

# Intervención Sistémica en los factores psicosociales para mejorar la salud organizacional: Un caso de implementación en Ecuador

## *Systemic Intervention in Psychosocial Factors to Improve Organizational Health: A Case of Implementation in Ecuador*

Virginia Marrero Laceria<sup>1</sup> & Shirley Arias-Rivera<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador; <sup>2</sup>Universidad Loyola Andalucía, España

**\*Autor de Correspondencia:**

Shirley Arias-Rivera email: [sjarias@uloyola.es](mailto:sjarias@uloyola.es)

### Resumen

Toda Organización laboral o empresa es un sistema dinámico y complejo que posee una estructura, se relaciona con el contexto socioeconómico y cultural donde desarrolla su actividad y tiene una finalidad propia. Cuando las condiciones de trabajo y las características individuales de quienes componen una empresa entran en conflicto pueden producir un estado de malestar que afecta negativamente el proceso relacional dentro de la organización, pero también convertirse en factores de riesgo para la salud mental de sus trabajadores/as. Sobre esta base se ha desarrollado un programa de intervención que consta de 21 talleres que abordan tres áreas relacionadas con las condiciones psicosociales del trabajo: 1) aspecto holístico (estado de alienación y niveles de estrés laboral); 2) centradas en las relaciones hombre-trabajo (satisfacción laboral e involucramiento) y 3) centrados en las relaciones interpersonales (apoyo social y clima sociopsicológico del colectivo). Entre los principales resultados en las empresas donde se ha llevado a cabo, se refiere la cohesión a nivel del grupo, mejoras en los niveles de satisfacción laboral, aumento de productividad y disminución de agotamiento por el trabajo. Entre los retos principales se encuentra la evaluación del programa bajo los parámetros de programas basados en la evidencia.

**Palabras clave:** programa, intervención sistémica, organización, relaciones saludables, factores psicosociales

### **Abstract**

Every labor organization or company is a dynamic and complex system that has a structure, is related to the socioeconomic and cultural context where it develops its activity and has its own purpose. When the working conditions and the individual characteristics of those who make up a company come into conflict, a state of discomfort can occur that negatively affects the relational process within the organization, but also become risk factors for the mental health of its workers. On this basis, an intervention program has been developed consisting of 21 workshops that address three areas related to psychosocial conditions at work: 1) holistic aspect (diagnosis in alienation and work stress; 2) focused on man-work relationships (job satisfaction and involvement) and 3) focused on interpersonal relationships (social support and social-psychological climate of the group). Among the main results in the companies where it has been carried out, the cohesion at group level, improvements in the levels of job satisfaction, increase in productivity and decrease in work burnout are mentioned. Among the main challenges is the program evaluation under the parameters of evidence-based programs.

**Keywords:** program, systemic intervention, organization, healthy relationships, psychosocial factors

## **INTRODUCCIÓN**

### ***Del nacimiento de las Empresas Saludables a los Sistemas Organizacionales Saludables***

La Organización Mundial de la Salud propone hace más de dos décadas la transformación de las empresas en entornos saludables en el que el colectivo laboral esté inmerso en un proceso de mejora continua que proteja y promueva su salud, su seguridad, su bienestar ;así como la sostenibilidad del lugar de trabajo (World Health Organization-Regional Office for The Western Pacific, 1999).

Se han dado fundamentalmente cuatro razones de la importancia de que existan entornos laborales saludables entre los que se encuentran: 1) los aspectos éticos relacionados con los derechos humanos, 2) la evidente ventaja competitiva que tienen las empresas que cuentan con colaboradores más sanos y satisfechos, 3) el cumplimiento de las regulaciones legales y las políticas sectoriales y 4) finalmente el positivo impacto económico a nivel global.

Se hace hincapié que, aunque es imposible crear modelos únicos de gestión de la salud organizacional, existen lineamientos básicos que se deben adoptar y que las estrategias de gestión deben considerar la particularidad de cada empresa, sus características históricas, culturales y mercantiles así como las características de los y las trabajadores/as (OMS, 2010).

Estas consideraciones culminaron con la propuesta por parte de la OMS de un modelo de intervención para el desarrollo de un entorno laboral saludable que propendía influir en la salud del sistema laboral integral (trabajadores/as-empresas) así como en el desarrollo productivo, eficiente y competitivo de la organización. En concreto, el modelo procesual de mejora continua consta de ocho componentes: Movilizar, reunir, evaluar, priorizar, planear, hacer, reevaluar y mejorar.

Se considera que con obvias variaciones puede ser aplicado tanto a pequeñas como grandes empresas. Cada uno de estos componentes se apoya en el compromiso de liderazgo y la participación de los/las trabajadores/as, así como en los valores y la ética empresarial. Este modelo de intervención ha sido diseñado a partir de necesidades identificadas relacionadas con el entorno físico, el entorno psicosocial, los recursos de salud de los que disponen los y las trabajadores/as así como la participación empresarial en la comunidad (OMS, 2010).

El modelo refiere también los principales riesgos relacionados con estas necesidades. En el entorno físico se describen la exposición a productos químicos o biológicos, manejo inadecuado del ruido, vibración, calor (físico), de maquinaria pesada (mecánico) o de la corriente eléctrica (energía), actividades recurrentes que impliquen levantamiento de pesos, posturas forzadas o estáticas (ergonómico); así como actividades relacionadas con la conducción.

En relación con los riesgos psicosociales se han detallado las cuestiones estructurales y de gestión administrativa como, por ejemplo: las demandas propias de la actividad, el estilo de liderazgo, alteraciones en la cultura organizacional que vulnera derechos y la dificultad de conciliación entre el sistema familiar y el sistema laboral.

Con respecto a los problemas de los recursos personales de salud en el espacio de trabajo se mencionan la inactividad física, dieta inadecuada, promoción indirecta del consumo de alcohol o tabaco, dificultad para dormir causada por la carga de trabajo o la rotación de turnos y enfermedades sin diagnóstico ni tratamiento debido a la imposibilidad de costearlos.

Finalmente, en cuanto participación de la empresa en la comunidad se consideran como riesgos las situaciones vinculadas a aspectos ambientales comunitarios (contaminación del agua, inadecuada calidad del aire), falta de acceso a servicios de salud o de transporte, niveles de instrucción de el/la trabajador/a y su familia y escasa atención legal, psicológica y social a grupos vulnerables (OMS, 2010, pp. 95–99).

Propuestas más recientes de intervención se decantan por la transformación del rol del trabajador/a de colaborador/a hacia socio/a estratégico/a que se visibiliza a través del involucramiento en las actividades empresariales, el desarrollo de acciones que denotan independencia y competitividad en las áreas de trabajo y que la labor desempeñada sea significativa a nivel personal. De esta manera se logra sostenibilidad en la productividad y el

incremento de la autoestima laboral. Este enfoque implica todo un reto puesto que exige el reconocimiento de la trascendencia para la organización de las labores desempeñadas por los socios/as estratégicos/as que deriven en una predisposición emocional y cognitiva saludable hacia el trabajo (Rodríguez, 2015).

Otros enfoques de intervención apuestan por variables específicas entre las que destacan la gestión del estrés laboral (B. Bazan & Guillen, 2020; R. Bazan, 2021) o las intervenciones enfocadas sobre todo en los sistemas de organización y procesos (Lola-Jiménez, 2020; Salmen & Juárez, 2022)

Por otro lado, los factores psicosociales relacionados con el entorno laboral son elementos que se estudian con especial importancia a nivel global debido a la evidencia del efecto significativo que tienen en la salud, el desarrollo, el bienestar y el desempeño de los y las trabajadores/as (Londoño, 2015); sin embargo, de acuerdo a algunos especialistas en el campo, aún no existen estrategias definidas para gestionarlos, son escasos los planteamientos de intervención integrales y todavía menos, aquellos que describen los resultados de la implementación (Luna-Chávez et al., 2021; Salmen & Juárez, 2022).

Esto podría explicarse debido a que como ocurre con otros fenómenos del comportamiento humano, las variables inmersas en cada uno de los factores psicosociales, no se encuentran aisladas sino más bien se interrelacionan de forma compleja desde diferentes niveles de interacción que van de lo macro a lo micro, de tal forma que el cambio en una de ellas afecta a todo el entramado de relaciones a partir de una continua retroalimentación que se conoce como dinámica de sistemas (Dynamicsys, 2017), lo que hace más complejo la intervención en aspectos claves que tengan una mayor capacidad de influencia (Londoño, 2015) por lo que es necesario un enfoque sistémico de comprensión por cuanto las acciones que se realizan frente a una condición laboral específica pueden influir en otras esferas de la vida de las personas (Villalobos, 2022).

Por todo lo antes mencionado sostenemos que para abordar tanto el diagnóstico como la intervención de los factores psicosociales de riesgo, no solo es necesario el contar con un modelo ajustado a las necesidades de las organizaciones sino que además se debe partir de la comprensión de las empresas como sistemas sociales abiertos (Aracil, 1986).

Tal y como sintetiza Aracil (1986), la perspectiva de considerar las organizaciones como sistemas se fundamenta porque cuentan con las siguientes características:

- Son un conjunto de individuos y/o grupos interrelacionados, de cuyas interacciones surge un patrón de comportamiento global
- Están formadas por sistemas, subsistemas, supra sistemas que están en constante intercambio con su entorno.
- En su interior se configuran patrones de relación e interdependencia.
- Poseen estructuras, roles, funcionalidad y finalidad propia.

- Cuentan con mecanismos de retroalimentación (positivos y negativos) y de complejidad creciente

En síntesis, podemos afirmar que toda organización laboral o empresa es un sistema dinámico y complejo que posee una base estructural, funcional y de relación, que además está inmersa en un contexto socioeconómico y cultural donde desarrolla su actividad con una finalidad propia.

A partir de estos aportes es posible comprender que la pertinencia de un tipo u otro de intervención en los factores psicosociales dependerá tanto de los aspectos del trabajo y de su entorno así como de las necesidades específicas de apoyo individual (Villalobos, 2005) con el fin de construir sistemas organizacionales saludables disminuyendo los factores de riesgo para la salud mental de sus trabajadores/as

### ***Programa de Intervención Sistémica en los factores psicosociales para mejorar la salud organizacional***

Las actuaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) son cada vez más exigentes y específicas. En este sentido, la norma ISO 45003:2021 puntualiza dos aspectos importantísimos: la prevención de riesgos y la optimización del bienestar organizacional.

Entendiéndose el riesgo psicosocial como la combinación de aspectos laborales que aumentan la probabilidad de lesiones y deterioro de la salud. Estos aspectos incluyen la organización, los factores sociales, el ambiente, los equipos y el desarrollo de tareas que impliquen peligro (Esguerra, 2021).

Por otro lado, el bienestar laboral se articula con el cumplimiento de expectativas y necesidades físicas, cognitivas y sociales de un/a colaborador/a vinculadas a su labor. El bienestar laboral influye en la percepción de la calidad de vida en el entorno extralaboral (Esguerra, 2021).

Se expone que la estrategia clave para crear organizaciones más saludables es que estas evalúen los factores de riesgo psicosocial, apliquen medidas de prevención e intervención, realizando además seguimientos periódicos sobre su incidencia en el trabajo.

Con estos objetivos y encuadrado en el enfoque sistémico-constructivista y psicoeducativo, se encuentra el Programa de Intervención Sistémica en los factores psicosociales que se describe a lo largo de estas páginas. Se trata de un programa que se ha venido aplicando desde el año 2010 en sistemas organizacionales tanto públicos como privados en territorio ecuatoriano.

Surge a partir de un proyecto de investigación previo del 2008 al 2010 en el que se identificaron las características comunes inmersas en el proceso de cambio a nivel empresarial, los factores organizativos de producción, las características del trabajador (creencias,

aptitudes, estilo de afrontamiento ante el estrés laboral) y el sistema de información y comunicación.

Consta de veintiún talleres que abordan tres áreas relacionadas con las condiciones psicosociales del trabajo: 1) un área más holística (estado de alienación y niveles de estrés laboral); 2) un área centrada en las relaciones hombre-trabajo (satisfacción laboral e involucramiento) y 3) el área centrada en las relaciones interpersonales (apoyo social y clima sociopsicológico del colectivo).

## OBJETIVOS

El Programa de Intervención Sistémica en los factores psicosociales fue diseñado específicamente para mejorar la salud organizacional. El objetivo general del programa es proporcionar tanto a la empresa como a los/las colaboradores/as una fuente de apoyo que les permita desempeñar más exitosa y eficazmente su labor, repercutiendo en el bienestar organizacional, optimizando sus relaciones interpersonales y la dinámica familiar.

Este objetivo y finalidad general puede desglosarse en una serie de objetivos específicos:

- Identificar la presencia de factores de riesgos laboral.
- Conocer la percepción que los/las trabajadores/as tienen de su puesto de trabajo
- Ampliar el nivel de conocimientos del sistema organizacional acerca de los procesos holísticos, contextual y procesual de la empresa.
- Promover las competencias personales y grupales de los y las colaboradores/as para formar equipos de trabajo saludables
- Promover interacciones satisfactorias donde los/las responsables de la gestión aprendan las dimensiones del obrar, comunicar, hacer, y conocer sobre el equipo de trabajo para influir positivamente en su bienestar.

## METODOLOGÍA

Respecto a la metodología de aplicación este programa utiliza una metodología activa, participativa y experiencial, basada en la reflexión y análisis por parte de los y las colaboradores/as de la empresa tanto de sus propias prácticas laborales, como de las actuaciones de la empresa.

Este proceso de reflexión, discusión y trabajo de elaboración grupal utiliza procedimientos concretos que permiten conseguir estos objetivos. Se forman equipos de trabajos propiciando a través de diversas técnicas (lluvia de ideas, debates, role-playing, análisis de casos, trabajos en pequeño grupo y puesta en común posterior, ejercicios de programación neurolingüística,

ejercicios de comunicación, ejercicios de negociación, ejercicios de cohesión grupal, roles invertidos, etc.) un flujo de comunicaciones y debates constructivos que provocan nuevas y diversas iniciativas a partir de la cooperación.

En síntesis, las técnicas empleadas facilitan el proceso de aprendizaje al desarrollar una experiencia reflexiva común y permitir realmente una creación colectiva del conocimiento donde todos y todas son partícipes en su elaboración y, por lo tanto, también en sus soluciones prácticas. Todo esto propicia un sentido de pertenencia, cohesión grupal y de identidad colectiva por lo que los/las participantes se sienten seguros/as para compartir sus sentimientos, ideas, pensamientos, creencias etc., surgiendo nuevas estrategias colectivas para enfrentar los problemas.

## CONTENIDOS

En relación con los contenidos, este programa se compone de veintiún talleres agrupados en 3 áreas temáticas. Aunque los aspectos psicosociales constituyen el eje central que articula los talleres, distintos contenidos relacionados con el trabajo de habilidades de carácter más personal (estrategias de afrontamiento de estrés, conocimiento de las propias habilidades y autoestima, establecimiento de redes de apoyo, comunicación asertiva, etc.) están incluidos de forma transversal a la largo de todo el programa.

En la Tabla I se describen los contenidos correspondientes, así como su organización en bloques temáticos.

**Tabla I.** Contenidos del Programa de Intervención Sistémica en los factores psicosociales de la organización

Áreas	Taller	Actividades
Diagnóstico empresarial	1	La empresa como un auto: visión general de la empresa y su contexto
	2	El cliente fantasma y el inventario de problemas: problemas percibidos por los niveles gerenciales
	3	Las Estatuas vivas: diagnóstico de la situación empresarial
	4	La imagen de mi trabajo: percepción que los/las colaboradores/as tienen de su puesto de trabajo y la presencia de factores de riesgo laboral
	5	El escudo de mi empresa: identificación con la misión y la visión
Satisfacción laboral e involucramiento	6	Estoy estresado ¿es común?: identificación de factores estresantes
	7	¿Quién soy?: percepción del grupo y auto percepción en el entorno laboral
	8	Una carta de amistad: retroalimentación positiva, precisa y específica
	9	Formando un equipo de trabajo: identificación de conflictos y desarrollo de confianza
	10	Formando un equipo de trabajo: creando equipos proactivos y maduros
	11	Trabajo en equipo: Diagnóstico del problema del trabajo en equipo
Apoyo Social y Clima Sociopsicológico del Colectivo	12	¿Cuál es el tipo de liderazgo en tu organización?: formación de liderazgo:
	13	¿Qué tipo de líder soy y cuál quiero ser?: percepción de los y las colaboradores/as respecto a la gerencia y niveles jerárquicos
	14	El juego de los Sándwiches: elementos que afectan la comunicación
	15	La retroalimentación: el beneficio de una retroalimentación honesta y constructiva
	16	En otros zapatos, lo difícil que resulta el ponerse en el lugar del otro: Desarrollo de empatía
	17	Poniendo distancias: aceptar las diferencias
	18	Buscando mi equilibrio: abordaje con asertividad
19	Crónica de una incompreensión: elementos que contribuyen al conflicto	
20	Negociación: elementos para lograr una negociación exitosa	
21	Conciliación laboral y familiar: integrando objetivos y proyectos	

## EVALUACIÓN

Para terminar con esta descripción, debemos añadir que en relación con la metodología de evaluación este programa utiliza instrumentos estandarizados que son aplicados en dos momentos distintos: antes de iniciar el ciclo de talleres y al finalizar los mismos, con el objetivo de realizar análisis comparativos que permitan evaluar el cambio producido.

Los instrumentos aplicados son: Test de satisfacción laboral (Ruíz et al., 2017), Escala de estrés percibida (Reyna et al., 2019)1983, Test de Burnout (Medina et al., 2020); Test de Acoso Laboral (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003)developed from Leymann's 45 questions dichotomic questionnaire. In a sample of 125 subjets, voluntary participants in information or/and assistential programs on psychological abuse at work, affected subjects experienced a mean of 29 different mobbing strategies (NEAP; Test para evaluar los riesgos laborales – COPSOQ (Zelaschi et al., 2021); Test de Karasek y/o test de Esfuerzo-recompensa (Juárez-García et al., 2014) y Test de Escala de Conflictos de Roles (Netemeyer et al., 1996). Así mismo se explora de manera cualitativa lo más importante, lo más interesante y lo que más a servido a su vida personal y profesional.

A continuación, la Tabla II detalla algunos datos sobre los resultados cualitativos.

**Tabla II.** Resultados de Evaluación Cualitativa de la Implementación del Programa

<b>Niveles</b>	<b>Resultados</b>
<i>A nivel organizacional</i>	Mejor relación entre equipos de diferentes áreas laborales Percepción de Cohesión grupal Percepción de Aumento de productividad
<i>A nivel individual</i>	Mejores niveles de satisfacción laboral Sensación de disminución del agotamiento por el trabajo Mejoras en la percepción de doble jornada laboral por la conciliación laboral y familiar
<i>A nivel social</i>	Sensación de contribuir a una empresa con mayor responsabilidad social y sostenibilidad

## CONCLUSIONES

La creación de organizaciones más saludables es un tema muy importante para los diversos grupos de interés, no solo por la demostrada ventaja productiva que tienen las empresas que cuentan con colaboradores más sanos y satisfechos sino además por la positiva influencia que la gestión adecuada de los factores psicosociales ejercen en el entorno extralaboral.

Si bien es cierto, la intervención en los factores psicosociales en un sistema laboral es un tema complejo y de constante cambio, derivado de la diversidad que tienen, tanto las empresas como las características de sus colaboradores.

Es evidente que no existe un consenso de los elementos importantes para el éxito de la intervención. Algunos programas contemplan áreas específicas o variables parcialmente relacionadas, sin olvidar la ausencia de modelos teóricos metodológicos sistematizados. En este sentido, se considera que la presente propuesta responde a las necesidades del entorno laboral actual sobre todo en la promoción de una salud integral.

### ***Recomendaciones y Limitantes***

Es importante mencionar que este programa se ha aplicado en Ecuador en pequeñas y grandes empresas, sin embargo; no se han realizado análisis diferenciados entre empresas de productos y empresas de servicio ni se ha aplicado a contextos culturales diferentes, para futuras investigaciones se puede llegar a segmentar o agregar variables transculturales que permitan un análisis diferente.

Por otro lado, la evaluación bajo todos los parámetros de Programas basados en la evidencia es todavía un reto pendiente.

### ***Recomendaciones y Limitantes***

El presente trabajo no tiene ningún conflicto de interés conocido.

## **REFERENCIAS**

- Aracil, J. (1986). *Introducción a la dinámica de sistemas*. <http://www.repositorio.cenpat-conicet.gob.ar/bitstream/handle/123456789/458/introduccionALaDinamicaDeSistemas.pdf?sequence=1%0Ahttp://repositorio.cenpat-conicet.gob.ar:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/458/introduccionALaDinamicaDeSistemas.pdf?sequenc>
- Bazan, B., & Guillen, B. (2020). *Gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario. Una revisión sistemática entre los años 2010-2020*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26186>
- Bazan, R. (2021). *Programa de intervención frente al estrés laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Trujillo* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27608>

- Dynamicsys. (2017). Dynamicsys.wordpress.com. La Dinámica de Sistemas (enero, 2024) disponible en <https://dynamicsys.wordpress.com/2017/10/04/dinamica-de-sistemas/>
- Esguerra, A. (2021). *SafetYA*®. ISO 45003: Gestión de Los Riesgos Psicosociales (marzo, 2024) disponible en [https://safetya.co/iso-45003-gestion-de-los-riesgos-psicosociales/#Planificacion\\_de\\_la\\_gestion\\_del\\_riesgo\\_psicosocial](https://safetya.co/iso-45003-gestion-de-los-riesgos-psicosociales/#Planificacion_de_la_gestion_del_riesgo_psicosocial)
- González de Rivera, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión Española. *Psiquis*, 24(2): 17–27.
- ISO 45003:2021(es). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. ISO Plataforma de navegación en línea (OBP) (enero 2024) disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>
- Juárez-García, A., Vera Calzaretta, A., Merino Soto, C., Gómez-Ortiz, V., Feldman, L., & Hernández Mendoza, E. (2014). Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un estudio en Seis Países Latinoamericanos. *Información Psicológica*, 3: 2–18. <https://doi.org/10.14635/ipsic.2014.108.1>
- Lola-Jiménez, P. (2020). Desarrollo Organizacional, ¿El mejor aliado para afrontar el cambio? *Revista Académica de Graduados\_Generación UPSA*, 3: 57-69 <https://cicaef.upsa.edu.bo/index.php/generacionupsa/article/view/18>
- Londoño, M. (2015). *Prevención Integral*. Influencia de Los Factores Psicosociales En La Salud Percibida, El Burnout y El Engagement Del Personal. <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2015/influencia-factores-psicosociales-en-salud-percibida-burnout-engagement-personal>
- Luna-Chávez, E., Ramírez-Lira, E., AnayaVelasco, A., & Díaz-Patiño, D. (2021). Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática. *Psicumex*, 11: 1–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.399>
- Medina, G., Lujano, Y., Aza, P., & Sucari, W. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4): 650–667. [file:///C:/Users/MI\\_Pc/Downloads/187-Texto del artículo-505-5-10-20211207.pdf](file:///C:/Users/MI_Pc/Downloads/187-Texto%20del%20articulo-505-5-10-20211207.pdf)
- Netemeyer, R., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(1): 400–410. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte.*

- Reyna, C., Mola, D. J., & Correa, P. S. (2019). Escala de Estrés Percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI. *Ansiedad y Estrés*, 25(2): 138–147. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.003>
- Rodríguez, C. (2015). La felicidad y su rentabilidad en las empresas. *Memorias Del Congreso Colombiano de Psicología*, 175–177. disponible en [https://congresopsicologiacolombia.com/pdf/memorias\\_congreso\\_2015.pdf](https://congresopsicologiacolombia.com/pdf/memorias_congreso_2015.pdf)
- Ruíz, A., Zavaleta, M., & Ruíz, P. (2017). *Test de satisfacción laboral SL-ARG* (Universidad César Vallejo (ed.)).
- Salmen, A., & Juárez, A. (2022). Una intervención ocupacional de cargos multifuncionales en una cadena de tiendas de supermercados en Venezuela. In Bonilla-Arteaga (Ed.), *Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral: Experiencias Latinoamericanas* (Primera ed, Vol. 1, Issue 1, pp. 290–305). Universidad Autónoma del Estado de Morelos. <https://doi.org/10.30973/2021/intervencion-control-estres>
- Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.”. In *Cuba: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana*. Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana.
- Villalobos, G. (2022). Retos de la intervención psicosocial en entornos de trabajo en Colombia. In Bonilla-Arteaga (Ed.), *Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral: Experiencias Latinoamericanas* (Primera ed, pp. 398–430). Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- World Health Organization-Regional Office for The Western Pacific. (1999). *Regional Guidelines for the Development of Healthy Workplaces*.
- Zelaschi, M. C., Cornelio, C., Reif, L., & Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). *Revista de Psicología*, 84. <https://doi.org/10.24215/2422572xe084>

Recibido: 18 de abril de 2024

Aceptado: 07 de septiembre de 2024