

Implementación de las rutas de atención ZE y ZOL en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) seccional Pasto

Martha Luna Gómez Santander
Iván Camilo Guerra
Psicólogos
Universidad Mariana

Resumen

El presente proyecto de práctica se enfocó en la implementación de las Zonas de Escucha y Zonas de Orientación Laboral en una entidad pública para, a través de ellas, trabajar un programa de bienestar psicológico denominado 'Florece', el cual se enmarca dentro del paradigma cuantitativo y es de tipo descriptivo; se dirigió a una población de 110 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra significativa de 75 personas. Como resultado se obtuvo un nivel de bienestar psicológico de 4,8, denominado Alto. Además, se pudo conocer la dominancia cerebral emocional representativa de la entidad.

Palabras clave: Zonas de Escucha, Zonas de Orientación Laboral, Bienestar Psicológico, Dominancia Cerebral.

Introducción

Es deber de toda organización ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo en el que se proteja y se promueva su salud, considerando que el concepto de salud por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) se define no solamente como un estado de completo bienestar físico, sino también mental y social. Así es como esta entidad relaciona el concepto, con la promoción del bienestar y la prevención de los trastornos mentales (Cabrera-Gómez, Caldas-Luzeiro, Rivera-Porras y Carrillo-Sierra, 2019), por lo que menciona la importancia de implementar programas y estrategias que promuevan el bienestar de las personas.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, s.f.) concede gran valor al tiempo que se dedique en el

desarrollo de estrategias y programas en pro de la salud y el bienestar en el trabajo, pues menciona que es una inversión al activo más importante que tiene cualquier empresa: sus trabajadores.

Como consecuencia, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) implementó un programa de bienestar social laboral para el año 2019, cuyo objetivo principal fue fomentar e implementar estrategias que permitieran el fortalecimiento de las condiciones laborales y personales para el desarrollo integral de los servidores de la Entidad, siguiendo la ruta de la felicidad y el crecimiento.

Conocedora que, para alcanzar el bienestar de los colaboradores también deben existir estrategias que trabajen el bienestar mental o psicológico, la DIAN seccional Pasto ha sido partícipe de un programa de bienestar psicológico (B.P.) que se ha venido trabajando desde hace tres años, en compañía de diferentes practicantes de psicología de la Universidad Mariana, el cual ha dejado en la organización muy buenos resultados que han sido evidenciados en el incremento del B.P. de los colaboradores de esta unidad. Por lo tanto, el presente proyecto de práctica buscó darle continuidad al programa y para ello se enfocó en la implementación de las zonas de escucha (ZE) y zonas de orientación laboral (ZOL) para, a través de éstas, trabajar un modelo encaminado a mejorar el B.P. de los colaboradores de la entidad, denominado 'Modelo Florece', diseñado por Cabrera-Gómez et al., (2019), que contiene estrategias que contribuyen al crecimiento personal. Seligman (2011) menciona que, al trabajar en el B.P. de las personas se promueve el crecimiento personal, el cual po-

sibilita mayor salud, productividad y paz, resultados que benefician a las personas y a las organizaciones, puesto que los cambios generados a nivel personal pueden ser manifestados en todas las áreas de la vida, incluida la laboral.

En este sentido, el 'Modelo Florece' se basó en los lineamientos de la psicología positiva, la cual tiene un enfoque salutogénico, pues promueve la salud mental, potenciando los aspectos positivos de la persona. El programa trabaja las dimensiones de B.P. establecidas por Ryff (1989), a través de una estrategia de intervención que se especifica a continuación: autoaceptación, dominancia cerebral, crecimiento personal, fortalezas, control o dominio del entorno, creencias, autonomía, distorsiones cognitivas, relaciones positivas, gestión de emociones y propósito en la vida, valores.

Con base en esto, conviene mencionar que existen investigaciones que dan a conocer la importancia de implementar programas de B.P. en las organizaciones, puesto que han demostrado que al trabajar en esta variable se obtiene resultados beneficiosos tanto para los trabajadores como para las organizaciones mismas. El estudio de Sánchez (2011) en una industria de cereales de Argentina demostró que existe una correlación positiva entre el B.P. y la satisfacción laboral y una correlación negativa entre el B.P. y el estrés laboral.

Galindrez, Guancha y Portillo (s.f.) implementaron un programa de B.P. a través de las zonas de orientación laboral ZOL-B y las zonas de escucha ZOE-B en el Hospital San Rafael de Pasto, y lograron que la percepción de los colaboradores frente al programa fuera de gran impacto, ya que incrementaron su nivel de B.P.

El presente estudio se enmarca dentro del paradigma cuantitativo; es de tipo descriptivo y se desarrolló en una población de 110 colaboradores de la DIAN seccional Pasto, de los cuales participó el 68 %, quedando así una muestra probabilística de 75 funcionarios. Con esto se logró conocer un nivel de B.P., a nivel general, de 156 puntos, lo que equivale a un nivel Alto en la población.

Instrumentos: se trabajó con la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, prueba idónea para su aplicación, de-

bido a un alto nivel de confiabilidad, que equivale a .70; el Test de Dominancia Cerebral de Gardié (2000) y el Cuestionario de Fortalezas Personales del Instituto VIA. Para la aplicación de las pruebas se hizo uso de un consentimiento informado por cada colaborador.

Metodología

El presente estudio se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, puesto que, para poder analizar los resultados de las pruebas aplicadas en el personal de la entidad, se vio la necesidad de utilizar la recopilación y cuantificación de la información recolectada, de tipo descriptivo, dado que midió de manera más bien independiente, los conceptos o variables a los que se refiere, con la mayor precisión posible (Hernández, Fernandez y Baptista, 2003).

La población, según Latorre, Rincón y Arnal (2003), se entiende como el conjunto de todas las personas donde se desea estudiar la variable, quienes deben reunir las características necesarias para el desarrollo del estudio. Con relación a esta definición, en el presente estudio la población elegida fueron los 110 colaboradores pertenecientes a la DIAN seccional Pasto, dentro de los cuales se trabajó con un muestreo aleatorio probabilístico de 75 personas.

Resultados

La aplicación de la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Carol Ryff se hizo con el propósito de conocer el nivel de B.P. a nivel general e individual de los colaboradores de la DIAN, para posteriormente implementar el modelo 'Florece', que va encaminado a mejorar el B.P. de los funcionarios. En este sentido, inicialmente se estableció una meta en la cual se propuso que el 60 % de los colaboradores aplicaran la prueba, siendo esto una muestra significativa, debido al previo conocimiento de la difícil participación de la población en este tipo de actividades. A continuación, se presenta el número de personas por cada dependencia, que participaron.

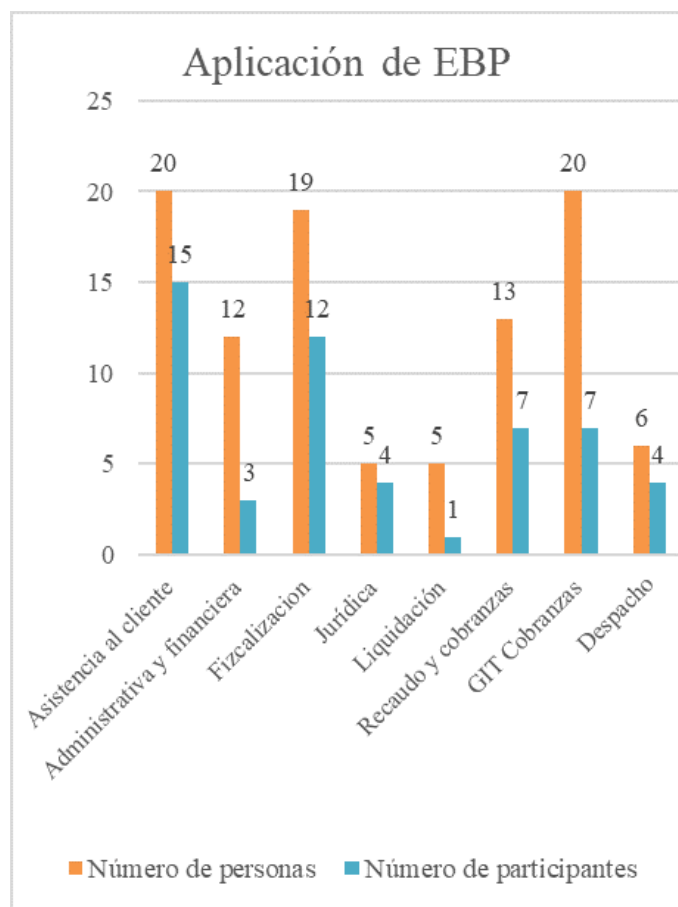


Figura 1. Aplicación de la Escala de Bienestar Psicológico (EBP)

Como evidencia la Figura 1, hubo una alta participación por parte de la población, puesto que se superó la meta estipulada, llegando a 75 personas, que equivale a un 68 %.

Como resultado, se obtuvo que el nivel de B.P. a nivel general de la DIAN puntuó en 4,49, lo cual, según el rango de baremos asignado para la interpretación de puntajes, se interpreta como un nivel Alto.

Tabla 1. Baremos de interpretación de puntuaciones

Rangos	Niveles
0.01-1	Muy bajo
1.01-2	Bajo
2.01-3	Moderado a bajo
3.01-4	Moderado a alto
4.01-5	Alto
5.01-6	Muy alto

Esto da a entender que, si bien el nivel de bienestar de la organización es elevado, existen muchos aspectos que se debe trabajar para poder alcanzar puntajes superiores frente al B.P. En este sentido, Ryff (1989) afirma que para mejorar esta variable es indispensable luchar día a día,

afrontando los retos, creando métodos para superarlos y aprendiendo de ellos, además de trabajar para aumentar la sensación de sentido de vida. Así entonces, es menester evidenciar que elementos como la eudaimonia, son vitales en el desarrollo de las personas, ya que trabajar con lo que va ligado a lo intrínseco puede ayudar al desarrollo de un nivel de B.P. más elevado.

Una vez se dio a conocer el nivel de B.P. a nivel general de la DIAN seccional Pasto, se presenta y describe los puntajes obtenidos por cada una de las dimensiones:

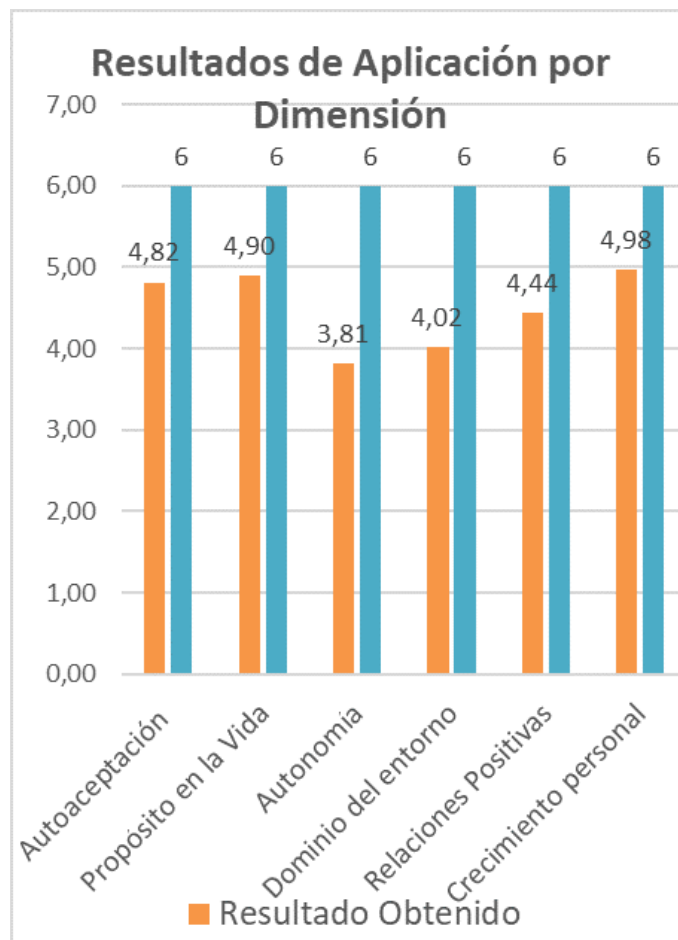


Figura 2. Puntajes obtenidos por cada una de las dimensiones.

Autoaceptación

Los datos arrojados dieron a conocer que los colaboradores de la DIAN seccional Pasto tienen un puntaje de 4,8, lo cual se interpreta como un nivel Alto. Esto, según Ryff (1989) quiere decir que los colaboradores tienen una actitud positiva hacia sí mismos, puesto que demuestran un alto nivel de reconocimiento y autoaceptación de varios aspectos de su personalidad, incluidas las cualidades y defectos; por lo tanto, tienen cierta capacidad para disfrutar de sí mismos, se sienten bien con respecto a su vida

pasada y rehúsan medir su valía intrínseca por sus logros extrínsecos o por lo que otros piensen de ellos.

Crecimiento Personal

Los colaboradores de la DIAN seccional Pasto obtuvieron un puntaje de 4,9 en la escala EBP, lo que equivale a un nivel Alto, siendo la dimensión con puntuación más alta dentro de la escala. Siguiendo la teoría de Ryff (1989), en esta clase de población existe una sensación de desarrollo continuo, pues cada uno se mira a sí mismo creciendo, con apertura a experiencias nuevas y desafiantes, dándose cuenta de sus propias capacidades, viendo una mejora en sí mismo y en su comportamiento a lo largo del tiempo. Según Cabrera-Gómez et al., (2019) cuando existen niveles altos de crecimiento personal, las personas tienen una percepción de sí mismas en proceso de mejora, y no como seres detenidos; además, pese a las predisposiciones genéticas y las circunstancias, consideran que la parte intencional es definitiva para conseguir o lograr mejorar la apreciación de sí mismas y, por ende, de los pensamientos y comportamientos que les llevarán a tener un funcionamiento óptimo.

Dominio del Entorno

Frente al dominio del entorno y a la diferencia de la anterior subvariable, se puede evidenciar que, a pesar de obtener un puntaje general Alto, éste se encuentra muy por debajo, casi rozando a Moderadamente alto 4,02, lo cual indica que existen muchos más elementos que deben ser trabajados a nivel de B.P. En este sentido Ryff (1989) plantea que, al tener dominio del entorno, se tiene un sentido de dominio y competencia en su manejo; se refiere a que la habilidad para manejarse en un entorno difícil, teniendo la capacidad para adaptarse a las circunstancias adversas, hace que las personas puedan manejar y dominar su medio y adecuarlo a sus necesidades y deseos.

Autonomía

En esta dimensión los colaboradores obtuvieron un puntaje de 3,8, que corresponde a un nivel Moderado a Alto, siendo la dimensión con puntuación más baja dentro de la escala, lo que quiere decir que existen aspectos que deben ser trabajados, dado que evidencian no tener una

alta autonomía que les permita tomar sus propias decisiones, ser independientes y seguir sus propias convicciones, inclusive si éstas van en contra de lo que las demás personas piensan.

Relaciones Positivas

Se pudo observar que los colaboradores de la DIAN seccional Pasto obtuvieron un puntaje de 4,44, el cual está ubicado dentro del rango de nivel de B.P. Alto; esto se entiende como la capacidad que tienen las personas para relacionarse con otras de una manera honesta, sin temores a nada, con una fuerte empatía hacia los otros, llevando a la capacidad de entender a los demás y adquirir afecto e intimidad con otros. De este modo se puede entender que en la organización existe un buen nivel frente a las relaciones interpersonales positivas, lo cual genera un buen ambiente, pero la dificultad se encuentra en mantener y potencializar estos estados, ya que las relaciones interpersonales deben ser trabajadas a diario; esto puede llevar a que las puntuaciones suban o bajen, dependiendo de cómo se maneje estos aspectos.

Propósito en la vida

Se puede evidenciar que los colaboradores de la DIAN puntuaron 4,90, lo que los ubica en un nivel Alto de B.P. En este sentido, se puede recalcar que, al igual que en la subvariable de crecimiento personal, se obtuvo una calificación elevada, llegando al tope de Muy alto, lo cual denota un alto nivel de desarrollo. Ryff (1989) plantea que cuando se tiene un propósito, se tiene metas en la vida y un sentido de dirección; se da un sentido para la vida presente y pasada; hay creencias que dan vida, propósito, metas para vivir. Esto da a entender que, debido a la alta puntuación han desarrollado elementos a través de sus vidas, que ha generado en ellos una gran capacidad para potencializarse.

Para poder ejecutar el segundo objetivo del presente proyecto, en el cual se estableció aplicar el programa 'Florece' en aquellos colaboradores que participen de las ZE y ZOL, se llevó a cabo el desarrollo de la primera dimensión: Autoaceptación. Dado que ésta abarcó desde la teoría de las dominancias cerebrales, en primera instancia se aplicó la Prueba de dominancias de Benziger a 73 colaborado-

res, que equivale al 66 % de la población y se obtuvo que 17 personas tienen una dominancia lógica, lo cual según Gardié (2000), quiere decir que el 23,29 % de la población tiene habilidades específicas en el campo de las matemáticas y las ciencias, son más racionales y prácticos; sin embargo, deben trabajar en aspectos que permitan mejorar las relaciones interpersonales como la empatía, puesto que debido a su dominancia tienden a pensar más en sí mismos.

También se encontró que 28 personas obtuvieron una dominancia organizada, lo que según Gardié (2000) da a entender que el 38,36 % de la población considera la planificación y la organización como aspectos muy relevantes para llevar a cabo las actividades de su vida cotidiana, dado que estas personas son sistemáticas, metódicas y esquemáticas, prestan mucha atención a los pequeños detalles de las situaciones o eventos y son aliados de la disciplina, por lo que tienden a lograr lo que se proponen; no obstante, deben aprender a ser más flexibles y a trabajar en la adquisición de estrategias que les permitan adaptarse a situaciones imprevistas cuando así lo requieran.

En cuanto al cuadrante creativo, se obtuvo que solo cinco personas tienen esta dominancia, equivalente al 6,85 %, lo que quiere decir que son muy pocos los que tienen una alta capacidad de adaptación a situaciones nuevas; los colaboradores con esta dominancia se destacan por innovar y dar nuevas ideas en el trabajo y en las diferentes áreas de su vida; aún así, tienen que trabajar en la generación de hábitos para poder culminar las metas que se proponen.

Por último, se encontró que 23 personas son de dominancia emocional, lo cual representa al 31,51 % de la población. De acuerdo con Gardié (2000), estas personas son emotivas, afectivas, sensibles, y empáticas, por lo que son de gran importancia para establecer relaciones interpersonales; sin embargo, deben trabajar en el afrontamiento de sus miedos autoimpuestos.

Para llevar a cabo el cumplimiento del tercer objetivo, se realizó el seguimiento de la participación de los colaboradores en las actividades de ZE y ZOL, donde se pudo obtener los siguientes resultados:

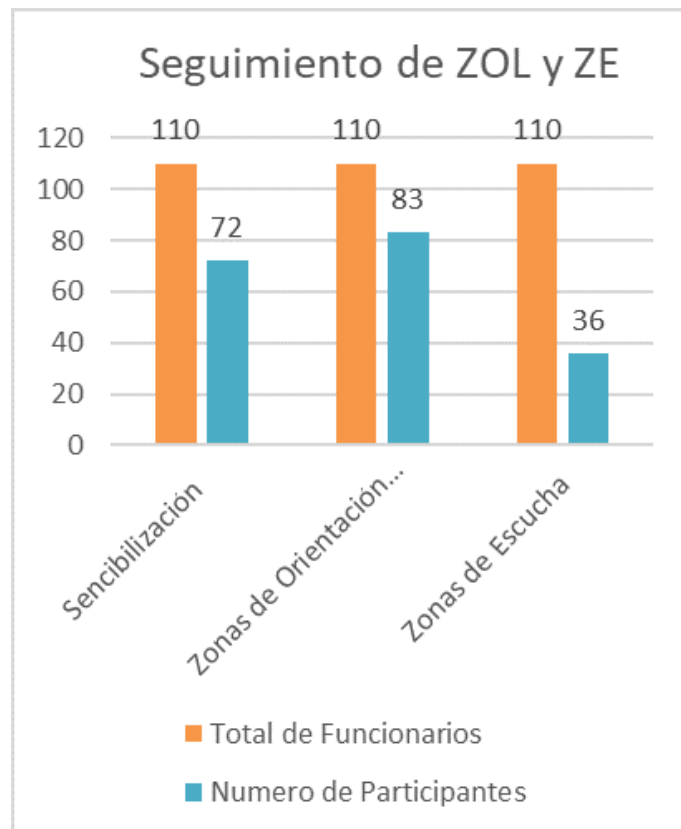


Figura 3. Seguimiento de ZOL y ZE.

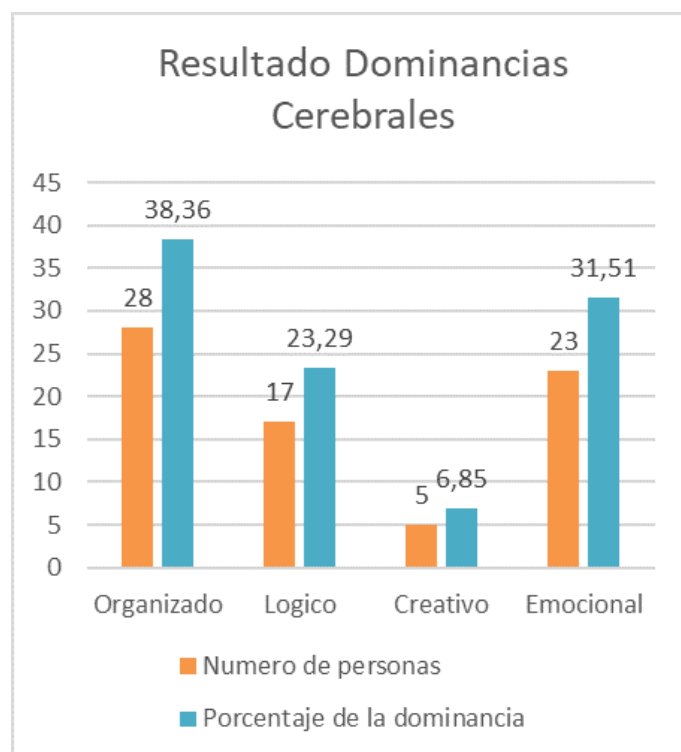


Figura 4. Resultados Dominancias Cerebrales.

En primer lugar, se hizo una sensibilización a los colaboradores, para incentivarlos a participar de las ZE y ZOL, que

se ejecutó con 71 funcionarios. Las ZOL fueron realizadas en diferentes espacios con cada una de las dependencias, con el fin de que los colaboradores no se limitaran al momento de participar dentro de la actividad. Se obtuvo una participación de 90 personas.

Por su parte, en cuanto a las ZE, se trabajó con 36 personas, con quienes se desarrolló la dimensión de Autoaceptación, trabajando cada uno de sus componentes: fortalezas, debilidades, herramientas para mejorar, retos, hábitos y estilo de comunicación. Cabe resaltar que no existió un tiempo estipulado para desarrollar esta dimensión, puesto que cada persona tenía una forma distinta de interiorizar lo aprendido; por lo tanto, unas tardaban más tiempo que otras en avanzar hacia la segunda dimensión.

Finalmente, con los 16 colaboradores que terminaron esta dimensión, se efectuó una eudagrafía, herramienta que permite recordar cada uno de los componentes que se trabajó a lo largo del proceso, con el fin de que lo tuvieran presente en su día a día.

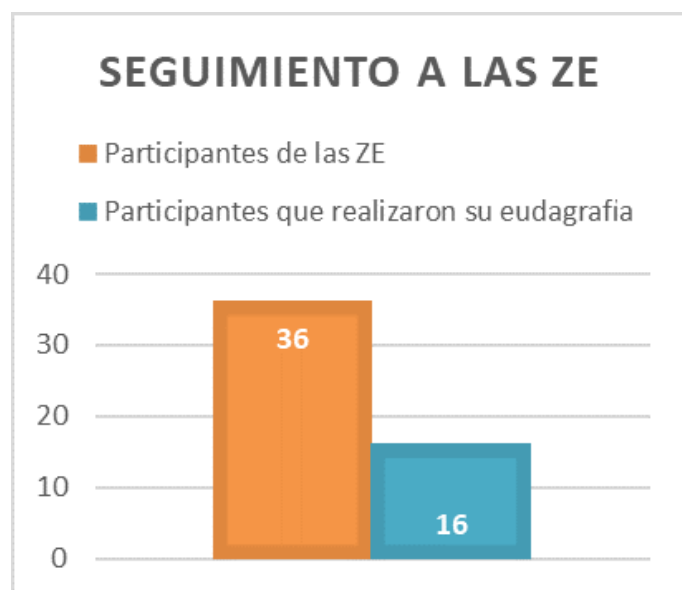


Figura 5. Seguimiento a las ZE.

Además de esto, cabe resaltar que, durante el desarrollo del modelo también se ejerció la ruta de atención PAP (Primeros Auxilios Psicológicos), necesaria para atender las necesidades psicológicas de tres colaboradores.

Discusión

Con relación al primer objetivo, cabe resaltar que se en-

contró que el nivel general de B.P. se situó dentro del rango Alto, con una puntuación de 4,49, lo cual se establece como un aspecto central en el estado de la persona en general, cuyas necesidades se encuentran vinculadas a la salud física y a la felicidad de las personas (Rivera-Porras, Rozo-Sánchez y Flórez-Garay, 2018).

En este sentido Ryff y Keyes (1995) plantean que el nivel de B.P. está relacionado con la manera como la gente lucha en su día a día, afrontando los retos que van encontrando en sus vidas, ideando modos de manejarlos, aprendiendo de ellos y profundizando su sensación de sentido de la vida, lo cual sugiere que los colaboradores de la DIAN seccional Pasto han desarrollado estas capacidades, debido a que la entidad brinda un buen salario que les permite satisfacer sus necesidades básicas, además de poseer instalaciones con las cuales se busca generar espacios adecuados para que puedan realizar sus funciones de la mejor manera.

Por otra parte, también la organización promueve varios espacios encaminados hacia el bienestar, como deportes y clases específicas: Cocina, Floristería, Cerámica, entre otras, pretendiendo que mediante este tipo de actividades los colaboradores se sientan con una mejor actitud hacia su trabajo. En este sentido Peiró y Rodríguez (2008) sostienen que, para contribuir al bienestar de los colaboradores, es importante distinguir elementos que propendan hacia el mejoramiento del mismo; de este modo, variables como un liderazgo eficaz o la generación de actividades que salgan de las funciones, pueden mejorar el ambiente laboral, la organización del trabajo y el contexto social. De modo que lo mencionado, sirve como una base para iniciar en el desarrollo de otros aspectos que están enfocados más allá de lo edónico, que tienen que ver con esos elementos externos que de una u otra manera satisfacen a las personas y se puede comenzar a trabajar en aspectos eudaimónicos que buscan impactar en las características intrínsecas de las personas, con lo cual se puede crear un desarrollo sustancial.

En cuanto al segundo objetivo, gracias a la aplicación de la primera dimensión del programa se pudo conocer que la dominancia más representativa para la DIAN seccional Pasto es la emocional, con un 31,5 % de la población. Cabrera-Gómez et al., (2019) manifiestan que, si bien las personas con este tipo de dominancia son emotivas, afectivas, sensibles y empáticas, también tienen rasgos negativos, como una mayor tendencia al conflicto y a la depresión. Éste es un resultado que nos permite conocer a grandes rasgos las características de este grupo poblacional y cabe resaltar que para que los colaboradores puedan sacar a flote las fortalezas de esta dominancia, es necesario que ésta se siga educando, puesto que, al po-

tencializar los aspectos positivos se conseguirá resultados beneficiosos para el clima laboral de la seccional, gracias a la gran influencia que tiene esta dominancia sobre las relaciones interpersonales.

Estos resultados también permiten conocer que pese al tipo de actividades que deben realizar los funcionarios, en las cuales en su mayoría se necesita de una visión lógica, éstos no dejan de lado la importancia de la parte emocional y humana. Con relación a esto se menciona la investigación de Rengifo (2016), en la cual también se obtiene que la dominancia que predomina en la Cámara de Comercio de Pasto es emocional, lo que genera un cambio de perspectiva sobre la visión que puede tener la mayoría de personas sobre empresarios de este tipo de entidades.

Finalmente, con relación al tercer objetivo se pudo evidenciar la importancia que tiene la aplicación de actividades de sensibilización para el desarrollo adecuado de los procesos establecidos ZE y ZOL, ya que debido a esta estrategia se pudo motivar a los colaboradores para que participaran activamente. En este sentido, al poder interactuar con 72 colaboradores, se esperaba que la participación tanto en las ZOL -82 personas- como en las ZE -36- fuera mayor, al compararla con procesos realizados con anterioridad. Según Bastidas-Erazo, Salazar-Morales y Cabrera-Gómez, en 2018 se trabajó con 62 funcionarios para ZOL y 25 para ZE. En este sentido, Londoño (2013) sostiene que las estrategias de sensibilización promueven una cultura de calidad centrada en el ser humano y en el desarrollo personal, ya que la cultura organizacional se entiende como consecuencia de la cultura de los individuos que la conforman.

Esto también se vio evidenciado en la participación continua de los colaboradores frente al trabajo realizado en las ZE, donde 16 personas realizaron su educación, siendo esto un aporte significativo dado que, en este tipo de aplicación de procedimientos, la constancia es un elemento indispensable que usualmente no se tiene en cuenta y por lo tanto se tiende a dimitir fácilmente, por lo tanto, es un aspecto a destacar en la organización.

Conclusiones

El presente trabajo de práctica permitió obtener resultados claves que posiblemente serán utilizados para futuras estrategias encaminadas hacia la mejora del bienestar psicológico que se desee implementar en la DIAN seccional Pasto.

El nivel de bienestar psicológico en el que se encuentran

los colaboradores de la DIAN seccional Pasto equivale a un nivel Alto, lo cual puede obedecer a que, en su mayoría tienen necesidades básicas satisfechas y laboran en una entidad que brinda espacios y actividades que contribuyen a su bienestar.

La implementación de la primera dimensión del programa 'Florece' permitió, en primera instancia, conocer a profundidad los aspectos positivos y los aspectos por mejorar en los colaboradores que participaron de las ZOL y ZE y, en segundo lugar, brindó a estos funcionarios, las herramientas necesarias para contribuir al clima laboral desde su propio crecimiento personal.

Hubo una alta participación en las actividades por parte de la población, superando la meta estipulada del 60 %, lo cual evidencia que este tipo de actividades es de gran acogida en este grupo poblacional.

Recomendaciones

Es importante tener en cuenta que el modelo planeado para el desarrollo del bienestar tiene una serie de elementos que llevan a que pueda ser efectivo y aprovechable; en este sentido, para que el desarrollo efectivo de las rutas de atención ZE y ZOL puedan ser potencializadas, es menester tener en cuenta que éste es un proceso que lleva tiempo, ya que variables como la confianza y el acercamiento por parte de los psicólogos con los colaboradores, son un elemento crucial para su desarrollo; por ende, se sugiere continuar con este proceso, ya que la implementación de estas zonas ha sido la base para el desarrollo del modelo. Cabe mencionar que quienes continúen con este proceso deben atenerse a la difícil aceptación inicial por parte de los colaboradores, ya que es un elemento que usualmente no se tiene en cuenta, pero es el punto de partida para seguir trabajando.

Efectuar la planificación con un tiempo prudencial, ya que la asimilación e interiorización de los temas que se trabaja, ahondan en las personas de maneras diferentes; como consecuencia, se debe buscar maneras que impacten certeramente en los colaboradores para que el desarrollo sea eficaz y las actividades planeadas sean realmente productivas.

Trabajar con los líderes de manera especial; en el caso de esta entidad, los líderes son los gestores éticos; son las personas más cercanas a los colaboradores en sus vivencias diarias; son quienes tienen mayor influencia frente a las actividades planteadas; entonces, si los gestores éticos no conocen de manera adecuada y no le aportan el valor suficiente al desarrollo de estas actividades, la fuerza que todo este proceso pudiera tener, disminuiría sustancialmente.

Finalmente, lograr que los jefes de dependencia aporten y otorguen los espacios para que estos procesos puedan ser realizados de manera óptima. Además, que sean ellos el ejemplo frente a la intención de trabajar en su desarrollo personal, en conjunto con los gestores éticos, encargados de incentivar a los demás colaboradores para lograr un cambio significativo; más aún, teniendo la herramienta que puede lograrlo.

Agradecimientos

De forma especial, a la doctora Claudia Carolina Cabrera Gómez, quien con su dedicación y acompañamiento contribuyó a que el desarrollo de este proyecto de práctica pudiera llevarse a cabo de la mejor manera.

De igual forma, al director de la DIAN seccional Pasto, quien, gracias a su disposición y mentalidad abierta, permitió que este proyecto se ejecutara en la seccional.

Por último, pero no menos importante, a todos los funcionarios de la seccional quienes, con su respeto y entusiasmo, aportaron desde sus posibilidades de forma significativa a todo el proceso realizado.

Referencias

Bastidas-Erazo, J., Salazar-Morales, O. y Cabrera-Gómez, C. (2018). Influencia de una zona de escucha y una zona de orientación laboral en el nivel de bienestar subjetivo de un grupo de trabajadores de una entidad pública. En Rivera-Porras, Roza-Sánchez y Flórez-Garay (Eds.). *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*, pp. 167-190.

Cabrera-Gómez, C., Caldas-Luzeiro, J., Rivera-Porras, D. y Carrillo-Sierra, S. (2019). Influencia del programa "Florece" en el bienestar psicológico de jóvenes universitarios. *Revista AVFT - Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5).

Galindrez, J., Guancha, D. y Portillo, R. (s.f.). Influencia de un Programa de Bienestar Psicológico en el Bienestar Subjetivo del Talento Humano en el Hospital San Rafael de Pasto. (Sin publicar).

Gardié, O. (2000). Determinación del perfil de estilos de pensamiento y análisis de sus posibles implicaciones en el desempeño de profesionales universitarios venezolanos. *Estudios Pedagógicos*, 26, 25-38.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Latorre, A., Rincón, D. y Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona, España: Ediciones Experiencia.

Londoño, K. (2013). Estrategias de sensibilización que promueva una cultura organizacional de calidad. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/10874>.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (s.f.). Promoción de la salud y el bienestar en el trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/safework/areas-work/workplace-health-promotion-and-well-being/lang-es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (1948). Cómo define la OMS la salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.

Rengifo, A. (2016). Dominancia cerebral y Orientación laboral en los trabajadores de la Cámara de Comercio de Pasto – Colombia. Recuperado de <https://www.emaze.com/@AWWOTWZT>

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(6), 1069–1081. DOI: 10.1037/0022-3514.57.6.1069

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

Rivera-Porras, D., Roza-Sánchez, A. y Flórez-Garay, A. (Eds.) (2018). *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera* (Trabajo de Grado). Universidad Abierta Interamericana.

Seligman, M. (2011). Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/2010-25554-000>