

Transformación cultural y bienestar psicológico en trabajadores en modalidad de trabajo
presencial o virtual de la DIAN

Heidy Lorena Hernández Valero

Mario Daniel Fang Valbuena

Dayana Katherine Naranjo Zambrano

Laura Vanessa Orjuela Quiroz

Trabajo de grado para optar al título de profesional en
Psicología

Bajo la asesoría de

Gabriel Alejandro Bernal Rojas, Mg.

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Ciencias Humanas

Programa de Psicología

Bogotá, 2022

Resumen

La presente investigación se planteó con el objetivo de analizar e identificar la relación existente entre la transformación cultural y la escala de Bienestar Psicológico propuesta por Carol Ryff, mediada a partir de la adaptación colombiana (autoaceptación, propósito de vida, dominio del entorno, relaciones positivas con los otros, crecimiento personal y autonomía) debido a las medidas tomadas por el Covid-19. Método: El estudio se practicó en la población de trabajadores del área de impuestos y devoluciones de la entidad DIAN seccional Bogotá, de la cual se extrajo la muestra de (n = 50) participantes, distinguiendo sexo, el tipo de vinculación, cargo y tiempo que llevan trabajando en la entidad. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de transformación cultural de elaboración propia en relación al modelo de cultura propuesto por Zapata (2014) y la adaptación colombiana de las escalas de bienestar psicológico de Ryff, la participación se dio de forma voluntaria y bajo los estatutos de ley correspondientes; así mismo, la aplicación se dio de forma remota, mediante un formulario digital en el cual se encontraba el consentimiento informado, los datos sociodemográficos y las escalas anteriormente mencionadas. Resultados: inicialmente se realizó un análisis descriptivo de los puntajes de cada subescala de bienestar psicológico y un análisis de concurrencias del cuestionario de transformación cultural, posteriormente se utilizó un modelo DEXPLOS para realizar los datos en conjunto. Conclusión: nuestros resultados evidenciaron, que los colaboradores de esta área presentan altos niveles de bienestar psicológico a pesar de estar pasando por un proceso de transformación cultural debido al confinamiento por el Covid-19, además se logró evidenciar que dicha transformación por parte de los colaboradores tuvo una connotación positiva.

Palabras clave: Teletrabajo, Transformación cultural, Bienestar Psicológico

Abstract

The purpose of this research was to analyze and identify the relationship between cultural transformation and the Psychological Well-Being scale proposed by Carol Ryff, measured from the Colombian adaptation (self-acceptance, life purpose, mastery of the environment, positive relationships with others, personal growth and autonomy) due to the measures taken by Covid-19.

Method: The study was carried out on the population of workers in the area of taxes and returns of the DIAN Bogota section, from which a sample of (n = 50) participants was drawn, distinguishing sex, type of relationship, position and length of time working in the entity. The instruments used were a cultural transformation questionnaire of our own elaboration in relation to the culture model proposed by Zapata (2014) and the Colombian adaptation of Ryff's psychological well-being scales, the participation was voluntary and under the corresponding statutes of law; likewise, the application was done remotely, through a form in which the informed consent, the sociodemographic data and the scales mentioned above were included. **Results:** Initially, a descriptive analysis of the scores of each subscale of psychological well-being and an analysis of co-occurrences of the cultural transformation questionnaire was carried out, subsequently a DEXPLOS model was used to carry out the data as a whole. **Conclusion:** Our results showed that the employees in this area have elevated levels of psychological well-being despite being going through a process of cultural transformation due to the confinement by Covid-19, and also showed that this transformation by the employees had a positive connotation.

Keywords: Telework, cultural transformation, psychological wellbeing.

Tabla de contenido

Introducción.....	6
Presentación del problema.....	6
Objetivos.....	13
General.....	13
Específicos.....	13
Hipótesis.....	13
Justificación.....	14
Marco Teórico.....	19
Bienestar Psicológico (BP).....	19
Cultura Organizacional.....	20
Transformación cultural.....	22
Teletrabajo.....	25
Marco Metodológico.....	26
Paradigma.....	26
Diseño.....	27
Participantes.....	30
Instrumentos.....	33
Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.....	33
Cuestionario de Transformación cultural.....	34
Cuestionario sociodemográfico.....	36
Procedimiento.....	36
Resultados.....	37
Análisis del Instrumento Cuantitativo (Escala de Bienestar de Ryff).....	37

Teletrabajo, transformación cultural y bienestar psicológico	5
Análisis del Instrumento Cualitativo (Cuestionario transformación cultural)	44
Análisis Integrado de la información cuantitativa y cualitativa	48
Discusión y conclusiones	50
Sugerencias	52
Referencias	54
Apéndices.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones de la entrevista de transformación cultural.	35
Tabla 2. Estadísticas descriptivas de la Escala de Bienestar de Ryff.	37

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema del diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS).	29
Figura 2. Comparación en el nivel de Aceptación con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.0085$	40
Figura 3. Comparación en el nivel de Dominio del entorno con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.034$	41
Figura 4. Comparación en el nivel de Propósito de vida con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.011$	42
Figura 5. Comparación en el nivel de Crecimiento personal con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.0046$	43
Figura 6. Correlaciones de Spearman entre las dimensiones y la edad de los participantes.	44
Figura 7. Tabla de co-ocurrencia de transformación cultural y respuestas de los colaboradores.....	46
Figura 8. Diagrama de barras co-ocurrencia de transformación cultural y respuestas de los colaboradores.....	46
Figura 9. Red semántica.....	48
Figura 10. Nube de palabras.....	49

Índice de Apéndices

Apéndice 1. Formato de Consentimiento Informado.	70
Apéndice 2. Escala de Bienestar Psicológico (BP) de Ryff	71
Apéndice 3. Formato de validación por jueces expertos del cuestionario de transformación cultural.	73

Introducción

Presentación del problema

En diferentes ámbitos de la psicología se ha evidenciado un cambio, como consecuencia de las problemáticas actuales a nivel mundial. En la parte organizacional el desarrollo ligado a la gestión del cambio es una de las variables que más se ve afectada directamente por los líderes y su equipo de trabajo, pues no todos los integrantes tienen la adaptabilidad para asumir su rol y desempeñarse igual en el momento de realizar un cambio en las estrategias, la visión, la misión, los valores y las prácticas. Así mismo, frente a la pandemia es cierto que la cultura permite que las organizaciones y los trabajadores encajen en un lugar laboral, pero puede afectar la felicidad, motivación y productividad (*EDMTOV, 2021*).

El cambio se presenta de acuerdo con cualquier debilidad u oportunidad en el proceso de desarrollo de la compañía u organización, que son claves para direccionar nuevamente el objetivo y la meta, los cuales deberán ser tomados de manera abierta, con una actitud poco prevenida, que haya posibilidades de reflexión, orientación y con la capacidad de responder a situaciones inesperadas que puedan presentarse en el entorno organizacional. Puede entenderse que el cambio es sorpresivo, no es previsto, el entorno es fuerte y hasta agresivo, pero eso implica afrontar el proceso de manera paulatina. Es aquí cuando se debe cuestionar o pensar en los cambios del presente y los retos internos y externos a la organización, en cuestiones socioeconómicas, culturales, políticas, entre otras. Serán los gerentes quienes modifiquen la forma de gestión y operación en los negocios (*Sandoval Duque, 2014*).

Muchas empresas no hacen actual el tipo de liderazgo y las habilidades de comunicación y gestión de los agentes del cambio, ignorando que son fundamentales para reducir considerablemente la resistencia al cambio generada entre los miembros de la organización

(Quirant y Ortega, 2006); además, la cultura y el clima interno de la organización juegan un papel relevante para propiciar cualquier intento de cambio. Todo va relacionado para poder obtener la aceptación de los cambios y lograr que cada empleado llegue a su zona de confort, esa que le permite sentirse satisfecho en su área y su rendimiento sea adecuado a ello. La cultura organizacional influye en la productividad de las empresas, por lo cual tiene una importancia crucial (Cújar, Ramos, Hernández, y López, 2013).

Por otra parte, el Bienestar ha estado relacionado con el mejoramiento de calidad de vida del trabajador, como también con la productividad en la organización. En Colombia, como un país en desarrollo, se presenta un factor como el estar limitado al rendimiento en sectores económicos y a nivel productivo, debido a las relaciones y comportamientos de normativas, dejando a un lado el crecimiento empresarial y de metas (Santamaria, 2016), donde no se determinan con claridad las variables demográficas de personalidad, relaciones sociales, socioeconómicas y el atributo al vivir bien (Vielma & Alonso, 2010), reconociendo que el bienestar está vinculado con condiciones físicas de las organizaciones, así como con aspectos psicológicos y sociales.

A través de las acciones humanas, las organizaciones están cambiando constantemente (Tsoukas y Chía, 2002); pero la transformación personal no es suficiente, se requiere una aproximación múltiple que se encargue del complejo escenario organizacional (Blejmar, 2008). Así como generamos un aprendizaje individualmente, para que el cambio pueda concretarse en las organizaciones, se requiere del aprendizaje organizacional. Cuando el proceso de aprendizaje consigue transformar las estructuras y los procesos de la organización, teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que la organización aprendió a responder a los cambios y a los nuevos desafíos del entorno (Zimmermann, 2000).

El clima organizacional es uno de los factores claves para que una organización pueda aprender y esto se construye a través de elementos que permitan un desarrollo positivo, para fomentar las relaciones humanas y crear el orden y las estructuras necesarias; estos elementos incluyen la comunicación, motivación, participación, confianza, planificación, liderazgo y creatividad (Bris, 2000). En este sentido, Asensio y Fernández (1991), tratando de simplificar la definición de ambiente laboral o clima organizacional lo dividen en dos posiciones iniciales

1. El clima entendido como tono o atmósfera general del centro educativo o de clase, percibido fundamentalmente por los estudiantes. Dentro de esta línea, algunos evaluadores incluyen además la percepción de los profesores y, más excepcionalmente, otros miembros de la comunidad educativa.

2. El clima entendido como cualidad organizativa. Es una concepción que parte de la consideración de la institución educativa como una organización y que, consecuentemente, utiliza como principal fuente de información a directivos y profesores, esto es, personas conocedoras de los entresijos que marcan el funcionamiento del centro.

El ambiente de trabajo es un factor determinante de los procesos organizativos y de gestión ya que en organizaciones en procesos de aprendizaje este adquiere gran importancia dado su influencia en procesos como resultados (Pedraza, 2020, P 12”

La Teoría planteada por Likert en 1968 habla del Clima Organizacional en las condiciones y comportamiento administrativo, con relación a los parámetros, tecnología, estructura del sistema organizacional, posición jerárquica que se ocupa dentro de la organización, nivel salarial o remuneración, factores personales como, personalidad, actitudes y nivel de satisfacción, percepción de los colegas, superiores sobre el clima organizacional (Rodríguez, 2016). Al no

cubrir la más mínima necesidad afectará el ambiente laboral y a la organización, ya que el clima organizacional genera cierta percepción y comportamientos en las personas.

Cambiar las estructuras y los procesos en una organización requiere de un cambio de paradigma, una manera diferente de ver las cosas; el efecto de la globalización, del acceso a la información y de las nuevas tecnologías hacen que sea necesario construir un modelo alternativo de administración que facilite el cambio. Los líderes deben tener la capacidad de salir de sus propias creencias y percepciones, para incorporar las creencias y percepciones de toda la población, y gestionar esa información dentro de un clima propicio para el cambio (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006).

Según Ferrer y Raúl (2015), la cultura de la empresa puede alentar o desalentar un proceso de cambio organizacional, razón por la cual es importante entender cómo funciona el proceso de aprendizaje dentro de las organizaciones; dicho proceso de aprendizaje está directamente relacionado a la capacidad de generar nuevas ideas y de implementar formas de trabajo (liderazgo) o red de apoyo organizacional diferentes que aumenten la capacidad de adaptación y supervivencia de las empresas en el cambiante mundo globalizado. (p. 111)

El trabajo es por naturaleza cambiante, y esto tiene su origen en los procesos de adaptación que atraviesan las organizaciones para mantener una fuerza laboral diversificada y dentro de un entorno multicultural (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006). Las transformaciones se dan durante la creación de una organización y también cuando se introducen novedades y se reorganizan los sistemas (Miquilena, 2006). Una gran transformación deberá ser dividida en pequeños proyectos de manera a tener espacio y tiempo suficiente para ajustar y corregir la planificación inicial (Zimmermann, 2000).

No cabe duda de que tras la declaración de la OMS por la pandemia mundial (COVID-19) en el 2020, trajo consigo nuevas modalidades y adaptaciones, llamándose como la “Nueva normalidad”, las reacciones y los enfrentamientos a cambios de escenarios laborales, procesos acelerados en la transformación digital, donde la mayoría de las organizaciones ya estaban en el proceso de implementar herramientas en los niveles de desarrollo, generando también medidas hacia la nueva cultura organizacional (Egas, 2021).

En este contexto, ahora se destacan temas como la salud, fomentando en ella medidas para el desarrollo personal, laboral, mejoras en la organización y el entorno laboral. La consolidación total del teletrabajo o *home-office*, donde varias empresas ya contaban con esta modalidad, integrándose por completo a la situación, llevando consigo flexibilidad laboral, tanto remota como presencial y contratación de personal que no necesariamente vivan cerca a la empresa. En cuanto al tema salarial y compensación económica brindan mayor relevancia a las medidas de bienestar, tanto físico como mental, pero se encuentra el certificado ISO 26000 del 2010, que radica en la responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible, salud y bienestar de la sociedad, favoreciendo el estado socioeconómico de la familia y de la empresa. Pizzolante (2006), se refiere a la responsabilidad social de la comunicación interna donde cuente con planes estratégicos, para la cultura de la organización y sus objetivos globales.

A pesar de que la cultura organizacional permite direccionar las mejoras y sus comprensiones, no llegaría a ser apropiada en los cambios constantes o repentinos del ambiente laboral, siendo una barrera contra el cambio, los comportamientos y las fortalezas que tienden a ser diversas, probablemente disminuyen en culturas fuertes donde la gente trata de ajustarse. la productividad y la insatisfacción de empleados, genera un clima tenso, lo que afecta el crecimiento de cualquier organización (Salazar, 2009).

Frente a la pandemia es cierto que la cultura permite que las organizaciones y empleados encajen en un lugar laboral, pero puede afectar la felicidad, la motivación y la productividad. Dado que se sigue manejando de manera remota y parcial, muchas variables culturales no están en el mismo control, por consiguiente, las empresas que estarán a flote serán aquellas que cuenten con liderazgo de recursos humanos y en cómo podrán mantener su cultura organizacional, enfocados en la resiliencia y efectividad, tanto el sector privado como público, reorganizando su modelo de gestión y estructura (EDMTOV, 2021).

Específicamente, en cuanto al concepto de bienestar Carol Ryff definen un modelo multidimensional del bienestar psicológico (Ryff, 1989), el cual ha sido ampliamente utilizado por diversos grupos de investigación. Ryff postula un modelo de seis dimensiones, que incorpora los desafíos que enfrentan los individuos en sus intentos por funcionar plenamente y realizar sus potencialidades (Keyes, 2002).

En cuanto a la cultura organizacional, se tienen en cuenta los valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía, seguido por el modelo de Schein (1988) con el fin de determinar el desempeño de la organización. El bienestar psicológico se conceptualiza como la efectividad en el funcionamiento psicosocial del individuo global e incluye estados emocionales positivos en una dimensión alta y baja (felicidad vs. tristeza o depresión). Algunas de las variables relacionadas con el bienestar psicológico son la satisfacción con la vida, incluido el trabajo, y la dureza emocional (Wright y Cropanzano, 2000, Lambert, Lambert y Yamase, 2003).

Ya específicamente en el contexto de este proyecto, es importante explicar que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una unidad administrativa especial, cuya finalidad es garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y el control al correcto cumplimiento de las

obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilidad de las operaciones de comercio exterior, en condiciones de equidad, transparencia y legalidad en las aduanas extranjeras y colombianas. Estas funciones se profundizan más en el Artículo 6° del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2008). Ahora bien, en la DIAN se encuentra el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Devoluciones Persona Jurídica, adscrito a la División Gestión de Recaudo de la Dirección Seccional Impuestos de Bogotá, el cual se encarga de determinar la procedencia de las solicitudes de devolución o compensación de saldos a favor originados en impuestos nacionales, tributos aduaneros, pagos en exceso, pago de lo no debido y actos administrativos.

En este grupo trabajan 50 personas, entre gestores, analistas y facilitadores, que se vieron directamente afectados por la implementación de la modalidad de teletrabajo por pandemia y posteriormente de trabajo híbrido en el proceso de reactivación económica, hechos que transformaron de manera abrupta el entorno laboral, la cultura organizacional y los procesos internos, cambios que pueden haber generado afectación en el bienestar psicológico de los colaboradores. (Useche, 2022)

De acuerdo con lo anterior, y haciendo un análisis general sobre la problemática identificada, en el presente proyecto se busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre variables de percepción de la Transformación Cultural ocasionada por las condiciones de trabajo durante la pandemia y el Bienestar Psicológico, en una población de colaboradores en condiciones de teletrabajo o trabajo presencial del Área de Impuestos y Devoluciones de la División de Gestión del Recaudo, seccional Bogotá, de la DIAN?

Objetivos

General.

Analizar la relación entre el Bienestar Psicológico y la percepción de la Transformación Cultural ocasionada por las condiciones de trabajo durante la pandemia, en la población de colaboradores en condiciones de teletrabajo o trabajo presencial del Área de Impuestos y Devoluciones de la División de Gestión del Recaudo, seccional Bogotá, de la DIAN.

Específicos.

- Describir las variables de percepción de Bienestar y Transformación Cultural asociada a las condiciones de trabajo durante la pandemia en la muestra de estudio.
- Establecer si la percepción de la Transformación Cultural tiene una relación positiva con el nivel de bienestar de la muestra de estudio.

Hipótesis

- La percepción de la Transformación Cultural tendrá una relación positiva con el Bienestar Psicológico, como se demostró en un estudio realizado por Coz y Nally (2018) al Instituto Nacional de Estadística e Informática, el cual recomienda que los directivos establezcan programas de bienestar y evaluaciones periódicas sobre cultura, buscando objetivos en pro de la salud, recreación, oportunidades de calidad de vida y participación, generando así un entorno agradable de desarrollo y avance productivo.
- La relación entre una percepción positiva de la Transformación Cultural y el Bienestar Psicológico es más fuerte en la muestra de trabajadores en modalidad virtual, dado que influyen las dinámicas, relación social y decisiones como indican Ching, Vega y Heredia

(2017), quienes de esta manera consideran la relación entre cultura y bienestar, identificando un patrón general de conductas, valores, creencias, donde se busca crear calidad de vida, motivaciones y actitudes positivas en el desempeño de actividades laborales.

Justificación

La psicología tiene un papel importante en el trabajo de investigación enfocado al bienestar y la transformación cultural en las organizaciones. A partir del año 2020 en la pandemia millones de personas se vieron confinadas para evitar la propagación del virus por aglomeración de diferentes espacios. Toda esta situación hizo que las dinámicas sociales se vieran modificadas completamente exigiendo una adaptación inmediata en el contexto laboral para que las organizaciones pudieran seguir funcionando. Algunas organizaciones no estaban preparadas para estar en su totalidad como modalidad virtual, pero debido a que no podían parar sus actividades laborales tuvieron que empezar a implementar y fomentar dentro del personal nuevas herramientas tecnológicas. Muchas empresas no realizaron una inducción eficaz y controlada en cada área para que sus trabajadores puedan desempeñar funciones, primero de una manera efectiva, y segundo identificando qué implicaciones podría tener a largo plazo frente al cumplimiento de actividades laborales (Dell'Acqua, G. y Spagnolo, 2021).

En cuanto a las organizaciones, de acuerdo con la investigación de Gómez. (2019), la cual se realizó en Colombia a nivel nacional, se encontró que la felicidad en los trabajadores también aumenta la productividad de las organizaciones, entendiendo que estos pasan la mayor parte de su tiempo en sus trabajos, por lo que es fundamental que se genere un adecuado espacio de trabajo que potencie el clima y la cultura organizacional, donde sus trabajadores puedan desarrollar sus

actividades de manera eficiente y con esto alcanzar los objetivos propuestos por la organización, teniendo en cuenta no solo las herramientas tecnológicas que la organización brinda sino también la gestión del talento humano.

Ahora bien, el Ministerio de Trabajo de Colombia, desde la expedición de la Ley 1221 de 2009 y en conjunto con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, “han venido trabajando activamente por lograr la implementación del teletrabajo no solo en el sector público sino también en el sector privado nacional. Para ello han desarrollado una serie de políticas y reglamentos, y creados grupos cuyo objetivo es incrementar la adopción de esta modalidad laboral en el país”. Este año ya se reanudaron muchas empresas al trabajo totalmente presencial, sin embargo, en varios campos se siguió manteniendo modalidad virtual y cumplimiento de objetivos como trabajador, esta modalidad aplica de una forma intermitente es decir 3 días en modalidad virtual y 2 en presencial.

La motivación y el Bienestar Psicológico hacen parte de la estructura de cada organización, para garantizar un buen clima laboral y satisfacción para cada empleado, así mismo poder cumplir los objetivos previstos dentro de la Cultura Organizacional. Dentro de los parámetros nombrados anteriormente encontramos fuerza social y característica tangible en que se origina una organización; visión que la organización tiene de sí misma y del entorno como forma de respuestas aprendidas por el grupo, para responder a los problemas tanto internos como externos (Schein, 1964).

Ahora bien, si se identifica una base de la cultura organizacional y el bienestar psicológico que le aportan al Teletrabajo o Home office, se pueden evidenciar dentro de las organizaciones cambios como: adaptación, afrontamiento al cambio y motivación, pero sin llegar a perder la

esencia y cultura, aplicándose de manera continua o benéfica a las necesidades personales y/o profesionales de cada trabajador (Romero, 2019).

En el caso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), donde la adaptación continua a nuevos equipos y sistemas depende de características personales, como preparación y formación específica, la aparición de una respuesta desde la psicopatología emocional, cognitiva y conductual, puede manifestarse a través de un estresor para la persona, caracterizado también, como un sobreesfuerzo, que le permita adaptarse a la situación, desde los recursos y potenciales que la persona disponga (Fabregat, Bernadina y Gallego, 2002), motivo por el cual se hace una gestión macro progresiva en medición del desempeño, creando aspectos desde la estructura y estrategia; roles organizacionales, aspectos netamente técnicos, entre otros, con el fin, de que la organización cumpla con el desempeño esperado, radicando en los procesos administrativos, de gestión controlable y retroalimentación, dando resultados tanto internos como externos (Castro, 2018). Permite a la cultura que se realicen estrategias, planes, cumplimiento de objetivos, trabajo en conjunto, creando productos y servicios novedosos.

Es importante también resaltar el impacto de la transformación cultural en el ambiente de los trabajadores, partiendo desde lo anterior donde se hablaba del bienestar y la productividad de los empleados y cómo uno influye directamente en el otro. También, se debe destacar que las condiciones ambientales, sociales y de contexto cambian de manera significativa y se podría decir que un poco abrupta. Sin embargo, los avances en la TIC se han convertido en potentes herramientas que pueden favorecer la comunicación entre organizaciones y al interior de esta, como lo son usuarios de diferentes plataformas implementados por la organización para llevar un seguimiento y control del cumplimiento de las actividades y tareas (Reyes, 2020).

Cuando se asume y se conoce una transformación y todos los cambios que esta conlleva, también es importante destacar todas las variables que se deben tener en cuenta para implementarla, y cómo dichas variables pueden afectar directa o indirectamente a los colaboradores de la organización, sea cual sea la modalidad en la que se encuentre trabajando. Una de estas puede ser el factor económico al que se exponen dichas organizaciones al implementar esta modalidad digital e informática, otra puede ser la ansiedad que se genera al trabajar con nuevos recursos digitales, de los cuales no se tiene certeza si serán 100 % efectivos y sobre todo si no serán vulnerables a la carga laboral que requiere la gestión, también es de vital importancia estar atentos a las condiciones ambientales o de estrés que los colaboradores puedan estar viviendo, ya que se puede generar ansiedad y preocupación por el espacio destinado para trabajar o las condiciones energéticas del lugar donde viven (Salazar, 2020).

Adicionalmente, el aporte social de la presente investigación va ligado al estudio que llevó a cabo la Universidad de Antioquia en 2017 acerca de la sobrecarga laboral, en la cual descubrieron, a través de un análisis comparativo, que la intensificación del trabajo conlleva signos de presión, urgencia, percepción de desbordamiento y colapso, por consiguiente, propusieron que las organizaciones deberían generar estrategias, programas, acciones, o servicios de promoción de la salud y prevención del trastorno mental, haciendo un monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para así proteger y mejorar la salud mental de los trabajadores (Castañeda et al., 2017).

En ese sentido, Berg (2003, citado por Hernández et al., 2003) menciona que el bienestar se encuentra relacionado con características del trabajo: autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de conocimientos y habilidades; prácticas de alto rendimiento: solución de problemas, entrenamiento, sistema de comunicación; y factores en el entorno de trabajo de las

personas: relaciones en gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones. Por lo tanto, es necesario mencionar que la sobrecarga laboral, es aquella donde el trabajador se expone a problemas de estrés, debido al exceso de trabajo y disminución de salud física y mental.

Por lo anterior, se habla de impulsar el bienestar, “Dado que la competitividad, las condiciones, ambiente de trabajo, y la calidad de vida del trabajador marchan paralelamente, es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y genera conflictos” (Durán, 2010, p. 72), lo cual quiere decir que la salud y el bienestar deben ser priorizados, para garantizar el ambiente constructivo y que las condiciones sean favorables para cuidar de la salud mental de las personas.

“Los individuos con puntuaciones altas en estas variables (Bienestar psicológico y transformación cultural) tienden a evaluar las situaciones contradictorias o estresantes de una forma positiva, creen que pueden controlarlas, y utilizan estrategias de afrontamiento activas, tales como la resolución de problemas y/o la reevaluación cognitiva” (Losiak, 2002; Fredrickson, Tugade, Waugh y Larkin, 2003). Dichas personas presentan una menor vulnerabilidad al estrés, la problemática a la que se ve enfrentada el trabajador no solo con factores personales, las consecuencias de cada puntuación afectan de forma directa la organización ya sea de una forma positiva o negativa, cada empleado debe tener estrategias para el momento de trabajar bajo presión y/o solucionar sus conflictos internos para ir en pro del objetivo de la empresa.

Para terminar, en cuanto el aporte teórico del presente proyecto, se pueden referenciar investigaciones en Latinoamérica, como el estudio realizado en Ecuador titulado “Bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos” (Moreta, Gabior, Barrera, 2017), donde el principal aporte que realizó la investigación fue demostrar que si hay bienestar psicológico en un individuo, este se

transformará en un generador y transportador del mismo, lo cual producirá un bienestar social considerado un elemento crucial para la cultura organizacional.

Marco Teórico

Bienestar Psicológico (BP)

El constructor de Bienestar Psicológico (BP) tiene sus orígenes en Estados Unidos por la época de los años ochenta, donde uno de sus mayores referentes es la psicóloga Ryff (1989), que lo define desde la teoría multidimensional de Bienestar Psicológico como el compromiso que realiza cada individuo con los cambios en su vida; estos cambios están relacionados con el desarrollo personal y, sobre todo, con el desarrollo positivo de la personalidad, el cual implica algo más que un balance entre cosas positivas y negativas generando sentimientos de satisfacción en el individuo.

Ryff & Keyes (1995) propusieron seis dimensiones para operacionalizar el BP. Primero, la **autoaceptación**, donde las personas se sienten bien consigo mismas, teniendo claras sus limitaciones; segundo, las **relaciones positivas**, en la cual mantienen sus relaciones sociales estables; como tercero, la **autonomía** para sostener su individualidad en contextos sociales diversos, asociándose también a la resistencia y autorregulación del comportamiento; cuarto, el **dominio del entorno**, entendido como la habilidad para elegir o crear entornos favorables para satisfacer sus deseos y necesidades; quinto, el **propósito de vida**, referido a las metas y los objetivos de la persona; y, por último, el **crecimiento personal**, definido como el interés por desarrollar potenciales, llevando al máximo las propias capacidades.

Por lo explicado anteriormente, se puede entender que el BP es un estado de salud mental que está relacionado con la satisfacción personal y la relación que se mantenga con el contexto

social. Además, según un estudio de Muratori (2015) acerca de la relación que existe entre el BP y la felicidad, los cuales utilizaron la escala de Ryff, se encontró que los individuos con altos niveles de felicidad y satisfacción con la vida también presentan altos niveles de BP, concluyendo que las personas que mejor se perciben en las dimensiones de crecimiento personal y relaciones positivas generan relaciones sociales estables y un entorno confiable permitiéndoles desarrollar sus capacidades y crecer como personas.

Cabe resaltar que el BP no es un estado fijo y estable (Ryff & Keyes, 1995). Este se puede ver afectado por múltiples factores, uno de los cuales es la socialización. En este factor ya juegan muchas variables que pueden afectar, debido a la naturaleza de la acción, donde el individuo se encuentra en un contexto y desarrolla sus actividades, pero no tiene el control total de todo su entorno o de la manera en la que él mismo reacciona a sus acciones. De acuerdo con esto, es importante identificar cuáles son los factores que pueden estar afectando el BP de los individuos, ya sea de manera positiva o negativa para mantenerlos o modificarlos.

Cultura Organizacional

La Cultura Organizacional (CO) se ha venido construyendo a partir de los años 70 – 80, la cual se ha encargado de estudiar el rendimiento de los trabajadores, a modo colectivo e individual. Schein (1988) define la cultura como creencias y experiencias que se comparten en los trabajadores de una empresa, dando a conocer la visión que se tiene de sí misma y de su entorno, adaptándose a ella y a la resolución de problemas. Obispo, Vásquez y Gómez (2015), hablan de los cambios que se han venido generando con el paso del tiempo en las organizaciones, como la industrialización y los avances científicos, las cuales aportan un buen desarrollo laboral y

adaptación al cambio, no solo en la innovación y trabajo en equipo, sino también crecimiento, estabilidad y productividad laboral.

La cultura ofrece en sí identidad en los empleados, visión de lo que representa la organización, siendo clave para generar estabilidad, nuevos saberes y confianza en los miembros, a modo de que cada uno interpretará lo que sucede en la organización (Yopan, 2020). Autores representativos como Palmero en el año 2020, asumen el hecho de que la CO integra aspectos como cognitivo, emocional y perceptivo, las cuales son compartidas y socializadas para una mejor resistencia al cambio en los trabajadores antiguos y nuevos.

Por otro lado, se hizo una revisión de las dimensiones de la cultura organizacional (Camarena 2010), las cuales se basan en marcos observatorios y análisis de la cultura en la organización, que tiene como fin establecer bienes y servicios tanto para la productividad y calidad de los trabajadores. Cuenta con trece dimensiones, pero los más relevantes son:

Liderazgo (Becerra, 2010). Fundamental para el desarrollo organizacional, abarcando habilidades y relación comunicativa, con el fin de dirigir a un grupo hacia un propósito determinado, puede también persuadir y motivar a los miembros, implementando también estrategias para la adaptación y transformación al cambio. Se puede llegar a relacionar con la comunicación, debido a que todo proceso organizacional conlleva a tener claridad y exactitud de la visión y misión, y a lo que espera lograr.

Relaciones Interpersonales (Camarena, 2010). Se generan con el fin de propiciar un ambiente cálido y favorable para el desarrollo social, humano, contribuyendo a un análisis u objetivo en específico, aporta a las relaciones sanas en el trabajo, siendo cada vez más productivo y menos estresante, es aquí cuando se relaciona con el clima laboral, ya que involucra aspectos

entre percepciones y experiencias, las cuales influyen en el desempeño y cumplimiento de objetivos en la organización.

Lenguaje (Reyes, Paredes, Teran y lema 2017). Nos da sentido y significado del propósito de la organización, entendiendo lo que el empleado desea y la organización puede ofrecerle. Incluye los lenguajes que pueden ser adaptados por los miembros expresando de manera directa o indirecta el sentido de sus roles, funciones. Se relaciona con la comunicación, a modo de que la información y dirección de lo que se espera deberá ser clara para cada colaborador, teniendo en cuenta los principios, misión, visión, propósito estratégico bien sea para su evolución y desarrollo.

Transformación cultural

Según Solano (2011), es común que en las organizaciones se implementen nuevas modalidades y estrategias, en entornos cada vez más dinámicos, entendiendo así que esto trae consigo nuevas herramientas y una mirada distinta del colaborador hacia su labor. Dichos cambios se realizan pensando en el crecimiento de la organización en el entorno competitivo en el que se desarrollan continuamente. No obstante, hay que incluir a todo el personal en estos cambios y transiciones, ya que el sentido de propiedad aportará de manera positiva al cambio, así este se realice de manera un poco abrupta, una vez los colaboradores entiendan que, aunque cambie su manera de laborar, siguen siendo parte fundamental de este proceso de cambio para la organización, ellos mismos facilitarán su adaptación y transición a la nueva modalidad.

Entendiendo lo mencionado anteriormente, la transformación cultural implica un proceso de evolución y transición para toda la organización. Lo ideal, según Solano (2011), es implementar dicho cambio en la cultura y/o modalidad organizacional de manera paulatina y en un periodo de tiempo, que permita desarrollar las medidas necesarias para que el personal conozca sus nuevos

recursos más a fondo, los medios y canales a implementar, con el fin de no generar respuestas fisiológicas, el colaborador, sino más bien contemplar el enriquecimiento laboral y personal que trae consigo este cambio, como la oportunidad de potenciar su ambiente familiar.

Es común que el término de transformación se entienda como el cambio en la dimensión de estructura y estrategia en una organización, entidad o empresa. Kilmanm (1988) la define como un proceso, por medio del cual las organizaciones examinan lo que eran, lo que son, lo que necesitarán y de cómo hacer los cambios necesarios, siendo un proceso que requiere esfuerzo y aproximación de sus partes. Con esto, es importante resaltar la importancia creciente del cambio en aspectos fundamentales de la organización como la innovación, el desempeño y la competitividad, los cambios suelen ser percibidos como un periodo desafiante y de incertidumbre en muchos casos, al replantear la estructura, cultura, comportamiento y valores de la organización, sin embargo, si los cambios se gestionan de manera apropiada y consciente generaran mayor bienestar y rentabilidad a futuro para la organización.

Distintos autores destacan algunas características para definir la TC, como Child y Smith (1987), quienes expresan que debe haber una intencionalidad fundamentada para crear un estado y una posibilidad de cambio estructural y material (Barrett, 2001). Antes siquiera del inicio de la planeación para el cambio, es necesario entender la transformación como un proceso humano, más allá de uno ambiental o técnico, o netamente operativo. De lo anterior se entiende que la correcta gestión humana tiene un papel fundamental para el éxito de dicha transformación.

La transformación se debe a un factor generado por una ruptura dinámica con el entorno en la organización, esta debe buscar nuevos comportamientos y conocimientos. En el contexto latinoamericano se encuentran factores como presión de mercados, competencia, medidas y políticas gubernamentales, las necesidades de ciclos de producción y flexibilidad, esto con los

cambios tecnológicos (Suarez y Oliva, 2002), por lo que sus procesos causan, de manera directa o indirecta, variaciones sobre aspectos como la estructura, estrategia, cultura, ambiente, políticas y tecnología de las organizaciones.

Cualquier proceso debe ser consecuente con el pensamiento estratégico y la cultura que en este caso refiera a lo organizacional, lo cual posibilitará que los trabajadores sean protagonistas de los cambios operacionales y culturales necesarios, teniendo en cuenta que cada nivel de evolución implica diferentes grados de complejidad (Etkin, J. 2006). En todo proceso o práctica, se debe tener en cuenta la gestión humana para cumplir la función de administración de personal, centrándose en seleccionar, entrenar, evaluar y despedir, sin embargo, diferentes investigaciones muestran que la gestión humana se enfoca en aspectos estratégicos, como innovación, desempeño organizacional y solución de problemas críticos (Calderón, 2009). Dicho esto, se piensa que los procesos de transformación son la parte fundamental de las prácticas de recursos humanos.

Para terminar, la transformación cultural en las organizaciones, de acuerdo con Valencia, J. Calderón, G (2015), se entiende como un proceso que engloba acciones específicas, ya sea para reinventar o gestionar una transición por parte de alguna área requerida por la organización. Esto con un fin determinado donde realmente se genere un cambio en cómo se visualiza el cargo, puesto de trabajo, funciones, relaciones sociales y pautas de jerarquía, El primer acercamiento con el cambio, este no puede decidirse únicamente por decreto u orden, ya que no basta con que exista una voluntad política o administrativa, pues se requiere de rasgos deseables por todas las áreas involucradas; en dicha transformación, este componente voluntario es indispensable para que se generen de manera óptima los 3 factores clave: las nuevas capacidades organizacionales que dicha empresa tiene que desarrollar a partir de sus retos estratégicos, los requerimientos de gestión que

surgen como fruto de estos retos, y los comportamientos que los directivos desean que prevalezcan en la organización (Hernández, 2015).

Teletrabajo

De acuerdo con Blanco (2012) “El teletrabajo está definido como una actividad remunerada bajo un contrato de trabajo con unas actividades determinadas que se realizan fuera de una organización donde no hay un sitio específico de trabajo y donde sus principales herramientas son las TICs, teniendo varias modalidades”. Así mismo, Spataro (2020), afirma que el trabajo remoto nace como una opción para disminuir la carga laboral en temas de transporte, compañía familiar y bienestar de los empleados. Algunos trabajadores pueden sufrir agotamientos, y disminuir su productividad, debido a que los gerentes de cada empresa buscan mantener su nivel de productividad de organización, sin importar que hay muchísimas personas con deficiencias en la parte de la tecnología y programas que permiten el buen desarrollo de las funciones del cargo. Las personas encargadas de dirigir un grupo u organización que cuenta con la modalidad de teletrabajo tienen en cuenta varios factores, como la comunicación asertiva, la satisfacción laboral, el cumplimiento de tareas y el bienestar que adquiera cada trabajador en un área, ya que de esto depende el buen funcionamiento y compromiso que el trabajador adquiera con la empresa sin importar la modalidad. Es muy importante generar actividades motivacionales para que el empleado no se sienta menos importante dentro de la organización.

Para Buitrago (2020), el teletrabajo se ha podido desarrollar gracias a los avances de las telecomunicaciones, que ofrecen herramientas como celulares, computadores, Tabletas, etc., que son implementos que necesitan los trabajadores de esta modalidad para un adecuado rendimiento. En esta modalidad se identifican cambios con el tema de relacionamiento en el contexto laboral

más no en las condiciones, es decir, se debe cumplir el mismo horario laboral, se deben tener los informes y/o objetivos acordados desde el principio sin importar que no haya en su totalidad presencialidad; en varios empleos se mantiene el mismo salario, sin embargo, los objetivos de productividad deben ser claros y cumplidos. Las tecnologías de información y telecomunicaciones son las mejores herramientas que han surgido para ver la perspectiva laboral desde otro punto de vista, implementar medidas de cambio y conocimiento para miles de trabajadores. Adicionalmente, se identifican en las organizaciones habilidades de algunos empleados con respecto a las redes, a otra forma de trabajo y lo más importante personas que se puedan adaptar al cambio adecuadamente.

Marco Metodológico

Paradigma

Teniendo en cuenta el paradigma positivista, como el conjunto de interpretaciones y nociones básicas científicas que tienen un sustento teórico en la presente investigación, por lo que se logra explicar a través de medios estadísticos o parámetros de determinadas variables (Ricoy, 2006), en este caso se refiere al enfoque cuantitativo, empírico-analítico, y el enfoque mixto por observación y experimentación, siendo utilizado para el descubrimiento y refinamiento de preguntas de investigación (Cuenva & Ruetti, 2010).

La investigación empírico-analítica se considera como una de las más exactas, dado que hace la inclusión de diversos aspectos referidos al problema y al objeto de estudio, donde la información debe ser verificable y convincente (Cólas, 1998). “Esta corriente lleva implícita la aceptación de unos determinados principios y un marco conceptual de referencia bajo el cual trabaja la comunidad de investigadores y en virtud del cual se genera una interpretación particular

de la realidad” (pág. 5). Los pasos generales para este tipo de investigación son los siguientes: el primero se refiere a la identificación del problema, enmarcándose teórica y empíricamente; el segundo es la recogida de la información por investigadores que abordan temas similares; el tercero es la recogida de datos relevantes, de manera organizada; el cuarto es el análisis de datos, la cual debe relacionarse con el problema y el objeto de estudio; por último, el quinto paso es la extracción de conclusiones y su generalización, basándose en los datos y análisis obtenidos (Alvarado, 2009). Por otro lado, se tienen en cuenta aspectos éticos, dónde los participantes deben contar con una detallada información acerca del propósito y las actividades del estudio, ya sea para casos sociales o psicológicos, teniendo también como opción retirarse cuando lo deseen (Chaves, 2007).

Diseño

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación consiste en un estudio con diseño descriptivo y correlacional, entendido como un estudio descriptivo en el cual el interés se centra en las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables” (pág. 27). Se recoge la información de las variables tanto de bienestar como de transformación cultural y teletrabajo a partir de las dimensiones e indicadores y el ámbito en que se sitúan, para la obtención y reconocimiento del comportamiento.

En cuanto a estudio correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2003) plantean que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables “en un contexto particular” (pág. 14). Dicho esto, se recolecta la información de variables, se evalúa la relación entre ellas de manera cuantitativa, con el coeficiente de correlación

y de manera cualitativa, a través de análisis obtenidos, facilitando la observación del comportamiento entre las variables.

De este modo, se planteó el uso de la metodología mixta, Diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLOX), haciendo uso de los componentes cuantitativos y cualitativos que permitan el estudio y relación de concepciones, fortaleciendo también el análisis de resultados, teniendo una mayor comprensión del problema tratado (Hernández, Fernández y Baptista, 2013). Diversos autores (Creswell, 2013, Lieber y Weisner, 2010. Johnson, 2006, citados por Hernández, Fernández y Baptista, 2013), definen la metodología mixta como:

“La integración sistemática de métodos cuantitativos CUAL y cualitativos CUAN, en un solo estudio, con el fin de obtener datos numéricos, verbales textuales, visuales, simbólicos, para entender problemas en las ciencias [...], dándoles el mismo peso, indicando la prioridad y énfasis” (pág. 534).

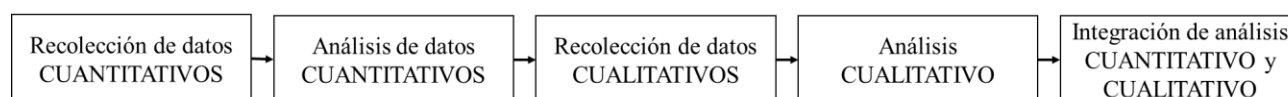
Afirmando entonces la favorabilidad para avances de mejor comprensión de conceptos y problemas de investigación abordados en distintas ciencias. También como lo señalan Todd, Nerlich y McKeown (2004), esta metodología produce datos más ricos y variados mediante multiplicidad de observaciones, contando con diferentes fuentes y tipo de datos, contextos o ambientes y análisis.

Hablando ahora del diseño exploratorio secuencial, se encuentran dos tipos de modalidades (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La derivativa, donde la recolección y análisis de datos CUAL se hacen sobre los resultados CUAN, siendo como interpretación final la comparación e integración de resultados. Y en la comparativa se cuenta con 2 fases, la primera, es la exploración de un fenómeno a través de la recolección y análisis de datos CUAL, la segunda se obtiene otra base de datos según el análisis CUAN, tomando los resultados iniciales de la primera fase, dando

prioridad cualquier método, o también ser equitativo para la integración de interpretación y elaboración del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Con lo anteriormente dicho, este estudio utilizó el método derivativo, contando con dos fases, siendo que la primera constó de una aplicación de escala psicológica del Bienestar Psicológico a teletrabajadores en el sector público de Unidad Administrativa Especial, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), dando a conocer las diferentes posturas y observaciones en torno a otra variable, de esta manera se obtuvieron datos cuantitativos. Para la segunda fase se desarrolló una aplicación de preguntas abiertas centradas en los cambios culturales que han traído consigo esta modalidad de trabajo, profundizando también en los tiempos que atraviesa el país, sin dejar a un lado el problema de estudio, permitiendo así un exhaustivo análisis cualitativo. Posteriormente, se realizó la triangulación de la información cuantitativa y cualitativa, para integrar los resultados y llegar a conclusiones generales de mayor validez. Este esquema metodológico se presenta en la siguiente Figura.

Figura 1. Esquema del diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS).



Tomado de: Creswell (2009).

Así mismo, este estudio se puede clasificar como un Diseño Correlacional Simple (DCS), en el que “el grado de control ejercido sobre las terceras variables que pueden afectar la relación analizada es nulo y que todas las variables tienen un mismo estatus metodológico” (Ato, 2013, p. 1051). En ese orden de ideas, el diseño es propenso a tener dificultades de validez interna y externa, pero mejora controlando una o más variables.

La idea del diseño es que la variable de Bienestar Psicológico se va a medir de forma Cuantitativa (mediante la escala de Bienestar de Ryff) y la variable de percepción sobre la Transformación Cultural se va a evaluar de manera cualitativa a través de un cuestionario. Los resultados del cuestionario se analizan cualitativamente y luego, a partir de la identificación de categorías, se hace un análisis cuantitativo, mediante un análisis de coocurrencias. Finalmente, se integran los resultados al analizar las correlaciones entre las variables medidas de forma cuantitativa y los aspectos cuantificados a partir del cuestionario cualitativo.

Participantes

En cuando a participantes se evaluó la población de la (DIAN) es unidad administrativa especial cuya finalidad es garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional mediante la administración y control al correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilidad de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad en las aduanas extranjeras y colombianas, estas funciones se profundizan más en el Artículo 6° del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008. (Min. de hacienda y crédito público, 2008) Principalmente se realizó la investigación en el Grupo Interno de Trabajo (GIT) devoluciones persona jurídica de la división gestión de recaudo de la dirección seccional impuestos de Bogotá encargada de determinar la procedencia de las solicitudes de devolución o compensación de saldos a favor originados en impuestos nacionales, tributos aduaneros, pagos en exceso, pago de lo no debido y actos administrativos.

La muestra investigación estuvo conformada por 50 participantes (muestreo no probabilístico por conveniencia), pertenecientes a la DIAN con diferentes cargos y responsabilidades, los que se encuentran:

- Gestores: este grupo está compuesto por profesionales que se encargan de revisar si las solicitudes de devolución cumplen los requisitos y son procedentes las devoluciones.
- Analistas: está compuesto por profesionales y técnicos que cuando entraron a la DIAN no tenía aún su título profesional y como en la institución se asciende por medio de concurso continúan en ese puesto, se encargan de notificar los actos administrativos, realizar informes, tareas intermedias para la gestión de las actas administrativas (ej. enviar a fiscalización, notificar, recoger informes).
- Facilitadores: está compuesto por profesionales y técnicos, son las secretarias y los que radican solicitudes, en este grupo cabe resaltar que la secretaria es la única persona que asiste de manera presencial a la institución para recoger los expedientes para escanearlos y mandárselos a los funcionarios.

Los criterios de inclusión para la muestra fueron los siguientes:

1. Personas que actualmente o en algún momento desde que inició la pandemia hayan tenido que cambiar su modalidad de trabajo a virtual o intercalados en tiempos específicos.
2. Personas que al momento del estudio tuvieran un cargo en las áreas nombradas incluyendo (carrera universitaria, técnico, tecnólogo).
3. Personas que voluntariamente aceptaran el trabajo de investigación y dieran el consentimiento informado.

Como criterio de exclusión solo se manejó un ítem:

1. Personas como operarios de limpieza, personal del aseo y de seguridad no participaron en la aplicación de la prueba, esto se pudo concluir teniendo en cuenta que la empresa no aplazó los servicios de esta área, siempre estuvieron activos en horarios un poco cortos, pero siempre fue presencial

Teniendo en cuenta lo anterior, la muestra final estuvo conformada por 50 participantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia según el autor Avila, 2006, en donde se evidenciaron colaboradores con diferentes cargos y responsabilidades:

- Gestores: este grupo está compuesto por profesionales que se encargan de revisar si las solicitudes de devolución cumplen los requisitos y son procedentes las devoluciones, comúnmente llamados líderes.
- Analistas: está compuesto por profesionales y técnicos que cuando entraron a la DIAN no tenía aún su título profesional y como en la institución se asciende por medio de concurso continúan en ese puesto, se encargan de notificar los actos administrativos, realizar informes, tareas intermedias para la gestión de las actas administrativas (ej. enviar a fiscalización, notificar, recoger informes).

La muestra comprendió participantes de los 21 años hasta los 60 años de edad, de la cual el 28% son hombres, el 70% mujeres y 2% prefirieron no decirlo. El 64% lleva 10 años o más en la organización, el 16% lleva entre 5 a 9 años y el 20% lleva entre 1 a 4 años. En cuanto a modalidad, el 86% trabaja exclusivamente de manera remota, el 2% semipresencial y el 12% de manera presencial. Finalmente, el 78% son de planta y el 22% contratistas; en la muestra evidenciamos analistas de niveles 1 y 4 y gestores de niveles 1, 2, 3 y 4.

Es importante resaltar que, en cuanto a los aspectos éticos del proyecto, los instrumentos fueron diligenciados en un formulario en línea en el cual no se solicitaron datos de identificación, para mantener la confidencialidad de los participantes, evitando preocupaciones de que las respuestas dadas puedan repercutir de manera negativa en su trabajo y a su vez disminuyendo la deseabilidad social la cual hace referencia a la necesidad de aprobación social por medio de respuestas socialmente aceptadas. Así mismo, los participantes dieron su consentimiento informado (Apéndice 1).

Instrumentos

Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.

Para la medición de la variable cuantitativa se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, en su versión adaptada para Colombia (Apéndice 2). (Pineda, Castro, Chaparro, 2018). Es estudio de validación de estos investigadores “tenía como objetivo evaluar la confiabilidad, la validez de constructo y validez discriminante, de las seis escalas de bienestar psicológico de Ryff, en adultos jóvenes de Bogotá y Tunja, en la que 727 participantes fueron seleccionados por muestreo no probabilístico realizaron la prueba de 39 ítems. ‘La validez fue evaluada por un análisis factorial confirmatorio y la confiabilidad mediante omega de McDonald y la validez discriminante está basada en la correlación entre las puntuaciones del test y otras variables externas, con el fin de evidenciar alguna diferencia significativa entre las variables, lo que quiere decir que se evaluó por medio de pruebas de contraste para grupos independientes” (pág. 49-).

Teniendo en cuenta que la investigación de Díaz et al (2006) adaptó la versión de Dierendonck (2004) de 39 ítems al español de las escalas de bienestar psicológico propuesto por Carol Ryff, realizando un ajuste y adaptación en las escalas de 29 ítems, logrando una mayor

consistencia en los valores y facilitando su aplicación en diferentes ámbitos, como en las organizaciones, intervención social, educativo e investigativo. Los resultados mostraron que la versión de 29 ítems fue moderadamente superior en comparación con la versión de 39 ítems, de igual manera el aporte del estudio fue la validación de la escala directamente con la muestra colombiana (Pineda, Castro, Chaparro, 2018, Díaz et al. 2006).

Esta versión del instrumento evalúa las mismas dimensiones del original: la evaluación positiva de uno mismo y la propia vida pasada (*autoaceptación*); un sentido de crecimiento continuo y desarrollo como persona (*crecimiento personal*); la creencia de que la propia vida tiene un propósito y un significado (*propósito en la vida*); el desarrollo y el mantenimiento de las relaciones de calidad y confianza con otros (*relaciones positivas*); la capacidad de dirigir efectivamente la propia vida y el ambiente para satisfacer necesidades y deseos (*dominio ambiental*) y un sentido de autodeterminación personal (*autonomía*). Pero con la diferencia de ítems en escala tipo Likert de 6 puntos (1, totalmente en desacuerdo, y 6, totalmente de acuerdo), esta escala tras haber consensado las bases teóricas sobre motivaciones y propiedades que describen al ser humano integrando su salud mental. Se califica según las seis dimensiones a todos los ítems correspondientes, se invierten los ítems: 17, 23, 15, 26 y 21.

Cuestionario de Transformación cultural.

Para la obtención de la información cualitativa se empleó un cuestionario creado por los autores de la presente investigación. La elaboración de las preguntas se realizó teniendo en cuenta 3 de las 13 dimensiones del modelo de la cultura propuestas por Zapata (2014), las cuales tenían mayor pertinencia dentro de la investigación: 1) Comunicación, 2) Relaciones interpersonales, y 3) Estilos de dirección y liderazgo.

Las categorías de análisis permiten clasificar los temas abordados en el cuestionario, a continuación, se presentan las dimensiones, categorías y definición operacional de la transformación cultural.

Tabla 1. Dimensiones de la entrevista de transformación cultural.

Dimensión	Categoría	Definición
Lenguaje	Comunicación	Identificar los recursos o procesos de comunicación que ha implementado la empresa desde el trabajo remoto o teletrabajo y cuáles han sido los efectos
Estilos de dirección y liderazgo	Liderazgo	Identificar el grado de relación e interacción con el jefe (líder), qué cambios ha implementado para el logro de objetivos y estimular el bienestar de los trabajadores en tiempos de pandemia
Relaciones Interpersonales	Comunicación, contacto y trato	Ahora con la implementación del teletrabajo cómo perciben la relación laboral, el trabajo en equipo, y el manejo de tiempos entre casa / actividades laborales

Fuente: Elaboración propia.

Con la elaboración de las preguntas se procedió a crear un formato de validación de contenido por jueces expertos donde evaluaban claridad, coherencia y pertinencia de cada una de las preguntas según su dimensión, en una escala de Deficiente (D), Aceptable (A), Bueno (B), Excelente (E), y a su vez un espacio donde podían realizar observaciones específicas de cada pregunta y al final observaciones generales del cuestionario. Los jueces fueron dos profesores expertos en psicología organizacional y un economista pensionado de la DIAN. El Apéndice 3 presenta las preguntas del cuestionario y el formato de validación por jueces expertos.

En cuanto a la validación de jueces expertos se hicieron los ajustes correspondientes a las preguntas, el primer paso fue un tema de corrección en la redacción para tener mayor claridad en

la formulación de preguntas, posteriormente se modificó la manera de indagar para evitar que se cree un sesgo con las respuestas, luego se eliminaron preguntas que carecían de características las cuales pudieran ayudar a la investigación, y por último paso se sometió una vez más a una revisión de jueces expertos para mayor validez del cuestionario.

Cuestionario sociodemográfico.

También se empleó un cuestionario de datos sociodemográficos, que permitió obtener información sobre edad, sexo, tiempo en la organización, tipo de modalidad de trabajo, tipo de vinculación y cargo que desempeña.

Procedimiento

Los participantes fueron contactados a través de correo electrónico, donde se les indicó el objetivo y los procedimientos de la investigación. Igualmente, se compartió el enlace a los instrumentos por medio de Google Forms (<https://forms.gle/SBBm1znZfD4JEsdk6>), en el cual, como parte inicial se agradecía por la participación, seguido de eso se presentaba el consentimiento informado y las instrucciones para contestar, después de eso se procedía al diligenciamiento del cuestionario de Ryff y luego de la entrevista estructurada sobre percepción de la Transformación Cultural. El tiempo estimado para contestar las pruebas fue de 15 a 25 minutos.

Una vez los participantes completaron los instrumentos, se procedió al análisis de datos. Inicialmente, se calificó la Escala de Ryff y se calcularon índices de confiabilidad por consistencia interna. Posteriormente, con estas calificaciones se realizaron análisis descriptivos, mediante el software de programación estadística R (R Core Team, 2022). Posteriormente, se realizó el análisis de los resultados de la entrevista estructurada por medio de la herramienta de análisis de datos

cualitativos Atlas.ti. Finalmente, se realizó la triangulación entre los resultados de la prueba de Bienestar Psicológico y de la entrevista estructurada de percepción de la Transformación Cultural, mediante los resultados obtenidos en ambos análisis.

Resultados

Los resultados se organizan en tres partes. Inicialmente se presenta el análisis cuantitativo de la Escala de Ryff (estadísticas descriptivas de las variables y comparaciones según determinadas variables de caracterización, como el sexo o el cargo. Posteriormente, se presenta el análisis cualitativo, a partir de las categorías identificadas. Por último, se presenta la triangulación de los resultados cualitativos y cuantitativos.

Análisis del Instrumento Cuantitativo (Escala de Bienestar de Ryff)

En cuanto a la prueba de Ryff, se realizó inicialmente un análisis de confiabilidad por consistencia interna, para lo cual se calcularon coeficientes Alfa de Cronbach (α). Posteriormente, se calificó la prueba en sus diferentes dimensiones y se obtuvieron estadísticas descriptivas para la totalidad de la muestra, como se observa en la siguiente Tabla.

Tabla 2. Estadísticas descriptivas de la Escala de Bienestar de Ryff.

Dimensión	α	Media	Media esperada	Desviación	Mínimo	Máximo	Sesgo	Curtosis
Aceptación	.77	23.6	18	4.94	6	30	-1.02	1.44
Autonomía	.65	30.8	22.5	5.33	12	40	-.51	.95
Relaciones positivas	.63	22.9	18	4.49	14	30	-.01	-1.12

Dimensión	α	Media	Media esperada	Desviación	Mínimo	Máximo	Sesgo	Curtosis
Dominio del entorno	.77	23.82	18	5.05	6	30	-.88	1.12
Propósito de vida	.92	24.66	18	6.01	6	30	-1.18	.66
Crecimiento personal	.81	28.52	21	5.68	7	35	-1.20	2.29
Total	.91	156	117	26.76	55	195	-1.04	1.79

Fuente: Elaboración Propia

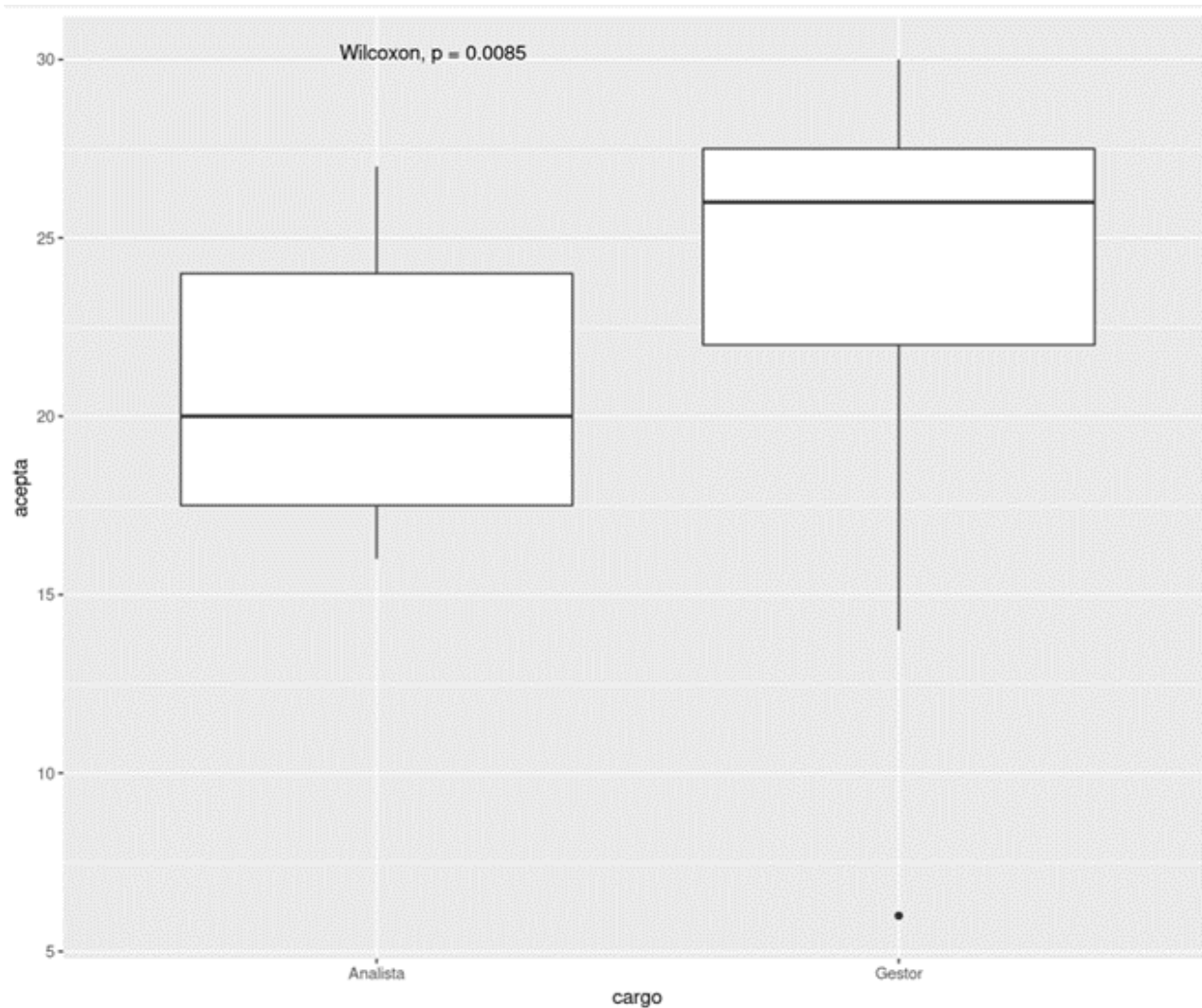
En primer lugar, se presenta la confiabilidad de las pruebas mediante el índice alfa de Cronbach de consistencia interna. Como se puede evidenciar en la tabla anterior, todos los valores están por encima de .7, tanto como para cada dimensión como para el puntaje total, lo que indica un grado alto de confiabilidad. Como lo mencionan Molina et. al (2013) “El coeficiente alfa de Cronbach es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento, sin embargo, requiere hacer una interpretación adecuada de su valor... un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas”. (p. 8)

Según el autor Rico (2019) la curtosis es una medida de asimetría de una distribución de datos, la cual determina el grado de apuntamiento de éstos en su parte central. Su interpretación se basa en el valor que presente el Coeficiente de Fisher, si este es mayor a 3, la distribución es Leptocúrtica, si es igual a 3 es mesocúrtica. También vale la pena destacar que cuando al sesgo y la curtosis se encuentra dentro de los parámetros de una distribución normal con valores entre -3 y 3, teniendo en cuenta el estudio realiza se generó con un sesgo positivo según el autor ya que su valor se encuentra en un estándar normal.

Posteriormente, se realizaron varias comparaciones de las puntuaciones obtenidas en cada una de las variables de la escala de Ryff con relación al sexo (hombre, mujer), el tipo de vinculación de los colaboradores (contratista o planta), el tipo de cargo (analista o gestor) y de acuerdo con el tiempo que llevan trabajando en la organización (entre 1 a 4 años, entre 5 a 9 años y entre 10 o más años). Para esto, se aplicó la prueba de hipótesis mediante un estadístico no paramétrico (U Mann de Whitney), pues hay menos de 30 datos en algunas de las condiciones que fueron comparadas y no se verificó el supuesto de normalidad estadística en las observaciones. Para a interpretación de estas comparaciones, si $p < .05$ se concluye que SÍ existen diferencias significativas.

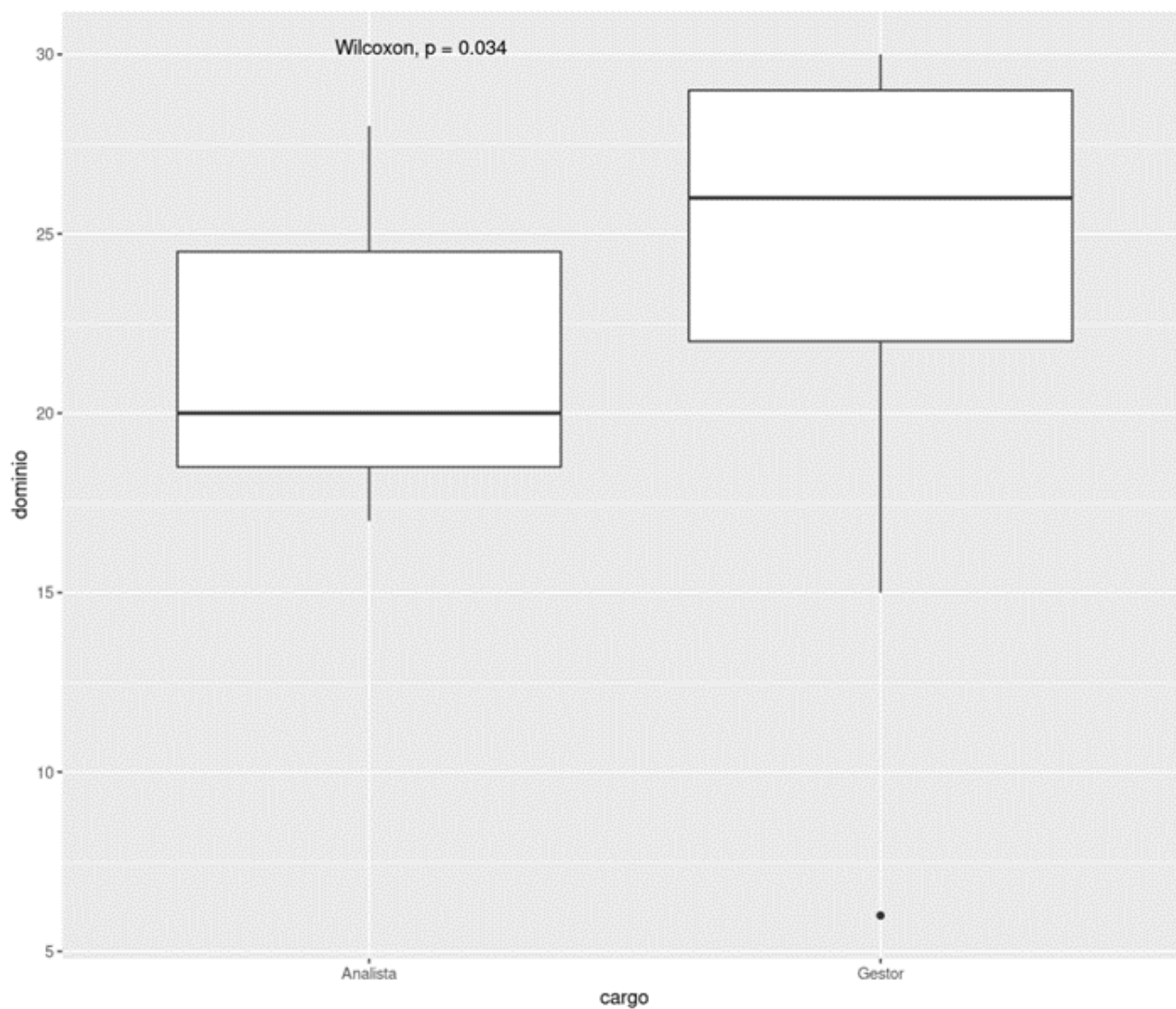
En este sentido, se concluyó que no existen diferencias significativas con relación a las dimensiones de bienestar ($p > .05$) entre hombres y mujeres, ni según el tipo de vinculación de los colaboradores, ni según el tiempo que llevan en la organización, por lo que se acepta la hipótesis nula con una confianza de 95%. Por el contrario, se encontraron diferencias significativas en la comparación del tipo de cargo en las dimensiones de aceptación, dominio del entorno, propósito de vida y crecimiento personal ($p < .01$) por lo que se rechaza la hipótesis nula con una confianza de 99%, siendo los gestores quienes tuvieron mayor nivel de bienestar en comparación con los analistas, como se puede observar en las siguientes figuras (por un tema de facilidad en la utilización del programa se cambió el nombre de las variables por los siguientes: Aceptación = acepta, Dominio del entorno = dominio, Propósito de vida = propo, Crecimiento personal = creci).

Figura 2. Comparación en el nivel de Aceptación con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.0085$.



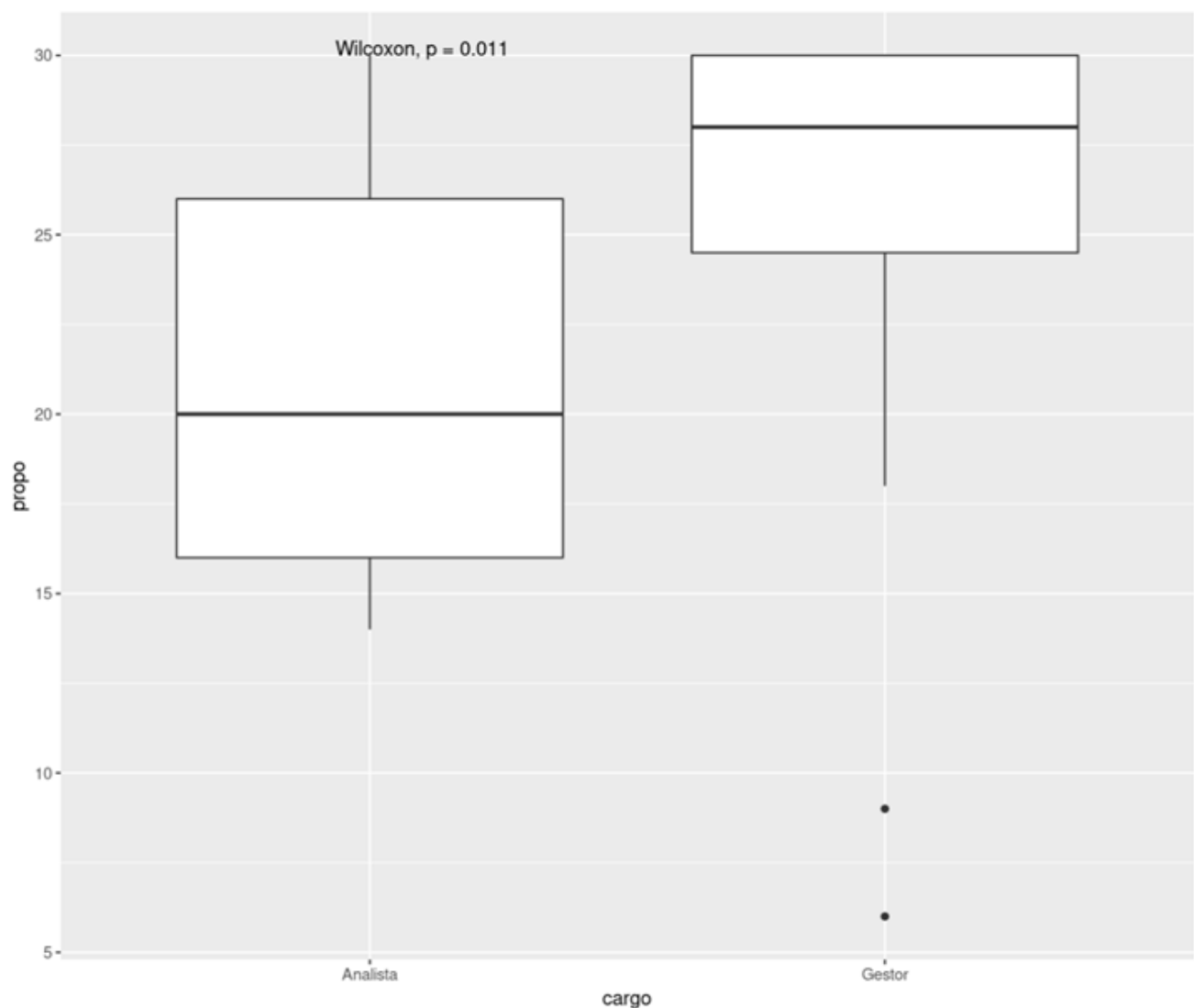
Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Comparación en el nivel de Dominio del entorno con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.034$.



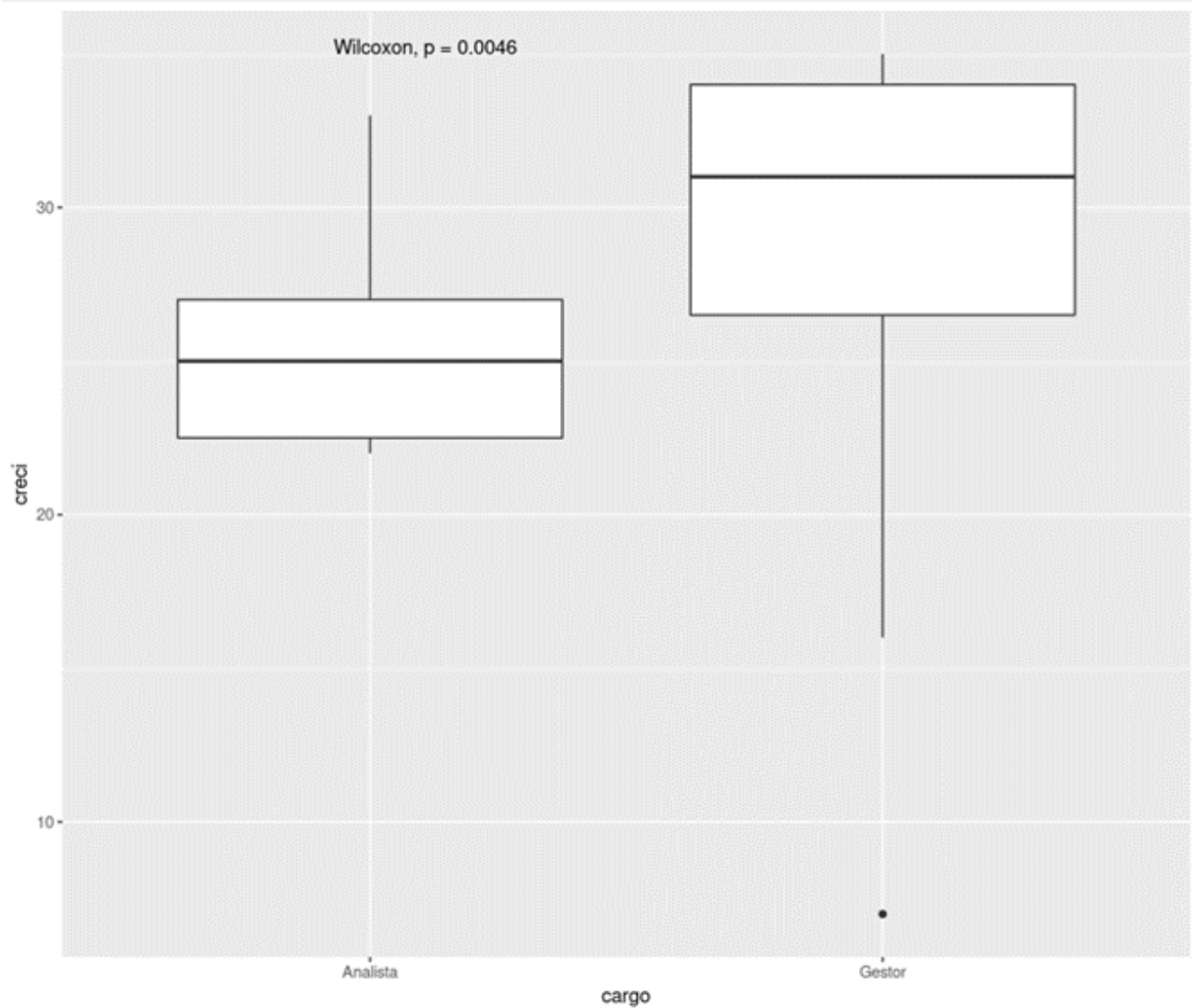
Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Comparación en el nivel de Propósito de vida con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.011$.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Comparación en el nivel de Crecimiento personal con relación al cargo, Wilcoxon, $p=0.0046$.

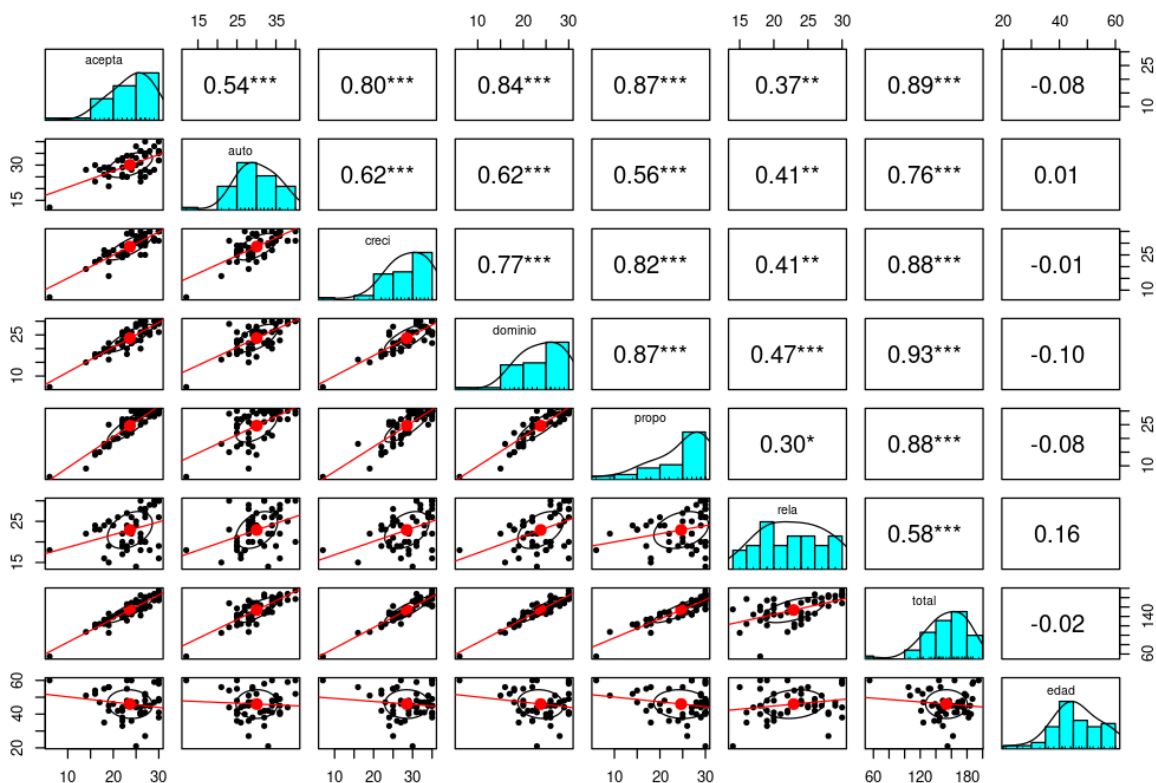


Fuente: Elaboración propia.

Por último, se realizó un análisis de correlaciones entre las puntuaciones de bienestar y la edad de los colaboradores, para esto se calculó una correlación de Spearman que es una correlación no paramétrica y, como se puede observar en la siguiente figura, no existen correlaciones

significativas entre la edad y las dimensiones de la escala de Ryff ($p > .05$), aunque sí existe relación entre las diferentes dimensiones de bienestar.

Figura 6. Correlaciones de Spearman entre las dimensiones y la edad de los participantes.



*** $p < .001$

Fuente: Elaboración propia.

Análisis del Instrumento Cualitativo (Cuestionario transformación cultural)

En cuanto a la parte de análisis cualitativo se utilizó la herramienta de Atlas ti, la cual permitió extraer diferentes tipos de análisis, como nube de palabras, tabla de coocurrencias, red semántica, para ello inicialmente se diferenció todo el documento de las respuestas obtenidas por los colaboradores, permitiendo observar que la mayor parte de respuestas estaban relacionadas con

el manejo de plataformas digitales, ya que algunos carecían de información y de uso de las mismas, para ello se implementaron diferentes capacitaciones del uso de las TIC, y demás alternativas que se implementaron para el control, desarrollo y fortalecimiento de las funciones de cada colaborador, también señalaron del alivio económico debido al no uso del transporte masivo, lo cual se evidencio positivamente en la canasta familiar y gastos diarios. Se encontró en las respuestas de los colaboradores que percibían un fortalecimiento en la comunicación y unión entre familias, sin embargo, se menciona el distanciamiento físico entre compañeros de trabajo, la sobrecarga laboral y el malestar por temas como fallas de conectividad.

Continuando con el análisis de las respuestas obtenidas, se utilizó la herramienta Atlas.ti, la cual “es una herramienta de uso tecnológico y técnico creada con el objetivo de apoyar la organización, el análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas. El programa permite trabajar y organizar grandes cantidades de información en una amplia variedad de formatos digitales. Además de realizar su contraste y comparación, optimizando los tiempos en la investigación y aprovechando al máximo la información, los elementos de análisis y el trabajo en equipo” (*Atlas TI, una herramienta para la investigación*, s. f.).

Por medio de la herramienta de análisis se codificaron las respuestas en relación con las preguntas formuladas en el cuestionario y previamente avaladas por los jueces expertos, esto se hizo con la finalidad de obtener una categorización de las dimensiones de transformación (comunicación, liderazgo y relaciones interpersonales), una vez se realizó la codificación se procedió a hacer un análisis de datos mediante la técnica de coocurrencia, “esta técnica explora los registros en busca de dos o más conceptos que tiendan a aparecer juntos. Se considera que dos o más conceptos son co-ocurrentes cuando aparecen con frecuencia juntos en un conjunto de registros y si raramente aparecen separados en cualquiera de los otros registros” (Reglas de co-

ocurrencia, 2021), el análisis se hizo comparando que tanto aparecían las dimensiones de transformación con relación a las variables de bienestar, cambio, cultura y teletrabajo.

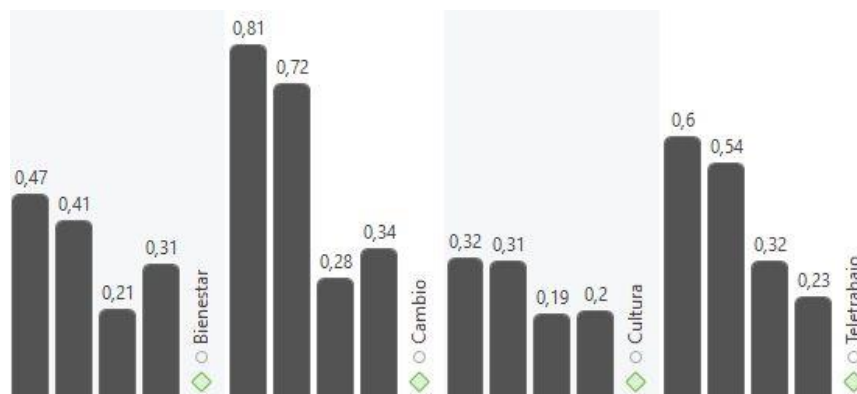
La dimensión con mayor índice de repetición por parte de los colaboradores es la comunicación, está en relación al cambio y el teletrabajo, y por el contrario las dimensiones con menor índice de repetición fueron relaciones interpersonales y liderazgo, estas en relación a la cultura, sin embargo, es importante aclarar que debido a la naturaleza de las preguntas no sé puede discriminar si las respuestas de los colaboradores eran positivas o negativas, solamente se pudo analizar el porcentaje de coocurrencias como se puede observar en las siguientes figuras:

Figura 7. Tabla de co-ocurrencia de transformación cultural y respuestas de los colaboradores

		◇ Bienestar Ⓜ 80	◇ Cambio Ⓜ 129	◇ Cultura Ⓜ 50	◇ Teletrabajo Ⓜ 91
◇ Transformación	Ⓜ 130	67 (0,47)	116 (0,81)	44 (0,32)	83 (0,60)
◇ Transformación: Comunicación	Ⓜ 117	57 (0,41)	103 (0,72)	40 (0,31)	73 (0,54)
◇ Transformación: Liderazgo	Ⓜ 42	21 (0,21)	37 (0,28)	15 (0,19)	32 (0,32)
◇ Transformación: Relaciones interpersonales	Ⓜ 51	31 (0,31)	46 (0,34)	17 (0,20)	27 (0,23)

Fuente: Atlas.ti

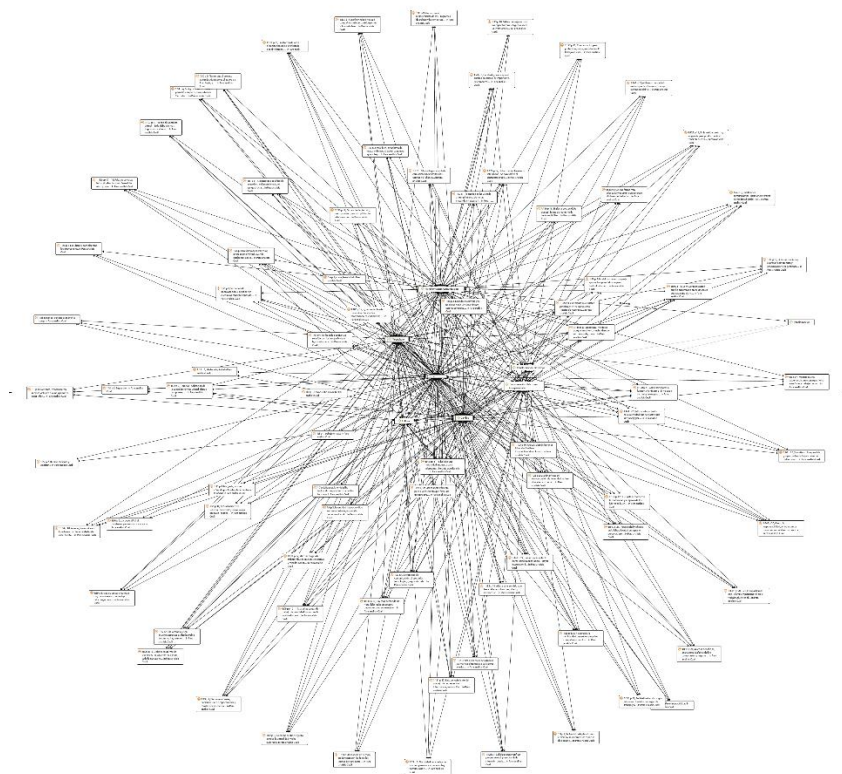
Figura 8. Diagrama de barras co-ocurrencia de transformación cultural y respuestas de los colaboradores



Fuente: Atlas.ti

Por último, mediante la herramienta Atlas.ti se realizó una red semántica para evidenciar las conexiones entre los conceptos de las preguntas, como Noriega (2005) señaló la definición de Figueroa, las redes semánticas son las concepciones que las personas hacen de su entorno mediante el conocimiento, lo que permite conocer la gama de significados, expresados a través del lenguaje cotidiano, que tiene todo objeto social. También se realizó una nube de palabras donde se observa gráficamente cuales son los conceptos con un mayor índice de aparición de acuerdo con las variables trabajadas (figura 9), los resultados significativos fueron que el concepto con mayor aparición en ambos análisis fue “comunicación” y este mismo tuvo el mayor número de conexiones con los conceptos de: cambio, cultura, bienestar, teletrabajo, liderazgo y relaciones interpersonales.

Figura 9. Red semántica



Fuente: Atlas.ti

Figura 10. Nube de palabras



Fuente: Atlas.ti

Análisis Integrado de la información cuantitativa y cualitativa

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo, los colaboradores mostraron altos niveles de bienestar psicológico, todos puntuando por encima a la media esperada, cabe aclarar que en aquellos colaboradores bajo cargos directivos se evidenciaba un bienestar mayor al del resto, bajo la misma línea, en el análisis cualitativo, se evidenció un índice elevado de repetición del tema referido a la comunicación entre líderes y subordinados, entre pares y la entidad con los trabajadores, bajo la realización de capacitaciones y procesos de inducción hacia las herramientas virtuales para continuar de manera satisfactoria con su trabajo.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado el tiempo de pandemia generó un incremento en la implementación de tecnologías en las actividades empresariales, como lo menciona un informe investigado de la OECD (2021), compañías que se vieron en la obligación de adecuar sitios web, implementación de plataformas digitales para el desarrollo y sostenibilidad organizacional, de

mismo modo en los colaboradores, al tener que capacitarse y desarrollar nuevas habilidades para el cumplimiento de tareas.

Para la integración de ambos resultados hay que tener en cuenta que la entidad de la DIAN afrontó una transformación cultural para la cual no estaba preparada, es decir, la pandemia, sin embargo, ya contaban con una buena cultura organizacional la cual permitió que esta transformación cultural no resultara problemática para los trabajadores, los cuales, de acuerdo a los resultados, pudieron contar con niveles altos de bienestar incluso desde el trabajo remoto, pese a esto de manera positiva, según ellos puesto que tenían la posibilidad de pasar más tiempo de familia y ahorrar dinero en transporte, lo mencionado anteriormente cumple con lo encontrado en la literatura al respecto según un estudio de Calderón (2003) encontró que existe una asociación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral, donde las organizaciones con culturas orientadas al empleado brindan mejores condiciones de desarrollo y crecimiento, mayor autonomía y reconocimiento, mayores oportunidades de aprendizaje y formación y promoción, condiciones más favorables para el ajuste persona-organización y tienen canales más expeditos de comunicación.

Debido al proceso de transformación de la organización como consecuencia de la pandemia tuvo como resultado desarrollar nuevas estrategias de productividad, avances de sostenibilidad, trabajo en alternancia; como también fortalecer el liderazgo de cada colaborador, al tener que llevar su trabajo a casa y saber dividir sus tareas, comunicación y bienestar por el hecho de estar en casa, aunque no en todos los casos, debido al distanciamiento social, que en cierta manera aflige y atemoriza, como lo mencionaron algunos de los colaboradores.

Discusión y conclusiones

El presente estudio pretendió describir los niveles de Bienestar Psicológico de la población de colaboradores del grupo interno de trabajo de la sección “devoluciones persona jurídica” de la DIAN, durante la transformación cultural ocasionada por la pandemia. Para este análisis se realizó un estudio mixto, como herramienta cuantitativa se utilizó la escala de bienestar de Ryff y de manera cualitativa un cuestionario de elaboración propia validado por jueces expertos que mide las áreas de comunicación, relaciones personales, estilos de dirección y liderazgo.

De acuerdo con el tipo de prueba utilizada, se comprobó mediante los análisis que la confiabilidad y las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores era alta teniendo un alfa de Cronbach de 0.91 como se mencionó en el apartado del análisis del instrumento cualitativo, de acuerdo a Molina et. al (2013) quien afirma que un puntaje superior a 0.7 refleja una alta fiabilidad, entiendo la fiabilidad constituye una de las principales cualidades técnicas de los instrumentos de medida, incluso muy ligada a la validez de contenido (Pérez Juste et al., 2009). La fiabilidad nos habla de precisión y constancia en la información recogida, lo que resulta indispensable para hacer investigaciones con un nivel de rigor aceptable.

Por otra parte, se necesita contextualizar los resultados de la medición, es decir, en qué escenario se está utilizando el instrumento en cuestión para interpretar y valorar adecuadamente el cálculo de la fiabilidad (Aiken, 2003; Drost, 2011), en esta investigación los colaboradores contestaron al cuestionario “Transformación cultural y Bienestar psicológico en trabajadores de la DIAN bajo la modalidad de teletrabajo y/o presencialidad” en diferentes momentos y escenarios, lo cual garantizó que las variaciones en las puntuaciones recogidas fueron un indicativo del nivel de fiabilidad de la medida, logrando evidenciar ciertas diferencias o similitudes en las respuestas, un ejemplo claro de lo dicho anteriormente podría ser la disponibilidad, el estado de ánimo, la

hora, son factores externos pero indicadores que hacen en conjunto una confiabilidad adecuada al momento de aplicar la prueba.

El texto clásico de Nunnally (1978) señala que la puntuación mínima aceptable se situaría en 0,70. Sin embargo, si lo que se pretende es comparar las puntuaciones de dos personas, o comparar las puntuaciones de una persona en dos instrumentos, se requieren valores iguales o superiores a 0,80 o 0,90. Prieto y Delgado (2010), recopilando lo dicho anteriormente y aplicándolo en contexto de nuestro estudio nuestra puntuación de fiabilidad fue de 0.91, ya que buscamos aplicar la misma prueba en trabajadores con una diferencia de modalidad laboral.

Discutiendo específicamente el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores y su correlación con la escala de Ryff, identificamos que todas las dimensiones obtuvieron puntajes altos en donde todos se encuentran por encima de la media esperada, únicamente se presentó una diferencia significativa en el tipo cargo, siendo los gestores los que obtuvieron un mayor nivel de bienestar; específicamente en las dimensiones de aceptación, dominio del entorno, propósito de vida y crecimiento personal, teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que el cambio organizacional a la modalidad virtual a corto plazo no ha afectado el bienestar de los colaboradores sino por el contrario este se encuentra alto.

Es pertinente mencionar que el análisis cualitativo permitió comprender el comportamiento del cambio sin verse afectado el bienestar, ya que, una de las dimensiones de transformación fue la comunicación que se adecuó de manera satisfactoria en los colaboradores, esto se debe al manejo constante de diferentes canales de comunicación simultáneos y tradicionales como plataformas digitales, redes sociales, utilizándose de manera estratégica para el desarrollo y fortalecimiento de la organización (Marín, P y Gómez, D 2022). Manera en la cual cada compañía u organización se

ven en la obligación de replantear nuevas tecnologías y formatos que garanticen la comunicación interna y externa.

De acuerdo con la medida sanitaria, los colaboradores de la DIAN tuvieron adaptación al cambio, debido a que anteriormente se venía manejando diferentes plataformas digitales, implementación de capacitaciones, las cuales influyeron en el buen funcionamiento y trabajo normativo en la organización; contribuyendo también en el bienestar, puesto que permite a los colaboradores interactuar de manera directa y fluida, generando sentido de cultura y pertenencia hacia la empresa (Montero et al 2020).

Sugerencias

Retomando lo que se mencionó anteriormente en los resultados no se encontraron diferencias significativas en la edad o sexo, esto puede ser explicado debido a que se tomaron a los participantes en conjunto, ya que, realizando una revisión bibliográfica acerca del tema de bienestar psicológico específicamente en estudios donde se haya utilizado la escala de Ryff mencionan que la edad es un factor crucial en el desarrollo de las dimensiones donde específicamente las dimensiones de relaciones positivas y crecimiento personal se ven disminuidas a mayor edad, y las dimensiones de dominio del entorno y autoaceptación aumentan con la edad adulta presentando algunas diferencias entre sexos (Meléndez, Tomás y Navarro, 2011; Ryff, 1991; Triadó, Villar, Osuna y Solé, 2005), por consiguiente se propone que en próximos estudios los análisis se realicen por diferentes grupos en los que se tenga en consideración los rangos de edad y el sexo de los participantes para corroborar lo encontrado en la literatura.

Un factor para tener en cuenta que pudo alterar los resultados es el efecto de deseabilidad social, Salgado (2005) realizó un análisis de este efecto en el contexto de las organizaciones y que

implicaciones tiene en la práctica de la psicología del trabajo, definiéndola en dos dimensiones: la primera es el manejo de impresiones, es una manipulación voluntaria de la propia imagen para que los demás perciban de modo efectivo, y la segunda es el autoengaño, se refiere a la tendencia no intencionada de describirse a uno mismo de un modo favorable y que se manifiesta en autodescripciones sesgadas positivamente, pero en las que se cree honestamente, las implicaciones que tiene este efecto en las investigaciones es una distorsión de las respuestas en busca de aceptación social, lo que puede incurrir en una alteración de las medidas y la fiabilidad de los resultados.

En el estudio se redujo la deseabilidad social realizando la recolección de datos de forma totalmente anónima, no se pidieron datos de registro como nombre o número de documento, si no solo datos como sexo y edad para la parte de análisis, sin embargo, puede que este efecto aún se haya podido presentar debido a que se realizó en un grupo específico de trabajo de la DIAN, lo que pudo generar que aunque los colaboradores estaban informados de que las respuestas eran anónimas y no tendría implicaciones dentro de la organización, buscaran mostrar un imagen más positiva de la que en realidad perciben, por lo que en futuras investigaciones se busca ampliar la muestra teniendo en cuenta diferentes grupos de trabajo para que los colaboradores tengan la certeza de que sus respuestas serán totalmente anónimas.

Otra recomendación que evidenciamos es en relación al cuestionario de transformación cultural, que, si bien fue validado por jueces expertos para que las preguntas estuvieran correctamente elaboradas, no poseían las características apropiadas para discriminar si el colaborador estaba hablando de manera positiva o negativa de la dimensión que se pretendía medir, lo cual a la hora del análisis generó un sesgo en la interpretación de los resultados, especialmente con la herramienta Atlas.ti, por lo que en futuras investigaciones se recomienda que por cada

dimensión la cual se vaya a investigar se creen preguntas con las características mencionadas anteriormente.

Referencias

Aiken, L. R. (2003). Tests psicológicos y evaluación. Pearson Educación

Alfonso, L. Molinas, J. (2018). Cambio organizacional en el sector público paraguayo. Instituto y Desarrollo. Recuperado de:

https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/upload_editores/u454/Cambio%20Organizacional%20en%20el%20Sector%20P%C3%BAblico%20Paraguayo%20%281%29.pdf

Alvarado, S. V. y Ospina, H. F. (2009). La investigación cualitativa: una perspectiva desde la reconstrucción hermenéutica. En G. Tonon (Comp.), *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa*. Buenos Aires: Prometeo y Universidad Nacional de La Matanza.

Ato, Manuel, López, Juan J., & Benavente, Ana. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

Arias-Sánchez, Samuel. (2019). Una revisión teórica y metodológica sobre el estudio de la cultura en las organizaciones laborales. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 263-291. <https://doi.org/10.12804/revistas.uosario.edu.co/empresa/a.7136>

Asensio Muñoz, I.; Fernández Díaz, M.J. (1991). «El clima de las instituciones de educación superior». *Revista complutense de educación*, 2 (3), p. 501- 518.

Atlas TI, una herramienta para la investigación. (s. f.). Universidad de Antioquia. Recuperado 11 de noviembre de 2022, de

https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/generales/interna/lut/p/z0/fY4xD4IwEIV_iwMjaQWDOBJiTAiTJga6mLNUPS0t2Kvx51tIHFyc7r2874dE6xhwsALr0BoDejgW5Gd8k2ZLIsVr3f7quRFVhbb9eFYJ3nCKibAEC3sdRFExIa0i9iTWDfRJo3ymIOLhfd7O9mo0jpC8nHJuDfYQadc

DDKMHiW4ibqA9JqmIOKq8xIkLmS6OKdmSufSsGhnVqMLpA2SNLiYMPYGYrJWs-Eh2g8rWXHj/

Ávila Baray, H. L. Introducción a la Metodología de la Investigación. Edición electrónica. Cuauhtémoc (Chihuahua), Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc, 2006 Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>

Barragán Estrada, Ahmad Ramsés, Morales Martínez, Cinthya Itzel (2014). Psicología de las Emociones Positivas: Generalidades y Beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 103-118.

Barrios, M., y Cosculluela, A. (2013). Fiabilidad. En J. Meneses (coord.), *Psicometría* (pp. 75–140). UOC

Barret, R. (2001). *Liberando el alma de las empresas*. Ciudad de Buenos Aires, Argentina: SMS editores.

Blanco. (2012). LIBRO BLANCO EL ABC DEL TELETABAJO EN COLOMBIA.

Recuperado de: https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Bedoya, M. Posada, D. Zea, J. 2016. Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Psyconex*, 8(12), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>

Becerra D, Gladys (2010). El liderazgo y su rol en las organizaciones transcomplejas. *Visión Gerencial*, (1),30-42. [fecha de Consulta 12 de septiembre de 2022]. ISSN: 1317-8822. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883008>

Berg, P. (2003). The Effects of High-Performance Work Practices on Job Satisfaction in the United States Steel Industry, *Relations Industrielles/ Industrial Relations*, 54(1), 111-135. doi: [10.7202/051222ar](https://doi.org/10.7202/051222ar)

- Buitrago, D. (2020) Editorial: “Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis”. Revista CES Derecho. 11(1)
- Bertel, L. 2019. Una mirada al teletrabajo como respuesta al surgimiento de las economías digitales en Colombia: Creación, Implementación e impacto. Escuela de Derecho, Medellín.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17728/LaurenPaola_BertelPerez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Blejmar, B. (2008). *Gestión de cambio organizacional*. 7° Congreso Internacional de Educación Santillana. Buenos Aires.
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. Universidad de Alcalá. Departamento de educación. Madrid, España
- Camarena Adame, M. E. (2010). Dimensiones de la cultura organizacional: Bases para su implementación. *XIV Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas*.
Obtenido de https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL.pdf
- Calderón Hernández, G., MurilloGalvis, S. M., & TorresNarváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25),109-137. [fecha de Consulta 13 de noviembre de 2022]. ISSN: 0120-3592. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Calderón Hernández, G., Cuartas Castaño, J. y Álvarez Giraldo, C. M. (2009). Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. *Innovar*, 19(35), 151–166.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/28773>

- Cardozo, N. y Bulcourf, P. El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas. CUNIAP, 32. Darko J. (2020). 41 Astonishing Remote Work Statistics. <https://whattobecome.com/blog/remote-work-statistics/>
- Cardona, M. Chiner, E. & Lattur, A. (2006). Diagnóstico psicopedagógico. San Vicente, Ecuador. Edit. Club Universitario.
- Castro, A. 2018. Bienestar como fuente de actuación organizacional. *Enfoque disciplinario*, 3(1), 1-18. <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/10>
- Castañeda, Y. Bethancourt, J. Jiménez, N. Martínez, A. (2017) Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Rev. Dsyconex*. 9(14)
- Chang, K. & Lu, L. (2007). Characteristics of organizational culture, stressors, and wellbeing: The case of Taiwanese organizations. DOI: [10.1108/02683940710778431](https://doi.org/10.1108/02683940710778431)
- Chamorro, V; Davalos, L; Duarte, M. (2013), Estudio Comparativo de las culturas organizacionales en universidades públicas de paraguay. Ciudad del este paraguay
- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. 4ta Edición. Maracaibo, Venezuela
- Child, J. & Smith, C. (1987, November). The context and process of organizational transformation - Cadbury limited in its sector. *Journal of Management Studies*, 24(6)
- Colas, M. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw Hill.
- Creswell, J. W. & Creswell, D. J. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publications, Inc.
- Coz, V. Nally, J. (2018). Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco. Universidad Cesar Vallejo. Perú

- Cuenya, L; Ruetti, E. (2010) Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología *Revista Colombiana de Psicología*, vol. 19, núm. pp. 271-277 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia
- Cújar, A. D., Ramos, C. D., Hernández, H. E., y López, J. M. (2013). Cultura organizacional: Evolución en la medición. *Estudios Gerenciales, Universidad ICESI*, 350-355.
- Decreto 4048 de 2008 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público). Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. 5 de noviembre de 2022
- De Faria Mello, F. A. (2004). *Desarrollo Organizacional, enfoque integral*. México: Editorial Limusa SA Grupo Noriega Editores.
- De Moura, G.R., Abrams, D., Retter, C., Gunnarsdottir, S., & Ando, K. (2009). Identification as an Organizational Anchor: How Identification and Job Satisfaction Combine to Predict Turnover Intention. *European Journal of Social Psychology*, 39(4), 540-557.
- Dell'Acqua, G. y Spagnolo, F. (2021). La importancia de una buena gestión humana empresarial en tiempos de pandemia. *Revista de Derecho*, 20(39), 75-93. <https://doi.org/10.47274/DERUM/39.5>
- Diaz, D. Rodríguez, R. Blanco, A. Moreno, B. Gallardo, I. Valle, C & Dierendonck, D. (2006) Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*. 18(3) 572-577.
- Diaz, L. Torruco, U. Martínez, M. Varela, M (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodológica de investigación en Educación Médica*. 2(7) 162-167
- Duran, M. (2010), Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. revista nacional de administración.

- EDMTOV, (2021). Recursos humanos y cultura organizacional: Fórmula post pandemia: Las empresas deben aceptar la importancia y protagonismo de primera línea del área de Recursos humanos y la cultura organizacional. *Portafolio*. Recuperado de: <http://ezproxy.unipiloto.edu.co/trade-journals/recursos-humanos-y-cultura-organizacional-fórmula/docview/2505324967/se-2?accountid=50440>
- Egas-García, M. (2021) Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la multinacional Unilever, sucursal de Daule, en época de COVID-19. Guayaquil, Ecuador: Universidad Tecnológica ECOTEC
- Etkin, J. (2006). Gestión de la complejidad en las Organizaciones. México. Ediciones Granica S.A.
- Fan, X., y Thompson, B. (2001). Confidence intervals about score reliability coefficients, please: An EPM guidelines editorial. *Educational and Psychological Measurement*, 61(4), 517–531. <https://doi.org/10.1177/0013164401614001>
- Fabregat, A; Bernardina, M; Gallego, C; Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología *Papeles del Psicólogo*, núm. 83, 2002, pp. 55-61 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España <http://ezproxy.unipiloto.edu.co/trade-journals/recursos-humanos-y-cultura-organizacional-fórmula/docview/2505324967/se-2?accountid=50440>
- Ferrer, M. 2015. La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión de cambio organizacional. *Revista Internacional de investigación en ciencias sociales*. 11 (1). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002015000100008
- Ferrer Dávalos, Raúl Marcelo. (2015). La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio

- organizacional. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 102-114.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P.R., García-Juesas, J.A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- Fredrickson, B.L., Tugade, M.M., Waugh, C.E., y Larkin, G.R. (2003). What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorists attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 365-376.
- Gonzales, J. Quintero, N. Veray, J. Rodríguez, A. (2016). Adaptación y validación de la escala de Bienestar psicológico de Ryff en una muestra de Adultos Puertorriqueños. *Salud y conducta Humana*, 3, 1-14.
- Gómez, E. E., et al. (2019). *Influencia de la felicidad en la productividad de los trabajadores en las organizaciones de Colombia* [Tesis de especialización, Universidad EAN]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/9748>.
- Gutiérrez, A. Urzúa, A. 2018. ¿Los valores culturales afectan el bienestar humano? Evidencias desde los reportes de investigación. *Universitas Psychologica*, 18(1), 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-1.vcab>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. McGRAW- Hill/Interamericana de España
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio. (2013). *Metodología de la investigación*.
- Judge, T., & Klinger, R. (2008). Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work. En Eid M. & Larsen, R. (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being* (pp. 393-413). New York: The Guilford Press.
- Keyes, C., Shmotkin, D., & Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Klajkó, D. Restás, P. Szabó, Z. Czibor, A. (2019). The effect of organizational culture on employee well-being: work-related stress, employee identification, turnover intention. *ResearchGate*, 2 (2)
- Keyes, C., Shmotkin, D. y Ryff, C. (2002) Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022.
- Kilmann, R. H., Covin, T. J. & Associates (1988). *Corporate transformation: Revitalizing organizations for a competitive world*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Losiak, W. (2002). Trait anxiety and coping in anxiety relevant situation. *Ansiedad y Estrés*, 8, 1-12.
- Marín, P. Gómez, D (2022) La comunicación empresarial en tiempos de COVID-19 DResearch ESIC International Journal of Communication Research. 27, e196.

- Martínez, A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en desarrollo organizacional para la mejora de la productividad laboral, *Ingeniería, matemáticas y ciencias de la información* 7(14). 117-126.
- Martín Bris, Mario. «Clima de trabajo y organizaciones que aprenden». *Educar*, 2000, n.º 27, pp. 103-117,
- Méndez, C. (2019) Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Rev. Universidad y empresa*. 21(37) 136-169
- Ministerio de hacienda y crédito público (2008). *Decreto 4048 de 2008*. Recuperado en septiembre 20, 2022, de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66501>
- Ministerio de Sanidad. (2021). Información científica – técnica: Enfermedad por Coronavirus, COVID-19.
- Ministerio de Trabajo de la República de Colombia. 2009, Bogotá. Colombia. Recuperado <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59676/PD+Ley+1857-17+Jornada+Familiar+n+b+voviembre+de+2018+final.pdf>
- Miquilena, M. (2006). Significación y Usos de las Categorías Cambio y Transformación en el Entorno Organizacional. *Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela*. vol. 2, núm. 5.
- Mohalik, S., Westerlund, M. Rajala, R. y Timonen, H. (2019). Increasing the adoption of teleworking in the public sector [conferencia]. *ISPIM Conference Proceedings*, Manchester. <https://search.proquest.com/openview/7b90fd7b719359d910b5ff9c1a9e6141/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1796422>

- Molina, J. B., Aranda, L. L., Flores, M. H., & López, E. J. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab MISP. In 11th LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013) "Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity" August (pp. 14-16).
- Montero, B. Vasconcelos, K. Arias, G. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de comunicación y salud* 10, 2.
- Muñoz, D. Pabón, M. Valencia, B. (2017). Comunicación Organizacional en torno al Teletrabajo. *Luciérnaga* 18, 61-71.
- Muratori, Marcela, Zubieta, Elena, Ubillos, Silvia, González, José Luis, & Bobowik, Magdalena. (2015). Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España. *Psyche (Santiago)*, 24(2), 1-18. <https://dx.doi.org/10.7764/psyche.24.2.900>
- Moreta, R; Gabior, I; Barrera, L. El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2017, pp. 172-184 Universidad Católica del Norte Antofagasta, Chile
- Noriega, J. Á. V., Pimentel, C. E., & de Albuquerque, F. J. B. (2005). Redes semánticas: aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 1(3), 439-451.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- OECD et al. (2021), *Perspectivas económicas de América Latina 2021: Avanzando juntos hacia una mejor recuperación*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2958a75d-es>.
- Organización Internacional del Trabajo, 2020. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella - Guía práctica. Recuperado de:

- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Palou, N. 2019. El unicornio de Silicon Valley que no tiene oficinas, [Blog] *Economía digital*.
https://www.economiadigital.es/tecnologia/el-unicornio-de-silicon-valley-que-no-tiene-oficinas_642014_102.html
- Palmero, J. G. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y concurrencias Latinoamericanas*, 11(20)
- Pereira, J. 2016. La investigación sobre la cultura organizacional en Colombia: Una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas: Perspectivas en psicología*. 8 (2), 285-307
<https://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>
- Pedraza Álvarez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 17 - 25.
- Pedraza, L. Obispo, K. Vásquez, L. Gómez, L. (2015) Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio Fenomenológico. *Rev. Clío América* 9(17)
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez, I., Maldonado, M., y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 231-248
- Pérez Juste, R., García Llamas, J., Gil, J., y Galán, A. (2009). Estadística aplicada a la Educación. Pearson.
- Pérez, M. (2017). Adaptación de la escala de Bienestar psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de los Olivos. Universidad Cesar Vallejo. Perú

- Pineda, C. Castro, J. Chaparro, R. (2018). Estudio Psicométrico de las escalas de bienestar psicológico de Ryff en adultos jóvenes colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 16(1) 45-55.
- Prieto, G., y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74.
<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>
- Pizzolante Negrón, I. (2006). El mundo interno de la empresa. En I. Pizzolante Negrón, El poder de la comunicación estratégica, apuntes de un evangelizador corporativo (5° ed., pp. 205-222
- Quirant, A., y Ortega, A. (2006). El cambio organizacional: La importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio. *Revista de Empresa*, 50-62
- Reglas de co-ocurrencia. (2021, 4 marzo). IBM.
<https://www.ibm.com/docs/es/stafs/4.0.1?topic=techniques-co-occurrence-rules>
- Reyes, R; Sandoval, M; Andrade. P; Lema, L. (2017) Comunicación organizacional. Guayaquil. Ecuador
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.
- Rico, J. L. (2019). Estadística, tipos, variables y tipos de medidas. Universidad Nacional Experimental del Táchira.
- Rivera-Porras, D., Rozo-Sánchez, A. y Flórez-Garay, A. (Ed.) (2018). Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Ramírez, G. Garzón, M. Quintero, D. (2020) Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral. *Dimensión empresarial*, 18(2).

R Core Team (2022). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>.

Rodríguez Ríos, C., Y. (2017). Estudio sobre la cultura nacional y organizacional en Colombia para favorecer la formación de perfiles más afines con las necesidades organizacionales. *Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería ACOFI*. Obtenido de <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/download/461/457/890>

Rodríguez, J.; Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS el coeficiente alfa de Cronbach.

Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Rev. Educación de valores Universidad de Carabobo. 1 (25)*. Recuperado de: [Microsoft Word - art 01 Reparado .docx \(uc.edu.ve\)](#)

Romero, A. (2019). Trabajo, género y nuevas tecnologías: algunas consideraciones.

IusLabor

Reyes, L. (2020). Cómo ser efectivo en las intervenciones culturales en las organizaciones. Universidad EAFIT, Alcaldía de Medellín

Ryff, C. D. (1989). Beyond ponce de leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development, 12*, 35-55.

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything: or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*, 1069-1081.\

Ryff, C. D. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology, 69*, 719-727.

Sánchez, J. (2007) Escala de Bienestar Psicológico. Manual de Escala de Bienestar Psicológico 2 edición. España. Tea ediciones.

Sandoval Duque, José Luis. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 30(131),162-171. [fecha de Consulta 9 de octubre de 2022].

ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108008>

Salazar, J. (2020). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara. Paseo de la Colina Nte. No. 94 CP. 45640. Lomas de Santa Anita Tlajomulco de Zuñiga Jalisco, México.

Salgado, J. F., (2005). Personalidad y deseabilidad social en contextos organizacionales: implicaciones para la práctica de la psicología del trabajo y las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 26(92),115-128. [fecha de Consulta 2 de noviembre de 2022]. ISSN: 0214-7823.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77809207>

Spataro, J. 2020. Key findings about remote work: lessons from our colleagues in China. Microsoft, 17 de Abril. Disponible en <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/17/key-findings-remote-work-lessons-colleagues-china/>

Sharma, G., & Tolani, B. (2015). Subjective well-being for employees in an organization. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 6(5), 529-533. Retrieved from <http://ezproxy.unipiloto.edu.co/scholarly-journals/subjective-well-being-employees-organization/docview/1696028748/se-2?accountid=50440>

Shein, E. (1964). *Psicología de la organización*. México D. F
Recuperado de: <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/libro-psicologc3ada-de-la-organizacic3b3n-edgar-h-schein.pdf>

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Plaza & Janes Editores. P.

- Solano, D. (2011). Una revisión del concepto de Justicia Organizacional: Desarrollo teórico e implicancias en la coyuntura política y para el sector público. *Revista de Gestión Pública y Desarrollo*, 5(51), C14 - C16.
- Suárez, F. F. & Oliva, R. (2002, Autumm). Learning to compete: Transforming firms in the face of radical environment change. *Business Strategy Review*, 13(3)
- Todd, Z., Nerlich, B., & McKeown, S. (2004). Introduction. En Z. Todd, B. Nerlich, S. McKeown & D. Clarke (Eds.), *Mixing methods in psychology* (pp. 3-16). Hove, East Sussex, UK: Psychology Press.
- Tsoukas, H., y Chia, R. (2002). On organizational becoming: Rethinking organizational change. *Organizations Science*, 567-582.
- Useche, A. (2022). Estrategias para el trabajo híbrido a causa del covid-19. Universidad del Valle.
- Vásquez, E. Aranda, C. (2020). Organizaciones justas: ¿Es posible construirlas? *Visión de futuro*, 24(2).
- Valencia, N; Calderón, H; (2015). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural. *Estudios Gerenciales*, 31(135)
- Velasco, R. (2015). Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación. *Educación para trascender*.
- Venegas, I. (2015). *Cultura Organizacional: Métodos de estudio y medición*. Cornisa
- Vielma, J. y Alonso, L. (2010). “El bienestar psicológico subjetivo en estudiantes universitarios: La evaluación sistemática del flujo en la vida cotidiana” Manuscrito no publicado. Tesis doctoral en proceso.
- Yopan Fajardo, Palmero, J. G. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y concurrencias Latinoamericanas*, 11(20)

Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional, caminos y herramientas*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.

Apéndices

Apéndice 1. Formato de Consentimiento Informado.

 <p>UNIVERSIDAD Piloto DE COLOMBIA</p>	<p style="text-align: center;">Consentimiento Informado</p> <p>Estudiantes investigadores: Laura Orjuela, Dayana Naranjo, Heidy Hernández, Mario Fang</p> <p>Asesor: Gabriel Bernal Rojas, Mg.</p>
<p>Sr(a) lea detenidamente el apartado que tiene como objetivo explicar el uso y confidencialidad de sus datos y para que su decisión sea netamente voluntaria del proyecto.</p> <p>Toda la información concerniente a la entrevista puede incluir grabación de audio, video o reporte escrito, son confidenciales y no serán divulgadas ni entregadas a terceros o a cualquier institución sin su consentimiento. De acuerdo con la ley 1090 del 2006, es necesario traspasar este principio confidencial en dado caso de presentar alguna situación que vaya en contra de su integridad física o mental.</p> <p>La prueba psicológica no tiene como objetivo dar un diagnóstico asociado al bienestar psicológico, teniendo también claro que los resultados se tratarán a nivel grupal.</p> <p>No se le pedirá algún tipo de pago en efectivo o en especie, dado que es solo para un estudio investigativo.</p> <p>Yo, _____, identificado(a) con la cédula de ciudadanía _____ de _____, manifiesto mi aceptación del proceso de investigación de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia, donde se me ha explicado las condiciones generales.</p> <p>He leído y comprendido el documento aceptando su contenido.</p> <p>_____</p> <p>Firma Fecha</p>	

Apéndice 2. Escala de Bienestar Psicológico (BP) de Ryff

Ficha técnica


Nombre de la prueba:	Escala de bienestar psicológico de Ryff
Autores:	Carol Ryff
Año:	1995
Adaptación y validación española:	Díaz, R <i>et al</i> (2006).
Procedencia:	Estados Unidos
	Objetivo: Determinar el nivel de bienestar psicológico mediante una escala
	Aplicación: Adolescentes y adultos de ambos sexos, con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados de la escala
Tipo de aplicación:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Total, de ítems:	39

Ítems

1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas
2. A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente
4. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.
5. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.
6. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajando para hacerlos realidad.
7. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo
8. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.
9. Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí
10. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes
11. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo

13. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría
14. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas
15. Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones
16. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo
17. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro
18. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí
19. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad
20. Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo
21. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general
22. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen
23. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida
24. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo
25. En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida
26. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza
27. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos
28. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria
29. No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida
30. Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida
31. En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo
32. Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí
33. A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo
34. No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está
35. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo
36. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona
37. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona
38. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento
39. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla

Apéndice 3. Formato de validación por jueces expertos del cuestionario de transformación cultural.

 <p>Psicología Facultad de Ciencias Humanas</p>	<p>FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS DEL CUESTIONARIO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL</p>
<p>TRABAJO DE GRADO: Transformación cultural y bienestar psicológico en trabajadores de la DIAN, con modalidad de trabajo presencial y/o virtual</p>	
<p>Evaluator:</p>	<p>Fecha:</p>
<p>Equipo de trabajo: Dayana Naranjo, Laura Orjuela, Heidy Hernández, Mario Fang</p>	

Instrucciones

Agradecemos su participación y colaboración, ya que es importante para la construcción y el diseño del cuestionario, que será uno de los instrumentos que se utilizarán para abordar nuestro problema de investigación. Con esta valoración, obtendremos retroalimentación, para lograr mejores estándares de validez de contenido para la entrevista. Para empezar, le presentamos el contexto general de la entrevista.

<p>Población a la cual se dirige la entrevista</p>	<p>Colaboradores de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) la cual es unidad administrativa especial cuya finalidad es garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional mediante la administración y control al correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilidad de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad en las aduanas extranjeras y colombianas, estas funciones se profundizan más en el Artículo 6° del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008.</p> <p>Principalmente vamos a realizar la investigación en el Grupo Interno de Trabajo (GIT) devoluciones persona jurídica de la división gestión de recaudo de la dirección seccional impuestos de Bogotá encargada de</p>
----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>determinar la procedencia de las solicitudes de devolución o compensación de saldos a favor originados en impuestos nacionales, tributos aduaneros, pagos en exceso, pago de lo no debido y actos administrativos.</p>
<p>Propósito - Objetivo de la entrevista</p>	<p>Identificar cambios en cultura organizacional, asociados a la implementación del trabajo remoto y el teletrabajo, desde la perspectiva de los colaboradores de la DIAN.</p>
<p>Constructo a evaluar</p>	<p>En cuanto a las dimensiones de la cultura Zapata (2004), propone un modelo en el cual está constituidos por 13 componentes, la dimensión histórica y social de la cultura, simbología de la organización, subculturas y por último elementos relacionados con la gestión organizacional.</p> <p>Para efectos del proyecto, se evaluará el cambio en tres dimensiones de la cultura:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación: En este componente se habla de palabra, lenguas, comunicación que de una u otra manera permite lograr resultados de productividad, como Sotillo (2004) dice “la sociedad del conocimiento impone sus reglas y hace emerger nuevas necesidades relacionadas con la comunicación: una nueva comunicación” (p.22), entendiéndose que la comunicación comprende ciertas normas, pautas que conforman la empresa, generando también interés en comunicar el conocimiento. 2. Estilo de dirección y liderazgo: Rol y función de dirigentes en relación con la cultura organizacional (Vélez, C. 2013). El líder en su caso prevé el cambio como oportunidad, guía y estimula al equipo de trabajo para lograr los objetivos. Londoño (2018), dice que el liderazgo “es un proceso de influencia en un grupo de personas, por parte de una persona con el fin de conseguir los objetivos de la organización” (p.20). 3. Relaciones interpersonales: Para Murillo (2004), son aquellos principios que guían las relaciones entre individuos con el fin de identificar y regular problemas, interacciones, de igual forma se

	<p>orienta las acciones del individuo hacia intereses colectivos.</p> <p>Chiavenato (2002) “las relaciones interpersonales son aquellas [...] que describen el trato, comunicación, contacto que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones con los semejantes o compañeros de trabajo” (p. 87).</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Teniendo en cuenta la información anterior, solicitamos su valoración de las preguntas de la sección de desarrollo. Para valorar cada una de estas preguntas, tenga en cuenta los siguientes criterios:

- Claridad: Se emplea una redacción directa, formal y sin dificultad de comprensión. El lenguaje empleado es apropiado para la población que se busca evaluar.
- Coherencia: La pregunta tiene un orden lógico, así como una estructura comprensible, teniendo en cuenta el objetivo de la investigación.
- Pertinencia: Existe correspondencia entre el contenido de la pregunta y el dominio/dimensión a evaluar.

Califique cada criterio, con la siguiente escala: Deficiente (D), Aceptable (A), Bueno (B), Excelente (E)

TABLA DE VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS

Dimensión	Pregunta	Claridad				Coherencia				Pertinencia				Observaciones
		D	A	B	E	D	A	B	E	D	A	B	E	

<p>Comunicación</p>	<p>¿Cómo se han alineado las dinámicas de comunicación de la entidad, con la estrategia general y la visión de la empresa, durante las condiciones de pandemia (teletrabajo y trabajo remoto)?</p>																			
<p>Comunicación</p>	<p>¿Cómo percibe esta nueva modalidad de trabajo?, ¿Qué ha cambiado en cuanto a la relación con sus compañeros y superiores en este sentido? Explique su respuesta.</p>																			
<p>Comunicación</p>	<p>¿Cuáles son las estrategias que como equipo utilizan para mantener una comunicación efectiva y fluida entre la organización, teniendo en cuenta las condiciones que se han presentado en la pandemia?</p>																			

<p>Estilo de dirección y liderazgo</p>	<p>¿Qué procesos de cambio ha implementado la entidad, para adaptarse al teletrabajo? y ¿Cómo se propicia la motivación de los colaboradores para esta adaptación?</p>																		
<p>Estilo de dirección y liderazgo</p>	<p>¿Cómo calificaría los procesos de comunicación al momento de una inquietud o inconveniente con el área encargada con el teletrabajo?</p>																		
<p>Estilo de dirección y liderazgo</p>	<p>¿Cuáles son las estrategias que usted como líder plantearía si su área se ve afectada directamente en la productividad de la organización, bajo estas condiciones de trabajo remoto y teletrabajo?</p>																		
<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>¿Cómo considera que las nuevas modalidades de</p>																		

	trabajo afectan sus relaciones interpersonales?																
Relaciones interpersonales	¿Cuáles han sido los beneficios que usted considera que ha traído la nueva modalidad de trabajo, para el equipo y para usted?																
Observaciones generales																	

Firma:

Fecha: