas puedan también solucionar sus problemas y crear nuevos líderes en un grupo determinado donde se establecen algunas condiciones para ayudar entre ellas son:

1. La “condición de base: ofrece seguridad psicológica para que las personas entreguen lo mejor de sí mismas, sin ser ridiculizadas, avergonzadas o maltratadas por sus opiniones o desempeño”. Cuando hablamos de los liderazgos tenemos que identificar a las personas que suelen ser un poco débiles o diferentes en sus pensamientos para trabajar coordinadamente y ayudarles a sentirles incorporados al equipo de trabajo y que pueden hacer las cosas sin utilizar ningún tipo de malos tratos o discriminación.
2. Las “condiciones de resultados: construir e involucrarse en un propósito y siendo con partido del trabajo del equipo, establecer alto estándar de resultados y entregar *feedback* permanente”. Cuando el líder sabe delegar las funciones y encargar con responsabilidad a las demás personas del equipo y se obtienen grandes resultados para señalar las cualidades que tienen cada uno de sus integrantes.
3. Las “condiciones emocionales: ofrecer y cautelar un clima marcado por la positividad y confianza”. El grupo de trabajo debe de tener bienestar emocional y para dar el mejor desempeño en el resultado trabajando en el mejor clima laboral generando confianza entre sus demás compañeros y siendo propositivos para el emprendimiento de nuevos proyectos.
4. Las “condiciones de aprendizaje: promover activamente el desarrollo de competencias personales y profesionales de las personas del equipo”. En un grupo de trabajo debe de

conocer cada una de las habilidades y de las competencias con las que cuenta cada una de las personas y saber expresar lo que se desea que hagan cada uno de acuerdo con sus responsabilidades y generándoles confianza y seguridad para que logren obtener el resultado que se desea (Fernández & Zambrano, 2019, pág. 29).

Para Daniel Goleman el liderazgo está dividido en seis diferentes estilos entre ellos resalta:

- a) el liderazgo coercitivo, este afecta dentro de un ambiente de trabajo al momento que se toman las determinaciones por los superiores cuando se tienen los objetivos planteados en un grupo determinado, porque no da la oportunidad de que cada quien opine y proponga, evitando con ello la iniciativa que puedan tener los trabajadores, el no darle el respeto que se merece cada una de las personas y motivándolas por el trabajo que realizan afecta para que poco a poco los trabajadores se sientan menos identificados en sus tareas diarias. El autor propone decir que el liderazgo “correctivo dice haz lo que yo diga”.
- b) El liderazgo autoritario suele utilizarse en los centros de trabajo, cuando no hay un rumbo determinado de la empresa, donde el líder crea un cambio a la gente diciendo que son buenas las decisiones que se tomaran a un largo plazo, pero cuando el líder esta con especialistas y técnicos puede afectar en la toma de decisiones, señalando que no está ajustado a los cambios que se requiere, porque si tratas de imponer lo que piensas se cambia el concepto de igualdad ante los demás. El concepto como lo propone el autor es el liderazgo “autoritario ven conmigo”.
- c) El liderazgo afiliativo lo propone el autor “el líder correctivo dice haz lo que yo diga y el autoritario ven conmigo, el afiliativo dice la gente es lo primero”, las ventajas del líder que suele ser afectivo ayuda para que todas las personas trabajadoras se sientan con un bienestar y puedan ser felices dentro de los centros de trabajo, ayudando con una buena comunicación entre los empleados, generando confianza, porque se pueden ayudar unos a otros y esto puede crear un ambiente favorable en la salud emocional para que puedan innovar en nuevos proyectos y poder prevenir situaciones de riesgo.
- d) El liderazgo democrático suele usarse cuando la persona que es líder y no tiene una visión estratégica hacia donde llegar o el fin que desea y suele pedir ideas a las demás personas que están a su alrededor que tienen los conocimientos técnicos, científicos, tecnológicos o la capacidad para proponer una solución al conflicto y poder crear ideas diferentes e innovadoras.

- e) El liderazgo pionero suele caracterizar a este líder, es al que le gusta hacer las cosas siempre bien y rápido, lo que le gusta es que la gente que lo rodea actúen de la misma manera y cuando observa que alguna persona trabajadora no da el rendimiento que se requiere prefiere cambiarlo por otra, pero en muchas ocasiones no hay esos resultados positivos y esto puede perjudicar el ambiente que rodea al centro de trabajo porque pueden sentirse estresados por el rendimiento, suele pasar que tienen miedo de las consecuencias por no hacer bien su trabajo.
- f) Liderazgo formativo este se suele usar menos, porque no les gusta perder tiempo en capacitar y conocer a sus empleados, suele utilizarse cuando tienen toda la disposición de capacitarse y de reconocer cuáles son sus fortalezas y debilidades para poder tener una mejor productividad porque se les da la oportunidad de prepararse y de conocer más cuando tienen la voluntad las personas trabajadores de quererse capacitar pero cuando el ambiente de trabajo y los individuos no quieren, este tipo de liderazgo suele fracasar, hay empresas que han tomado la capacitación como un compromiso y responsabilidad diaria (Goleman, 2022, págs. 20-53).

El poder y la influencia que puede tener un superior jerárquico con los subordinados puede ser por su liderazgo entre ellas están cuando a un trabajador si no hace caso a una indicación dada algo puede ser sancionado desde perder parte de su salario, alguna prestación, premio o en otorgarle el ascenso, cuando hablamos de la afirmación que se da en un centro de trabajo es cuando se dan las instrucciones o la orden que deben de ser acatadas por los subordinados, cuando se habla de la autoridad superior es cuando son los máximos líderes para poder conseguir que dentro del centro de trabajo se logre trabajar sobre un proyecto determinado con el apoyo de los jefes (Chiavenato, 2017).

Los líderes deben de tener en consideración que la educación es fundamental en el trato hacia los demás el utilizar los conceptos adecuados y sin discriminación y con equidad ayudarán a poder dar y transmitir el mensaje correcto y destacando en su momento cuando una persona se equivoque, pero siendo educado para decirle el cómo se puede solucionar y arreglar ese problema. Cuando una persona da su palabra es importante asegurar el valor que se le da a su acción con su pensamiento para poder crear la confianza en los demás y lograr la creatividad para realizar cada una de las acciones que se planteen en un grupo de trabajo (Iger, 2019).

5.4 Comportamiento organizacional

Por comportamiento organizacional entendemos que es el análisis de la conducta para estudiar a los individuos y a los grupos de personas que laboran en determinados centros laborales, la vinculación que tienen los trabajadores con los empleadores para observar la influencia que se tiene sobre ellas, el poder trabajar coordinadamente en una organización de manera interdisciplinaria en la atención, el estudio, del comportamiento de las personas en las empresas. Cuando se expresa el comportamiento organizacional se refiere al estudio de los psicólogos sociales y de los sociólogos que estudian, las motivaciones de los trabajadores, cuáles son las aptitudes y actitudes con las que se desempeña, la personalidad y la percepción que se tiene de un punto de vista individual y en el comportamiento de los grupos en el centro de trabajo para poder observar cómo se trabaja en equipo o de manera individual, para trabajar de una manera coordinada se utiliza también los conocimientos de la sociología organizacional, de psicología, sociología y de la ciencia política, social para conocer y entender el comportamiento y la conducta humana (Chiavenato, 2017).

Cuando hablamos de una cultura organizacional está ligada con el liderazgo, con los valores, con la ética profesional que están relacionados con la vinculación de diferentes actividades que sienten, piensan, comparten, reaccionan, dependiendo la cultura del lugar que provengan y del lugar donde estén (Aguilar Bustamante, 2020).

Cuando las personas ingresan a laborar en algún centro de trabajo tienen algunas expectativas personales entre ellos encontrar un buen lugar para trabajar siendo indispensable que los empleados se sientan cómodos en el desempeño de sus labores que tengan bienestar físico y psicológico para desarrollar sus actividades, contar con prestaciones y salario que se le retribuya por sus actividades, tener la preparación y capacitación en el centro de trabajo para obtener ascensos, mejorar sus condiciones de vida, es importante el liderazgo que se pueda dar en la capacitación y educación para impulsar nuevos valores en las personas trabajadoras y encontrar nuevos liderazgos de trabajadores y cada uno de ellos se sienta comprometido a trabajar con cooperación, resultados responsablemente de manera individual para poder sentirse incluidos en la toma de decisiones que se den en el centro de trabajo (Chiavenato, 2017).

Lograr que la participación sea más flexible de acuerdo a los cambios tecnológicos por los que

estamos viviendo que nos han llevado a las realidades de utilizar las herramientas necesarias para estar capacitados en la actualización de sistemas de cómputo y redes sociales donde no se pierda el compañerismo y la amistad entre los trabajadores sin sobrepasar la confianza de la otra persona el tener un clima laboral satisfactorio ayuda a que los colaboradores se queden en el centro de trabajo buscando en todo momento el bienestar laboral y el clima organizacional favorable (Chiavenato, 2017).

Andrés Salas, Joaquín Alegre y Rafael Fernández citan a Dubrín cuando define al comportamiento organizacional es el “estudio de comportamiento humano en el lugar de trabajo como a la interacción entre las personas y la organización, y la organización misma. Los objetivos principales del comportamiento organizacional son explicar, preceder y controlar dicha conducta”. Las relaciones interpersonales que tengan los trabajadores en sus centros de trabajo son indispensables para lograr crear una vinculación entre los superiores jerárquicos y la habilidad que se tenga a través del departamento de recursos humanos para organizar cada una de las personas trabajadoras que tengan en los centros de trabajo y los empleadores conocer las aptitudes y perfiles de cada uno (Salas Vallina, Alegre Vidal, & Fernández Guerrero, 2018, pág. 25).

5.5 El entorno organizacional favorable

Para que se mejore una organización dentro de un centro laboral tiene que ser un ambiente positivo y sano porque al momento de que sea un entorno negativo podría ocasionar situaciones que perjudiquen a las personas trabajadoras en su bienestar y en su salud como podría ser la desmotivación laboral no estar satisfecho con su trabajo y el estrés. Para lograr un entorno positivo y procurar el mayor rendimiento de las personas trabajadoras tenemos que cuidar disminuir los FRPS que pueden ser ocasionados por una jornada de trabajo prolongada, por los cambios de turno, por el acoso laboral, por la gran carga laboral y presiones por terminar el trabajo, por eso es fundamental cuidar la satisfacción y la salud de las personas trabajadoras para lograr la calidad de un entorno positivo de trabajo para prevenir el estrés, la ansiedad, la depresión (Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014).

La Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid define el “contenido de trabajo como el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta

variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo”. Cuando el empleador realiza su cronograma y su organigrama establece las funciones y actividades que debe desarrollar cada uno de los trabajadores por eso se debe de definir al contenido de trabajo donde el superior jerárquico le da las responsabilidades a cada uno de sus subalternos para establecer los criterios y obligaciones que debe de desarrollar en sus horas de trabajo para coordinar las acciones con los demás compañeros en conjunto y que se logren un trabajo armónico ayudando al desarrollo personal, profesional y psicológico de las personas trabajadoras (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017, pág. 9).

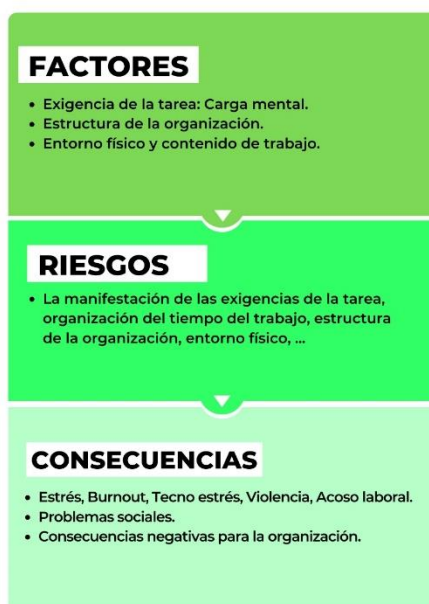
La NOM-035-STPS-2018 define el entorno organizacional favorable como “el sentido de pertenencia de los trabajadores a las empresas, la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del Centro de Trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores”. El lograr una buena comunicación entre las personas trabajadoras favorece a la relación adecuada en la realización de tareas de cada área de trabajo, continuando con la definición observamos la importancia de la correcta distribución de actividades de acuerdo a las capacidades y aptitudes para disminuir las cargas de trabajo que le corresponde al empleador, “a distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño”. El entorno organizacional favorable es llevar a cabo acciones para promover la sana convivencia dentro de un centro de trabajo logrando el objetivo de trabajar en un ambiente sano y sin conflictos ocasionados de las malas prácticas de las personas trabajadoras, de los superiores jerárquicos o directamente por el empleador, así mismo la vinculación y relación que se tiene con el sindicato para propiciar la distribución adecuada a los perfiles y desempeño de los trabajadores (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Hay diferentes reacciones que son identificadas cuando no hay un buen clima laboral y que se refleja en la rotación constante en el trabajo, en la ausencia de los trabajadores en las constantes quejas que pueden presentar los clientes a los superiores por ser mal atendidos, los accidentes de trabajo que puedan generar riesgos incluso fatales que pueda perder la vida algún trabajador, desinterés por parte de los empleados en sus actividades diarias disminuyendo la productividad y que puede provocar conflictos inter grupales que no puedan tener una solución fácil y se presenten quejas ante los superiores dando como consecuencia una rotación de personal de un departamento a otro

afectando con ello los costos en los procesos de capacitación y adiestramiento detectando que hay una falla en la empresa y debe de ser atendida de inmediato para mejorar todas las condiciones anteriores (Pereda Marín, Berrocal Berrocal, & Alonso García, 2014).

El contar con buenos supervisores y tener un buen equipo de trabajo ayudan a tener un buen entorno organizacional favorable para prevenir factores psicosociales que pueden causar riesgos y generar algunas consecuencias que pueden llegar a afectar la salud física y emocional de las personas trabajadoras, por ello destaco la siguiente ilustración para valorar que si un buen líder desde la cabeza como dueño o representante del centro de trabajo baja la información y las actividades de trabajo a todos y cada uno de los subordinados y con la colaboración de liderazgos positivos como trabajadores que estén comprometidos con la organización se lograrían disminuir los riesgos y por consecuencia evitar problemas y afectaciones en la salud que pudieran afectar por el estrés, violencia, el tecnoestrés, entre otros.

Ilustración 8 Factores, riesgos y consecuencias



Fuente: (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017, pág. 8).

Cuando se habla de un buen liderazgo puede ser en todos los niveles políticos, económicos, sociales, culturales con los cambios y la globalización tenemos la necesidad de ser competitivos en las

empresas por eso se requieren personas con liderazgo y para que le pueda dar el rumbo que requiere a la organización, se requiere trabajar coordinadamente con todos los niveles de la empresa que tengan altos mandos y el liderazgo es fundamental y en la administración y desarrollo de un centro de trabajo. Un líder puede generar una transformación o un cambio en la decisión de las personas respecto a la influencia que tenga el individuo que es representativo del poder en donde una persona puede hacer cambiar a otra de parecer y tener algún tipo de autoridad donde se puedan influir en esa percepción o cambios que pueda llegar a dar un grupo determinado de personas que puedan ser influenciados por la capacidad en poder motivar y el poder ayudar en persuadir el líder a sus seguidores (Chiavenato, 2017).

Cada trabajador tiene una manera diferente de poder percibir las cosas y su ambiente de trabajo donde influye el liderazgo de cada uno de los trabajadores y de los superiores que les puede afectar de manera individual y subjetiva a cada uno de acuerdo a las condiciones que presenta, para poder tener un diálogo directo y poder evaluar las condiciones y circunstancias por las que está cada una de las personas trabajadoras vive cada día y poder intervenir en el momento idóneo y de una manera preventiva para lograr un entorno organizacional favorable (Consejería de Empleo y Hacienda, 2017).

El bienestar de los trabajadores está relacionado con el buen clima laboral que se debe de dar en los centros de trabajo para que sus trabajadores puedan cumplir las metas establecidas y se puedan desarrollar nuevos programas en los objetivos de cada uno de los puestos de trabajo si se tiene la satisfacción de los trabajadores logrando con ello la motivación y mejorar la productividad. Para lograr un buen clima laboral tienen que establecerse cuál va ser el plan de acción a desarrollar y conocer las necesidades en la seguridad y la salud del centro de trabajo, como se sienten en sus percepciones salariales y lograr una buena comunicación con sus superiores jerárquicos y tener la confianza de los trabajadores que sus comentarios serán tomados en cuenta y considerar la confidencialidad con la que hablarán los trabajadores al momento de realizar las encuestas del clima laboral (Pereda Marín, Berrocal Berrocal, & Alonso García, 2014).

5.6. Motivación

Es difícil tener un concepto de motivación en el aspecto organizacional porque puedes hablar de qué motiva a un trabajador en su entorno laboral la voluntad que tiene para realizar o no las cosas de los

motivos por los que tiene para ir a trabajar y cuáles son los incentivos que siente emocionales o económicos para estar en su organización laboral y los objetivos que persigue para lograr su desarrollo personal y profesional (Chiavenato, 2017). El rol del liderazgo juega un papel importante si los superiores jerárquicos lo logran pueden tener el acercamiento y la confianza con sus trabajadores para generar un buen clima organizacional y con ello crear también conciencia para lograr una gran comunicación y atender oportunamente los factores de riesgo que se llegaron a generar y demuestra que un mal liderazgo puede provocar incluso pérdidas en la productividad y el no tener la facilidad de lograr la comunicación efectiva con sus trabajadores y lograr el vínculo para tener contentos y felices a todos en el centro de trabajo con un bienestar psicosocial y lograr la seguridad y la salud las personas trabajadoras (Broughton, y otros, 2022).

Hablar de un buen desempeño entre los trabajadores, no podemos olvidar que depende de cuáles son los principios que tiene cada centro de trabajo, y ello va relacionado a la motivación que tienen las personas trabajadoras. Para ayudarlos a realizar de una mejor manera sus funciones en el centro de trabajo por lo que el empleador debe de saber transmitir la motivación a cada una de las personas, los superiores jerárquicos deben de conocer a su personal y poder saber si está motivado o no en el desempeño de sus funciones y si detecta una conducta negativa poderla atender rápidamente, para trabajar de una manera ordenada y en equipo donde todos estén satisfechos y pueda llegar a tener la identificación, de cada una de las personas trabajadoras con su centro de trabajo y esto le pueda ayudar para que tengan con un sentido de pertenencia, lealtad, respeto, hacia la institución donde laboran. (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

La motivación está vinculada al trabajo que realizan las personas y a su conducta dependiendo cuáles son las necesidades y situaciones individuales de cada uno con el punto de vista fisiológicas, psicológicas o del punto de vista ambiental para poder determinar cuáles son las metas que tiene cada uno en su desempeño y los objetivos que persigue para lograr cumplir sus metas. Por eso se dice que los trabajadores tienen que estar motivados para poder ir a un centro de trabajo y por ello se tiene que saber que lo motiva el sueldo, las prestaciones, la buena relación en su centro de trabajo, se siente seguro en su empleo cuáles son las metas que persigues en el empleo si requiere motivación al momento de desempeñar sus labores y que sea reconocido de diferentes maneras como la económica, el reconocimiento personal y cuando se tienen las críticas o los conflictos internos que llevan a tener desinterés por presentarse en su centro de trabajo o a tener mayor productividad

algunos trabajadores más que otros (Chiavenato, 2017).

Algunas características que se dan en la carga mental son que también aún ya, aunque en la carga física se usa también situaciones emocionales, que van ligadas a las condiciones sociales de cada una de las personas, así como las situaciones intelectuales que representan una carga diferente para cada individuo la carga mental y la carga física requieren condiciones en ocasiones difíciles de entender con la situación emocional. No se puede confundir que cuando hay demasiado trabajo se confunda con la carga mental porque son situaciones diferentes una es en cuanto a todas las actividades que se tienen que estar haciendo en el centro de trabajo y el otro lo que afecta emocional a las personas en sus labores diarias de trabajo (Díaz Cabrera, Hernández Fernaud, & Rolo González, 2013).

Conocer que motiva a los trabajadores para realizar bien su trabajo, cómo es la comunicación en el liderazgo de las personas la multiculturalidad es diferente de acuerdo con las condiciones y factores que se presentan en los centros laborales por los trabajadores inmigrantes para crear las propias costumbres acordes a los cambios que nos enfrentamos día a día y poder evitar la rotación de personal, porque un buen trabajador puede ayudar en los cambios de los procesos internos que se requieran en las empresas, la atención al público, es fundamental el poder enseñarles que deben de ser amables y creativos para poder entender a los clientes y de esta manera que los propios trabajadores puedan ayudar en los programas de crecimiento e innovación día con día de acuerdo a las necesidades que le hayan establecido los propios clientes al momento de la atención que les dan y van de la mano con la productividad en la empresa, la satisfacción laboral y el poder evitar un costo al empleador cuando se sale un trabajador eficiente y responsable que ya fue capacitado para evitar la rotación de personal o el ausentismo, por eso los trabajadores deben de estar felices en su centro de trabajo (Salas Vallina, Alegre Vidal, & Fernández Guerrero, 2018).

Podemos explicar cuáles son los pasos en la motivación y vemos que puede ser la atención lo que puede desencadenar porque no se cumplen las necesidades y los objetivos para que la persona se sienta a gusto, cuando se tiene un objetivo que perseguir y hasta que no lo realizas estás motivado. Cuando no cumples tus objetivos se puede provocar un conflicto personal o intergrupual que puede generar estrés y si no se resuelve satisfactoriamente la necesidad no se puede lograr una motivación, cuando se puede recibir de la organización de trabajo altas calificaciones por las evaluaciones que se realizan cotidianamente para ver el desempeño y se obtiene una buena productividad hay incentivos

y si no también puede haber una represión y eso desmotiva a las personas trabajadoras (Chiavenato, 2017).

Hay algunas situaciones que pueden ser consideradas por el organismo de un individuo que pueden ser externas e internas y que pueden ser de manera psicológica o físicas y provocan estrés, cuando la carga mental es muy fuerte tenemos alteración en la salud que algunos efectos que pueden perjudicar es el tener faltas en el trabajo, no lograr un desempeño adecuado, tener negativamente el clima laboral, porque las personas tienen algunas situaciones y afectaciones en su organismo que les puede afectar a la salud de manera física y psicológica y que de alguna manera afecta en la motivación para realizar sus tareas y en que los trabajadores no se sienten satisfechos con su desempeño (Díaz Cabrera, Hernández Fernaud, & Rolo González, 2013).

El liderazgo en muchas ocasiones está ligado con la motivación en los centros de trabajo se procura que todos los trabajadores con un nivel jerárquico superior puedan transmitir a sus subalternos la motivación en su desempeño y la importancia de su trabajo, la capacitación que en muchas ocasiones se da a los jefes de departamento o directivos es sobre el liderazgo y como deben de darlo hacia sus trabajadores para que puedan bajar adecuadamente las indicaciones para lograr trabajar en un mejor clima laboral, la motivación es de una manera subjetiva ya que cada quien puede requerir diferentes niveles en su propia motivación personal y otros trabajadores que incluso no son directores o jefes pueden ser muy buenos motivadores que se pueden ir identificando como liderazgos positivos en las empresas ayudando a sus compañeros a realizar acciones y promover los valores del centro de trabajo siendo el reflejo de la motivación personal que cada uno tiene (Pereda Marín, Berrocal Berrocal, & Alonso García, 2014).

Cuando hablamos de la ética está relacionada con las cuestiones internas de cada ser humano reflejadas en sus valores y la moral pero cada vez las empresas han establecido mecanismos para evaluar la ética profesional, los programas y acciones de políticas internas que se realizarán para mejorar el entorno de la organización y poder sancionar las conductas que no están acordes a los principios establecidos por los centros de trabajo favoreciendo con ello a la salud de los trabajadores aumentando su productividad y la relación con los clientes y con su grupo interno del centro de trabajo, mejorando las condiciones que exige la normativa legal para el cumplimiento de acciones en el mejoramiento del bienestar de los trabajadores, cuando se habla de un código de ética la empresa

debe de darlo a conocer a sus trabajadores y debe de acatar y de hacer cumplir las disposiciones planteadas que se respete en todo momento los valores establecidos en las normas internas (Chiavenato, 2017).

Hay algunas consecuencias que pueden traer en la afectación de la salud cuando se presentan FRPS que puede llegar a afectar la salud física y emocional de las personas y llegar a sufrir incluso infartos, hipertensión, incluso relaciones con la familia y sociales que se pueden provocar y generar una falta de interés en el trabajo porque ya no estás motivado para ir a tus actividades diarias generando con ello menor productividad provocando enfermedades como el cáncer, la diabetes, la gastritis, la presión arterial, dolores musculares entre otros (Díaz Cabrera, Hernández Fernaud, & Rolo González, 2013).

Cuando hablamos de los valores que motivan a las personas podemos encontrar los intangibles ya que son diferentes de acuerdo a las condiciones que se dan a cada persona con características diferentes pero que suelen darle una importancia determinada a las respuestas que se dan porque se establecen de acuerdo al desarrollo individual y a la vida de cada individuo para poder establecer las condiciones y conocimientos que se requieren y en los valores de acuerdo a cada una de las sociedades para lograr trabajar en los procesos de su propio conocimiento que entre algunas de sus características pueden ser el cambiar los procesos y la vida de las personas para ayudar en el crecimiento de los valores individuales, en la competitividad y en el desarrollo de cada una de las personas para crear diferentes competencias así como el tener destreza y alguna habilidad especial para determinadas cosas que te ayudan a generar día con día el conocimiento para incrementarlo de acuerdo a las necesidades individuales (Gorjón Gómez F. J., Mediación su valor intangible y efectos operativos “Una visión integradora de todos los métodos alternos de solución de conflictos”, 2016).

Hay técnicas o recursos que pueden utilizar los empleadores para lograr motivar a las personas trabajadoras, a continuación, se describen algunas de ellas:

- Lograr en todo momento que las personas trabajadoras tengan compromiso con el centro de trabajo.
- Otorgar el reconocimiento cuando se han hecho bien las cosas a los trabajadores utilizando diferentes herramientas para que sepan que su desempeño fue bueno y que puedan tener

una comunicación agradable con sus compañeros, puede ser a través de un pago extraordinario o reconociendo su trabajo en un cuadro distinguido del mes.

- Otorgar responsabilidades a los trabajadores para que puedan crecer individualmente logrando sus propios ascensos y tenerle la confianza para que pueda sacar adelante las responsabilidades que se le otorgaron.
- Trabajar en equipo para que todos tengan las mismas oportunidades en su desarrollo profesional y habilidades.
- Evitar que las personas trabajadoras se sientan aburridos con sus funciones, hay que crear e innovar nuevas acciones.
- Sentirse comprometidos con cada uno de los individuos que forman la organización e identificados con su vida personal por si en algún momento ocupan pedir un permiso especial.
- Tomar en cuenta a los trabajadores en las decisiones de la empresa para que sientan que su trabajo es importante y útil para lograr comunicar de la mejor manera a los trabajadores.
- Establecer los objetivos planteados y las metas a corto y a largo plazo para saber las fechas en que tienen que realizarlas.
- Lograr que los trabajadores se sientan a gusto y satisfechos con su salario, con las prestaciones sociales, generando un buen clima laboral.
- Evitar en todo momento que se sienta un ambiente de estrés o de depresión cuidando en todo momento los FRPS las personas trabajadoras (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Para Alejandro Vega la importancia del liderazgo y de los valores es fundamental en el desempeño que realizan los trabajadores en sus funciones y cita en su tesis a Daniel Goldman dónde habla sobre la importancia de los intangibles y los tangibles y especifica que depende de las emociones con las que estén las personas para observar el desempeño de cada una de ellas y a esto le considera que son los tangibles ya el momento que se expresa aquello que puede sentir una persona a través de la motivación que le generó la conducta o el comportamiento o puede ser considerado como un intangible y que esto va relacionado cuando reacciona de diferente manera a cada uno de los acontecimientos que se presentan en la vida diaria (Vega Henze, 2008).

Los líderes siempre deben de generar confianza y la confianza se debe de ganar porque cuando el directivo solicite algo a sus trabajadores y si no se le envíen las cosas tendrá la confianza de acercarse y decir de frente aquellos acontecimientos y con eso ganar adeptos con los subalternos para poder trabajar en equipo y lograr el líder pedir que se trabaje sobre ciertos esquemas de responsabilidad para terminar proyectos específicos que en su momento será reconocido cada uno de los trabajadores a lograr el objetivo deseado y ser felicitado por el líder del proyecto donde puedan trabajar coordinadamente los supervisores de área los directivos y cada uno de los trabajadores para lograr trabajar coordinadamente y que exista un buen clima de trabajo y generar emociones positivas y que no perjudiquen los FRPS (Sánchez, Consejos para un Liderazgo Saludable en la nueva era empresarial, 2015)

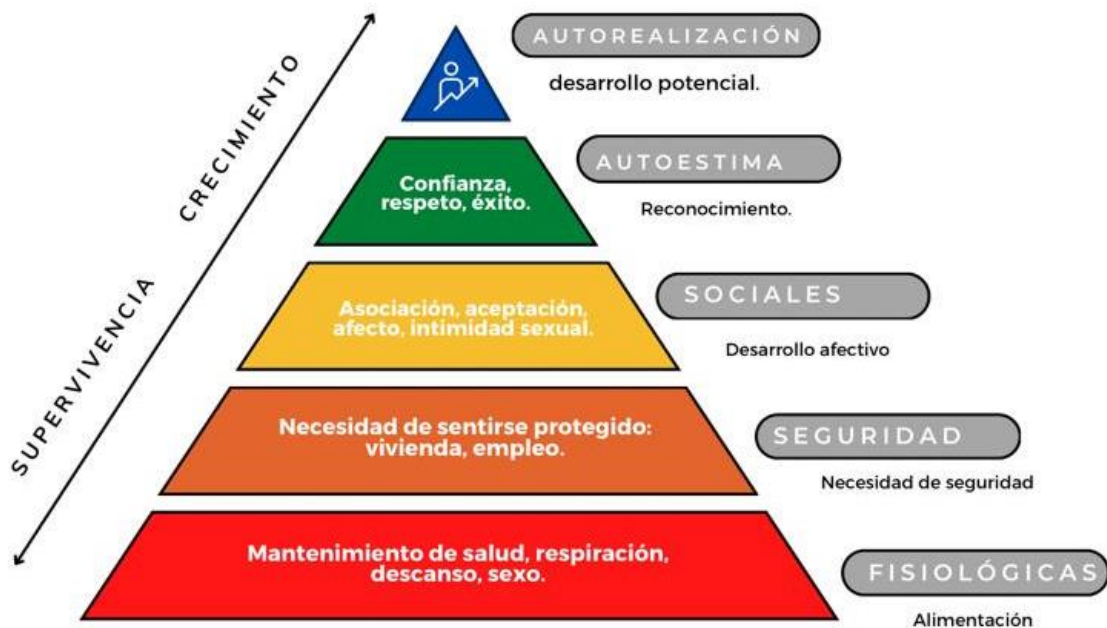
Los líderes de una empresa suelen trabajar y no darse cuenta de que representan a lo más importante que son los valores del propio centro de trabajo por ello es importante que cada uno de los individuos que representan a un centro de trabajo, así como a los jefes o directivos de la industria que tengan “integridad, la decencia y la honestidad, la forma en la que te comportas en el mundo- representan los valores de la compañía”. Este es el reflejo de los liderazgos fuera de su centro de trabajo el cómo lleva su día y su vida personal, social, cultural, se reflejará el comportamiento de la empresa que dirige o del grupo de trabajo que representa (Iger, 2019, pág. 261).

La importancia de los valores y la ética de las personas puede ayudar a solucionar ya evitar conflictos el tratar a los demás como quisiéramos que nos traten a los demás por eso se dice que “no se da el suficiente valor a tratar a los demás con respeto cuando estás en una negociación. Un poco de respeto puede llevarte muy lejos, mientras que la falta de él puede costarte muy caro” (Iger, 2019, pág. 260).

Cuando hablamos de la motivación de una persona tiene que ver con las emociones y el origen etimológico proviene de “moveré que significa mover o mover hacia afuera”. La emoción representa lo que puede motivar y determinar las acciones de un líder de acuerdo con las condiciones y conductas que se hayan presentado y se pueden determinar las acciones de las personas a través de movimientos corporales que pueden expresar el enojo, la ira, la satisfacción de una persona o la alegría, el cansancio, la satisfacción o la frustración, el encausar positivamente una emoción ayuda al desarrollo de la vida de cada persona (Fernández & Zambrano, 2019, pág. 110).

Cuándo se habla sobre los valores se interpreta que son de una manera personal, subjetiva individual y que cada una de las personas lo considera desde su punto de vista psicológico, sociológico, que puede ser estudiado también a través de la antropología, e incluso de la política y estos valores están relacionados con las necesidades que se obtiene en lo personal cada individuo de satisfacer sus propias necesidades dentro de las jerarquías que propone Maslow que a continuación se establece su pirámide que ayuda también en los conceptos para la motivación de las personas, el que se puedan sentirse identificados y comprometidos los trabajadores (Nader & Castro Solano).

Ilustración 9 Pirámide de Maslow



Elaboración propia con información de (Nader & Castro Solano, pág. 691).

Los sentimientos ayudan en el bienestar emocional de las personas para tener confianza en sí mismas y en los demás, pero cuando expresamos las necesidades básicas observamos en la Pirámide de Maslow que las fisiológicas son fundamentales para mantener la estabilidad, el contar con salud, tener la seguridad de que pasara en el empleo y la tranquilidad de que la fuente de ingreso está estable ayuda en la motivación de los trabajadores para lograr realizar sus demás necesidades de desarrollo personal y profesional.

5.7 Comunicación

Dentro del estudio cualitativo que se realiza en esta tesis destaca la importancia de la comunicación que debe de haber entre otras palabras claves que se establecieron en el cuestionario para los expertos entrevistados y en el estudio de la EU-OSHA la comunicación es importante para poder lograr prevenir riesgos psicosociales si se tiene un gran liderazgo por parte de los directivos de las empresas se puede prevenir los factores, cuando hay empresas grandes es más difícil lograr una comunicación directa con sus directivos y cuando las empresas son pequeñas es probable que pueda haber una mejor comunicación con el dueño de la empresa pero si el dueño no tiene un buen liderazgo no va a generar esa confianza y esa comunicación con sus trabajadores, por eso es importante el liderazgo que se tiene para lograr una comunicación y poder crear los programas específicos y sensibilizar a todos sus trabajadores en el centro de trabajo (Broughton, y otros, 2022).

La comunicación es un factor indispensable para lograr el entendimiento en los grupos de personas ayudando a evitar conflictos en las emociones por la manera de decir las cosas o ayudando en la motivación para que las personas se sientan incluidas un mensaje. Hay factores que están ligados en la comunicación como lo son la información que se va a dirigir que sea clara y precisa si se va a dar de manera personal o en algún grupo determinado, cuando hay una buena motivación es porque la comunicación fue clara para dejar establecido los objetivos y las metas que se deben alcanzar, ya que para tener el control entre un grupo de personas o en los centros de trabajo se requiere una buena comunicación ayudando a resolver conflictos que pudieran generar mayor problema para poder darlos a conocer a los superiores jerárquicos en determinado momento antes de que no puede haber solución y cuando hay un buen control para la comunicación se pueden evitar y quejas o violencia en un grupo determinado de personas, con una buena comunicación se pueden expresar emociones y saber si los trabajadores están satisfechos con su trabajo o insatisfechos (Chiavenato, 2017).

Los procesos de capacitación para los trabajadores son importantes porque se debe de crear a cada una de las necesidades e innovar y todo representa un costo en la capacitación y el adiestramiento a los centros de trabajo esto representa la importancia en la investigación para crear nuevos procesos y productos que se le dé oportunidad a los propios trabajadores para participar en la innovación, capacitando en conferencias con, los objetivos de los programas de capacitación que están establecidos en las propios centros de trabajo de acuerdo a sus necesidades, las capacitaciones

pueden ser permanentes o por seminarios de varios días para el aprendizaje colectivo de los empleados para poder formar en las competencias y las características que se requieren de acuerdo a cada una de las categorías y perfiles de los puestos de trabajo (Pereda Marín, Berrocal Berrocal, & Alonso García, 2014).

5.8 Mediadores capacitados en las empresas.

En la formación y capacitación a los trabajadores se crea una conciencia se cambia la percepción e importancia de la seguridad y la salud que deben vigilar en su cumplimiento para mejorar en la productividad, viendo todo lo relacionado en los avances tecnológicos y de globalización que se requiere capacitación y formación permanente para lograr tener la calidad que requiere el centro de trabajo cuidando en todo momento el desarrollo personal de los trabajadores y la imagen que tiene la empresa al interior y el exterior logrando con ello aumentar la productividad (Pereda Marín, Berrocal Berrocal, & Alonso García, 2014).

Al hablar sobre la capacitación que debe de tener un líder la mayoría de las ocasiones se enfoca hacia las áreas directivas y se olvida de todos los demás porque se cree que si el jefe o supervisor de un equipo puede hacer que los demás lo sigan y se cumplan sus objetivos, por eso suelen ocurrir errores al no dejar que los subalternos puedan ejercer sus propios liderazgos creando e innovando y proponiendo algunas estrategias para mejorar las condiciones o los procesos del centro de trabajo el objetivo de trabajar en conjunto ambos aspectos de los líderes o jefes y de los subalternos es el conjuntar las fortalezas de todos los equipos para lograr mejores objetivos, el trabajo en equipo ayuda a fortalecer los liderazgos (Fernández & Zambrano, 2019).

Los procesos de capacitación se tienen que observar a través de detectar la necesidad por medio de la observación y las encuestas en las empresas para analizar y realizar un programa anual de capacitación que pueda ser evaluado a través de los expertos y lograr la evaluación final en el proceso de aprendizaje que mejore el rendimiento y la productividad y ayude a la seguridad de la salud en los centros de trabajo (Pereda Marín, Berrocal Berrocal, & Alonso García, 2014).

CAPÍTULO 6 DERECHOS HUMANOS Y FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PANDEMIA.

6.1 Legislación nacional e internacional

Lo que establece el artículo 1, 15 y 133 de la CPEUM donde obliga a la incorporación de los tratados internacionales en materia de DDHH y donde se protegerá la normativa más amplia para las personas, el poder incorporarlos la obligación del Poder Judicial para poder aplicar dichos tratados internacionales, al momento que cada uno de los estados incorpora los tratados internacionales y se somete a la aplicación legal del propio instrumento y realizar las reformas inherentes que se tengan que hacer en sus legislaciones locales y ver cuáles son las obligaciones que va a tener el Estado con respecto a los individuos de aplicación de la norma internacional (Caballero Ochoa, Steiner, & Ferrer Mac-Gregor, 2013), (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1917).

Por ello destacamos la importancia y aplicación que tienen los tratados internacionales en materia de DDHH de los que el Estado mexicano forma parte, la más importante la DUDH, base fundamental de todos los documentos de protección y respeto de los derechos de los individuos. El artículo 2 de la DUDH menciona que “todas las personas tienen todos los derechos y libertades sin distinción de algún tipo de discriminación”. El artículo 3 de la DUDH señala que “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”. En aplicación de la legislación mexicana lo señala el artículo 1° de la CPEUM y los derechos protegidos de nuestra Carta Magna se destaca el derecho a la libertad y a la no discriminación (Organización de las Naciones Unidas, 1948), (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917).

La vida no es únicamente la situación de estar vivo, sino el poder tener la salud mental y salud física y poder lograr tener bienestar social. El artículo 7 del mismo ordenamiento señala que “todos tienen la protección contra toda discriminación” (Organización de las Naciones Unidas, 1948). El artículo 1 de la CPEUM establece el concepto de igualdad de todos los seres humanos con respecto a los DDHH y queda prohibido todo tipo de discriminación, es la obligación del Estado “promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917). La reforma constitucional del 2011 en materia de DDHH cambió el concepto regulado en la ley y la aplicación por parte de las autoridades para que no hacer ningún tipo de discriminación y

garantizar los derechos a todos los individuos.

En el mes de diciembre de 1998, la Declaración Socio Laboral del Mercosur estableció bases fundamentales para poder garantizar a las personas trabajadoras en la igualdad para obtener las oportunidades con otros trabajadores eliminando la discriminación y garantizando sus derechos y se establecieron conceptos como prohibir las diferencias en el trato de las personas cuando lleguen a tener algún tipo de discapacidad ya sea física o mental para que ellas puedan incorporarse en la vida productiva y se les puedan garantizar sus derechos así también como la igualdad entre las mujeres y los hombres sin establecer condiciones de su religión de su lugar de origen, creencias y pensamientos para que se pueda desenvolver en sus actividades diarias laborales rodeado de un buen ambiente laboral ya que los empleadores tienen la obligación de poder crear políticas dentro de sus empresas para poder eliminar y prevenir accidentes que pongan en peligro la vida y la seguridad de las personas trabajadoras, el Estado será el responsable de poder determinar si hay alguna violación en cumplimiento por parte de los centros de trabajo donde no se garantice la seguridad y la salud de todos (Organización de los Estados Americanos, 1998).

La AGNU en el año 2015 estableció los objetivos del desarrollo sostenible la Agenda 2030 con 17 objetivos de desarrollo sostenible y 169 metas de alcance mundial. En el año 2020 se establecieron los objetivos para alcanzar su cumplimiento en el año 2030, los cuales están relacionados con la presente tesis de investigación. El objetivo 5 que habla de la Igualdad de género establece entre sus metas que se debe lograr la igualdad entre los géneros y empoderarlas, poniendo fin a todo tipo de violencia y discriminación, aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes para la igualdad de género, para todas mujeres y las niñas teniendo gran relevancia y aplicación con este objetivo el C190 (Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 2015).

El artículo 22 de la DUDH establece que “toda persona tiene derecho a la seguridad social” (Organización de las Naciones Unidas, 1948) por la anterior redacción es la importancia del programa que implementó la OIT sobre el trabajo decente cuyos principales objetivos son el proteger los derechos a la seguridad social de las personas trabajadoras, la dignidad y la salud. La legislación mexicana establece algunas de las obligaciones que tienen los empleadores como el cumplimiento a todas las normas oficiales mexicanas donde se garantiza el cuidado y la protección en materia de seguridad, salud y del medio ambiente de las personas trabajadoras que está garantizado en el

artículo 132 de la LFT y las obligaciones que tienen los trabajadores que están plasmadas en el artículo 134 de la misma legislación antes señalada donde establece medidas que se tienen que tomar preventivas en cada uno de los centros dónde prestan sus servicios las personas trabajadoras y cumplir con las disposiciones que marcan los empleadores así como los reglamentos internos de cada uno de los centros de trabajo y el poder cumplir con la obligación de informar al patrón cualquier anomalía que llegase a presentarse o alguna enfermedad que pueda perjudicar la seguridad, la salud y el cuidado del medio ambiente de todas las personas trabajadoras (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970). El trabajo que realizan las autoridades de inspección laboral es para que se garantice y respeten todos los derechos de las personas trabajadoras.

En el año de 1944 con la Declaración de Filadelfia se establecen conceptos para garantizar la salud y la vida de las personas trabajadoras en todos y cada uno de los centros de trabajo para que pueda llegar a concederse la atención que se requiera ya sea asistencia médica y establecer las condiciones básicas para la seguridad social y establecen los conceptos de factores de riesgo psicosociales para que se garantice en todo momento a todos los individuos en los centros de trabajo la salud ya sea física o mental (Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, 1944). El compromiso internacional de los países es atender el tema de la seguridad social de los trabajadores, pero hacen falta más acciones en concreto por parte de algunos empleadores para mejorar las condiciones sociales y de salud.

En México la LFT en su artículo 2 establece que “las normas de trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales”. También define el trabajo digno o decente para respetar la dignidad humana del trabajador y evitar cualquier tipo de discriminación y tener acceso a la seguridad social percibiendo un salario remunerador, lograr una capacitación para incrementar la productividad y tener las mejores condiciones en materia de seguridad e higiene para poder prevenir todos los riesgos de trabajo, poder tener el goce y ejercicio de todos los DDHH en las libertades fundamentales en materia laboral y que todos tengan las mismas oportunidades entre mujeres y hombres (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1970).

El objetivo 8 de la Agenda 2030 sobre trabajo decente y crecimiento económico entre sus metas destaca las siguientes, que se tiene que promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el

empleo y trabajo decente para todos, la creación de puestos de trabajo decente para todas y todos, proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas trabajadoras (Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 2015). Como lo señala la legislación mexicana el trabajo decente, se han establecido acciones y políticas públicas para lograr que todos los trabajadores tengan prestaciones conforme a la ley, cuidar los lugares de trabajo e incorporarlas a la formalidad a los trabajadores.

Los principios básicos en materia de DDHH para poder garantizar la protección de todas las personas trabajadoras y de todos los seres humanos lo señala Hernando Torres Corredor considerando como un factor importante el cuidar y respetar el derecho a la salud como una manera fundamental de los DDHH y la importancia que deben establecerse en cada una de las legislaciones desde la jerarquía constitucional para determinar cuáles son las libertades públicas y el derecho que se tiene en la protección de los demás derechos como los culturales, los políticos, los sociales, los económicos y los derechos civiles que a lo largo del tiempo se han consolidado para respetar también el derecho que tienen las personas a su integridad, a la vida, a la seguridad social y a la salud (Torres Corredor, 2021).

Cuando destacamos el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales es establece conceptos importantes en materia de derechos humanos DDHH como es el poder garantizar y respetar las libertades políticas y económicas para que estén garantizadas y el poder prevenir todo tipo de discriminación y poder respecto y garantizar el derecho de las personas trabajadoras para que se establezcan condiciones de trabajo igual salario igual sin ningún tipo de diferencias por cuestiones de discapacidad o de género, el poder respetar el pago de las vacaciones y la seguridad y la salud como un derecho para establecer las condiciones de salud mental y física en las condiciones de los centros de trabajo y poder prevenir cualquier tipo de accidentes y enfermedades laborales (Organización de las Naciones Unidas, 1976). Reconociendo un concepto que las mujeres han luchado y exigido para que se reconozca y aplique es el salario igual al trabajo igual, condiciones que se piden por las trabajadoras y que aún en esta fecha no hay una estabilidad y seguridad que se cumpla en todos los centros de trabajo.

El Protocolo de San Salvador es el protocolo adicional de la convención americana sobre los derechos humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales determina que no debe de haber ningún tipo de discriminación para las personas, le da la importancia para crear programas para las

mujeres y las familias el poder llegar a lograr que las personas trabajadoras tengan estabilidad en su centro de trabajo así como protección en la seguridad higiene para poder garantizar el derecho del trabajo y de una vida digna para todos y cada uno de los individuos donde se pueda tener determinado las horas de trabajo y los días de descanso cuidando en todo momento la salud y el bienestar mental físico y social de cada una de las personas. (Organización de los Estados Americanos, 1988). En México los institutos y secretarías de la mujer han tratado de establecer los programas y acciones en coordinación con el gobierno federal, estatal y municipal para que se respeten estos derechos proponiendo los cambios legislativos.

La OIT promueve el Convenio 187 en el marco promocional para la seguridad y la salud en el trabajo siendo este fundamental en el tema de estudio de la presente tesis porque garantiza promueve y previene el poder cuidar y mejorar las condiciones de las personas trabajadoras en materia de seguridad y salud y evitar que puedan ocasionarse alguna lesión, enfermedad e incluso accidente que pueda provocar la pérdida de una vida humana y que los empleadores están obligados a garantizar un ambiente de trabajo para poder cumplir las condiciones que determinan las propias normativas laborales donde se puedan determinar y evaluar los riesgos y el establecer poco a poco las culturas y cambios en los trabajadores de manera preventiva para cuidar su propia salud y seguridad y la de sus compañeros en cada uno de los centros de trabajo (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

En España en la Ley del Estatuto de los Trabajadores con el decreto 2/2015 establece en el artículo 13 el trabajo a distancia el cual se consideró que fuera de manera voluntaria por las personas trabajadoras en el que establece un lugar que sea diferente al que realiza de forma permanente y presencial en un centro de trabajo el cual puede ser en su casa o donde el trabajador lo determine, también se establecen las condiciones que serán igual a los demás trabajadores incluidas las prestaciones, los empleadores les darán la oportunidad de poder ascender en sus puestos de trabajo y están obligados a darles capacitación constante, tienen los trabajadores el derecho de estar en un sindicato y tienen derecho a todos los servicios de salud que se les otorgue a los demás trabajadores (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

El artículo 23 de la DUDH “toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”. Se otorga el

derecho a las personas a tener un salario, una remuneración justo, a pertenecer a un sindicato sin que exista ningún tipo de discriminación (Organización de las Naciones Unidas, 1948). En México lo relacionamos con el artículo 5 de la CPEUM que señala “a ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917). Conceptos que se deben de respetar a todos los individuos de decidir su trabajo y que sea de una manera lícita para satisfacer las necesidades de la familia y de las personas trabajadoras.

El artículo 24 de la DUDH dice “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”, el artículo 25 del mismo ordenamiento establece “que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar”. La protección de estos mismos derechos a todos los individuos es garantizar su bienestar su salud mental y física al momento de desconectarse de los problemas laborales y pasar tiempo con su familia, el realizar actividades donde su estado de ánimo este bien, le ayudara a mejorar su rendimiento y destacamos que pueda tener su trabajo una buena expectativa a sus condiciones de horario y tiempo para disfrutar (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

El 27 de diciembre del 2022 fue publicada en el DOF la reforma a los artículos 76 y 78 de la LFT entrando en vigor el primero de enero del 2023 (H. Congreso de la Unión, 2022). La reforma señala que las vacaciones ayudan al bienestar de las personas y ayuda a la salud física y mental, México era el país con menos días de descanso en América Latina, por ejemplo Panamá y Brasil cuentan con 30 días de vacaciones al año, con 28 días de vacaciones hay países como Irlanda del Norte o el Reino Unido, por eso se estableció que ayuda al bienestar emocional aumentando el periodo vacacional a 12 días al año pagadas, aumentando 2 días de trabajo hasta que se acumulen 20 días por cada año y después de seis años corresponderá otorgar 2 días después de que se trabajen 5 años (H. Cámara de Senadores, 2022). Actualmente México no ha ratificado el Convenio 132 de la OIT que se refiere a las vacaciones pagadas en el artículo 3 no podrán ser menores a tres semanas correspondientes por cada año que el trabajador preste su servicio, este convenio entró en vigor desde 1973 y no se ha podido ratificar por México por ir en contra de su legislación interna (Organización Internacional del Trabajo, 1970).

El PIDESC establece en su artículo 7 que todas las personas podrán tener un trabajo que pueda garantizar que puedan descansar y tener vacaciones pagadas y disfrutar de los días festivos con goce de sueldo por parte del patrón (Organización de las Naciones Unidas, 1976). Siendo este uno de los artículos fundamentales para poder determinar la importancia de los DDHH y los FRPS dónde vinculamos como pueden repercutir e influir de acuerdo con la OIT en el rendimiento en el trabajo, en la salud de las personas trabajadoras y en la satisfacción en el trabajo. El objetivo 3 de la Agenda 2030 sobre la salud y bienestar en sus metas destacando que se garantizará una vida sana, donde se pueda promover el bienestar sin ninguna restricción de edad, promover la salud mental y el bienestar, para lograr la cobertura sanitaria universal, reforzar la capacidad de todos los países, en materia de alerta temprana, con el objetivo de poder ir reduciendo los riesgos para toda la sociedad en la salud de cada país y a nivel internacional (Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 2015). El compromiso de los países para poder trabajar en el tema del bienestar y salud mental se enfatizó con la pandemia.

La resolución 89/391/CEE de la directiva de la Unión Europea de 1989 se establecieron condiciones para poder mejorar la salud y la seguridad de las personas trabajadoras y que todos usaran de las mismas condiciones y que los empleadores pudieran establecer condiciones de manera preventiva Y capacitar en el manejo de la maquinaria y equipo de los centros de trabajo así como el manejo de residuos y sustancias peligrosas para poder garantizar la seguridad y la salud de todos sus trabajadores (Boletín Oficial del Estado, 1989).

El día 7 de mayo de 2004 se da la Decisión número 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores que determinó los conceptos básicos y trascendentales para las personas trabajadoras para cuidar el medio ambiente de trabajo y poder establecer y determinar “aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores”, cada uno de los lugares de trabajo debe de tener y cuidar la seguridad y la salud de sus trabajadores cuidando todos los materiales biológicos infecciosos que pudieran generar un peligro es un medio ambiente de trabajo y el poder dejar cuáles son cada uno de los procedimientos que tendrían que darse en caso de alguna contingencia donde pueda evitarse riesgos o accidentes por parte de las personas trabajadoras y poder cuidar los factores psicosociales y ergonómicas de cada uno de los trabajadores en los centros de trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2007).

El mismo referente anteriormente señalado, de la Decisión 584 del Instrumento Andino establecen los conceptos básicos y primordiales para poder determinar a todos los países miembros para que puedan cambiar su normativa y poder coordinarse en las modificaciones y políticas públicas que se tengan que hacer en la implementación en cada uno de los centros de trabajo y en determinado momento señalar si no se realizan estas acciones para beneficio de las personas trabajadoras cuáles son las causas a la negativa por las cuales no se aceptaron (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2007).

En el año 2010 el Consejo de la Unión Europea a través de la directiva del 2010/32/UE establecen el acuerdo para las personas trabajadoras de los centros hospitalarios para poder que tengan mejores condiciones en la seguridad y la salud y el poder prevenir situaciones que puedan afectar su salud como aquellas heridas que pudieran causar material de curación o instrumentos médicos y los hospitales están obligados a cuidar las condiciones y los factores psicosociales para lograr tener nuevas políticas que se pudieran determinar para evaluar las condiciones de cada uno de los centros de trabajo logrando la capacitación que se requiera en sus tecnologías y cambios en los centros hospitalarios así como los entornos de trabajo que pudieran estar afectando los factores de riesgo psicosociales (Wester & van der Valk, 2022).

En 1981 destaca que la OIT del Convenio 155 sobre seguridad y salud de las personas trabajadoras que se enfoca para la aplicación de todas y cada una de las áreas y actividades económicas y donde se pueda hacer acciones donde se proteja la integridad la seguridad y la salud de las personas trabajadoras para poder prevenir cualquier riesgo incluso accidentes y a trabajar coordinadamente los estados con los sindicatos con los empleadores y con cada una de las personas trabajadoras para que se puedan alcanzar los cumplimientos en materia de seguridad y salud de cada uno de los individuos (Organización Internacional del Trabajo, 1981).

El Convenio 161 de la OIT sobre los servicios de salud en el trabajo de 1985, destaca la obligación que tienen los empleadores en el tema de salud y seguridad de los trabajadores, donde deberán de evaluar e identificar los riesgos, vigilar los factores que los generan, tener programas de asesoría, de seguridad e higiene en el trabajo, el poder cuidar la salud de todos los trabajadores en los centros de trabajo así como realizar las modificaciones en las legislaciones de cada estado para adecuarlas a la normativa internacional, los servicios para la atención en materia de seguridad y salud tendrán que

ser multidisciplinarios (Organización Internacional del Trabajo, 1985).

La OIT crea el Convenio 190 que entró en vigor el 25 de junio de 2021 junto con la recomendación 206 que son de gran importancia para los factores de riesgo psicosociales ya que es el primer documento internacional para prohibir todo tipo de violencia en el trabajo, discriminación y acoso de cualquier tipo sexual, psicológico, o laboral que pueda afectar a cualquier persona en su centro de trabajo en México es de los países que lo ratificó por el Senado de la República el 15 de marzo de 2022 donde se compromete a cumplir los compromisos que marca y erradicar, combatir cualquier caso de violencia y acoso que pudiese llegar a generar y se compromete a modificar sus leyes internas y políticas públicas dicho convenio es de aplicación para la iniciativa pública y privada sin importar si están en zona conurbada o en zona rural cuida y protege los derechos y garantías de todas y cada uno de los individuos que forman parte de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

6.2 Pandemia COVID-19

La EU-OSHA realizó una encuesta entre diciembre del 2020 y marzo del 2021 a 25 centros de trabajo con 46 entrevistas semi estructuradas al país de Polonia para poder observar cómo están los riesgos psicosociales entre los trabajadores de las empresas, esta encuesta tuvo la afectación del COVID-19 teniendo como resultado lo que estaba pasando a nivel mundial en salud pública los cambios y la metodología para su realización se tuvieron que cambiar. Polonia tuvo que tomar acciones preventivas entre ellas el teletrabajo y el poder implementar los turnos en el trabajo y creó la “Ley de soluciones especiales relacionadas con la prevención, y la lucha contra el COVID-19, otras enfermedades infecciosas y la crisis provocada por ellas” (Gregulska & Wolosik, 2022, pág. 6).

La legislación antes mencionada obligó a los patrones para realizar estudios y evaluaciones sobre los FRPS en el trabajo sobre los cambios que se tenían que implementar en el nuevo modelo de trabajo también se tendrá que regular el concepto de ciberacoso. Quedó demostrado en el estudio la gran afectación para los trabajadores por el temor a que pudieran ser despedidos de los centros de trabajo, la incertidumbre por la que estaban viviendo, el temor para cuidar su salud y esto afectando al estrés laboral donde tuvo un impacto negativo para la vinculación entre el trabajo y la vida familiar porque se le complicaba mucho a los padres atender a sus hijos en el hogar y estar trabajando provocando que los supervisores estuvieran en constante comunicacional al monitorear a cada uno de los trabajadores ocasionando con ello tensiones y ansiedades (Gregulska & Wolosik, 2022).

Cuando recién inicia la pandemia se reporta que aumentó en 7.8% el desempleo en el 2020 ya partir del 2022 empieza a disminuir a 6.2 el desempleo con reportes establecidos de Eurofound (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

En el caso de los maestros provocó el cambio para conocer, explicar y dominar las nuevas tecnologías para poder impartir sus clases, que los médicos tuvieron que hacer telemedicina para poder estar atendiendo a sus pacientes desde la casa generando con ello tecnoestrés, que es considerado uno de los nuevos FRPS emergentes con las nuevas tecnologías (Gregulska & Wolosik, 2022). La pandemia nos ha ocasionado violaciones a los derechos fundamentales en los FRPS a consecuencia de un problema de salud que tenemos a nivel mundial, donde entre los principales afectados son aquellos que se han tenido que adaptar a la nueva realidad de la implementación de las nuevas tecnologías discriminando a un sector de la población vulnerable como son los adultos mayores, debido a la falta de conocimiento en la tecnología. Lo tenemos muy claro con todos los maestros que se han tenido que adaptar a la nueva realidad virtual en todos los países.

En encuestas realizadas del 2020 al 2022 en Europa habido un cambio con el trabajo desde casa, el trabajo híbrido, y en el trabajo en cada uno de los lugares de los centros laborales cambiando drásticamente, empezado en el verano del 2020 que el 52% de los trabajadores lo hacían desde su empresa o lugar de trabajo el 14% de manera híbrida y el 34% trabajando desde su hogar y en el 2021 de la primavera se modifica aumentando el trabajo en el centro laboral a 57% y el 18% el trabajo híbrido y al 25% el trabajo desde casa ya a partir de que se quitan las restricciones por el COVID-19 regresa el 69%, a los centros de trabajo el 18% de una manera híbrida y el 12% trabajando desde casa (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

Cuando hablamos de teletrabajo responde a una de las condiciones importantes que es la flexibilidad laboral, donde ahora se evalúa a las personas trabajadoras de diferente manera o utilizando nuevas tecnologías y puede ayudar en las facilidades de su jornada de trabajo donde en lugar de establecer hora de entrada y de salida se puede determinar de acuerdo a las necesidades y características personales que tenga cada persona como el poder acudir a una junta de la escuela y lograr facilitar la vinculación trabajo-familia y con ello generar bienestar, donde cada uno de los trabajadores está comprometido a terminar su trabajo de acuerdo a los objetivos planteados pero el entorno y gestión organizacional trata de enfocarse en las condiciones en lo personal que cada una de las personas

trabajadoras requiere y destacando las aptitudes y destreza para ahorrar tiempo y mejorar la productividad. Donde se tiene que brindar las condiciones adecuadas para desarrollar su trabajo con el otorgamiento de equipo tecnológico y la infraestructura y las condiciones de contar con espacios para realizar su trabajo de acuerdo con las condiciones y naturaleza que requiere la propia actividad (Arnulfo Sánchez García, 2020).

En un estudio cualitativo realizado a 253 centros de trabajo a través de entrevistas de profundidad, que se realizaron durante el 2020 y el 2021 casi un año completo para realizar este estudio lo cual dio origen a los problemas del COVID-19 porque muchas empresas se encontraban trabajando desde casa por el confinamiento. Alemania ayudó a los empleadores para poder subsidiar el pago a los trabajadores con un programa cuando se presentó la pandemia, esto ayudó para que las empresas no cerraran y poder tener una estabilidad, porque el estrés de la incertidumbre y la carga excesiva de trabajo provoque algunos trabajadores que estaban enfermos o algunos de sus familiares o tenían alguna comorbilidad aumentará la carga de trabajo (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

El mensaje en redes sociales que da el Secretario General de las Naciones Unidas establece que la pandemia ha sido una gran crisis económica y de salud que afectado a todos los países y también una crisis de derechos donde establecido la prioridad a la DUDH por lo que considera la importancia de respetar los DDHH respecto a las situaciones que puedan presentarse ante la crisis del COVID-19 establece la importancia de qué todas las medidas de emergencia que sean decretadas en los países deben de ser sin discriminación deben de estar de acuerdo a la proporción de las necesidades ser legales innecesarias para los acontecimientos por los que se vive con el objetivo de proteger la salud pública apoyado con los objetivos de desarrollo sostenible para lograr equilibrar el trabajo y fortalecimiento de todos los derechos económicos y sociales (Guterres, Todos estamos juntos en esto, 2020).

De acuerdo a la encuesta electrónica realizada en Europa en la primavera del 2020, en la primavera del 2021 y en la primavera 2022 se establece cuáles son los principales sentimientos que tienen los trabajadores de forma negativa dividido por edades y de acuerdo a los riesgos de depresión y sentimientos que tiene cada uno, se destacan que el sentimiento más alto con más de un 60% está en riesgo de depresión y los jóvenes entre 18 y 29 años son los que lo manifiestan más alto en la primavera del 2021, seguido por las personas de 30 a 44 años destacando qué hay una mejoría en la

primavera del 2022, favoreciendo sobre todo a los adulto mayores de más de 60 años que disminuye su riesgo de depresión a comparación de los jóvenes que siguen estando por encima de las demás edades, se destaca que el segundo sentimiento es el sentirse tensos para las personas trabajadoras, donde los jóvenes de 18 a 29 en la primavera del 2021 reflejaron casi un 50% seguido con casi un 55% de las personas de 30 a 44 años y casi con un 42% las personas de 45 a 59 años y casi con un 27% las personas mayores de 60 años, esto refleja la diferencia de como afecto por rangos de edad a las personas trabajadores más jóvenes, el periodo de trabajo del 2020 al 2022 (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

El tener el mundo entero problemas en la salud y generar incertidumbre con la pandemia, provocaron que el Secretario General de la ONU el día 14 de abril del 2020 diera un comunicado y mensaje al mundo entero pidiendo que la información fuera clara, precisa, verídica, que pasaba por una situación muy difícil lo peor después de la segunda guerra mundial, pidió tener canales claros de comunicación y que él desde ese momento comunicaría todo por redes sociales con datos cifras e información científica y verdadera para evitar desinformación, pidió tener con fianza en las instituciones, respetarse unos a otros y defender los DDHH de la población y cuidarnos de la mala comunicación (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Para Alemania el gran reto era y es cuidar y proteger la salud de las personas trabajadoras para que no se infectaran de COVID-19 pero se descuidó los FRPS, reconociendo los trabajadores la importancia de los mismos y los empleadores empezaron a crear reuniones utilizando la tecnología para poder platicar sobre el estrés, los empleadores se dieron cuenta de cómo perjudicaba el ausentismo en los centros de trabajo afectando esto la vinculación trabajo familiar donde muchas mujeres se tenían que quedar en el trabajo para cuidar a sus hijos mientras estudiaban en casa y esto aumentaba los factores de estrés y de ansiedad para las mujeres trabajadoras (Gutheil, Optimity, & Muster, 2022).

En relación a la importancia de la vinculación trabajo familia la encuesta establece una diferencia entre las mujeres y los hombres ya que a raíz del COVID-19 afectado enormemente la preocupación del trabajo y la preocupación de su familia en el 2020 el 31% de las mujeres trabajadoras y el 29% de los hombres trabajadores señalaron que su situación era preocuparse de sus responsabilidades laborales aún y cuando no estuvieran en sus horarios laborales y de acuerdo a los cambios con la

implementación en el 2022 de tratar de regresar a la normalidad establece el 25% de las mujeres y el 23% de los hombres bajo su preocupación por el trabajo al momento de ya no estar en sus horarios laborales (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

El COVID-19 cambió la realidad en el mundo no estábamos preparados para los grandes cambios en materia de salud y de tecnología la afectación en las familias para interactuar en el confinamiento sin contar con todos los equipos digitales apropiados para desarrollar su trabajo y continuar con la educación el no contar con un internet de alta calidad en todos los rincones todo esto afectó y causó estrés y ansiedad en muchos hogares se empiezan a regular en México el concepto de teletrabajo y la aplicación de las nuevas tecnologías y la interconectividad se tiene que dar capacitación en los centros de trabajo para lograr seguir siendo competitivos con la aplicación de la nueva tecnología afectando esto importantemente a la salud mental ya nos factores de riesgo psicosociales.

El poder proteger la geolocalización fuera de tu horario de trabajo puede tener dos objetivos uno cuidar tu seguridad personal y el otro la seguridad del vehículo para el supuesto de los que trabajan en una empresa y esto puede ayudar en caso de una contingencia o algún accidente que se llegase a presentar saber con precisión en dónde están los trabajadores, pero algunas personas no les gusta que se les vigile después de su horario de trabajo.

El estrés, el agotamiento, las preocupaciones entre la vida laboral y el trabajo que afectaron en un 20% a los hombres y en un 25% a las mujeres de acuerdo a la estadística realizada en el 2020 porque se sentía agotado y cansados por sus largas jornadas de trabajo y por las actividades diarias que se tenían que estar realizando en el hogar y en el 2022 fue el 32% de los hombres y el 41% de las mujeres se reflejó que aumentó el estrés, y el agotamiento el cansancio y entre las personas trabajadoras. En el 2022 el 29% de mujeres y el 30% de hombres estableció a través de las encuestas realizadas que su trabajo les impedía pasar más tiempo con sus seres queridos mientras que en el 2020 se estableció que el 19% se quejaba del tiempo que tenía con su familia (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

El 5 de diciembre del 2018 se establece en la Ley Orgánica 3/2018 del Gobierno de España con la importancia de garantizar y proteger los derechos digitales y datos personales de las personas trabajadoras para cuidar y respetar el entorno de su intimidad y el derecho que tienen a la

desconexión digital por ello establece el artículo 20 Bis que “los trabajadores tienen derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por el empleador, a la desconexión digital y a la intimidad”. El uso de las nuevas tecnologías y el uso de las redes sociales ha afectado para lograr tener una desvinculación del trabajo por no poner un límite entre las horas de trabajo con el derecho a la desconexión cuando las personas realizan diferentes actividades contestando correos electrónicos o mensajes incluso participando en reuniones de video llamada con otros compañeros de otro país sin cuidar el horario y del otro país que muchas veces puede afectar el horario del turno del trabajo frente al “uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales” (Jefatura del Estado, 2018).

En México algunas mujeres sufrieron esta discriminación se establecieron los decretos oficiales y no se respetaron donde se les permitía ausentarse de sus centros de trabajo y laborar desde casa y en algunas de sus labores y si eran del personal médico o de servicios de primera línea no se les otorgaba esta facilidad a algunas mujeres, estudiantes y pasantes de medicina o enfermería, servicio de limpieza además de no tener el equipo de protección adecuado afectando la seguridad y salud de las personas. ONU Mujeres está trabajando para que los Estados tengan políticas públicas que ayuden al empoderamiento de mujeres que puedan tener su independencia económica y con ello poder dejar la violencia de su hogar, campañas internacionales de igualdad entre hombres y mujeres entre ellas *#HeForSheAtHome, Because I Am a Man*, la atención de mujeres que se encuentran en refugios como Siria (Organización de las Naciones Unidas Mujeres, 2022).

Para las personas que conforman una sociedad es importante la salud mental, sin embargo ha habido algunas consecuencias que se han sufrido a raíz de la pandemia del Covid-19 por el confinamiento, la pérdida de familia, la incertidumbre, la pérdida del trabajo que causaron en muchas personas sin saber ansiedad o depresión, mayormente en las personas trabajadoras del sector salud, los jóvenes por quitarles su libertad, que después de que se termine la contingencia sanitaria se tendrá que seguir atendiendo los problemas que causaron a la salud física y a la salud mental de las personas en todo el mundo, donde los gobiernos deben atender estos problemas y los derechos humanos de las personas (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

En la estadística realizada de manera electrónica en toda Europa por Eurofound , al preguntar cuál es

la proporción que tienen los individuos en riesgo de depresión de acuerdo a los diferentes segmentos que fueron seleccionados como personas trabajadoras, se observa lo siguiente que en el 2020 le afectó más a las mujeres con un 54% el riesgo de depresión y los hombres con un 47%, en el 2021 se eleva a las mujeres a un 60% y a los hombres a un 53%, con los cambios de la incorporación al trabajo en el 2021 pero afectando los problemas con Ucrania en Europa afecta un 59% a las mujeres y aun 50% a los hombres en el riesgo de depresión (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

Continuando con la encuesta anterior, se destaca como le afecto en el año 2021 a la personas desempleadas el problema de depresión, siendo un 75% , disminuyendo en el 2022 a un 69% de grado de depresión, comparado con las personas que tenían un empleo, el grado más alto de depresión sigue siendo en el 2021 con un 55%, en el 2022 con un 52% y en el 2020 se tenía un 49%, lo representan para las personas con discapacidad en el 2021 se contó con un 71% de riesgo de depresión, disminuyendo un poco en el 2022 con 68% y en el caso de las personas sin discapacidad represento un 50% en el 2020, disminuyendo a un 46% en el 2022 (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

La ONU Mujeres señala que 47 millones de mujeres reportaron que con la pandemia aumentó la pobreza en el mundo y con ello la violencia. En una encuesta realizada en 13 países establece que una de cada dos mujeres han sufrido de algún tipo de violencia desde que empezó el COVID-19, esto ha afectado emocionalmente a muchos sectores de la población, si nos enfocamos al área laboral tenemos la afectación en la carga del trabajo, en la vinculación trabajo-familia y en trabajar en centros laborales, en condiciones peligrosas e inseguras para los médicos, enfermeras, personal administrativo y de limpieza de hospitales y estudiantes de medicina, unidades de laboratorio, farmacias, centros de autoservicio y todos aquellas actividades consideradas como esenciales como las funerarias, seguridad pública, servicios públicos, medios de comunicación, dependencias que atienden directamente al ciudadano, migrantes y refugiados entre otras (Organización de las Naciones Unidas Mujeres, 2022)

El Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra presenta las estadísticas de las incapacidades temporales destacando la afectación que tuvieron a partir de la pandemia en el COVID-19 en el año 2021 y 2022, viendo el impacto que generó en las incapacidades temporales afectando esto a la salud de los trabajadores comparando los días de incapacidad de acuerdo al 2019 que fueron 13 días,

aumentando a 16 en el 2020 y en el 2021 a 15.3 días y por causas del COVID-19 fueron 2.5 días en el 2020 y 1.8 días en el 2021, Señalando que los días que fueron afectados por el COVID en el año 2020 fueron 728 y en el 2021 fueron 531 (Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, 2021). Aunado a lo anterior no podemos olvidar el estrés que ha provocado la falta y pérdida de trabajo de todos los centros laborales que han cerrado a causa de la pandemia, que ha traído consigo depresiones y enfermedades como pérdida del sueño, acosos laborales, violencia en el trabajo y en el hogar, malos tratos, que han ocasionado problemas psicosociales a toda la humanidad.

La consecuencia de la pérdida del trabajo afecta al bienestar emocional trayendo problemas a la salud física y mental, las personas que perdieron su trabajo durante la pandemia demostraron en una escala del 0 al 100 tener solo 42 de satisfacción en el bienestar emocional y las que tenían su empleo durante la pandemia, representaban entre un 54% y un 55%, comparado con el 22% de los trabajadores que perdieron su empleo durante la pandemia tenían tensión y el 20% se sentía deprimido y con desanimo (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

Para Gonzalo Gabriel Carranza establece todos los cambios por los que han pasado el mundo antes y después que se presentara el COVID-19, es un problema que ha afectado a toda la sociedad, no solamente al sector salud en cuanto a la aplicación de las políticas públicas por las que se han enfrentado para lograr acciones y detener la enfermedad y el cómo enfrentar cada una de las condiciones en el país y en lograr dar las vacunas a toda la sociedad por eso se tiene que trabajar de una manera coordinada en cada una de las áreas tanto privadas y públicas con especialistas e investigadores para lograr el objetivo primordial que es la salud y crear las mejores políticas públicas para atender a la población (Carranza & Salazar, 2018).

De acuerdo con las necesidades que tienen los trabajadores en Europa para recibir una buena atención médica y que actualmente consideran que no la han tenido por parte de su estado, de acuerdo con la encuesta electrónica realizada en la primavera 2021 y en la primavera 2022, demuestra que el cuidado de la salud mental está en tercer lugar con un 23% en el 2022 y un 20% en el 2021 de personas que no se encuentran satisfechas con la atención médica (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

La Constitución de la OMS establece en su artículo 21 que todos los estados que vayan a formar parte

de ella están obligados a tener medidas y procedimientos cuando se presente alguna enfermedad que pueda ser contagiosa y que requiera cuarentena a nivel internacional y poder establecer cada una de las condiciones y razones por las que está pasando en la sociedad y se ve afectada con la muerte y poder realizar los diagnósticos adecuados a través de subsecretaría de salud, por eso es importante la vinculación entre los poderes ejecutivos y legislativos para poder crear la legislación vigente que se requiera para afrontar las condiciones y cambios en cada país así como las reasignaciones que se tengan 10 años en los presupuestos en México se trabajó coordinadamente los estados los municipios y los congresos locales y federales secretarías e instituciones de salud públicas y privadas y todo el personal del sector salud para poder atender a la población en general participando incluso el Poder Judicial al momento de establecer suspensiones de labores o decretos esos reglamentos para la suspensión procedimientos judiciales siempre cuidando en todo momento los derechos y garantías que tienen las personas trabajadoras (Organización Mundial de la Salud, 2022).

La encuesta realizada por la EU-OSHA publicada en el 2022 deja establecido lo que provocó el COVID-19 al aumentar los FRPS ocasionados por diferentes circunstancias como las comorbilidades de algunos compañeros que tenían que cubrir a los demás trabajadores o aquellos que estaban enfermos y crecía su carga de trabajo generando con ello mayor estrés el no saber qué pasaría con su trabajo y la estabilidad, desconocer lo que pasaría con la información del gobierno al momento de cerrar las fuentes de empleo con los confinamientos en no poder tener la comunicación directa como grupo y equipo de trabajo provocó entre los trabajadores generar mayor estrés el cual reflejó que no estábamos preparados para enfrentar una crisis a nivel mundial como esta pandemia que fueron pocas las empresas que pudieron reaccionar oportunamente utilizando diferentes herramientas para atender la salud mental de sus trabajadores y reducir los riesgos psicosociales algunas empresas contratan a personal externo o líneas telefónicas directas de atención para ayudar a los trabajadores en sus problemáticas que se presentó a nivel mundial (Broughton, y otros, 2022).

Se destaca que el sentimiento de estar deprimido fue más alto en la primavera del 2021 con más del 40% para los jóvenes de 18 a 29 años, seguido de las personas de 30 a 44 años, el sentimiento de sentirse solitario se refleja casi en un 40% en la primavera del 2021 con los jóvenes seguido con más del 30% para las personas de 30 a 44 años (Ahrendt, Consolini, Mascherini, & Sándor, 2022).

La pandemia ha afectado a las personas en los confinamientos y el cambio de adaptación a las tecnologías así como algunos de los factores de riesgo psicosocial como lo es la interferencia en la relación trabajo- familia, el poder adaptarnos todos a la realidad, las desigualdades, no contar con seguridad social para atender a los enfermos, a los tiempos a trabajar desde casa utilizando el teletrabajo, que ya está regulado en México en el año 2021, donde no obliga a los gobiernos solo al sector privada a cumplir lo que marca la LFT, uno de los cuales es facilitar equipo de cómputo, apoyo económico para contratar la tecnología necesaria, provocando una discriminación real a los maestros que el gobierno los mandó a su casa sin equipos tecnológicos ni el internet en su casa, a trabajar y dar clases, cumplir con horarios y falta de capacitación a la utilización de las nuevas tecnologías, robots, drones, provocando con ellos los siguientes factores de riesgo como las cargas de trabajo, las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la LFT, lo que provoco en su estrés y gastos en la economía por no contar con equipo y conocimientos para desarrollar sus labores. En nuestro país hoy en día no está aprobada la Norma Oficial Mexicana que ayuda en el tema a los FRPS y ergonómicos respecto al teletrabajo como señalan los artículos transitorios de la NOM-035-STPS-2018 (Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, 1970).

Con las consecuencias que provoco el COVID-19 se implementó el teletrabajo, donde en algunos países y muy pocos trabajadores estaban acostumbrados a ello y de acuerdo a la encuesta hecha por Eurofound, el 48% de las personas que encuestaron trabajaron desde su casa en julio 2020 y un dato importante es la preparación académica de los que estuvieron en teletrabajo ya que el 74% contaba con título universitarios y el 34% con títulos técnicos y el 14% con título de nivel básico, teniendo también que el mayor porcentaje de personas trabajadoras desde el hogar fueron la administración pública, el sector educativo, y el sector financiero, comparado con los que estuvieron trabajando en primera línea del área de alimentos, agricultura, salud y transporte (Ahrendt, y otros, 2020).

Cuando Iván Williams Jiménez explica en su podcast de la OIT, expresa que los FRPS que afectan a los trabajadores por ejemplo en el teletrabajo se expone a cada uno de los individuos como el problema de trabajar mucho, sin desconexión o sin poner un límite de horario, el que estén en confinamiento por la pandemia, les ha afectado en su salud emocional, que ahora se le ha dado mayor atención para atender la depresión y la ansiedad, el problema afecta a todas las personas trabajadoras. La falta de normativa afecta a las empresas y trabajadores por no cuidar bien la seguridad y salud, el aumento de flexibilidad laboral ha crecido, dando oportunidad al trabajo por horas y donde más mujeres y jóvenes

se incorporen a la vida laboral. (Williams Jiménez, 2022)

La realidad en México es el aumento de la violencia en el hogar, que ha afectado esto en sus relaciones laborales más a las mujeres trabajadoras, disminuyendo la productividad de las empresas ya que afecta en su salud física y mental de los trabajadores. Un ejemplo de esto es la triste realidad de un caso de una maestra de preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México que ocurrió el 21 de abril del 2021, donde al momento de estar dando su clase de inglés con sus alumnos, entre la pareja de ella y la empieza a agredir físicamente y verbalmente, llorando y pidiendo perdón la maestra diciendo permite apagar la clase para que sus alumnos no escucharan la agresión y preocupada por los alumnos por terminar su clase, se escucha donde los alumnos le dicen a la maestra si se encuentra bien, esto afecta emocionalmente a los propios estudiantes y a la sociedad en general, qué tratamiento recibirá la maestra afectada, desafortunadamente este es un ejemplo real de la afectación de los FRPS que han afectado en el mundo, una manera de lograr la regulación y vinculación con las normativas para poder establecer los mecanismos para la protección y prevención de los conflictos, este es un caso de mediación para lograr pedir y llegar acuerdo entre los intervinientes de facilitar el equipo de cómputo necesario para dar sus clases que las escuelas otorguen el material y herramientas de trabajo (Forbes, 2021).

En todos y cada uno de los países se han vivido diferentes factores, procesos, circunstancias que han cambiado el bienestar, la seguridad y salud de los trabajadores, se desplomó las economías a nivel mundial, el cierre de empresas micro, pequeñas y medianas, el apoyo comercial, y humanitario, acciones de organismos internacionales que tratan de ayudar a la sociedad en general a los individuos (Navarrete, 2020).

6.3 Cuadro de Factores de Riesgos Psicosociales

En la primera parte del siguiente cuadro comparativo se establecen los FRPS establecidos por la OIT, en la segunda parte podemos observar algunos supuestos desarrollados en la actualidad por la pandemia COVID-19 que han marcado las condiciones de muchos trabajadores en el mundo enfrentándose a los nuevos cambios tecnológicos y de salud que en algunas ocasiones han sido vulnerados los DDHH de los trabajadores, así como los FRPS por las grandes cargas de trabajo e inseguridad por la que se han presentado, conociendo la gravedad de esta enfermedad debemos de

cuidar y proteger en todo momento la seguridad y la salud de todas y todos los trabajadores en sus centros de trabajo, referente a la tercera parte del cuadro representan algunos de los instrumentos internacionales que están relacionados con los DDHH de las y las personas trabajadoras.

Tabla 6 Comparativo FRPS

O.I.T. Factores de Riesgo Psicosocial	Supuestos de PANDEMIA COVID-19	Algunos Instrumentos internacionales de los DDHH
Ausencia de cultura de prevención de riesgos.	Temor a que los trabajadores que están en contacto directo con la enfermedad contagien a sus familiares. No otorgar el equipo adecuado de protección vs el COVID-19 en los centros de trabajo, convertir hospitales e instalaciones en áreas de atención COVID-19.	DUDH artículo 25. PIDESC. artículos 7, 12. PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 7,10. Objetivo 3 Agenda 2030.
Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas). Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo. Ritmo de trabajo elevado. Falta de claridad en las funciones. Ausencia de cultura de prevención de riesgos. Doble jornada interacción de demandas familiares y laborales. Descanso insuficiente.	Los trabajadores de funerarias, los técnicos de crematorios; la depresión al tener tantos cuerpos y no saber qué hacer con tanto trabajo y el riesgo que corren.	DUDH artículos 24, 25. PIDESC artículos 7, 12. PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 7,10.

<p>Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas).</p> <p>Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo.</p> <p>Ritmo de trabajo elevado.</p> <p>Falta de claridad en las funciones.</p> <p>Ausencia de cultura de prevención de riesgos.</p> <p>Doble jornada interacción de demandas familiares y laborales.</p> <p>Descanso insuficiente.</p>	<p>La responsabilidad de los doctores para atender el COVID-19 sin un protocolo de medicinas y desconocimiento de la enfermedad donde está de por medio alguna demanda por negligencia médica.</p> <p>Los médicos, laboratorios, el problema y la carga de trabajo para encontrar la vacuna con la aplicación de protocolos médicos, el estrés y presión de realizar pruebas a voluntarios sin saber realmente los resultados.</p> <p>Para los trabajadores de la OMS el saber que hay desigualdad para los países más pobres por no tener suficientes vacunas y la gran carga de trabajo.</p>	<p>DUDH artículos 2, 24 y 25.</p> <p>PIDESC artículos 7, 12</p> <p>PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 7,10.</p> <p>Objetivo 3 Agenda 2030.</p>
<p>Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas).</p> <p>Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo.</p> <p>Ritmo de trabajo elevado</p>	<p>Para los políticos y administración pública afrontar los problemas de falta de dinero para atender las enfermedades en los hospitales públicos, no tener camas suficientes, aparatos y equipos de respiración para todas las personas.</p>	<p>DUDH artículos 2, 22, 23, 24 y 25.</p> <p>PIDESC artículos 7, 12.</p> <p>PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 7 y 10.</p>
<p>Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas).</p> <p>Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo.</p>	<p>Carga excesiva de trabajo continuo sin descanso de médicos, enfermeras, personal de limpieza, personal administrativo, trabajadores de actividades esenciales, estrés laboral</p>	<p>DUDH artículos 2, 7, 24 y 25.</p> <p>PIDESC artículo 2.2.</p> <p>PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 7 y</p>

<p>Ritmo de trabajo elevado.</p> <p>Falta de claridad en las funciones.</p> <p>Doble jornada interacción de demandas familiares y laborales.</p> <p>Descanso insuficiente.</p>	<p>de los trabajadores del sector salud al estar estableciendo la hora y causas de la muerte de tantas personas todos los días.</p> <p>La presión de los laboratorios, personal científico y de la OMS y la ONU para atender la presión para crear vacunas para el COVID-19, protocolos m</p> <p>La carga excesiva de trabajo de todos los trabajadores de empresas de material médico, higiénico, desinfectantes y creación de nueva tecnología para respiradores, así como trabajadores de laboratorios para la creación de la vacuna.</p>	<p>10.</p> <p>Objetivo 3 y 8 Agenda 2030.</p>
<p>Ausencia de cultura de prevención de riesgos.</p> <p>Discriminación.</p>	<p>Mujeres en lactancia y embarazadas, así como personas con alguna comorbilidad sin derecho a faltar.</p>	<p>DUDH artículos 2, 7 y 25.</p> <p>PIDESC artículos 7, 9 y 12.</p> <p>PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 3, 7 y 10.</p> <p>Objetivo 5 y 8 Agenda 2030.</p>
<p>Ritmo de trabajo elevado.</p> <p>Falta de claridad en las funciones. Discriminación.</p>	<p>La importancia del personal médico de no saber cómo atender a tantos enfermos y tener que decidir a quién le dan el respirador y la atención, en algunos países de Europa decían que no atenderán a los adultos mayores y les darían prioridad a los jóvenes. Que</p>	<p>DUDH artículos 24 y 25.</p> <p>PIDESC artículos 7 y 12.</p> <p>PROTOCOLO DE SAN SALVADOR artículos 7 y 10.</p>

	<p>decisión tan difícil para la ética de los médicos cuando ellos están para salvar a todas las personas.</p>	
--	---	--

Tabla 11 de elaboración propia con información de la OIT, OMS, ONU (Organización Internacional del Trabajo, 2020), (Gorjón Gómez & Quiroga Tamez, Derechos Humanos y los Factores de Riesgos Psicosocial, 2021).

6.4 Ejemplo de un héroe

Un testimonio de vida real Hassan Akkad, quien es un refugiado de Siria que vive en el Reino Unido teniendo el antecedente de ganar varios premios como cineasta, llega sufriendo un difícil camino donde huyendo de su país por las condiciones que enfrenta llega a Inglaterra y en plena pandemia decide trabajar en un hospital del Reino Unido en el peor momento de la crisis sanitaria. El trabajo que realiza en un hospital en la ciudad de Londres es de limpieza y después de ver las situaciones precarias de sus demás compañeros de trabajo y el anuncio que da el Reino Unido como apoyo a los trabajadores de la salud siendo enfermeras y doctores exclusivamente asegurándose que si llegaban a fallecer por cuestiones de COVID 19 a sus familias se les protegería. Se pueden establecer los casos de violación a los DDHH y a los FRPS viendo la discriminación y el trato desigual con los demás trabajadores del sector salud, así como el incumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el trabajo que no les brindaba la certeza y la confianza para la tranquilidad de sus labores afectando con ello los riesgos psicosociales (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

El trabajador Hassan Akad grabó un video con su teléfono celular donde pide el trato igualitario a todos los trabajadores del sector salud y exhorta al Gobierno de Reino Unido, pide la protección para su pareja y señala que todos sus compañeros son trabajadores inmigrantes y que si él llegaba a morir no fueran a deportar a su familia pidiendo el trato igualitario para todos los trabajadores del sector salud. Con ayuda de las nuevas tecnologías y gracias a un mensaje que grabó lo subió a las redes sociales y logró captar la atención de más de 1 millón de personas que reprodujeron el video, lo que orilló al Gobierno Británico a modificar la atención y el trato igualitario para todos los trabajadores expuestos a la atención del COVID 19, logrando así el reconocimiento de los derechos para su familia en caso de la muerte a causa del COVID 19, gracias a estas acciones se ganó el reconocimiento de las

Naciones Unidas en la campaña “Héroes de la vida real” protegiendo la salud y la vida de muchas personas en Inglaterra (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Para Hernando Torres Cordero cita a Ronald Dworkin “¿Podemos darle la espalda a la igualdad?, no es legítimo ningún gobierno que no trate con igual consideración. El hablar sobre la igualdad es hablar sobre la igualdad y el respeto la dignidad. La igualdad debe ser reconocida por todos y cada uno de los individuos, por las autoridades para tener un trato igualitario entre todos los individuos y para todos los temas, “que no haya ningún tipo de discriminación la igualdad ayuda a que la población pueda estar incluida en todas y en cada una de las decisiones del gobierno”. Es responsabilidad de los gobiernos en nuestro país en México promover, respetar, proteger y garantizar los DDHH para que todas las personas sean protegidas de los derechos entre ellos no tener ningún tipo de discriminación (Torres Corredor, 2021, pág. 55).

La suerte de recordando que la soberanía recae original y esencialmente en el pueblo como lo señala el artículo constitucional de nuestra constitución la sociedad, el pueblo en general es libre, de decidir su forma de gobierno y los ciudadanos. Cuando decidimos que tipo de gobierno queremos lo hacemos de una manera libre, democrática, directa y decidimos quien nos gobierne de acuerdo con lo que la mayoría de los individuos decidan. Al elegir eligen la igualdad de oportunidades y la no discriminación como una forma también de la aplicación a las políticas públicas en los países todos los ciudadanos a los que gobierna y a los que exige lealtad. “La igualdad de consideración es la virtud soberana de la comunidad política, sin ella el gobierno es solo una tiranía” (Torres Corredor, 2021) (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1917).

CAPÍTULO 7 ESTUDIO CUALITATIVO

7.1 El método cualitativo

La presente investigación cualitativa es un estudio exploratorio para tratar de encontrar algo de la realidad de una manera científica con la aplicación de una entrevista con preguntas semiestructuradas que se realizó a expertos en el tema, con diferentes perfiles y profesiones multidisciplinario, desde el punto de vista académico, práctico y en desarrollo de sus actividades laborales, a través de un alcance de estudio correlacional para lograr la asociación de las variables y encontrar los resultados y hallazgos en las respuestas que se han obtenido en la aplicación de entrevistas para poder conocer la percepción en el conocimiento teórico y práctico de los especialistas en el estudio de cada una de las variables (Niño Rojas, 2011).

7.2 Descripción del método utilizado

El método cualitativo lo describen como la utilización para analizar y recolectar información donde podamos tener las preguntas que se utilizarán dentro de una investigación y que también pueden crear nuevas preguntas al momento que se analicen los resultados de la investigación. Entendiendo la definición anterior al método cualitativo como una técnica de unión e intercambio de información dirigida para lograr resolver los problemas de cualquier tipo de investigación donde cada uno puede dar su punto de vista para después desarrollar el diagnóstico que ayude dentro de la investigación cualitativa (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014). A lo largo del tiempo los investigadores han buscado el mejor método de investigación para cada caso y poder demostrar cada uno sus resultados.

Cuando hablamos del cualitativo dice el libro de metodología de la investigación cualitativa “confía en las expresiones subjetivas, escrita y verbal, de los significados dados por los propios sujetos estudiados. Así, el investigador cualitativo dispone de una ventana a través de la cual puede adentrarse en el interior de cada situación o sujeto”. Entendiendo esto la importancia del análisis de las respuestas para interpretar lo que el investigador requiera con la ayuda de los expertos que se entrevistaron (Jiménez, Flores, & Jimenez, pág. 62).

7.3 Entrevista semiestructurada

La entrevista definida por Fairchild es el obtener a través de un diálogo o plática información relevante con profesionales y expertos en determinado tema (Fairchild, 2001). El método más utilizado en la investigación cualitativa para la recolección de datos es la entrevista, esta se estructura mediante un diálogo, el investigador obtenga la información que requiere para robustecer su hipótesis (Yuni & Urbano, 2006). A través de las entrevistas se demuestra la importancia de la investigación por ser un tema nuevo, de aplicación normativa donde resulta complicado encontrar información clara, concisa y reciente sobre estadísticas de México y de Nuevo León, para el estudio de la presente investigación, con la experiencia y el conocimiento de los expertos ha sido de gran ayuda entender y comprender las variables de la presente tesis.

Es importante la percepción que se tiene por parte de los entrevistados para lograr el objetivo de la entrevista de los expertos con los conocimientos que ellos tienen del tema. Son preguntas abiertas semi estandarizadas, conocen algunos de los entrevistados los temas de la NOM-035-STPS-2018, de mediación de derecho laboral y de inspecciones de trabajo, de medicina del trabajo y de psicología laboral entre otros. En el método cualitativo el investigador puede ir modificando las preguntas en los pilotajes para lograr que quede la redacción y el objetivo que se desea, una entrevista semiestructurada está ya predeterminadas para todos los entrevistados dándose la oportunidad para aclarar o ampliar alguna de las respuestas, sin necesidad que todas sean exactamente iguales ya que lo que importa es el contenido de la respuesta que dará el contexto y la percepción de lo que estudia el experto (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014).

7.4 Alcance de investigación correlacional

El poder estudiar dos o más conceptos para lograr ver la correlación entre las variables teniendo como objetivo conocer el resultado de la variable de manera independiente, después se junta con la otra variable donde se pueden observar si hay una correlación entre ambas (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014). Está dirigido a especialistas y conocedores del tema psicosocial, laboral, mediación, medicina del trabajo, abogados de diferentes ramas del derecho, mediadores certificados, ingenieros, psicólogos especialistas en aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas del trabajo, funcionarios públicos del sector laboral, así como de algunos participantes en la elaboración y

redacción de la NOM-035-STPS-2018.

Definiendo el alcance de la investigación correlacional en la investigación cualitativa es factible tener un alcance correlacional, aunque no se miden las relaciones ni se establece numéricamente su magnitud, por lo general las relaciones no se fijan previamente es decir no son preconcebidas, sino que se descubre durante el proceso de toda la investigación. Durante el proceso de investigación se descubrirá con lo que se pueden relacionar cada una de las variables de la tesis la salud, el liderazgo y FRPS. Como resultado de la investigación es importante la vinculación de las variables (Yuni & Urbano, 2006, pág. 81).

7.5 Población.

La población es el colectivo que abarca todos los elementos cuyas características queremos estudiar; es el conjunto que se quiere describir o del que ocupamos tener las conclusiones. Interpretando el concepto de Salazar y Del Castillo es el grupo de personas con características con personalidad, conocimiento y habilidades específicas donde va a aplicarse la investigación (Salazar P. & del Castillo Galarza, 2018). Para la Real Academia Española la población es el “conjunto de los elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo” (Real Academia Española, s.f.). Cuando se quiere realizar una investigación científica se ocupan de un grupo determinado de individuos para lograr tener sus comentarios o conceptos a estudiar y que den sus aportaciones, es decir, la población son las mujeres y los hombres que se van a investigar para poder determinar los resultados analizados (López, 2004).

Las personas que conocen del tema a quien se requiere realizar la entrevista y que son quienes darán las respuestas al investigador para su análisis y resultados. El poder determinar quiénes van a ser las personas por entrevistar con el perfil adecuado de expertos ayudará para delimitar la investigación de la información que se desea a la población determinada y obtener la muestra de la entrevista (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014).

7.6 La muestra cualitativa

La muestra suele ser un conjunto de elementos o conceptos que fueron seleccionados de una

determinada población que fue antes de elegirse determinada por alguna razón, con el resultado de la investigación que se tenga de la muestra se puede determinar a quien se aplica de toda la sociedad o un grupo determinado y con los análisis previos determinar cuál será el total de individuos a quien se aplica (Salazar P. & del Castillo Galarza, 2018).

La entrevista de 20 a 30 casos son los que sugiere el autor Roberto Hernández Sampieri, pero también señala que no es tan importante el número sino la práctica y el conocimiento de la información que se obtiene de la información. Siendo un tema que no se aplica actualmente en México, la mediación en los FRPS se realiza la entrevista semiestructurada a expertos calificados en el tema, con la capacidad para dar su percepción en el supuesto de la aplicación de la mediación. Son personas especialistas multidisciplinarias de actividades diferentes, pero con los conocimientos de los temas a tratar en la presente tesis, veinticinco personas de diferentes estados de la república mexicana dentro del giro del sector empresarial, abogados laboristas, servidores públicos, académicos y expertos en MASC con la disposición a los cambios para mejorar las condiciones de los trabajadores y prevenir los FRPS (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014).

7.7 Muestreo.

El muestreo es el procedimiento que se sigue para seleccionar los casos o elementos que conformarán la muestra. Para Yuni y Urbano el muestreo son los pasos por seguir para aplicar el instrumento a la población seleccionada (Yuni & Urbano, 2006). Lo que representa en un estudio científico es el resultado que se obtiene con las estadísticas con la población objetivo que se determinó para el estudio.

7.8 Recolección de datos cualitativos

El instrumento de recolección de información es el procedimiento mediante el cual se generan informaciones válidas y confiables, para ser utilizados como datos científicos. Debemos de tener la información fidedigna para lograr aplicar el resultado dentro de cada una de las investigaciones (Yuni & Urbano, 2006). A manera de resumen de la importancia que es la recolección y el análisis de los datos tenemos que buscar cual va a ser la base de información para lograr obtener lo que se requiere, saber o descubrir qué tipo de muestra se utilizará y a quien se aplicará dependiendo las

características y necesidades de la investigación, esta investigación utilizó como herramienta las entrevistas semiestructuradas y después de realizar el análisis de la obtención de la información en las entrevistas se procedió a utilizar el sistema MXQDA 2022, para ordenar por categorías y subcategorías dependiendo cada una de las preguntas y las respuestas de los entrevistados para analizarlos de una manera subjetiva a cada entrevistado, ya que cada uno de los investigadores puede tener la misma información e interpretarla de manera diferente obteniendo la codificación de la muestra para después analizar los resultados y los hallazgos de la investigación, con la población que se entrevistó y ayudaron al conocimiento científico con sus aportaciones al estudio realizado (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014).

7.9 Validez del instrumento pilotaje.

La validez del instrumento de pilotaje es la propiedad del instrumento para medir/observar lo que se pretende medir/observar. Es importante que tengamos completo todo el pilotaje para poder demostrar lo que se quiera en la investigación para dar una respuesta a la hipótesis con el pilotaje y después con el instrumento final (Yuni & Urbano, 2006). Después de realizar el pilotaje y obtener el resultado final de las preguntas del instrumento para saber si está listo para su aplicación final, pueden ser varios los instrumentos de pilotaje que se realicen en el documento de investigación, mientras no se obtenga el resultado deseado se continúan con los pilotajes.

7.10 Pilotaje del diseño cualitativo

7.10.1 Prueba piloto uno.

Dentro de la presente investigación realicé entrevistas semiestructuradas como parte de la elaboración del pilotaje uno, obteniendo el siguiente resultado. Entrevisté a cuatro profesionales del derecho y la psicología describiendo el siguiente perfil de cada uno de ellos.

1. Doctora en métodos alternos de solución de controversias;
2. Psicólogo laboral;
3. Licenciado en derecho con especialidad en educación;
4. Maestría en derecho.

Los comentarios de los especialistas son los siguientes que algunas preguntas no eran claras y además eran confusas por lo que se decidió cambiar el orden de las preguntas y modificar la redacción para mejorar el entendimiento.

7.10.2 Pilotaje dos.

Después de la modificación en la redacción de las preguntas, se realizaron tres entrevistas semiestructuradas a expertos que se describe el perfil de cada uno de ellos y se obtuvo como resultado el siguiente:

1. Una de ellas psicóloga con maestría y experta en relaciones laborales, la primera persona entrevistada cuenta con gran experiencia en la aplicación de las normas oficiales laborales y psicóloga laboralista.
2. Otro de los entrevistados es licenciado en psicología con maestría en relaciones laborales y desarrollo organizacional de Colombia, contando con una amplia trayectoria en el sector académico.
3. El tercero de los entrevistados le agradezco las facilidades brindadas para poder obtener el resultado de la investigación siendo licenciado en derecho con más de 35 años en experiencia en el área laboral, desempeñándose en diferentes cargos en la Secretaría de Trabajo en el Estado de Nuevo León y en la Junta de Conciliación y Arbitraje y actualmente siendo Secretario General de uno de los sindicatos más importantes del Estado.

Teniendo como resultado el siguiente en este pilotaje, se dialogó con el asesor de tesis para poder plantear las especificaciones de los expertos y autorizó las observaciones teniendo como resultado la modificación en la reducción de las preguntas y el orden de cada una de ellas por ser confusas en la redacción.

7.11 Instrumento definitivo.

Con la autorización del asesor de tesis y la maestra de la materia se terminó el instrumento para quedar:

Tabla 7 Instrumento definitivo

Objetivos específicos	Dimensiones	Preguntas directrices	Preguntas pauta	Palabras clave
Definir con base en a los resultados de la investigación la viabilidad para implementar la mediación para solucionar los factores de riesgos psicosociales.	¿Cómo es el resultado en la implementación de la mediación?	¿Qué resultados tenemos si se implementa la mediación en los factores de riesgo psicosocial?	1.- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosocial que usted considera podrían ser mediables?	Trabajo-familia
				Violencia laboral: a) Acoso b) Hostigamiento c) Malos tratos
				Liderazgo negativo y relaciones negativas: a) Relaciones negativas b) Liderazgo negativo
				Jornada de trabajo
				Carga de trabajo
				Ambiente de trabajo: a) Condiciones peligrosas
				Falta de control en el trabajo
		¿Existen beneficios en los factores de riesgo	2.- ¿Cuáles son los beneficios si se implementa la mediación en los	Bienestar
				Productividad
				Prevención
		Mejorar la		

		psicosocial al aplicar la mediación?	factores de riesgo psicosocial?	relación laboral
				Liderazgo
				Rápido
				Demandas
				Inspección
Identificar la salud y el liderazgo como medios para generar bienestar emocional en los factores de riesgo psicosociales	¿Cómo beneficia la salud y el liderazgo en el bienestar emocional entre los factores de la producción?	¿Puede aumentar la productividad de los trabajadores si se implementa la mediación en los factores de riesgo psicosocial?	3 ¿Cómo aumentaría la productividad de los trabajadores implementando la mediación en los factores de riesgo psicosocial?	Menos ausentismo
				Rapidez
			Eficiencia	
			Mejora estado de ánimo	
	¿Puede aumentar la salud de los trabajadores con la implementación de la mediación en los factores de riesgo psicosocial?	4 ¿Cómo beneficia en la salud de los trabajadores con la implementación de la mediación en los factores de riesgo psicosocial?		Sin ausentismo
				Disminución de estrés
				Disminución de depresión
			Satisfacción	
		Bienestar		
		Salud: a) Seguridad y salud en el trabajo b) Salud física c) Salud mental		
	Aumenta el	5 ¿Cómo influye el	Positivamente	

		liderazgo de los trabajadores si se implementa la mediación en los factores de riesgo psicosocial	liderazgo de los trabajadores y del empleador al utilizar la mediación en los factores de riesgo psicosocial?	Nuevos liderazgos Evitar conflictos Empoderar
		¿Qué bienestar emocional presentaran los factores de la productividad con la implementación de la mediación en los Factores de Riesgo Psicosocial?	6 ¿Cuál sería el beneficio que tengan los factores de la productividad en el bienestar emocional de cada una de las partes con la implementación de la mediación?	Satisfacción Seguridad Salud Felicidad Mejorar el bienestar Confianza
Delimitar los elementos que debe contener el programa que permita de manera efectiva actuar para que en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS 2018 factores de riesgos psicosociales en	¿Qué elementos considera que deben de incluir el programa para prevenir y disminuir los factores de riesgos psicosociales con la aplicación?	¿Qué factor de riesgo psicosocial implementaría en la mediación?	7.- ¿Cuáles serían los factores de riesgo psicosociales que usted propondría para que se pueda implementar la mediación?	Trabajo-familia Violencia laboral: a) Acoso b) Hostigamiento o c) Malos tratos Liderazgo negativo y relaciones negativas: a) Relaciones negativas

<p>el trabajo- identificación, análisis y prevención se puedan prevenir y disminuir los factores de riesgos psicosocial al establecer la figura de la mediación y solucionar los conflictos que se presentan.</p>				b)Liderazgo negativo
				Jornada de trabajo
				Carga de trabajo
				Ambiente de trabajo: a) Condiciones peligrosas
				Falta de control en el trabajo
<p>¿Qué propondría para implementar un programa de mediación en las empresas?</p>			<p>8.- ¿Cómo implementaría un programa de prevención para disminuir los factores de riesgo psicosociales utilizando la mediación?</p>	Diagnostico
				Evaluaciones
				Comunicación
				Medición
				Capacitación
				Expertos
<p>Enunciar cuáles son los beneficios que genera la implementación de la mediación en los factores de riesgo</p>	<p>¿Qué beneficios genera la mediación al implementarla en la Norma 035?</p>	<p>¿Cómo demostrar que funciona la mediación?</p>	<p>9 ¿Qué método y por qué utilizaría para demostrar que funciona la mediación en la aplicación de la Norma-035-STPS-2018?</p>	Cuantitativo
				Cualitativo
				Encuesta
				Estadística
				Observación
				Protocolos y manuales
Correlacional				

psicosociales.	¿Cómo comprobar que aumenta la productividad con la implementación de la mediación?	10	¿Cómo comprobaría el aumento de la productividad de las empresas si utiliza la mediación?	Estado de resultados
				Asistencia
				Producción
	¿Cómo mejoraría el liderazgo y la salud de los trabajadores	11	¿Cómo comprobaría el liderazgo y salud de los trabajadores y de los empleadores si se utiliza la mediación?	Disminución de Incapacidades
Trabajo en equipo				
Productividad				
Disminución de ausentismo				
Disminución de ansiedad				
				Liderazgo de superiores

Elaboración propia.

El instrumento definitivo se realizó a veinticinco profesionistas de áreas multidisciplinarias que tienen relación con el tema de investigación propuesto y fueron once preguntas semiestructuradas donde cada uno de ellos dio sus comentarios y aportaciones al tema con la percepción que ellos consideran.

Preguntas del instrumento definitivo

- 1.- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que usted considera podrían ser mediables?
- 2.- ¿Cuáles son los beneficios si se implementa la mediación en los factores de riesgo psicosocial?
- 3.- ¿Cómo aumentaría la productividad de los trabajadores implementando la mediación en los factores de riesgo psicosocial?

- 4.- ¿Cómo beneficia en la salud de los trabajadores con la implementación de la mediación en los factores de riesgo psicosocial?
- 5.- ¿Cómo influye el liderazgo de los trabajadores y de los empleadores al utilizar la mediación en los factores de riesgo psicosocial?
- 6.- ¿Cuál sería el beneficio que tengan todos los factores de la productividad en el bienestar emocional de cada una de las partes con la implementación de la mediación?
- 7.- ¿Cuáles serían los factores de riesgo psicosociales que usted propondría para que se pueda implementar la mediación?
- 8.- ¿Cómo implementaría un programa de prevención para disminuir los factores de riesgo psicosociales utilizando la mediación?
- 9.- ¿Qué método y por qué lo utilizaría para demostrar que funciona la mediación en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018?
- 10.- ¿Cómo comprobaría el aumento de la productividad de las empresas si utiliza la mediación?
- 11.- ¿Cómo comprobaría el liderazgo y salud de los trabajadores y de los empleadores si se utiliza la mediación?

Tabla 8 Resultados instrumento definitivo cualitativo

NOMBRE	LABORAL	ABOGADO	MASC	PSICOLOGO	MÉDICO CIRUJANO	MEDICINA DEL TRABAJO	ING	FRFS	FUNCIONARIOS LABORALES	NOM035	ADMINDE EMPRESAS	CRIMINOLOGIA	CENCIAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	ADMIN DE RH	DDH	ADMIN Y POLITICA PUBLICA	SALUD PUBLICA	ESTUDIOS HUMANISTOS Y SOCIALES	CAP. DERH
DR. ARNULFO		X	X																
MTRA. CLAUDIA	X	X	X					X										X	
LC. ANDREA																			
DR. HEBERARDO	X	X										X							
DR. JOSE HECTOR		X	X									X							
DRA. ANA				X															
DRA. ELIDA					X			X											
LC. XOCHIUETZAL					X			X											
DRA. EGLA		X	X												X				
LC. ARIEL				X															
LC. DIDORO		X							Sec. Trabajo y Pofite Junta Federal							X			
MTRO. HAMMUDY				X										X					
AGNIMO	X	X								X									
LC. HERBERTO	X	X																	
MTRO. JOSE ADAN									Subsecretario STPS	X						X			
ING. DANIEL	X						X		STPS N.L.	X									
MTRO. JORGE				X				X	STPS	X									
MTRO. JUAN CARLOS					X			X		X							X		
LC. CESAR	X	X							Sec Trabajo N.L.	X									
LC. EMILY	X	X								X									
LC. JOSE	X	X								X									
MTRO. RODRIGO								X			X								
LC. MARISOL				X				X		X							X		
MTRA. BLANCA	X	X		X															X
ING. RUBEN	X						X			X									
	10	12	4	7	3	2	2	7	5	10	1	2	1	1	1	2	2	1	1

Elaboración propia del resultado de las entrevistas a expertos.

Se observa que el mayor número de personas que se entrevistó cuenta con conocimientos de abogado, ser conocedores del derecho laboral y de la NOM-035-STPS-2018, en FRPS y en psicología como lo demuestra la siguiente gráfica:

Gráfica 1 Tabla de expertos



Gráfica 1 de elaboración propia de las entrevistas a expertos del instrumento cualitativo.

7.12 Diagnóstico en las respuestas

Ha sido de gran ayuda para la presente investigación para conocer la experiencia y práctica del tema porque han hecho observaciones importantes que dejan como resultado analizar correctamente los objetivos específicos de la presente tesis y la relación entre las variables para comprobar la importancia del tema de investigación. Karla Sáenz y María Delia Téllez determinaron que las variables tienen que ser medibles de diferente manera en el resultado de la investigación y que puede ayudar a dar la perspectiva subjetiva con las aportaciones y conocimientos que se realizaron (Sáenz López & Téllez-Castilla, 2014).

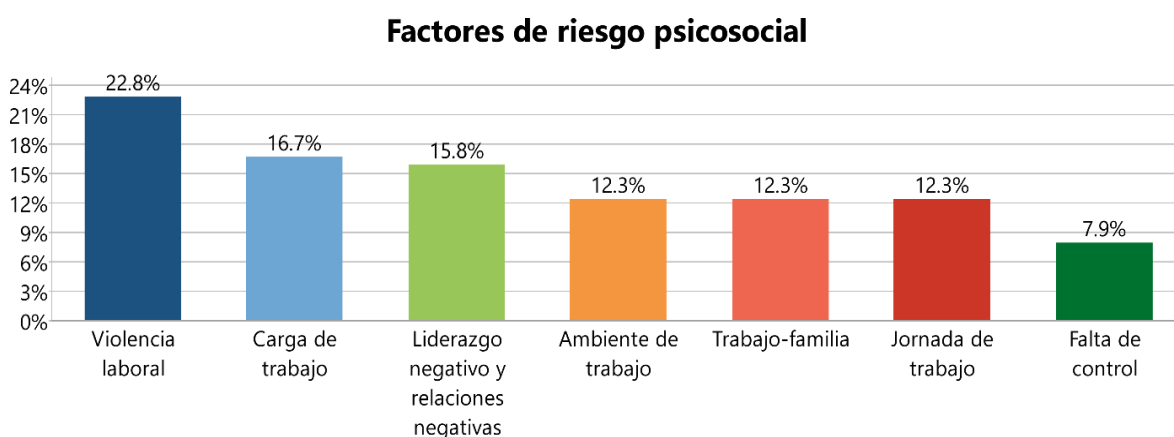
Agradezco y reconozco a cada una y uno de los entrevistados tanto en los pilotajes como en el

instrumento definitivo, las siete personas que participaron en el instrumento, en los pilotajes que son expertos en sus temas y conocedores del tema laboral.

Para la aplicación del instrumento final le doy las gracias por la voluntad, sus conocimientos y aportaciones para la construcción de este instrumento cualitativo a las 25 mujeres y hombres expertos multidisciplinaria en los temas de estudio, porque cada uno aceptó dar su nombre y sus conocimientos para contestar.

La presente investigación tiene como objetivo que pueda ser aplicada dentro de los centros de trabajo, utilizada por las organizaciones empresariales y sindicatos en la investigación científica, así como base para poder plantear la modificación en la NOM-035-STPS- 2018 oficial a las autoridades correspondientes, poder implementar la palabra métodos alternos de solución de controversias o la mediación específicamente para poder prevenir y disminuir los FRPS de los trabajadores y aumentar la salud y el liderazgo de los trabajadores.

Las entrevistas se analizaron en el sistema MAXQDA 2022 con el apoyo de las gráficas se obtuvo la siguiente información:



Gráfica 2 Factores de riesgos psicosociales que pudieran ser mediables

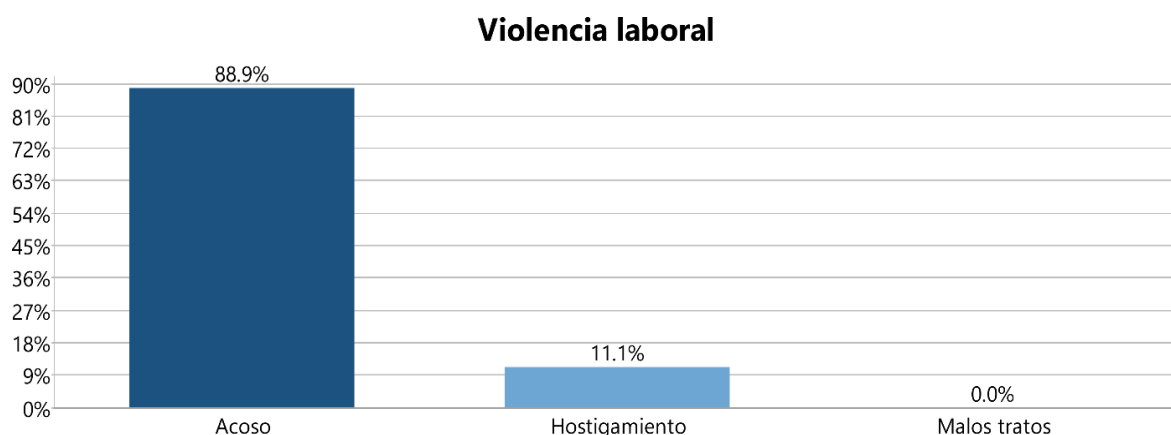
Gráfica 2 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

Referente al análisis de la presente gráfica se destaca que los FRPS que pudieran ser mediables está en primer lugar la violencia laboral con un 22.8% y en segundo lugar con un 16.7% está la carga de

trabajo, seguido por el 15.8%, con liderazgo negativo y relaciones negativas, con el 12.3% en cuarto lugar están empatados tres factores que son: ambiente de trabajo, vinculación trabajo familia y jornada de trabajo y dejando en último lugar la falta de control con un 7.9%.

En esta grafica vemos como la violencia laboral es la más alta de los FRPS que señalaron los expertos, la pregunta es ¿Por qué la violencia?, ¿Cuántos casos de violencia hay detectados en las empresas?, ¿Cuántos están documentados?, ¿Cuántos casos no están denunciados? ¿En cuántas empresas hay ya un programa de prevención y atención en los casos de violencia laboral? Es importante atender todos los FRPS, pero violencia laboral, carga de trabajo, liderazgo negativo, ambiente de trabajo, trabajo-familia, jornada de trabajo, son los que más señalaron los expertos al preguntar en que FRPS consideraban aplicar la mediación

Gráfica 3 FRPS violencia laboral



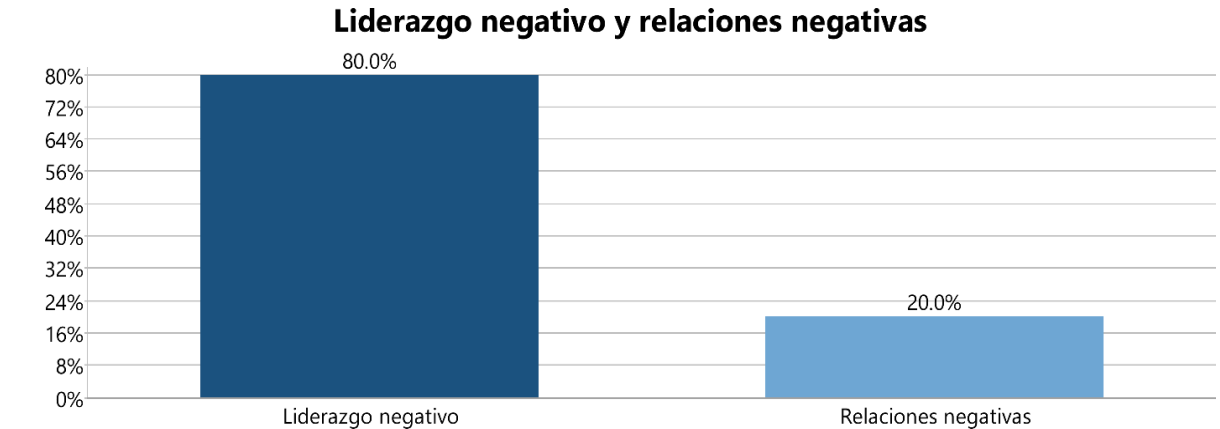
Gráfica 3 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

La presente gráfica está relacionada con la gráfica 2 porque la violencia laboral es un FRPS que se subdivide en la NOM-035-STPS-2018 en acoso, hostigamiento y malos tratos, por lo que es el FRPS más alto que proponen los expertos que puede ser mediable, pero para su análisis se describe esta gráfica 2 donde vemos que las personas mencionaron solo la palabra acoso con un 88.9%, hostigamiento con 11.1% y malos tratos con 0%.

La importancia en las respuestas de los entrevistados es que algunos señalan solo la violencia de una manera general y algunos si diferencian cada uno de ellos en acoso, hostigamiento y nadie menciona malos tratos. Como análisis destaca que sigue siendo un tema prioritario de atención a la violencia

laboral, pero la falta de información y atención para describir la importancia de conocer y prevenir, combatir y erradicar la violencia, es un tema pendiente en la aplicación de las políticas en las empresas no tienen conocimiento de lo que son los malos tratos. El acoso es un tema que actualmente está atendido por las autoridades laborales con el protocolo que emite la STPS, se tiene que informar y dar a conocer las diferencias de cada uno de estos FRPS. Realizar campañas de información a las y los trabajadores con el sindicato para que sepan cómo pueden ser atendidos y si se da algunos de estos FRPS que sepan en el centro de trabajo que están los mecanismos de atención y denuncia ante las autoridades correspondientes, siguiendo los protocolos, políticas laborales y códigos de ética que conozcan todos los trabajadores.

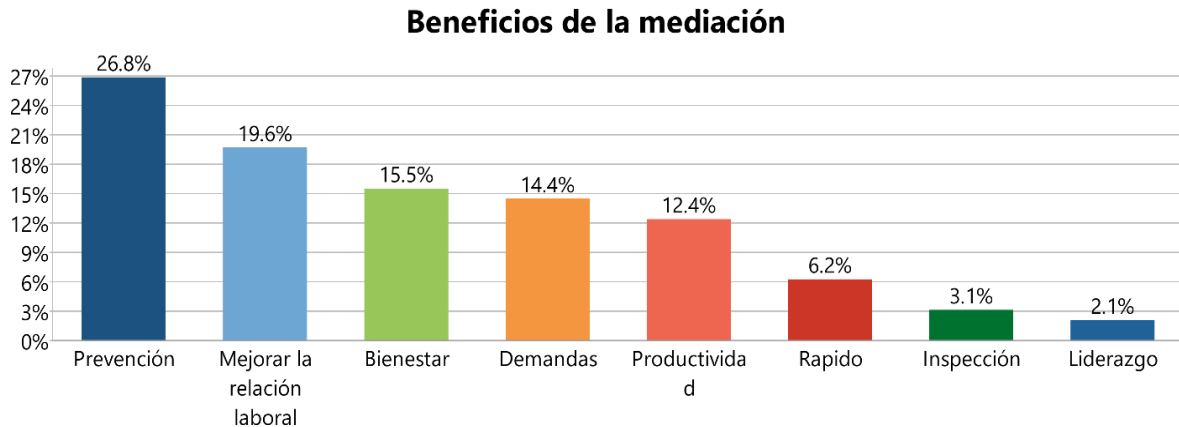
Gráfica 4 FRPS liderazgo negativo y relaciones negativas



Gráfica 4 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

El liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo está establecido como un factor de riesgo psicosocial en la NOM-035-STPS-2018, estableciendo en la gráfica 2 los entrevistados lo señalan como el tercer factor de importancia que pudiera ser medible con un 15.8% y dentro de la NOM-035-STPS-2018 se subdivide en liderazgo negativo en el trabajo y relaciones negativas en el trabajo, teniendo la presente gráfica que el 80% de los entrevistados específicamente señalan el concepto de liderazgo negativo y solo el 20% señala relaciones negativas y cada vez que se señaló la palabra liderazgo exclusivamente se vinculó en la categoría principal de la gráfica 1 establecida como liderazgo negativo y relaciones negativas.

Gráfica 5 Beneficios de la mediación si se aplica en FRPS

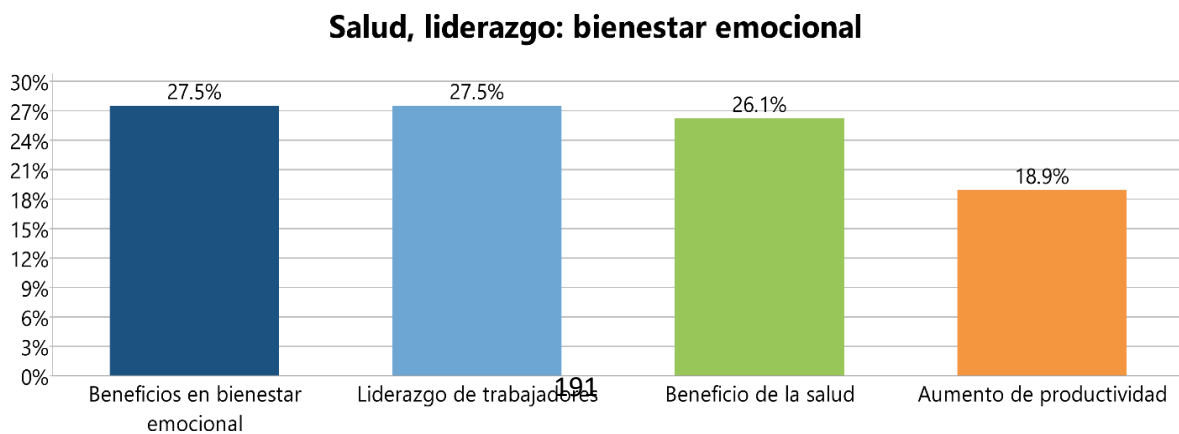


Gráfica 5 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En la gráfica 5 vemos cuales son los principales beneficios que se pudieran tener en los centros de trabajo si se aplica la mediación en los FRPS dando como resultado que el 26.8% de los entrevistados destacaron como más importante la prevención, en segundo lugar, con 19.6% mejorar la relación laboral, en tercer lugar con un 15.5% mejorar el bienestar, con un 14.4% disminuir la demandas, seguido con 12.4% productividad y muy por debajo el concepto de rápido con 6.2%, en séptimo lugar con 3.1% es inspección y liderazgo en último lugar con 2.1%.

Analizar la palabra prevención como más alta en los beneficios de implementar la mediación en los FRPS es importante que el nombre de la NOM-035-STPS-2018 dice identificación, análisis y prevención. Destacando esto porque el 26.8% de las personas dicen que sería de beneficio para prevenir algo ya sea riesgos o accidentes, prevenir FRPS o prevenir algunos otros acontecimientos del día a día en el trabajo, buscando siempre el bienestar de las y los trabajadores.

Gráfica 6 Beneficios de la salud y liderazgo en el bienestar emocional

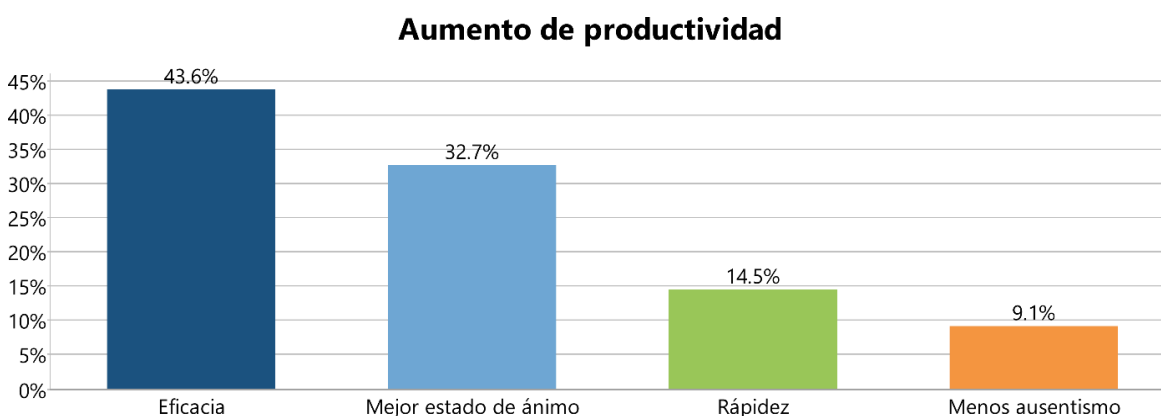


Gráfica 6 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En esta gráfica se representan los beneficios en la implementación de la mediación en los FRPS, en la salud, el liderazgo y en el bienestar emocional de las personas con un empate de 27.5% están bienestar emocional y liderazgo de trabajadores, teniendo en segundo lugar con 26.1% los beneficios de la salud y con un cuarto lugar con 18.9% el aumento de productividad.

Considerando esta gráfica y la hipótesis de liderazgo y salud en la presente tesis observamos el beneficio que consideran las personas entrevistadas si se utiliza la mediación. El liderazgo está muy seguido con un punto de diferencia entre los dos demostrando que la población experta considera importante el liderazgo y la salud de los trabajadores.

Gráfica 7 El aumento de la productividad si se aplica la mediación



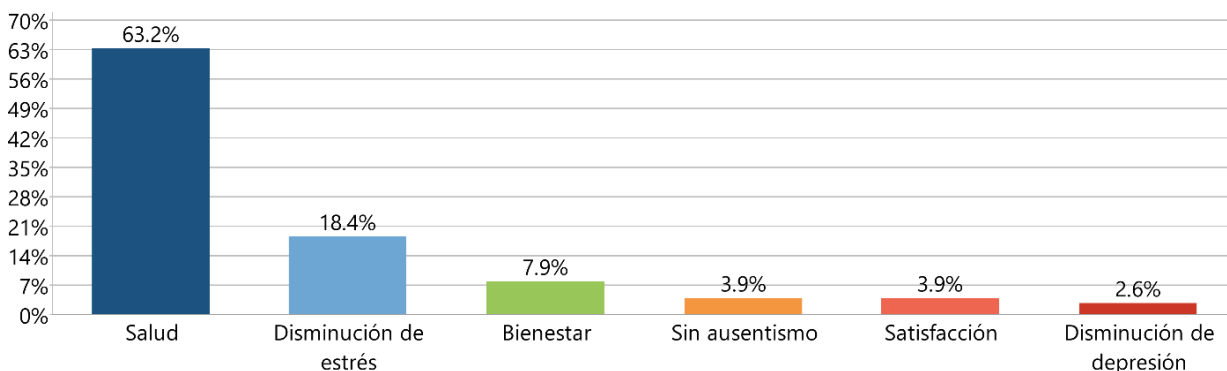
Gráfica 7 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En esta gráfica se representa la importancia de la productividad si se aplica la mediación para ayudar en los conflictos de FRPS destacando en primer lugar con un 43.6% el concepto de la eficacia y con un 32.7% mejorar el estado de ánimo de los trabajadores, con un 14.5% la rapidez, dejando en último lugar con un 9.1% menos ausentismo de trabajadores.

Cuando hablamos de la eficacia es importante señalar que puede ser porque están más contentos, con menos preocupaciones y estrés, si se ayuda a resolver los conflictos o ayudan a prevenir los conflictos si se aplica la mediación cuando responden los trabajadores es porque es algo positivo para su estado de ánimo y se refleja con la eficacia seguido del estado de ánimo de cada trabajador y

puede ayudar en la relación interpersonal entre partes y la eficacia en el trabajo.

Beneficio de la salud



Gráfica 8 Beneficio de la salud si se aplica la mediación en los FRPS

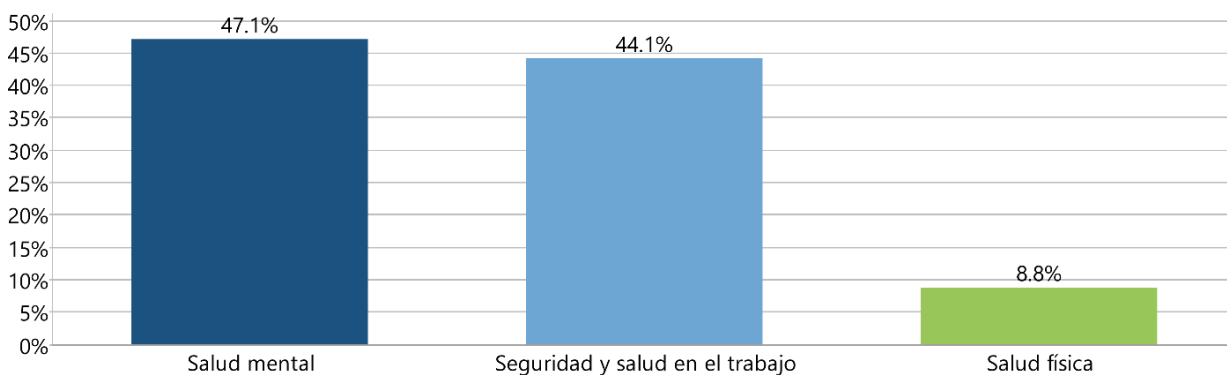
Gráfica 8 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En esta gráfica se destaca cuáles son los beneficios de la salud si se implementa la mediación estableciendo la importancia de un 63.2% el concepto de salud y con un 18.4% la disminución del estrés y generando bienestar en la salud con un 7.9% dejando los conceptos empatados con 3.9% sin ausentismo y satisfacción y en último lugar con un 2.6% disminución en las depresiones.

Cuando hablamos de salud puede ser física o psicológica o la importancia del concepto que habla de salud y seguridad en el trabajo que regulan los reglamentos del trabajo y Normas Oficiales. El concepto de salud así se subdividió, pero demuestra que los expertos le dan gran prioridad en el tema de la salud. El segundo lugar disminución de estrés ayudaría para que los trabajadores pueden tener mayor concentración en sus actividades y disminuir riesgos y accidentes que se pueden generar por descuidos y falta de concentración de los trabajadores.

Gráfica 9 La salud integrando varios conceptos

Salud

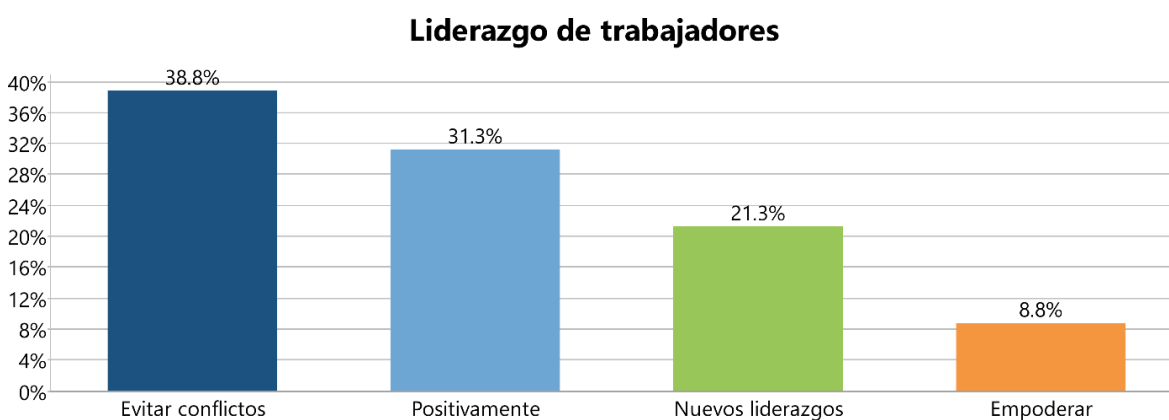


Gráfica 9 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En la gráfica 9 está la subcategoría de salud de la gráfica 8 de salud porque se subdividió en diferentes categorías quedando en primer lugar la salud mental como principal beneficio de la mediación con 47.1% si se implementa la mediación y en segundo lugar con un 44.1% se refirió al concepto de seguridad y salud en el trabajo y dejando muy por debajo en tercer lugar con un 8.8% la salud física. Esta gráfica representa que si solo mencionaron la palabra salud los entrevistados de manera general se fue a la clasificación de salud y si especificaron cada una de las demás palabras pautas se destinó a cada uno porque algunas personas si señalan varias respuestas, de salud física, salud mental y seguridad y salud en el trabajo.

Cuando hablamos de FRPS los hablamos de un punto de vista subjetivo donde cada trabajador los percibe diferente aun cuando cada empleador tiene diferentes instrumentos para medir y atender los casos de una manera oportuna. Esta gráfica de salud mental en primer lugar tiene que ver con la percepción que a la NOM-035-STPS-2018 y que es una obligación de los patrones mejorar las condiciones de seguridad y salud de todos los trabajadores.

Gráfica 10 El liderazgo de trabajadores si se aplica la mediación



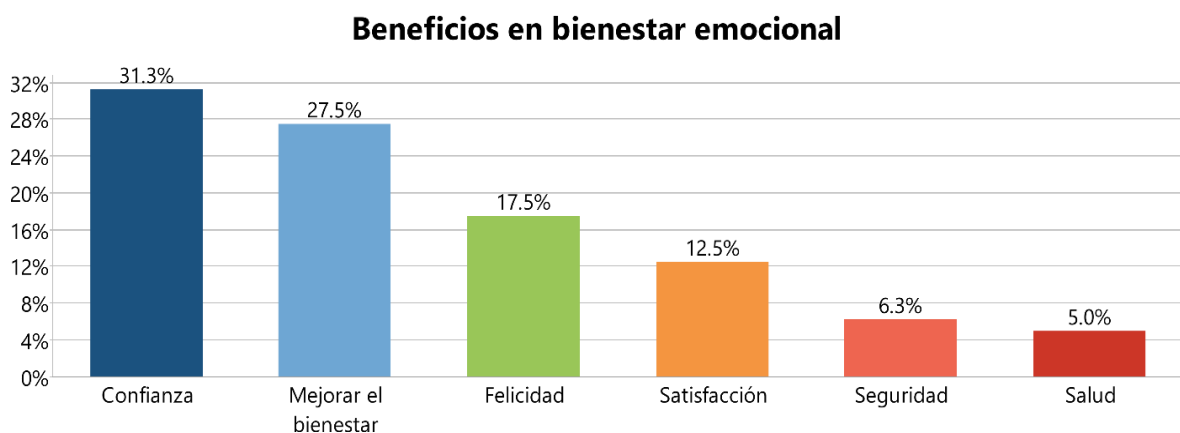
Gráfica 10 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

Esta gráfica destaca el liderazgo de los trabajadores con el beneficio de implementar la mediación, destacando en primer lugar evitar conflictos con un 38.8%, en segundo lugar, con 31.3% positivamente, con 21.3% nuevos liderazgos y en cuarto lugar con 8.8% empoderar, resaltando

significativamente el evitar conflictos.

Cuando hablamos de liderazgo puede ser positivo y negativo, el negativo también crea conflictos y no logra solucionarlos y si hablamos de las bondades del liderazgo positivo ayuda a prevenir y disminuir conflictos, los tipos de conflictos pueden ser muy variados y algunos que no se logren acuerdos entre las partes y que se tengan un resultado negativo.

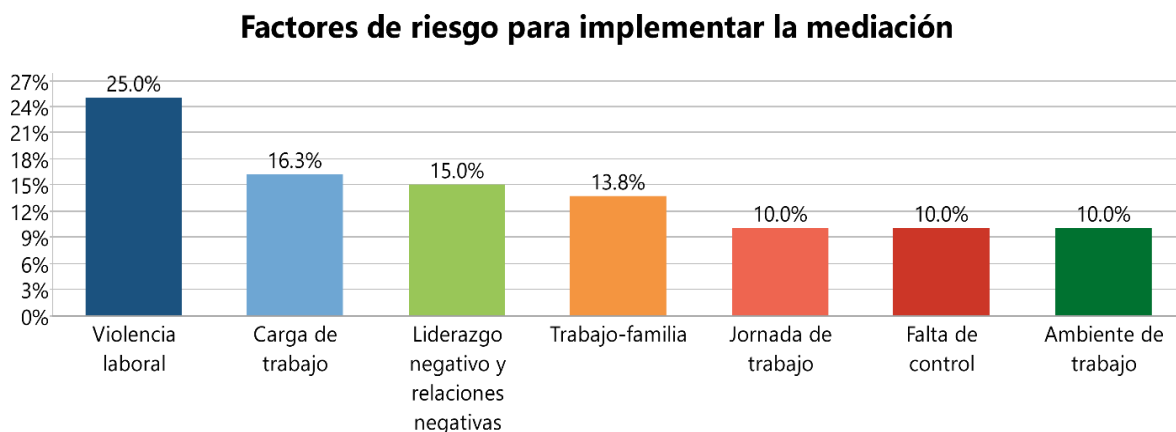
Gráfica 11 Beneficio del bienestar emocional de los FRPS si hay mediación



Gráfica 11 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En esta gráfica destaca la importancia de los beneficios en el bienestar emocional si se implementa la mediación en los FRPS, destacando con un 31.3% en primer lugar la confianza, en segundo lugar, con un 27.5% mejorar el bienestar, en tercer lugar, con un 17.5% la felicidad, en cuarto lugar, con 12.5% satisfacción, en quinto lugar, con 6.3% seguridad y por último salud con 5.0% de los trabajadores.

Cuando cada uno de los trabajadores logra el bienestar emocional ayuda a dar confianza a cada uno de los individuos y puede generar la empatía o seguridad entre los trabajadores o superiores jerárquicos, cuando hay una buena comunicación y atención entre las personas se logra mejor el bienestar y la felicidad de las personas, una persona feliz es una persona responsable que sabe relacionarse entre los demás. Cuando hay estrés y ansiedad no hay felicidad ni condiciones de satisfacción en el trabajo que pueden recaer en perjudicar en el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa cuando los trabajadores están emocionalmente bien atendidos logramos disminuir los efectos negativos de una relación laboral.

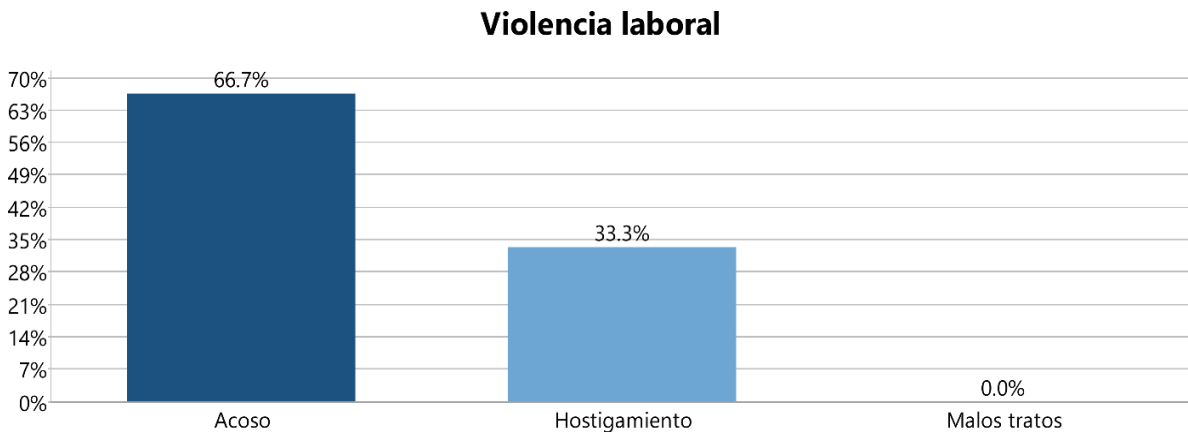


Gráfica 12 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En esta gráfica destaca cuales serían los FRPS que los expertos propondrían para ser mediables y en primer lugar el 25% se refiere a la violencia laboral, seguido de la carga de trabajo con un 16.3% y con un 15% liderazgo negativo y relaciones negativas y en cuarto lugar la vinculación trabajo-familia con un 13.8%, teniendo un empate con 10% jornada de trabajo, falta de control y ambiente de trabajo.

En la gráfica 2 preguntamos cuales factores pudieran ser mediables y en la gráfica 11 preguntamos cuales FRPS implementarían la mediación y en cada uno de estas gráficas el resultado es diferente aún y que la pregunta es parecida cuando preguntamos que FRPS la respuesta es violencia laboral en las dos gráficas, en primer lugar pero con porcentajes diferentes y en segundo lugar en las dos gráficas el segundo lugar es carga de trabajo y en las dos gráficas es liderazgo negativo el tercer lugar con porcentajes muy parecidos pero a partir del cuarto lugar el orden cambia de los FRPS, en la gráfica 2 es ambiente de trabajo con 12.3% en la gráfica 12 el cuarto lugar es trabajo-familia con 13.8%, en quinto lugar en la gráfica 2 es trabajo-familia con 12.3% y en la gráfica 12 es jornada de trabajo con 10% y empatada con falta de control con 10% y ambiente de trabajo, en el lugar número 6 de la gráfica 2 esta jornada de trabajo en 12.3% y con el séptimo lugar de la gráfica 2 es con 7.9% falta de control.

Gráfica 13 FRPS violencia laboral

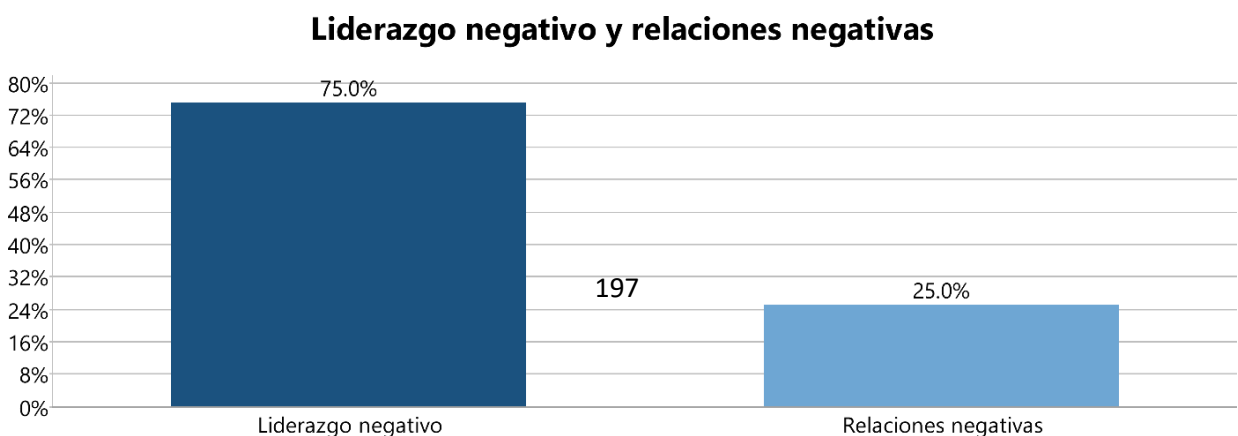


Gráfica 13 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

Esta gráfica se refiere a la subcategoría que tiene la NOM-035-STPS con el factor de violencia laboral el cual se subdivide en 3 categorías, como se observa en la gráfica anterior que la violencia laboral quedó en primer lugar y estableciendo que las respuestas de los entrevistados únicamente se señalaron si fue a palabra textual de acoso, destacando el 66.7%, en segundo lugar, el hostigamiento con un 33.3% y con 0% malos tratos. Si la respuesta era solo violencia laboral se fue a la clasificación de violencia, destacamos que algunas personas si describen cada una de las palabras claves especificando acoso y hostigamiento.

Observamos en esta grafica que malos tratos tiene 0% de señalamiento considerando que debemos de promover e informar que son los malos tratos y cómo podemos evitarlos. El acoso que esta atendido con el protocolo que algunas empresas manejan y sus reglamentos interiores, pero falta capacitación, darles seguridad a los trabajadores para poder denunciar, como erradicar esta situación tan lamentable que se da del acoso en los centros de trabajo.

Gráfica 14 Liderazgo negativo y relaciones negativas

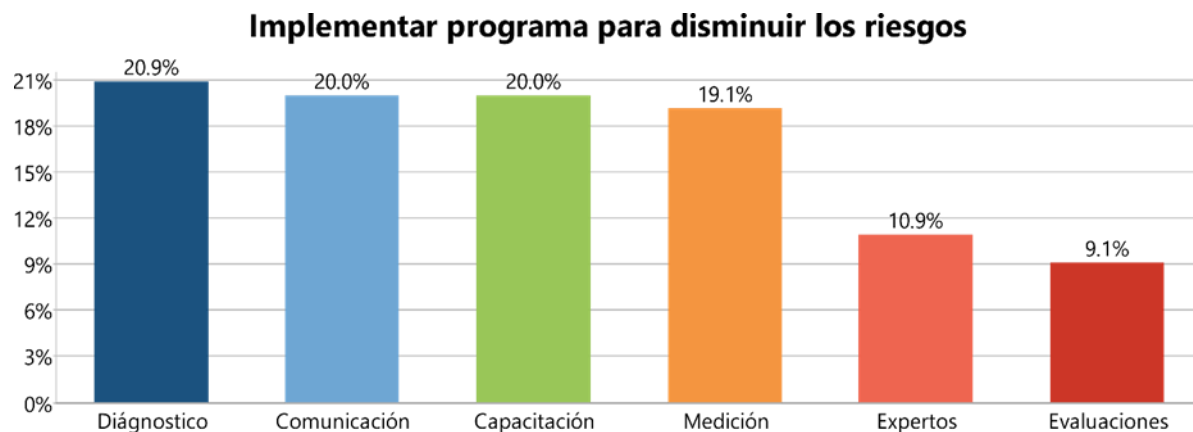


Gráfica 14 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

Esta gráfica 14 divide la subcategoría como lo señala la NOM-035-STPS-2018 referente a los factores de liderazgo y relaciones negativas que quedaron en un tercer lugar en la gráfica 11 con 15% liderazgo negativo y relaciones negativas, la cual se divide en subcategorías de liderazgo negativo teniendo un 75% y relaciones negativas un 25%.

Comparando la gráfica 3 liderazgo negativo tiene 80% y relaciones negativas 20% la diferencia son cinco puntos, destacando que algunos expertos señalaron incluso el desarrollo de las condiciones que se dan en el liderazgo negativo y otros específicamente las que se dan en las relaciones negativas del trabajo, lo que señala la NOM-035-STPS-2018 está relacionado en el liderazgo negativo, en las características de como trabajar y en las áreas de trabajo cuando hay situaciones de agresión o suelen ser impositivas las ordenes dándose una confusión en las actividades de los trabajadores y no se les reconoce su desempeño. Y en lo que se refiere a las relaciones negativas establece cuando no hay una relación y dificultad para poder relacionarse entre los propios compañeros y solucionar los conflictos, dando como resultado la complicación de trabajar en equipo y eficientemente entre los trabajadores.

Gráfica 15 Implementación del programa para disminuir los riesgos



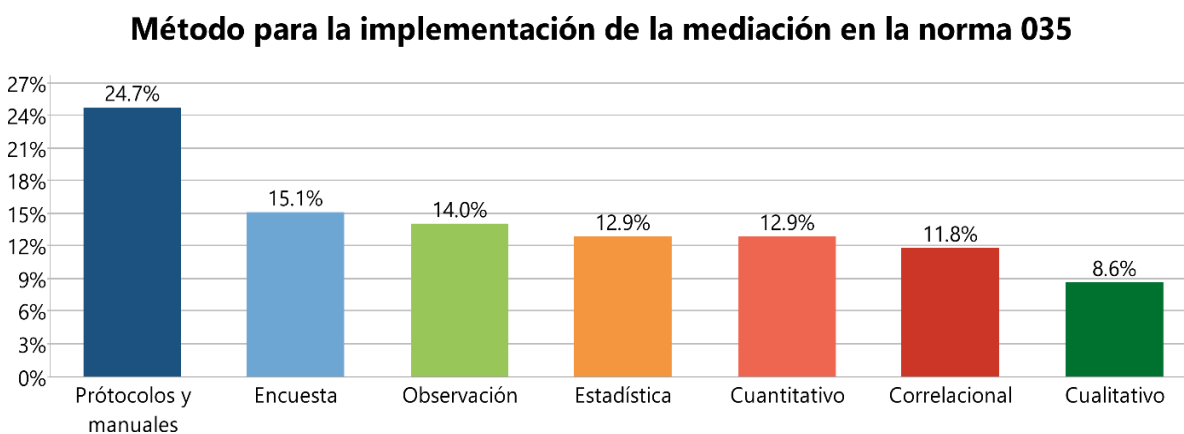
Gráfica 15 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

Esta gráfica representa la implementación de los programas para disminuir los riesgos psicosociales para poder implementar la mediación en los centros de trabajo destacando en primer lugar realizar un diagnóstico con 20.9%, seguido y en empate con un 20% la comunicación y la capacitación,

seguidos en tercer lugar con la mediación con un 19.1% y en un cuarto lugar con un 10.9% expertos y por último evaluaciones con 9.1%

Esta gráfica representa que al momento de implementar un programa primero tenemos que tener un diagnóstico de cada una de las condiciones y áreas del centro de trabajo reconociendo la importancia de tener una buena comunicación y de informar a los trabajadores cuales son los FRPS y que mecanismos están para poder denunciarlos y realizar las campañas de comunicación adecuada entre todos los trabajadores con mensajes directos y efectivos donde se les invite a poder desarrollar una capacitación adecuada de acuerdo con el diagnóstico que se haya establecido y dando temas de interés a los sindicatos, a los trabajadores y a los responsables de la atención de la seguridad y la salud del centro de trabajo para lograr obtener la medición y observar ese resultado a través de los expertos que pudieran desarrollar las evaluaciones en cada una de las situaciones presentadas en la empresa.

Gráfica 16 Métodos para implementar la mediación en la NOM-035-STPS-2018



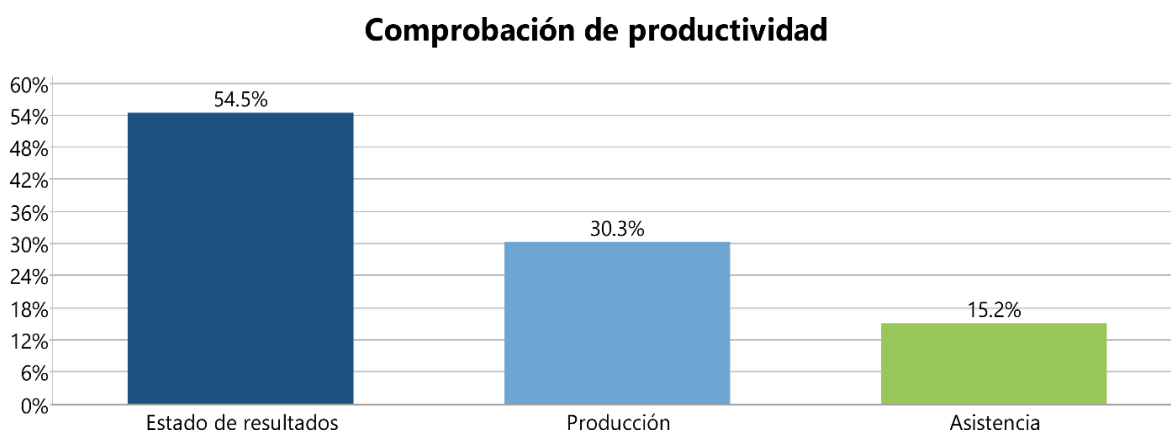
Gráfica 16 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

Esta gráfica 16 representa cuales podrían ser los métodos para la implementación de la mediación en la NOM-035-STPS-2018 destacando con 24.7% protocolos y manuales en segundo lugar, con un 15.1% encuestas, en tercer lugar, con 14% la observación, con un 12.9% empatados la estadística y cuantitativo y con un 11.8% correlacional y 8.6% cualitativo.

Destacando la importancia de esta gráfica lo que representa que cada centro de trabajo tenga su propio traje a la medida de acuerdo al diagnóstico que se haya obtenido para poder realizar

protocolos y manuales para cada uno de los supuestos y tener de forma clara cuales serían los procedimientos de actuación y obtener el resultado de la atención inmediata en los FRPS, considerando que la encuesta es fundamental para poder desarrollar la idea principal del centro de trabajo y obtener la información que se está buscando. La observación requiere de un minucioso proceso y paciencia para detectar cualquier situación que pudiera ser una señal de alerta en una situación de conflicto donde podamos establecer las condiciones para después plantearlas en los protocolos y manuales, desarrollando con los trabajadores con los representantes sindicales y con los encargados de las áreas de salud y seguridad en el trabajo la coordinación con recursos humanos para poder tener las estadísticas realizadas a través de los instrumentos cuantitativos y lograr obtener el resultado en la aplicación de los protocolos y manuales.

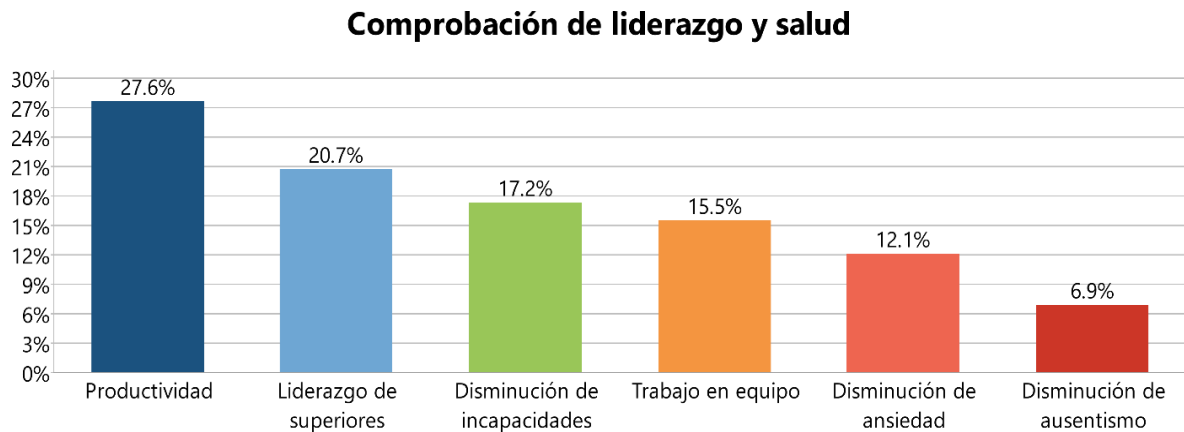
Gráfica 17 Métodos para implementar la mediación en la NOM-035-STPS-2018



Gráfica 17 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

La gráfica 17 representa la importancia en la comprobación de la productividad al utilizar la mediación en los factores de riesgos psicosociales teniendo en primer lugar con un 54.5% el estado de resultados, en segundo lugar, con un 30.3% la producción y por último muy por debajo con un 15.2% la asistencia.

Esta gráfica resulta importante observar que en último lugar está la asistencia de los trabajadores considerando en lo personal la importancia que tiene el que todos los trabajadores acudan a sus centros de trabajo y el evitar la rotación, destaca que los expertos le dan más prioridad para demostrar la productividad, el estado de resultado con el 54.5%.



Gráfica 18 de elaboración propia con información de las entrevistas en el sistema MAXQDA 2022.

En la gráfica 18 representa la comprobación el liderazgo y la salud de las personas trabajadoras con la implementación de la mediación en los factores de riesgos psicosociales, destacando en primer lugar con un 27.6% la productividad, en segundo lugar, con un 20.7% el liderazgo de superiores, con un 17.2% disminución de incapacidades, con un 15.5% trabajo en equipo, seguido de disminución de ansiedad un 12.1% y por último con un 6.9% la disminución de ausentismo.

La presente investigación tiene como hipótesis a estudiar el liderazgo y la salud demostrando que al momento que se tiene liderazgo y salud si se aplica la mediación llega a aumentar la productividad siendo uno de los fundamentos básicos por la OIT cuando se empezó a estudiar el tema de los FRPS para conocer el liderazgo de los superiores o jefes es donde representa la capacidad en el liderazgo positivo cuando se trabaja coordinadamente dando ejemplo con las acciones a seguir a sus subordinados y obteniendo con ello que mejore la salud de los trabajadores teniendo que el tercer lugar de las respuestas lo obtuvo la disminución de incapacidades, esto representa que al momento que se puedan prevenir y atender los FRPS a través de la mediación ayudaría a disminuir incapacidades y a mejorar la salud de los individuos liderados con los superiores en coordinación con la empresa y el sindicato para establecer un entorno organizacional favorable.

7.13 Conclusión del capítulo

Teniendo como variables (x1) la salud, (x2) el liderazgo y cómo (y) disminución de FRPS, se observa en las gráficas que la mayoría de los veinticinco especialistas multidisciplinares que se entrevistaron

para obtener su percepción en la utilización de la mediación en los FRPS logramos concluir que la mayoría coincide que si se puede aplicar la mediación siendo la violencia laboral, acoso, y hostigamiento el principal factor de riesgo que pudiera ser mediable seguido de la carga de trabajo, reconociendo que se refiere a las exigencias que se le realizan a los trabajadores que pudieran llegar a ser inconscientes o contradictorias las indicaciones a sus actividades y puede llegar a afectar desde el punto de vista emocional, cognitivas o mentales, la responsabilidad que deberían de tener en sus centros de trabajo.

En tercer lugar tenemos el liderazgo negativo y las relaciones negativas observando la importancia del liderazgo que deben de tener los superiores jerárquicos para el mejor desempeño de sus funciones logrando con ello un ambiente organizacional favorable y en el supuesto de aplicación de la mediación en los FRPS la mayoría de los entrevistados coincidieron que puede ayudar en la prevención de los FRPS donde pudiera lograrse un cambio en el centro de trabajo para mejorar las relaciones laborales y el bienestar de las y los trabajadores, donde evitaríamos las demandas y se aumentaría la productividad de la empresa logrando rápidamente mejoras en los centros de trabajo, considerando el liderazgo y la salud de los trabajadores donde quedan en primero y segundo lugar como beneficio si se implementa la mediación se concluye que el instrumento ayuda a reforzar la hipótesis para lograr disminuir los FRPS de una manera preventiva y se puede obtener el liderazgo de los trabajadores cuidando en todo momento que no se realice el liderazgo negativo para poder crear planes y programas adecuados a cada uno de los centros de trabajo donde se pueda trabajar en coordinación con los sindicatos y los empleadores para generar la confianza, bienestar y felicidad de los trabajadores en la disminución de los FRPS y mejorando la salud de los trabajadores.

CAPÍTULO 8 ESTUDIO CUANTITATIVO

8.1 Descripción y justificación del método cuantitativo

El estudio de la presente tesis consiste en tener un método mixto cualitativo y cuantitativo, Hernández Sampieri en su libro de metodología de la investigación señala que Chen define la “integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno y señala que estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativas y cualitativas conserven” (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014, pág. 534). Entendiendo esto como la oportunidad de poder obtener mejor información sobre la investigación que se requiere fortaleciendo las preguntas de investigación y la hipótesis, sin cambiar el procedimiento de cada uno de los métodos. El tema sobre los FRPS implementando la mediación donde vemos que puede aumentar el liderazgo y mejorar la salud de los trabajadores, es algo subjetivo para cada centro de trabajo y cada empresa o industria con diferentes perspectivas donde únicamente los expertos podrían ayudar a ver lo que se podría mejorar en cada condición.

El método utilizado es el cuantitativo a través de encuesta, para recopilar información con la perspectiva de especialistas, en la aplicación del instrumento definitivo se realizó a una muestra de 50 empresas de Nuevo León, donde contestaron los responsables de las áreas de Recurso Humanos, relaciones laborales o dueños de pequeñas y grandes empresas.

El instrumento se llevó a cabo a través de la escala de Likert, la aplicación del instrumento en el Programa IBM SPSS Statistics 19 donde establecimos muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo, otorgándoles un número a cada una para obtener el resultado con los valores numéricos, dividida por variable, concepto de la variable, la forma en la que se presenta, categoría, subcategoría y afirmaciones.

Después de obtener al ALFA de CRONBACH y correlacionar las variables nos ayudara a fundamentar más la hipótesis y los objetivos de la investigación para determinar lo que se tendría que modificar al momento de realizar el instrumento definitivo.

8.2 Descripción de sujetos de estudio

En la aplicación del instrumento cuantitativo en el pilotaje la muestra se define como “el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación” (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014, pág. 567).

8.3 Descripción de la muestra

Por ello los sujetos de estudio en el presente método cuantitativo se requiere la percepción de los expertos multidisciplinarios y conocedores del tema que ayuden en demostrar la pregunta de investigación y la hipótesis. Siendo expertos de MASC, de FRPS, consultores de normas oficiales mexicanas, materia laboral, seguridad e higiene, médicos y psicólogos laborales, conocedores de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, gerentes, directores de empresas, funcionarios públicos, entre otros.

El resultado de la muestra del pilotaje dio un porcentaje de 68.3% hombres y 31.7% mujeres, donde el 36.6% cuenta con licenciatura, el 46.3% con maestría y el 17.1% con doctorado. Participando el 48.8% licenciados en derecho conjuntando en 10 profesiones de las 22 que contestaron la encuesta, quedando en un porcentaje similar licenciados en administración, psicólogos, ingenieros y consultores de normas en materia laboral, donde participaron 5 estados de la república, siendo el mayor porcentaje Nuevo León con el 88.9%. El 100% de las personas que se tomó en cuenta para el presente estudio conocen qué son los FRPS, la mediación y la NOM-035-STPS-2018.

8.4 Instrumento preliminar

Tabla 9 Instrumento preliminar

VARIABLE	CONCEPTO DE LA VARIABLE	FORMA EN QUE SE PRESENTA	Dimensión CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	AFIRMACIONES Items	ESCALA LIKERT				
						Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	1
X1 Salud	Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedades	Salud física y psicológica de los trabajadores	Salud física y psicológica	Disminución de enfermedades de los trabajadores	La disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores	5	4	3	2	1
				Disminución de los problemas de salud pública para las instituciones del sector salud	La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores					
				Disminuir los problemas de salud mental de los trabajadores	La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de enfermedades mentales de los trabajadores					
				Factores propicios de las actividades	El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores					
				Entorno organizacional favorable del tiempo trabajo-familia	El uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador					
X2 Liderazgo	Situación de superioridad jerárquica que favorece ambientes saludables y seguros para el trabajador	En un ambiente laboral en el que se desarrolla el trabajador	Ambiente laboral	Tranquilidad y seguridad en el trabajo	La solución del conflicto a través de la mediación proporcionaría tranquilidad y seguridad a los trabajadores					
				Entorno organizacional favorable.	Cuando se resuelvan los conflictos mediante la mediación se favorecería el clima organizacional					
				Sentido de Pertenencia de los trabajadores	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia de los trabajadores					
				Motivación de los trabajadores	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores					
				Mediadores capacitados en las empresas	Es importante que los mediadores de empresa sean capacitados en las problemáticas empresariales					
				Comunicación efectiva en los diferentes departamentos de los centros laborales.	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa					
				Lograr una comunicación laboral entre los factores de la producción y el sindicato	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa					
				Comunicación interpersonal	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores					
				Uso de la mediación para solucionar conflictos	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los riesgos psicosociales del trabajador					
				Y Disminución de riesgo psicosocial	Interacciones y condiciones en el trabajo, que favorecen la salud emocional y física del trabajador	Disminución de riesgos psicosociales si existiera la mediación para solucionar conflictos	Solución por mediación	Uso de la mediación para solucionar conflictos	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los riesgos psicosociales del trabajador	

Digitalmente por la plataforma MICROSOFT FORMS del día 05 de mayo a las 10:00 horas al día 26 de mayo a las 22:00 horas, la encuesta fue a expertos y conocedores de la materia de seguridad y salud en el trabajo y factores de riesgos psicosociales, se les pidió a cada encuestado que contestara de manera personal, anónima y que a su vez ellos mandaran a más personas conocedoras y expertas el instrumento. Delimitando muy bien la encuesta para personas que puedan aportar sus criterios y conocimientos en las afirmaciones realizadas.

Se dividió en 3 partes:

- 1.-Descripción de la investigación y definiciones de palabras claves para realizar un preámbulo sobre la encuesta.
- 2.-Datos generales de los encuestados y la parte principal para delimitar la muestra de estudio ya que si no sabían contestar esta parte quedan descartados de la investigación. Contestaron 51 personas a la encuesta de los cuales se descartaron a 11 personas por no conocer lo que es la NOM-035-STPS-2018, la mediación y los FRPS.
- 3.-Las 14 afirmaciones que derivaron del estudio de las dimensiones de la presente tesis.

8.6 Resultados de la prueba piloto

Tabla 10 Alpha de Cronbach

ALPHA DE CRONBACH DE LA MUESTRA GENERAL AGRUPADA POR VARIABLE			
VARIABLES	AFIRMACIONES	ALPHA DE CRONBACH	NÚMERO DE ÍTEMS SELECCIONADOS PARA ELIMINAR
X1	SALUD	0.934	0
X2	LIDERAZGO	0.943	2
Y	DISMINUCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES		0
	<u>DE 14 AFIRMACIONES PARA 3 VARIABLES QUEDANDO 12 AFIRMACIONES AL ESTABLECER EL ALPHA.</u>		

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Como se representa en la tabla 16 se valida el instrumento a través de un pilotaje obteniendo el Alfa de Cronbach con las variables eliminando 2 ítems y dejando en la X1 salud con 0.934 y en la Y2 liderazgo 0.943, por lo cual se valida la aplicación del instrumento con 14 afirmaciones de las cuales

se eliminaron 2 quedando en 12 ítems.

8.7 Validación del instrumento

Tabla 11 Fiabilidad del Alfa de Cronbach en la variable X1 salud

Estadísticos de fiabilidad				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	.934	6		

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores ²	21.07	13.920	.787	.925
La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores	21.17	13.795	.824	.921
La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de enfermedades mentales de los trabajadores	21.22	12.826	.748	.931
El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores	21.10	12.840	.853	.916
El uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador	20.95	12.948	.861	.915
La solución del conflicto a través de la mediación proporcionaría tranquilidad y seguridad a los trabajadores	21.07	12.920	.793	.924

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Del resultado en la aplicación del Programa IBM SPSS Statistics 19.se valida la fiabilidad del Alfa de Cronbach en .934 de la variable X1 salud, estableciendo 6 elementos.

Tabla 12 Fiabilidad del Alfa de Cronbach en la variable X2 liderazgo

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia de los trabajadores	16.63	10.788	.855	.929
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores	16.51	10.856	.861	.927
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa	16.34	11.830	.824	.934
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa	16.41	11.749	.833	.932
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores	16.54	11.555	.867	.926

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Con el Programa IBM SPSS Statistics 19 se da la fiabilidad del Alfa de Cronbach de la variable X2 liderazgo con .943% y con 5 elementos.

8.8 Descripción de la aplicación del pilotaje del instrumento

Con el Programa IBM SPSS Statistics 19 la correlación entre las 3 variables resulta entre salud con liderazgo en .585 y con disminución de los FRPS en .582 y con la variable liderazgo en correlación con salud tenemos .585 y con disminución de FRPS en .725 y en relación con las variables disminución de FRPS se correlaciona con salud en .582 y con liderazgo en .725.

Tabla 13 Aplicación del pilotaje del instrumento

Correlaciones

			VARIABLE DE SALUD TODOS LOS ITEMS (agrupado)	VARIABLE DE LIDERAZGO ELIMINADOS ITEMS (agrupado)	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los riesgos psicosociales del trabajador
Rho de Spearman	VARIABLE DE SALUD TODOS LOS ITEMS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.585**	.582**
		Sig. (bilateral)	.	.000	.000
		N	41	41	41
	VARIABLE DE LIDERAZGO ELIMINADOS ITEMS (agrupado)	Coefficiente de correlación	.585**	1.000	.725**
		Sig. (bilateral)	.000	.	.000
		N	41	41	41
	La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los riesgos psicosociales del trabajador	Coefficiente de correlación	.582**	.725**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.
		N	41	41	41

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

- Población para estudiar: 51 personas hombres y mujeres.
- 5 Estados: Nuevo León (43 personas), Colima (4 personas), Guanajuato (1 persona), Oaxaca (1 persona) y Estado de México (2 personas),
- Profesiones: 22 agrupándolas a 10 disciplinas afines siendo la mayor parte abogados, todos con licenciatura, maestría y doctorado.
- Puestos con el 14% de directores generales y 35% diferentes puestos.
- Se eliminaron 10 personas de la encuesta por no conocer del tema quedando la muestra solo a 41 personas todas conocedoras y expertas.
- Las afirmaciones son teniendo 3 variables y 14 afirmaciones después del ALFA se quedó en 12 ítems.

8.9 Resultados del pilotaje del instrumento cuantitativo

Se demuestra que la X1 se correlaciona con la X2 y la Y, lo mismo que la X2 se correlaciona con la X y la Y, por último, tenemos que la Y se correlaciona con la X1 y la X2.

Tabla 14 Variable de salud todos los ítems

VARIABLE DE SALUD TODOS LOS ITEMS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY EN DESACUERDO	1	2.4	2.4	2.4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	4.9	4.9	7.3
	DE ACUERDO	10	24.4	24.4	31.7
	MUY DE ACUERDO	28	68.3	68.3	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Agrupando todos los ítems de la X1 salud en el Programa IBM SPSS Statistics 19 el resultado de la encuesta establece que el 24.4% está de acuerdo y el 68.3% está muy de acuerdo lo que representa la validación del instrumento para la variable.

Tabla 15 Variable de liderazgo eliminados ítems

VARIABLE DE LIDERAZGO ELIMINADOS ITEMS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY EN DESACUERDO	1	2.4	2.4	2.4
	EN DESACUERDO	1	2.4	2.4	4.9
	NI DEACUERDO NI DESACUERDO	2	4.9	4.9	9.8
	DE ACUERDO	15	36.6	36.6	46.3
	MUY DE ACUERDO	22	53.7	53.7	100.0

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Aplicando el Programa IBM SPSS Statistics 19 a la X2 liderazgo agrupando todos los ítems, establece la encuesta que el 36.6% está muy de acuerdo y el 53.7% está muy de acuerdo, lo que representa la validación del instrumento para la variable.

Destacando el contraste entre el pilotaje y el instrumento definitivo que uno fue a expertos en la materia y el otro a representantes de empresas de Nuevo León resaltando en este último la realidad que al día de la terminación de la tesis da como resultado cuantas empresas aplican la NOM-035-STPS-2018, así como el perfil de la profesión de los encuestados que es diferente, del pilotaje y del instrumento definitivo

8.10 Análisis de resultados de aplicación del instrumento definitivo.

Se realizó digitalmente por la plataforma MICROSOFT FORMS del día 06 de octubre a las 17:00 horas al día 21 de octubre a las 18:00 hrs., se realizó una muestra de 50 empresas del estado de Nuevo León.

Se dividió en 2 partes la primera datos generales de los encuestados y la segunda en las 14 afirmaciones que derivaron del estudio de las dimensiones de la presente tesis.

Tabla 16 Grado de escolaridad

		Grado de escolaridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Preparatoria	1	2.0	2.0	2.0
	Licenciatura	29	58.0	58.0	60.0
	Maestría	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Aplicando el Programa IBM SPSS Statistics 19 destaca que el 58% tienen grado de licenciatura y el 40% grado de maestría.

Tabla 17 Profesión

		Profesión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ciencias exactas	12	24.0	24.0	24.0
	Ciencias administrativas	16	32.0	32.0	56.0
	Ciencias de la salud	9	18.0	18.0	74.0
	Ciencias sociales	6	12.0	12.0	86.0
	Otro	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

En la tabla anterior representa a los sujetos que se aplicó el instrumento que son representantes de empresas del área metropolitana, siendo el 12% ciencias sociales, 14% otros, 18% ciencias de la salud, 24% ciencias exactas y 32% ciencias administrativas.

Tabla 18 Conocimiento de la mediación

Conocimiento de la mediación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	70.0	70.0	70.0
	No	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Es importante para la aplicación del instrumento cualitativo y poder correlacional con el cualitativo el conocimiento de la mediación por parte de la muestra destacando que el 70% conoce que es la mediación y el 30% no sabe que es la mediación.

Tabla 19 Factores de riesgo psicosocial

Factores de riesgo psicosocial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	37	74.0	74.0	74.0
	No	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Con el Programa IBM SPSS Statistics 19 se estableció en la encuesta que conocen los FRPS el 74% y los que no conocen que son los FRPS son el 26%.

Tabla 20 Aplicación de la Norma

		Aplicación de la Norma			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	24	48.0	48.0	48.0
	No	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Para el estudio de la presente tesis es importante conocer quienes aplican actualmente la NOM-035-STPS-2018 después de su iniciación de la vigencia y con las situaciones de la pandemia que se han presentado para poder empezar con la aplicación e instrumentación de dicha norma, lo que representa que el 48% de las empresas si aplican la NOM-035-STPS-2018 y el 52% no aplica la norma aún en sus empresas.

Tabla 21 La disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores

La disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24.0	24.0	28.0
	De acuerdo	17	34.0	34.0	62.0
	Muy de acuerdo	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Con la aplicación instrumento en el Programa IBM SPSS Statistics 19 se determinó la encuesta que el 38% está muy de acuerdo y el 34% están de acuerdo en la disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores.

Tabla 22 La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores

La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.0	18.0	20.0
	De acuerdo	24	48.0	48.0	68.0
	Muy de acuerdo	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

El 48% de los encuestados estableció estar de acuerdo y el 32% muy de acuerdo con la disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores, aplicando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 23 La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de enfermedades mentales de los trabajadores

La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de enfermedades mentales de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	5	10.0	10.0	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0	16.0	28.0
	De acuerdo	22	44.0	44.0	72.0
	Muy de acuerdo	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Con la aplicación del Programa IBM SPSS Statistics 19 establece que el 44% está de acuerdo y el 28% muy de acuerdo en implementar la disminución de los conflictos mediante la mediación reducirían los casos de enfermedades mentales de los trabajadores.

Tabla 24 El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores

		El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.0	22.0	26.0
	De acuerdo	27	54.0	54.0	80.0
	Muy de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores establecen en la encuesta estar de acuerdo el 54%, muy de acuerdo el 20% y el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19

Tabla 25 El uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador

		El uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0	10.0	12.0
	De acuerdo	28	56.0	56.0	68.0
	Muy de acuerdo	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Aplicando el Programa IBM SPSS Statistics 19 se establece que el uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador con un 56% de encuestas que dicen estar de acuerdo y con un 32% muy de acuerdo.

Tabla 26 La solución del conflicto a través de la mediación proporcionaría tranquilidad y seguridad a los trabajadores

La solución del conflicto a través de la mediación proporcionaría tranquilidad y seguridad a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	En desacuerdo	1	2.0	2.0	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0	16.0	22.0
	De acuerdo	27	54.0	54.0	76.0
	Muy de acuerdo	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

En el ítem la solución del conflicto a través de la mediación propiciaría tranquilidad y seguridad en los trabajadores estableciendo que el 54% señaló estar de acuerdo y el 24% muy de acuerdo, aplicando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 27 Cuando se resuelvan los conflictos mediante la mediación se favorecería el clima organizacional

Cuando se resuelvan los conflictos mediante la mediación se favorecería el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	14.0
	De acuerdo	28	56.0	56.0	70.0
	Muy de acuerdo	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Aplicando el Programa IBM SPSS Statistics 19 da el 56% de acuerdo y el 30% muy de acuerdo cuando se resuelven los conflictos mediante la mediación se favorecería el clima organizacional.

Tabla 28 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia de los trabajadores

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24.0	24.0	30.0
	De acuerdo	25	50.0	50.0	80.0
	Muy de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Con la aplicación del Programa IBM SPSS Statistics 19 el 50% señala estar de acuerdo, el 20% muy de acuerdo y el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo en la solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia.

Tabla 29 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.0	20.0	24.0
	De acuerdo	28	56.0	56.0	80.0
	Muy de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

En la solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores establece que el 56% está de acuerdo y el 20% muy de acuerdo utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 30 Es importante que los mediadores de empresa sean capacitados en los conflictos empresariales

Es importante que los mediadores de empresa sean capacitados en los conflictos empresariales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	19	38.0	38.0	48.0
	Muy de acuerdo	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

El 52% estableció estar muy de acuerdo y 38% de acuerdo con señalar que es importante que los mediadores de empresas sean capacitados en los conflictos empresariales utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 31 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.0	14.0	16.0
	De acuerdo	26	52.0	52.0	68.0
	Muy de acuerdo	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Estableciendo el Programa IBM SPSS Statistics 19 el 52% dijo estar de acuerdo y el 32% muy de acuerdo en la solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa.

Tabla 32 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.0	20.0	20.0
	De acuerdo	28	56.0	56.0	76.0
	Muy de acuerdo	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Se destaca que en la solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa, nadie señaló estar en desacuerdo y el 56% señala estar de acuerdo, el 24% muy de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 33 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0	12.0	14.0
	De acuerdo	33	66.0	66.0	80.0
	Muy de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores, establece el 66% estar de acuerdo y el 20% muy de acuerdo, utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 34 La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los factores de riesgo psicosocial del trabajador

La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la disminución de los factores de riesgo psicosocial del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válidos	En desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	26.0	26.0	34.0
	De acuerdo	20	40.0	40.0	74.0
	Muy de acuerdo	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

En la solución de los conflictos a través de la mediación, favorecería la disminución de los FRPS del trabajador, el 40% dijo estar de acuerdo, el 26% muy de acuerdo y el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 35 Estadísticos de fiabilidad de las variables X1 salud, X2 liderazgo e Y disminución de los FRPS

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	3

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Obteniendo el resultado .918 a través del Programa observa la estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach demostrando que se obtiene a través de las 3 variables, X1 salud, X2 liderazgo y la Y disminución de los FRPS mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 36 Estadísticos de fiabilidad de la variable X1 salud

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.899	.901	6

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

La estadística de fiabilidad con el Alfa de Cronbach con 6 ítems de la variable X1 salud, estableció el .899 con la validación del Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 37 Estadísticos de los elementos de la variable X1 salud

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
La disminución de conflictos impactaría en la reducción de enfermedades en los trabajadores	4.04	.947	50
La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de atención de trabajadores	4.08	.829	50
La disminución de los conflictos mediante la mediación reduciría los casos de enfermedades mentales de los trabajadores	3.86	1.010	50
El uso de la mediación disminuiría los conflictos de los trabajadores	3.88	.824	50
El uso de la mediación favorece el entorno organizacional del trabajador	4.18	.691	50
La solución del conflicto a través de la mediación proporcionaría tranquilidad y seguridad a los trabajadores	3.92	.922	50

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Se muestran la aplicación de los ítems de acuerdo con la variable X1 salud.

Tabla 38 Estadísticos de fiabilidad de la variable X2 liderazgo

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.899	.899	7

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Con la estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach da .899 para 7 ítems para la X2 liderazgo

utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Tabla 39 Estadísticos de los elementos de la variable X2 liderazgo

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
Cuando se resuelvan los conflictos mediante la mediación se favorecería el clima organizacional	4.14	.700	50
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería el sentido de pertenencia de los trabajadores	3.84	.817	50
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la motivación de los trabajadores	3.92	.752	50
Es importante que los mediadores de empresa sean capacitados en los conflictos empresariales	4.42	.673	50
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de la empresa	4.14	.729	50
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa	4.04	.669	50
La solución de los conflictos a través de la mediación favorecería la comunicación entre los trabajadores	4.04	.638	50

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

Utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19 se establecen los 7 ítems de la variable X2 liderazgo.

Tabla 40 Matriz de correlaciones inter elementos

Matriz de correlaciones inter-elementos			
	Salud	Liderazgo	Disminución de los FRPS
Salud	1.000	.821	.880

Liderazgo	.821	1.000	.793
Disminución de los FRPS	.880	.793	1.000

Tabla de elaboración propia mediante el Programa IBM SPSS Statistics 19.

La correlación entre la variable X1 salud con la X2 liderazgo es de .821, salud con disminución con FRPS es de .880 y la variable X2 liderazgo con la X2 salud es de .821 y con Y disminución de FRPS es de .793, en la aplicación de la correlacional con la variable Y disminución de los FRPS la correlación con la X1 salud es de .880 mientras que con la X2 liderazgo .793, utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 19.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En el presente cuadro comparativo de los métodos cualitativo y cuantitativo se explica de una manera breve la relación que existe entre las variables si se aceptaron o rechazaron y la triangulación entre los dos instrumentos mixtos.

METODO CUALITATIVO	METODO CUANTITATIVO
<p>INSTRUMENTO Entrevista con preguntas semiestructuradas.</p> <p>SUJETOS Se realizó a expertos de todo el país hombres y mujeres conocedores del derecho laboral, redactores de las normas oficiales del trabajo, consultores en FRPS, médicos de medicina del trabajo, psicólogos, funcionarios laborales, mediadores.</p> <p>MUESTRA 25 personas</p>	<p>INSTRUMENTO Encuestas.</p> <p>SUJETOS Empresas del Estado de Nuevo León, contestando los responsables de las áreas de relaciones laborales, recursos humanos, dueños de pequeñas y medianas empresas.</p> <p>MUESTRA 50 empresas de Nuevo León.</p> <p>ALFA DE CRONBACH .918</p>
<p>PRINCIPALES RESULTADOS La mayoría de los entrevistados señalan que todos los FRPS pueden ser mediados destacando en primer lugar la violencia laboral con el 25% que a su vez se señalan que el acoso con un 66.7% y el hostigamiento con un 33.3%. La carga de trabajo representa un 16.3% seguido de liderazgo negativo y relaciones negativas con un 15% y la vinculación trabajo familia con un 13.8%. Que los beneficios si se implementa la mediación serían un 26.8% como una medida de prevención, con un 19.6% está el mejorar las relaciones laborales y con un 15.5% mejorar el</p>	<p>PRINCIPALES RESULTADOS El 52% de las empresas no aplican la norma, el 70% conoce que es la mediación, el 74% sabe que son los FRPS, la mayoría de las empresas están de acuerdo que se aplique la mediación para que disminuyan los FRPS y aumente la salud de los trabajadores y mejora el liderazgo de los trabajadores.</p>

<p>bienestar de los trabajadores. En el contexto de aplicar la mediación y ver como se reflejaría la productividad señalan que es a través de la eficacia con un 43.6% y mejorando el estado de ánimo de los trabajadores un 32.7%. En relación con el bienestar emocional si se aplica la mediación sería con 31.3% la confianza y un 27.5% mejorar el bienestar y la felicidad en el trabajo con un 17.5%.</p>	
<p>VARIABLES ACEPTADAS Y RECHAZADAS</p> <p>La variable X1 salud fue aceptada por que el 63.2% de las respuestas al momento de preguntar sobre los beneficios en la salud si se aplica la mediación destacando que el 47.1% establece la salud mental y un 44.1% la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>La variable X2 liderazgo fue aceptada por que, al preguntar sobre los beneficios de la salud, liderazgo y el bienestar de los trabajadores está empatado con 27.7% el bienestar emocional y el liderazgo de los trabajadores. Y al preguntar sobre la aplicación del liderazgo con la mediación el 38.8% señalan que se evitarían conflictos y que sea de manera positiva el 31.3% y creando nuevos liderazgos con un 21.3%.</p> <p>La variable Y disminución de los FRPS si se acepta porque la mayoría de las personas contestaron que la mediación ayudaría a prevenir conflictos y que serían atreves</p>	<p>VARIABLES ACEPTADAS Y RECHAZADAS</p> <p>La variable X1 salud fue aceptada, para este apartado se considerarán la suma de las respuestas muy de acuerdo y de acuerdo en los porcentajes que se darán, el 72% señala que si se aplica la mediación disminuirían las enfermedades de los trabajadores, 72% señala que disminuirían las enfermedades mentales, el 80% establece que se reducirían la atención a los trabajadores y el 74% señala que disminuirían los conflictos de los trabajadores.</p> <p>La variable X2 liderazgo fue aceptada el 86% señala que si se aplica la mediación favorecería el clima organizacional, el 70% favorecería el sentido de pertenencia, 76% señala que favorecería la motivación, el 84% señala que favorecería la comunicación efectiva entre las áreas de las empresas y el 80% dice que favorecería la comunicación entre el sindicato y la empresa, el 86% señala que favorecería la comunicación entre los</p>

<p>primero de un diagnóstico con un 20.9% y con programas de comunicación y capacitación empatados con un 20% y midiendo los resultados con un 19.1%.</p>	<p>trabajadores. La variable Y disminución de los FRPS si se acepta por que el 76% señala la disminución de los FRPS si se aplica la mediación.</p>
<p style="text-align: center;">FINAL</p> <p style="text-align: center;">VARIABLES ACEPTADAS Y RECHAZADAS</p> <p>El análisis de manera general en el instrumento cuantitativo con la descripción en la aplicación a representantes de empresas en forma de cuestionario y las entrevistas semiestructuradas del cualitativo aplicada a expertos coinciden en su mayoría que la hipótesis se acepta con las variables donde los beneficios en la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los FRPS de los trabajadores en el marco de la NOM-035-STPS-2018 son salud y liderazgo. Se relaciona que las variables si se aceptan en los instrumentos en la X1 Salud, la X2 Liderazgo y la Y disminución de los FRPS estando de acuerdo la mayoría de la muestra de ambos instrumentos de investigación.</p>	

Tabla de elaboración propia con información de los Programas MXQDA 2022 e IBM SPSS Statistics 19.

Como parte del proceso de estudio y análisis que se desarrolló en la presente tesis se dan los comentarios finales para establecer el resultado de los objetivos específicos que se plantearon que son: con relación al primer objetivo inciso a), se concluye que para definir con base en los resultados de la investigación la viabilidad para implementar la mediación para solucionar los FRPS, los resultados del instrumento cualitativo son que los FRPS que pueden ser mediables en primer lugar son la violencia labora con un 22.8%, la carga de trabajo 16.7%, el liderazgo negativo y relaciones negativas con un 15.8%, ambiente de trabajo, trabajo-familia, las jornadas de trabajo, empatados los tres con un 12.3% y en falta de control son 7.9% destacando que casi todos los expertos señalaron que se podía usar en la mayoría de los FRPS la mediación y algunos les dieron más énfasis a estos factores que destacan pero todos están de acuerdo que se pueden mediar los FRPS.

Es importante señalar que en la NOM-035-STPS-2018 divide la violencia con acoso, hostigamiento y malos tratos y los expertos señalan que el principal FRPS se podría ser mediable con un 89.9% es el acoso y el hostigamiento un 11.1% y malos tratos nadie lo refirió, considerando en lo personal que falta información de que son los malos tratos a los propios trabajadores, sindicatos y empleadores

para que sepan cuando se dan los malos tratos y prevenirlos.

Al señalar los FRPS que quedó en segundo lugar la NOM-035-STPS-2018 también lo divide en dos, los liderazgos negativos quedando con un 80% y las relaciones negativas con un 20%, determinando como referencia que dentro del objetivo uno que, si se determina que se puede aplicar a mediación para solucionar los FRPS, aunado que la siguiente pregunta a los especialistas cuales son los beneficios si se implementa la mediación en los FRPS. Como resultado de esta pregunta al grupo interdisciplinario que se realizó señalan el principal beneficio si se implementa la mediación es la prevención con un 26.8% el poder mejorar las relaciones laborales con un 19.6% el generar bienestar entre los trabajadores un 15.5%, el prevenir demandas 14.2%, el poder mejorar la productividad un 12.4% que ayude para que el conflicto sea más rápido en 6.2%, el que puede ayudar a prevenir inspecciones 3.1% y para mejorar el liderazgo un 2.1%, por lo que la respuesta al objetivo uno sería que si se podría aplicar la mediación para solucionar los FRPS, siendo uno de los principales beneficios la prevención, mejorar las relaciones laborales y el bienestar entre las personas trabajadoras.

En relación con la información obtenida en la tesis se destaca que la Comunidad Autónoma de la Rioja en España aplican la mediación para resolver conflictos de riesgo psicosociales, ellos cuentan con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales siempre cuidando la seguridad y la salud de las personas trabajadoras aplicando la intermediación de manera voluntaria antes de un juicio. El C190 de la OIT establece que se pueden aplicar los MASC para solucionar los conflictos que protege el convenio como lo son la eliminación de cualquier tipo de violencia, la discriminación, por ello esta tesis se fortalece con el objetivo específico que da como resultado de la violencia es el que está más alto señalado para poder ser mediable con el resultado cualitativo. México tiene ya ratificado por el Senado de la República el C190 desde el 06 de julio del año 2022 por lo cual está obligado a modificar sus leyes internas para el cumplimiento de dicho convenio.

Para responder el segundo objetivo inciso b), que es identificar la salud y el liderazgo como medios para generar bienestar emocional en los FRPS se establece lo siguiente, se pregunta a los expertos que den sus puntos de vista y como resultado general está que consideran casi igual de importantes los tres conceptos porque se establece bienestar emocional y liderazgo de los trabajadores empatados con un 27.5% y el de bienestar en la salud con un 26.1% y al señalar cuales serían los principales beneficios en la salud está con un 63.2% que a su vez la salud se subdivide en salud mental

47.1%, seguridad y salud en el trabajo 44.1% y salud física 8.8% destacando la importancia que la mayoría le da a la salud mental y a la seguridad y salud de las personas trabajadoras. La disminución del estrés está en un 18.4% y bienestar 7.9% las demás opciones están muy por debajo, con lo que señalaron los expertos.

El objetivo específico del inciso a) señala: definir con base a los resultados de la investigación la viabilidad para implementar la mediación para solucionar los FRPS y su artículo 10 establece que se deben de establecer medidas para dar seguimiento en todo lo relacionado a las normas donde hable de acoso o cualquier tipo de violencia para las personas trabajadores y se puede aplicar MASC en cada uno de los centros de trabajo o pueden ser externos al centro de trabajo y que puede ser aplicado a todo lugar de trabajo ya sean de la iniciativa privada, pública o cualquier otro tipo de trabajo presencial o a distancia.

Al hablar del liderazgo de cómo influye en los trabajadores y los empleadores si se utiliza la mediación la respuesta fue que se evitarían conflictos con un 38.8% y aumentó en productividad en un 31.3% y ayudando a generar nuevos liderazgos 21.3% y muy por debajo empoderando a más personas con un 8.8% y el beneficio que se tendría con la productividad y el bienestar emocional de las personas trabajadoras es en tener más confianza con un 31.3%, mejorar el bienestar en un 27.5%, la felicidad un 17.5% y satisfacción de los trabajadores en un 12.5% muy por debajo seguridad y salud.

Resumiendo, el objetivo del inciso b), el identificar la salud y el liderazgo como medios para generar el bienestar emocional de los FRPS, el resultado es positivo para implementar la mediación que beneficiaría en la salud mental y la salud y seguridad son las más altas de la respuesta y en el liderazgo es que ayudaría a evitar conflictos y que sean de manera positiva para tener el bienestar emocional al darle la confianza a las personas trabajadoras y mejorar el bienestar en el centro de trabajo.

Al hablar del objetivo c) enunciar cuales son los beneficios que genera la implementación de la mediación en los FRPS y estableciendo con los expertos de como comprobar el aumento el liderazgo y salud de los trabajadores y empleadores si se utiliza la mediación la principal respuesta es la productividad con un 27.6%, el liderazgo de superiores con un 20.7% y que ayudaría a disminuir las incapacidades con un 17.2% seguido con el trabajo en equipo de un 15.5% y la disminución de la

ansiedad un 12.1% muy por debajo en un 6.9% la disminución del ausentismo. Retomando que unos los principales beneficios son la productividad, y el que los superiores jerárquicos tengan más liderazgos.

Como un beneficio que se puede dar en este objetivo consiste en que la mediación se pueda aplicar de manera preventiva porque ayudaría a prevenir cualquier tipo de conflicto en una relación laboral por eso en la Comunidad Autónoma de la Rioja tiene como objetivos que se puedan obtener si se implementa bien la mediación es que sea resuelto de manera rápida y donde se respete de manera responsable la integridad de las personas trabajadoras que la respuesta en la solución del conflicto de FRPS pueda asegurar que sean de una manera ágiles y ayudar en la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

Como un beneficio que se puede dar en que la respuesta en la solución del conflicto de factores de riesgo puede asegurar que sean de una manera ágiles y ayudar en la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Este objetivo es que en la mediación se pueda aplicar de manera preventiva porque ayudaría a prevenir cualquier tipo de conflicto en una relación laboral, por eso en la Comunidad Autónoma de la Rioja tiene como objetivo que se puedan obtener si se implementa bien la mediación es que sea resuelto de manera rápida y donde se respete de manera responsable la integridad de las personas trabajadoras.

Con respecto al objetivo cuarto que es delimitar los elementos que permita de manera efectiva actuar para que en la NOM-035-STPS-2018 al establecer la figura de la mediación y solucionar los conflictos que se presentan y señalan cuales serían los FRPS que los entrevistados propondrían para que se pudiera implementar la mediación son en primer lugar con 25% la violencia laboral que a su vez se ,subdivide de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 en acoso con un 66.7%, el hostigamiento un 33.3% y un 0% malos tratos, la carga de trabajo es de 16.3%, los liderazgos en 15% que a su vez se subdivide en liderazgos negativos con un 75% y relaciones negativas en 25%, después está trabajo-familia con un 13.8%, las jornadas de trabajo, falta de control y ambiente de trabajo empatados con un 10% cada uno dando como resultado que todos los factores pueden ser mediados, según lo señalan los expertos en el instrumento cualitativo.

Como implementaría un programa de prevención para disminuir los FRPS utilizando la mediación

sería a través de diagnósticos con un 20.9% con una buena comunicación y capacitación empatados con un 20% seguido con un 19.1% con una medición y con la ayuda de expertos en un 10.9% y por último con evaluaciones en 9.1%, dando como respuesta que se requiere tener primero un buen diagnóstico de todo el centro de trabajo antes de tomar acciones, donde con la ayuda de la comunicación y capacitación adecuada que se da a las personas trabajadoras, al sindicato, a los empleadores se logrará ayudar a prevenir los FRPS, donde ayudaría el tener una medición adecuada a cada área de trabajo y con relación a sus puestos y condiciones de seguridad y salud de cada centro de trabajo.

Con respecto a que método y por qué utilizaría para demostrar que funciona la mediación en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 las respuestas de los expertos fueron en 24.7% a través de protocolos y manuales, con realización de encuestas con un 15.1% con la observación de 14.0% con la ayuda de estadísticas y estudios cuantitativos un 12.9% utilizando la correlación 11.8% y con el instrumento cualitativo un 8.6% destacando la importancia que deben de tener cada centro de trabajo cuenta con protocolos y manuales que tengan encuestas para que se obtengan los mejores resultados en la aplicación.

En este sentido para delimitar los elementos que debe de tener sería que se puede enfocar en todos los FRPS dando prioridad a la violencia laboral, la carga de trabajo, liderazgos negativos y relaciones negativas y relaciones negativas y la vinculación trabajo-familia a través de diagnósticos y una buena comunicación y capacitación que se da en los centros de trabajo para medir los resultados, con el liderazgo de las personas que están al frente de los centros de trabajo.

Con el objetivo general de la tesis tenemos que demostrar que la salud y liderazgo son los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuye los FRPS de los trabajadores en el marco de la NOM-035-STPS-2018, resulta que analizando las respuestas se da de los beneficios son el bienestar emocional el liderazgo de los trabajadores y beneficios de la salud y siendo la salud mental la más importante y la salud y seguridad de los trabajadores y donde la mayoría de los FRPS pueden ser mediables.

En relación con la hipótesis en los beneficios de la solución de los conflictos laborales a través de la mediación que disminuyen los FRPS de los trabajadores en el marco de la NOM-035-STPS-2018 son

salud y liderazgo, como la representación gráfica de la hipótesis son X1 salud, X2 liderazgo y la disminución de los FRPS es la Y, se determina que si se puede dar porque la mayoría de los encuestados dicen que si ayudaría a prevenir conflictos en los centros de trabajo si se aplica la mediación.

BIBLIOGRAFÍA

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (20 de Diciembre de 2018). *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. Recuperado el 22 de Octubre de 2022, de Comisión Nacional de los Derechos Humanos: <https://www.cndh.org.mx/noticia/se-realiza-en-mexico-la-primera-conferencia-mundial-sobre-la-mujer#:~:text=El%2018%20de%20diciembre%20de,junio%20al%202%20de%20julio>.
- Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/conferences/women>
- Abú-Shams, K., & Tiberio, G. (2005). Introducción: Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 5-6. Recuperado el 24 de November de 2021, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272005000200001
- Aguilar Bustamante, M. C. (2020). Liderazgo y Cultura Organizacional. En J. J. Vesga R., M. García-Rubiano, E. Quiroz González, E. J. Castaño González, M. C. Aguilar Bustamante, V. Andrade Jaramillo, . . . J. A. Ángel Jaramillo, *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional* (1era ed., Vol. 12, pág. 21). Bogotá: Universidad Católica de Colombia. doi:10.14718/9789585133495.2020
- Ahrendt, D., Cabrita, J., Clerici, E., Hurley, J., Leončikas, T., & Mascherini, M. (2020). *Living, working and COVID-19*. Luxemburgo. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20059en.pdf
- Ahrendt, D., Consolini, M., Mascherini, M., & Sándor, E. (2022). *Quinta ronda de la encuesta electrónica «Vida, trabajo y COVID-19»: Living in a new era of uncertainty*. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/report/2022/fifth-round-of-the-living-working-and-covid-19-e-survey-living-in-a-new-era-of-uncertainty>
- Arnulfo Sánchez García. (2020). *Teletrabajo Elementos técnicos, jurídicos y gestión de conflictos Capítulo I Elementos Técnicos mínimos a considerar en la migración a la modalidad teletrabajo*. Tirant Lo Blanch.
- Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. (25 de Septiembre de 2015). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible – Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la->

agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/

- Baixauli Gallego, E. (2010). *El conflicto empresarial*. Tirant lo Blanch. Recuperado el 19 de Octubre de 2022
- Bass, B. M. (01 de Marzo de 1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32. doi:10.1080/135943299398410
- Bass, B. M., & Stogdill, R. M. (1990). *Bass & Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Application* (3 ed.). New York: Free Press. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022
- Beauregard, L. P. (19 de Diciembre de 2022). Harvey Weinstein es declarado culpable de violación en su juicio de Los Ángeles. *El país*. Recuperado el 2023 de Enero de 14, de <https://elpais.com/sociedad/2022-12-20/harvey-weinstein-es-declarado-culpable-de-violacion-en-su-juicio-de-los-angeles.html>
- Blázquez Agudo, E. M. (2021). *La resolución de los conflictos laborales a través de la mediación y los derechos colaborativos*. Tirant lo Blanch. Recuperado el 17 de Octubre de 2022
- Boletín Oficial del Estado. (1889). *BOE-A-1889-4763 Real Decreto de 24 de julio de 1889 por que se publica el Código Civil*. España: Jefatura del Estado. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1889-4763>
- Boletín Oficial del Estado. (1989). *Directiva del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo*. B.O.E. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1989-80648>
- Boletín Oficial del Estado. (2013). *BOE-A-2013-13647 Real Decreto 980/2013 de 13 de diciembre por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de 6 de julio de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. España: Jefatura del Estado. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-13647>
- Bosio Campello, L. G., & de Deus Lima, R. (2021). La Relación de la Protección del Derecho Humano a la salud y el medio ambiente en beneficio de la salud mundial en el contexto del desarrollo sustentable. En G. G. Carranza, & C. E. Zalazar, *Nuevas perspectivas de vulnerabilidad en el derecho a la salud* (págs. 155-172). Ciudad de México: Tirant Lo Blanch.
- Broughton, A., Georgallis, M., Gregulska, J., Owdzia, A., Wester, M., & Howard, A. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence from the*

Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Executive Summary. European Agency for Safety and Health at work. Recuperado el 13 de Septiembre de 2022, de <https://osha.europa.eu/en/publications/summary-managing-psychosocial-risks-european-micro-and-small-enterprises-qualitative-evidence-third-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-2019>

Brunier, A., & Harris, M. (14 de Mayo de 2020). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/noticias/14-5-2020-aumentar-sustancialmente-inversiones-para-evitar-crisis-salud-mental>

Caballero Ochoa, J. L., Steiner, C., & Ferrer Mac-Gregor, E. (2013). *Derechos humanos en la Constitución. Comentarios de jurisprudencia constitucional e interamericana* (Vol. 1). (U. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Ed.) Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/5010412>

Cabanellas, G., & Russomano, M. (1979). *Los conflictos colectivos de trabajo y su solución*. Buenos Aires: Heliasta. Recuperado el 01 de Diciembre de 2022

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (5 de Febrero de 1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1 de Abril de 1970). *Ley Federal del Trabajo*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de Cámara de Diputados: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft.htm>

Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. (5 de Febrero de 1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. (1931). *Código Penal Federal*. Recuperado el 10 de Octubre de 2022, de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPF.pdf>

Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. (1º de Abril de 1970). *Ley Federal del Trabajo*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Cámara de Diputados: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_310721.pdf

Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. (2007). *Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia*. México. Recuperado el 2022, de

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

Carranza, G. G., & Salazar, C. E. (2018). *Nuevas perspectivas de vulnerabilidad en el derecho a la salud* (Primera ed.). Tirant lo Blanch. Recuperado el 01 de Octubre de 2022

Caso Poblete Vilches y Otros VS Chile (Corte Interamericana de Derechos Humanos 08 de Marzo de 2018). Recuperado el 10 de Octubre de 2022, de <https://cdh.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/sites/3/2018/06/caso-poblete-vilches-vs-chile.pdf>

Cázares Sánchez, C. (30 de Junio de 2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Cambios Y Permanencias*, 11(1), 602–624. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/11075>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Ciudad de México: McGRAW-HILL.

Cialti, P.-H. (2016). Los mecanismos autónomos de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales: el caso español y apuntes sobre la legislación colombiana. *Revista de Derecho*(45), 169-211. Recuperado el 16 de Octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85144617008.pdf>

Comisión Europea. (2004). *Código de conducta europeo para mediadores*. Recuperado el 06 de Octubre de 2022, de <https://www.cortearbitrajeymediacionvalencia.com/wp-content/uploads/2018/10/Codigo-de-conducta-europeo-para-mediadores.pdf>

Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular. (31 de Agosto de Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular). *Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular*. Obtenido de Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular: <http://cardiosalud.org/factores-de-riesgo/>

Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (10 de Abril de 2014). *Ministerio de Trabajo y Economía Social*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de Ministerio de Trabajo y Economía Social:
<https://www.insst.es/documents/94886/571524/Puntos+de+acuerdo+del+Grupo+de+Trabajo+Riesgos+Psicosociales/b0ebee00-acd5-45a7-b899-6056c8381e74>

Comunidades Europeas. (1976). *Directiva del Consejo de 9 de febrero de 1976 relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31976L0207&from=ES>

Comunidades Europeas. (1978). *Directiva 79/7/CEE del Consejo, de 19 de diciembre de 1978, relativa a la aplicación progresiva del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en materia de seguridad social*. Recuperado el 24 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31979L0007&from=ES>

Comunidades Europeas. (1986). *Directiva 86/378/CEE del Consejo, de 24 de julio de 1986, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en los regímenes profesionales de seguridad social*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31986L0378&from=ES>

Comunidades Europeas. (1992). *Directiva 92/85/CEE del Consejo, de 19 de octubre de 1992, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1992-81903#:~:text=L%2D1992%2D81903-,Directiva%2092%2F85%2FCEE%20del%20Consejo%2C%20de%2019%20de,del%20art%C3%A1culo%2016%20de%20la>

Comunidades Europeas. (1996). *Directiva 96/34/CE del Consejo, de 3 de junio de 1996, relativa al Acuerdo marco sobre el permiso parental celebrado por la UNICE, el CEEP y la CES*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1996-80884>

Comunidades Europeas. (1996). *Directiva 96/97/CE del Consejo de 20 de diciembre de 1996 por la que se modifica la Directiva 86/378/CEE relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en los regímenes profesionales de seguridad social*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31996L0097&from=ES>

Comunidades Europeas. (1997). *Directiva 97/80/CE del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a la carga de la prueba en los casos de discriminación por razón de sexo*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de [https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1998-80091#:~:text=L%2D1998%2D80091-,Directiva%2097%2F80%2FCE%20del%20Consejo%2C%20de%2015%20de,discriminaci%C3%B3n%20por%20raz%C3%B3n%20de%20sexo.&text=Publicado%20en%3A,a%208%20\(3%20p%C3%A1gs.%20\)](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1998-80091#:~:text=L%2D1998%2D80091-,Directiva%2097%2F80%2FCE%20del%20Consejo%2C%20de%2015%20de,discriminaci%C3%B3n%20por%20raz%C3%B3n%20de%20sexo.&text=Publicado%20en%3A,a%208%20(3%20p%C3%A1gs.%20))

Comunidades Europeas. (1997). *Directiva 97/81/CE del Consejo de 15 de diciembre de 1997 relativa al*

- Acuerdo marco sobre el trabajo a tiempo parcial concluido por la UNICE, el CEEP y la CES - Anexo : Acuerdo marco sobre el trabajo a tiempo parcial.* Recuperado el 2022 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997L0081&from=ES>
- Comunidades Europeas. (1997). *Tratado de Amsterdam por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos.* Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:11997D/TXT&from=ES>
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.* Obtenido de https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- Confederación de empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* . Deposito Legal . Obtenido de https://www.psicovitale.com/wp-content/uploads/2020/05/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo. (10 de Mayo de 1944). *Declaración relativa a los fines y objetivos de la Organización Internacional del Trabajo Declaración de Filadelfia La Conf.* Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de ILO: <https://www.ilo.org/legacy/spanish/inwork/cb-policy-guide/declaraciondefiladelfia1944.pdf>
- Consejería de Empleo y Hacienda. (2017). *Prevención de los Riesgos Psicosociales. Intermediación en Riesgos Laborales.* Madrid: Comunidad de Madrid. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022, de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM015629.pdf>
- Consejo de Comunidades Europeas. (12 de Junio de 1989). Directiva 89/391/CEE, del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Sala_de_comunicaciones/Noticias/2014/adj_not_20140606_2.pdf
- Consejo General del Poder Judicial. (2016). *Guía para la Práctica de la Mediación Intrajudicial.* Consejo General del Poder Judicial. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de <file:///C:/Users/Mayela/Downloads/20161108%20GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20PR%C3%81CTICA%20DE%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20INTRAJUDICIAL..pdf>
- Cornelio Landero, E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *BARATARIA Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 81-95.

doi:10.20932/barataria.v0i17.57

- Cornelio Landero, E. (2019). Mediación laboral: justicia horizontal en México. *Mediación, Arbitraje y Conciliación: Una puesta al día*, 371-386. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7940104>
- Cortes Generales. (29 de Diciembre de 1978). BOE-A-1978-31229 Constitución Española. España. Recuperado el 19 de Agosto de 2021, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Coser, L. (1957). Social conflict and the theory of social change. *The British Journal of Sociology*, 8(3), 197-207. doi:<https://doi.org/10.2307/586859>
- Danish Working Environment Authority. (2004). *Executive Order No. 559 of 17 June 2004 on the Performance of Work issued by the Danish Working Environment Authority*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://www.mass.gov/executive-orders/no-559-establishing-the-office-of-access-and-opportunity-with-the-office-of-the-governor>
- De Freitas Campos, R., & Tasca, T. (2021). Diplomacia sanitaria y reglamentación internacional de los productos asociados como factores de riesgo para las enfermedades crónicas no transmisibles. En G. G. Carranza, & C. E. Zalazar, *Nuevas perspectivas de vulnerabilidad en el derecho a la salud* (págs. 101-114). Ciudad de México: Tirant Lo Blanch.
- Delgado Fernández, S. (2004). Sobre el concepto y el estudio de liderazgo político. Una propuesta de síntesis. *Psicología Política*, 29, 7-29. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022, de <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N29-1.pdf>
- Denmark's Liberal Party and the Conservative People's Party, the Social Democratic Party, the Danish People's Party and the Social Liberal Party. (11 de Marzo de 2011). Agreement between the Danish government (Denmark's Liberal Party and the Conservative People's Party), the Social Democratic Party, the Danish People's Party and the Social Liberal Party: A strategy for working environment efforts up to 2020. Dinamarca. Obtenido de https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrNPBzIQ2VjIDkPgifD8Qt.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1667609672/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.ilo.org%2fdyn%2flegosh%2fen%2ff%3fp%3dLEGPOL%3a503%3a28821834670578%3a%3a%3a503%3aP503_REFERENCE_ID%3a139897/R
- Díaz Cabrera, D., Hernández Fernaud, E., & Rolo González, G. (2013). *Carga mental de trabajo*. Madrid: Síntesis S.A. . Recuperado el 10 de Octubre de 2022
- Dirección de Trabajo - Gobierno de Chile. (2021). *¿Qué es la Mediación Laboral?* Recuperado el 29 de

- Noviembre de 2021, de Dirección del Trabajo: <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-72191.html>
- Dirección General del Trabajo. (2020). *VI Acuerdo sobre la Solución Autónoma de Conflictos Laborales (VI ASAC) (SISTEMA EXTRAJUDICIAL)*. Madrid. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-16881
- El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. (2002). *Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso...* Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0073&from=ES>
- El Sol de México. (2018). *Weinsten y mujeres que lo acusan tratan llegar a acuerdo económico, según WSJ*. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de El Sol de México: <https://www.elsoldemexico.com.mx/gossip/celebridades/weinsten-y-mujeres-que-lo-acusan-tratan-llegar-a-acuerdo-economico-segun-wsj-2280538.html>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2019). Ordinance No. 13 of 2003 for the protection of workers with risks relating to exposure of chemical agents work. Recuperado el 20 de Agosto de 2022
- European Agency for Safety and Health at work. (7 de Enero de 2021). *El impacto de la inteligencia artificial en la seguridad y la salud en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2022, de EU-OSHA: <https://osha.europa.eu/es/publications/impact-artificial-intelligence-occupational-safety-and-health>
- European Agency for Safety and Health at work. (10 de Agosto de 2022). *Inteligencia artificial para la gestión de trabajadores: implicaciones para la salud y la seguridad en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2022, de EU-OSHA: <https://osha.europa.eu/es/publications/artificial-intelligence-worker-management-implications-occupational-safety-and-health>
- European Union Law. (10 de Febrero de 1975). *European Union Law*. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:31975L0117>
- Fairchild, H. P. (2001). *Diccionario de Sociología*. México: Fondo de Cultura Económica de España. Recuperado el 05 de Octubre de 2022
- Fernández, A. (22 de Mayo de 2015). *La mediación de conflictos: herramienta en riesgos psicosociales*.

- Recuperado el 26 de Noviembre de 2021, de CEN:
<http://cen7dias.es/V20/detalle.php?bol=196&id=3171&sec=4>
- Fernández, I., & Zambrano, R. (2019). *Liderazgo efectivo para el alto desempeño (LEAD)*. Madrid: Ediciones Urano, S.A.U. Recuperado el 02 de Noviembre de 2022
- Ferré-Sadurní, L., & Zaveri, M. (2021). *Sexual Harassment Claims Against Cuomo: What We Know So Far*. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de NY Times: <https://www.nytimes.com/article/cuomo-sexual-harassment-nursing-homes-covid-19.html>
- Figueroa Ramírez, M., & Olivari Vargas, F. (2006). *Mediación y Arbitraje en el Derecho Laboral*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Repositorio Universidad de Chile: https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/107727/figueroa_m.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Forbes. (2021). *Maestra de UAEMex sufre agresión de su pareja en clase virtual; Fiscalía investiga*. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/maestra-uaemex-agresion-pareja-clase-virtual/>
- Gallego Morales, Á. J. (s.f.). *Junta de Andalucía Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo*. Obtenido de <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaytrabajoautonomo/consejeria/organos-colegiados/62140.html#toc-informacion-general>
- Gobierno de La Rioja. (s.f.). *Conflictos en el trabajo - Prevención de riesgos laborales - Portal del Gobierno de La Rioja*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Gobierno de La Rioja: <https://www.larioja.org/prevencion-riesgos/es/conflictos-trabajo-f1cfc>
- Gobierno de Navarra. (s.f.). Decreto 242/2015, de 14 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 63/2012, de 18 de julio, por el que se crea y se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra. Navarra, España. Recuperado el 23 de Septiembre de 2022, de <https://bon.navarra.es/es/anuncio/-/texto/2015/210/0/>
- Goleman, D. (2022). *Inteligencia emocional en la empresa*. Ciudad de México, Iztapalapa, México: Penguin Random House Grupo Editorial S.A.U. Recuperado el 02 de Noviembre de 2022
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (Abril de 2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49). Recuperado el 22 de Septiembre de 2022
- Gorjón Gómez, F. J. (2016). *Mediación su valor intangible y efectos operativos "Una visión integradora de todos los métodos alternos de solución de conflictos"*. Ciudad de México, México: Tirant lo

- Blanch. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022, de https://www.academia.edu/36322476/MEDIACI%C3%93N_SU_VALOR_INTANGIBLE_Y_EFECTOS_OPERATIVOS_Una_visi%C3%B3n_integradora_de_todos_los_m%C3%A9todos_alternos_de_soluci%C3%B3n_de_conflictos_
- Gorjón Gómez, F. J., & Quiroga Tamez, M. M. (2021). Derechos Humanos y los Factores de Riesgos Psicosocial. *Letras Jurídicas*(33). Recuperado el 15 de Enero de 2023, de <https://www.revistaletrasjuridicas.com/index.php/lj/article/view/45>
- Gorjón Gómez, F., & Sáenz López, K. (2009). *Métodos alternos de solución de controversias*. México: Patria. Recuperado el 05 de Octubre de 2022
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. Recuperado el 22 de Julio de 2022
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (Diciembre de 2003). The relation between work–family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531. doi:10.1016/S0001-8791(02)00042-8
- Gregulska, J., & Wolosik, y. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence from the Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Country Report (Poland)*. European Agency for Safety and Health at work.
- Guterres, A. (14 de Mayo de 2020). Juntos superaremos el COVID-19. Recuperado el Octubre de 10 de 2022, de https://www.youtube.com/watch?v=Fs7Dy6_HI-k
- Guterres, A. (14 de Mayo de 2020). Salud Mental y el COVID-19. Recuperado el 04 de Octubre de 2022, de <https://videos.un.org/es/2020/05/14/salud-mental-y-el-covid-19/>
- Guterres, A. (2020). Todos estamos juntos en esto. Naciones Unidas. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de <https://www.youtube.com/watch?v=YC-XIII9kFY>
- Gutheil, M., Optimity, A., & Muster, V. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence from the Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Country Report (Germany)*. European Agency for Safety and Health at Work – EU-OSHA. Recuperado el 2022 de Noviembre de 20, de <https://osha.europa.eu/en/publications/germany-managing-psychosocial-risks-european-micro-and-small-enterprises-qualitative-evidence>
- H. Cámara de Senadores. (2022). *Sesión Pública Ordinaria*. MÉXICO. Obtenido de https://www.senado.gob.mx/64/version_estenografica/2022_11_3/2271

- H. Congreso de la Unión. (2022). *DECRETO por el que se reforman los artículos 76 y 78 de la Ley Federal del Trabajo, en materia de vacaciones*. Ciudad de México: Diario Oficial de la Federación.
- H. Congreso de Nuevo León. (1990). *Código Penal para el Estado de Nuevo León*. Nuevo León, México. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/codigos/codigo_penal_para_el_estado_de_nuevo_leon/
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGrawHill Education. Recuperado el 10 de Octubre de 2022
- Hirigoyen, M.-F. (2021). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral*. Paidós Contextos.
- Hoya Quecedo, C., & Echevarría García, I. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence from the Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Country Report (Spain)*. European Agency for Safety and Health at work. Recuperado el 15 de Agosto de 2022 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:01989L0391-20081211&qid=1666731999798&from=en>. (s.f.). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/legislation/directives/the-osh-framework-directive/the-osh-framework-directive-introduction>
- Iger, R. (2019). *Lecciones de liderazgo creativo: Mi gran aventura al frente de la empresa que ha convertido la magia en realidad*. Barcelona, España: Penguin Random House Grupo Editorial, S.A.U. Recuperado el 02 de Noviembre de 2022
- Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra. (2021). *La incapacidad temporal por contingencias comunes en Navarra*. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/289CF3E8-659D-4B2A-8778-01F0964FD4B6/481188/INFORMEIT20202022.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2007). *OISS- Organización Interamericana de Seguridad Social*. Obtenido de DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2017). *Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis*. (M. Bestratén Bellovi, Ed.) *Notas Técnicas de Prevención*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2021, de <https://www.insst.es/documents/94886/566858/ntp-1096.pdf/759f5aff-fd34-4bd5-81d5->

2fca6c7058c2?version=1.0&t=1614698034490

Ivan Williams Jimenez. (2020). *El contexto cambiante de los riesgos psicosociales. Riesgos emergentes y el impacto de la tecnología*. Madrid.

Jefatura del Estado. (10 de Noviembre de 1995). *Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>

Jefatura del Estado. (24 de Noviembre de 1995). *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de BOE: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-25444>

Jefatura del Estado. (22 de Marzo de 2007). *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-6115-consolidado.pdf>

Jefatura del Estado. (10 de Octubre de 2011). *BOE-A-2011-15936 Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de BOE.es: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-15936>

Jefatura del Estado. (2011). *Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública*. España.

Jefatura del Estado. (5 de Diciembre de 2018). *BOE-A-2018-16673 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de BOE.es - [BOE-A-2018-16673 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.:](https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con) <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>

Jefatura del Estado. (8 de Noviembre de 2021). *BOE-A-1995-24292 Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de BOE.es: <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

Jiménez, G. R., Flores, J. G., & Jimenez, E. G. (s.f.). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe. Recuperado el 10 de Octubre de 2022

Lafuente Sevilla, R., & Fernández González, M. A. (2020). Proximidad y mecanismos adecuados de resolución de conflictos: una propuesta estructural. *Revista de mediación*, 13(1). Recuperado el 19 de Octubre de 2022, de <https://revistademediacion.com/articulos/proximidad-y-mecanismos-ade cuados-de-resolucion-de-conflictos-una-propuesta-estructural/>

Legislación Consolidada. (2020). *Real Decreto-ley 28/2020*.

Libel Waldman, R., Ferraz Braga de Lima Freitas, F., Burgos General, K. W., Lima Ruiz Fujita, M. d., & Charifker Vogel, B. (2021). El derecho a la salud: entre la fraternidad y la tecnología. En G. G.

- Carranza, & C. E. Zalazar, *Nuevas Perspectivas de Vulnerabilidad en el Derecho a la Salud*. Ciudad de México: Tirant lo blanch. Recuperado el 15 de Octubre de 2022
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *SCIELO*. Recuperado el 11 de Octubre de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Mansilla Izquierdo, F. (2012). La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58(228), 179-185. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2012000300002
- Manuel Velazquez. (s.f.). *Como se está legislando sobre los riesgos psicosociales en el trabajo en la unión europea*.
- Martín Daza, F., & Pérez Bilbao, J. (s.f.). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0
- Martínez Pecino, R., Guerra de los Santos, J. M., Medina Díaz, F. J., Dorado Mimbbrero, M. Á., & Munduate Jaca, L. (s.f.). *La mediación social como estrategia para la prevención de riesgos laborales: el rol de los directivos en situaciones de mediación como medida para prevenir tensiones sociales en el trabajo*. Recuperado el 16 de Octubre de 2022
- Martinez-Pecino, R., Munduate, L., & Medina, F. J. (2008). La gestión de conflictos organizacionales por medios extrajudiciales. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 41-48. Recuperado el 22 de 09 de 2022, de <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1537.pdf>
- Meliá, J. L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M., . . . Martínez-Losa, F. (2006). Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*, 13-36.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2013). *Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones*.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (23 de Octubre de 2015). Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Recuperado el 05 de Octubre de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (30 de Octubre de 2021). *BOE-A-2015-11724 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de BOE.es:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11724>

Ministerio de Justicia. (2021). *Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española*. España. Recuperado el 06 de Octubre de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-4568>

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (10 de Diciembre de 2020). BOE-A-2020-16881 Resolución de 10 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (Sistema Extrajudicial). España. Recuperado el 21 de Agosto de 2022, de [https://www.boe.es/eli/es/res/2020/12/10/\(6\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2020/12/10/(6))

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (s.f.). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST): <https://www.insst.es/el-instituto/conoce-el-instituto/mision-y-funciones>

Ministerio del Interior y de Justicia. (2007). *Guía Institucional de Conciliación Laboral*. Colombia: Republica de Colombia .

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. (10 de Octubre de 2015). Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los. Recuperado el 19 de Septiembre de 2022, de El real decreto 39 / 97 establece las medidas de prevención a todos los trabajadores sin importar su jerarquía para que puedan participar en los programas de prevención de riesgos laborales, en los diagnósticos que se realizan para que las empresas puedan

Ministry of Employment Consolidated. (16 de Noviembre de 2021). *Working Environment Act*. Obtenido de Working Environment Act: <https://at.dk/en/regulations/working-environment-act/>

Molina Navarrete, C. (2020). La salud psicosocial, una condición de trabajo decente: el “neo-taylorismo digital” en clave de (pérdida de) bienestar. En M. Correa Carrasco, & M. G. Quintero Lima, *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales* (pág. 174). Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado el 10 de Septiembre de 2022, de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/29725/nuevos_retos_trabajo_2020.pdf

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). doi:10.4321/S0465-546X2011000500002

Nader, M., & Castro Solano, A. (s.f.). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un análisis

- según el modelo de liderazgo transformacional - transaccional de Bass. *Universitas Psychologica*. Recuperado el 30 de Octubre de 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000300018
- Navarrete, J. E. (2020). Tras la pandemia... En R. Cordera, & E. Provencio, *Cambiar el rumbo: el desarrollo tras la pandemia* (Primera ed.). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 20 de Octubre de 2022
- Neffa, J. C. (2018). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: El marco teórico de la investigación*. Universidad Nacional del Nordeste. Recuperado el 16 de Octubre de 2022
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 10 de Octubre de 2022
- Nivakoski, S., Calò, X., Mencarini, L., & Profeta, P. (2022). *Living conditions and quality of life COVID-19 pandemic and the gender divide at work and home*. Luxemburgo. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef2010en.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo. (2012). *SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo : guía del formador*. Ginebra, Suiza. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (18-24 de Septiembre de 1984). Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. *Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*(56), 85. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Organización Internacional del Trabajo: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Organización de las Naciones Unidas. (03 de Enero de 1976). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado el 05 de Octubre de 2022, de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>
- Organización de las Naciones Unidas. (1995). Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, 4 a 15 de septiembre de 1995, Beijing, China. *Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer*. Beijing.

- Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://www.un.org/es/conferences/women/beijing1995>
- Organización de las Naciones Unidas. (2000). 23° período extraordinario de sesiones de la Asamblea General, 5 a 9 de junio de 2000, Nueva York, Estados Unidos. New York. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://www.un.org/es/conferences/women/newyork2000>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Héroes de la vida real: el refugiado sirio que limpia hospitales en medio de la pandemia de COVID*. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de Noticias ONU mirada global Historias humanas: <https://news.un.org/es/story/2020/08/1479042>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *La ONU aborda la 'infodemia' de la desinformación y el ciberdelito en la crisis de la COVID-19*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=UD-U2hNcjQU>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Mensaje del Secretario General sobre el COVID-19 y la desinformación*.
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Organización de las Naciones Unidas*. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-health/about-right-health-and-human-rights>
- Organización de las Naciones Unidas Mujeres. (20 de Mayo de 2022). *ONU Mujeres*. Recuperado el 13 de Octubre de 2022, de ONU Mujeres: <https://www.unwomen.org/es/hq-complex-page/covid-19-rebuilding-for-resilience/care-work>
- Organización de las Naciones Unidas Mujeres. (18 de Mayo de 2022). *ONU Mujeres*. Recuperado el 13 de Octubre de 2022, de ONU Mujeres: https://www.unwomen.org/es/hq-complex-page/covid-19-rebuilding-for-resilience?gclid=EAlaIQobChMIqMSbqtXd-gIVVRR9Ch3HgAMTEAAYASAAEgLO6vD_BwE
- Organización de los Estados Americanos. (1988). *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"*. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de <https://www.oas.org/es/sadye/inclusion-social/protocolo-ssv/docs/protocolo-san-salvador-es.pdf>
- Organización de los Estados Americanos. (1998). *Declaración Sociolaboral del Mercosur*. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de SICE (Sistema de Información Sobre Comercio Exterior): http://www.sice.oas.org/labor/mercosur_sociolab.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (03 de Junio de 1970). Convenio 132. Ginebra, Suiza.

Recuperado el 05 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C132

Organización Internacional del Trabajo. (22 de Junio de 1981). *Convenio C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de ILO: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155

Organización Internacional del Trabajo. (25 de Junio de 1985). *Convenio C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161)*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de ILO: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Perfil del Derecho del Trabajo Nacional: República Federal de Alemania*. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/ifpdial/information-resources/national-labour-law-profiles/WCMS_159138/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2006). *C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)*. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso*. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_751837/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2012). *SOLVE: Integrando la promoción de salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de Herramientas de la OIT: https://www.ilo.org/safework/info/instr/WCMS_203117/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño*. Turín, Italia. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Género, salud y seguridad en el trabajo*. Recuperado el 09 de 02 de 2022, de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (21 de Junio de 2019). *Convenio C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)*. Recuperado el 24 de November de 2021, de ILO: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:3999810:NO
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y Salud en el Centro del Futuro del Trabajo Aprovechar 100 años de experiencia* (Primera ed.). Ginebra, Suiza. Recuperado el 13 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19* (Primera ed.). Ginebra, Suiza. Recuperado el 13 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *El derecho a la salud*. Geneva. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Factsheet31sp.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de Junio de 2022). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 10 de Octubre de 2022, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#:~:text=La%20salud%20mental%20es%20un,la%20mejora%20de%20su%20comunidad>
- Organización Panamericana de la Salud. (19 de Junio de 2009). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de Organización Panamericana de la Salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#gsc.tab=0
- Organización Panamericana de la Salud. (19 de Junio de 2019). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#gsc.tab=0

- Parlamento Croata. (2018). *La Decisión de la Proclamación de la Ley de Protección a la Salud*. Zagreb, Croacia. Recuperado el 02 de Noviembre de 2022, de https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2018_11_100_1929.html
- Parlamento Europeo. (25 de Marzo de 1957). *Parlamento Europeo*. Recuperado el Octubre de 12 de 2022, de Parlamento Europeo: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:11957E/TXT&from=ES>
- Parlamento Europeo. (25 de Noviembre de 2015). Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de noviembre de 2015, sobre el marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020 (2015/2107(INI)). Recuperado el 10 de Octubre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52015IP0411>
- Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. (2019). *Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019 relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE del Consejo*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2022, de <https://www.boe.es/doue/2019/188/L00079-00093.pdf>
- Pascual Cubo, M. (5 de Febrero de 2013). *El papel de la mediación en la salud laboral, ante los riesgos psicosociales*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Lawyerpress: https://lawyerpress.com/news/2013_02/0502_13_010.html
- Pastor Seller, E., & Steele Garza, J. (2015). La mediación y la conciliación en las relaciones de consumo en México. *Letras Jurídicas*(10), 1-27. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/12843/#:~:text=La%20Mediaci%C3%B3n%20y%20la%20Conciliaci%C3%B3n%20surge%20como%20una,conducci%C3%B3n%20de%20un%20tercero%20especializa do%20en%20la%20materia.>
- Pereda Marín, S., Berrocal Berrocal, F., & Alonso García, M. A. (2014). *Bases de Psicología del trabajo para gestión de recursos humanos*. Madrid: Síntesis S.A. Recuperado el 06 de Octubre de 2022
- Pesantez Molina, W. G. (2015). ESTUDIO DE DIAGNOSTICO DEL PERFIL DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y TRANSACCIONAL DE DIRECTIVOS DE EMPRESAS DEL SECTOR AGROINDUSTRIAL DE LA CAÑA DE AZÚCAR EN LA ZONA COSTANERA DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR. En U. N. México (Ed.), *XX Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*, (pág. 16). Ciudad de México. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/340439175_ESTUDIO_DE_DIAGNOSTICO_DEL_PE

RFIL_DE_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_Y_TRANSACCIONAL_DE_DIRECTIVOS_DE_EMPRESAS_DEL_SECTOR_AGROINDUSTRIAL_DE_LA_CANA_DE_AZUCAR_EN_LA_ZONA_COSTANERA_DE_LA_PROVINCIA_DEL_CANAR

- Piqueras Rodríguez, J. A., Ramos Linares, V., Martínez González, A. E., & Oblitas Guadalupe, L. A. (Diciembre de 2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16(2), 85-112. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- Redorta, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022
- Renka, H., Hranilovic, M., Duka, M., & Maric, A. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence from the Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Country Report (Croatia)*. European Agency for Safety and Health at work.
- Rodríguez Calderón, D. (2017). *La mediación en los conflictos interpersonales entre directivos y maestros de las escuelas secundarias técnicas del municipio de Monterrey Nuevo León*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México: Repositorio Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 16 de Enero de 2023, de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13941>
- Rodríguez Casillas, M. d., Gausman, V., & Andia Garvizu, C. G. (2017). *Enfermedades neurológicas y psiquiátricas: Experiencias de trabajo social en el campo de la investigación e intervención colaborativa*.
- Rubí Salazar, I., Acra Alva, E. M., Gutiérrez Siles, J., Mérida Puga, J., González Martínez, M. A., & Hernández Madrid, N. F. (2016). *Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: Evolución y desafíos en México*. Ciudad de México: Gobierno Federal. Recuperado el 28 de Agosto de 2022, de https://www.stps.gob.mx/bp/gob_mx/Libro-Bienestar%20Emocional%20y%20desarrollo%20humano%20en%20el%20trabajo-Evolucion%20y%20desafios%20en%20Mexico..pdf
- Sáenz López, K. A., & Téllez-Castilla, M. D. (2014). La entrevista en profundidad. En K. A. Sáenz López, & G. Tamez González, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 171-180). México D.F., México: Tirant Humanidades México. Recuperado el 01 de Octubre de 2022
- Salas Vallina, A., Alegre Vidal, J., & Fernández Guerrero, R. (2018). *El papel del liderazgo y del aprendizaje organizativo en la felicidad en el trabajo. Una herramienta para medir la felicidad*

en el trabajo. Tirant lo Blanch.

Salazar P., C., & del Castillo Galarza, R. S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística* (Primera ed.). Ecuador. Recuperado el 10 de Octubre de 2022

Salis-Madiner, Franca; Anthela, Jukka. (2017). *Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «Papel y perspectivas de los interlocutores sociales y otras organizaciones de la sociedad civil en el contexto de las nuevas formas de trabajo»* (Dictamen exploratorio solicitado por la Presidencia esto. Recuperado el 10 de Septiembre de 2022, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017AE1866&from=ES>

Sánchez, J. P. (2015). *Consejos para un Liderazgo Saludable en la nueva era empresarial*. Obtenido de <https://www.bubok.es/libros/240384/Consejos-para-un-Liderazgo-Saludable-en-la-nueva-era-empresarial>

Sánchez, J. P. (s.f.). *Consejos para un liderazgo saludable en la nueva era empresarial*.

Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (s.f.). *Manuel de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Aragón. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf

Secretaría de la Defensa Nacional. (01 de Enero de 2021). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/sedena/documentos/77932?tab=>

Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (13 de Noviembre de 2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (17 de Junio de 2014). *Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones*. Recuperado el 05 de Octubre de 2022, de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n395.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (23 de Marzo de 2016). *Gobierno de México*. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/stps/prensa/pronabet-herramienta-eficaz-de-la-stps-para-prevenir-factores-de-riesgo-psicosocial>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (30 de Octubre de 2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de Diario Oficial de la Federación: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018#gsc.tab=0

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (06 de Marzo de 2020). *Secretaría del Trabajo y Previsión*

Social. Obtenido de Secretaría del Trabajo y Previsión Social:
<https://www.gob.mx/stps/prensa/presenta-stps-protocolo-para-prevenir-atender-y-erradicar-la-violencia-laboral-236961?idiom=es>

Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2016). *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. Obtenido de Comisión Nacional de los Derechos Humanos:
<https://www.cndh.org.mx/noticia/huelga-de-cananea>

Sentencia Social No 104/2018, Juzgado de lo Social - Cartagena, Sección 1, Rec 677/2017 de 20 de Marzo de 2018 (2018). Recuperado el 09 de 02 de 2022, de).
<https://www.iberley.es/jurisprudencia/auto-social-ts-sala-social-sec-1-rec-812-2018-12-09-2018-48147704?collection=sentencias&term=riesgo+psicosocial+en+el+trabajo&query=riesgo+psicosocial+en+el+trabajo&noIndex>

Sentencia Social No 511/2019, Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Sala de lo Social Sección 1, Rec 61/2019 de 20 de mayo de 2019 (2019). Recuperado el 09 de 02 de 2022, de <https://www.iberley.es/jurisprudencia/sentencia-social-n-511-2019-tsj-canarias-sala-social-sec-1-rec-61-2019-20-05-2019-48073959?collection=sentencias&term=riesgo+psicosocial+hostigamiento&query=riesgo+psicosocial+hostigamiento&noIndex>

Serrano Montero, P. (2020). *La mediación en conflictos laborales desde un enfoque preventivo*. Recuperado el 03 de Febrero de 2022, de Prevenir:
<https://www.prevenir.com/2020/07/12/la-mediacion-en-conflictos-laborales-desde-un-enfoque-preventivo>

The Six Member States: Belgium, Germany, France, Italy, Luxembourg, Netherlands. (25 de Marzo de 1957). Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea (CEE), Tercera parte: Política de la Comunidad, Título III: Política social, Capítulo 1: Disposiciones sociales, Artículo 118. Recuperado el 08 de Septiembre de 2022

Thor Andersen, A. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises – qualitative evidence from the Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Country Report*. European Agency for Safety and Health at work. Recuperado el 5 de Septiembre de 2022, de EU-OSHA:
<https://osha.europa.eu/en/publications/denmark-managing-psychosocial-risks-european-micro-and-small-enterprises-qualitative-evidence>

- Torres Corredor, H. (2021). Igualdad y democracia en salud: supuestos de una sociedad de derechos. En G. G. Carranza, & C. E. Salazar, *Nuevas perspectivas de vulnerabilidad en el derecho a la salud* (págs. 55-74). Ciudad de México: Tirant lo Blanch. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022
- Trujillo Tovar, H. (2016). *Estudio sobre los conflictos laborales y los mecanismos de solución en el sector público de Colombia*. Colombia: OIT. Recuperado el 02 de 03 de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/genericdocument/wcms_561227.pdf
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. (J. L. Saavedra, Ed.) Ciudad de México, Coyoacán, México: El Manual Moderno, S.A. de C.V. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Vega Henze, A. (2008). *El liderazgo, como moderador de la relación entre la disposición del trabajador y su desempeño*. Ciudad de México, México. Recuperado el 31 de Octubre de 2022, de http://132.248.9.195/ptd2009/enero/0637721/0637721_A1.pdf
- Vera Carrera, J. M., & Tamez Rodríguez, A. M. (2018). Trascendencia del liderazgo en el ámbito educativo. En A. A. Paz, *Liderazgo "Debate y perspectivas"* (págs. 64-79). Ciudad de México: 2018. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022
- Vera Perea, María; Cifre Gallego, Eva; Pastor Verchili, Ma Carmen. (2005). *Psicología de la salud ocupacional, emociones y genero*. Madrid, España: Pirámide. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281556774_Psicologia_de_la_Salud_Ocupacional_Emociones_y_Genero
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Revista Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Recuperado el 23 de Septiembre de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-417X2014000200009&lng=es
- Wester, M., & van der Valk, I. (2022). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence from the Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) Country Report (The Netherlands)*. European Agency for Safety and Health at work. Recuperado el 10 de Septiembre de 2022
- Williams Jiménez, I. (09 de Octubre de 2022). La pandemia ha puesto los riesgos psicosociales en el

foco de atención. *Las Voces de la OIT*. (I. Piquer, Entrevistador) Ginebra, Suiza. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de <https://voices.ilo.org/es-es/podcast/los-riesgos-psicosociales>

Yukl, G. A. (2002). *Leadership in organizations*. Prentice Hall. Recuperado el 01 de Noviembre de 2022, de <https://archive.org/details/leadershipinorga0005yukl/page/n9/mode/2up>

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2da ed.). Córdoba, Argentina: Brujas. Recuperado el 22 de Septiembre de 2022, de <https://ies6043-sal.infed.edu.ar/sitio/upload/YUNI-URBANO-2006-Tecnicas-para-investigar.pdf>