

OPTIMIZACIÓN DE EXPEDIENTES Y SALUD MENTAL: EL CASO DEL GRUPO
INTERNO DE TRABAJO DE SANCIONES DE FISCALIZACIÓN DE LA DIAN - BOGOTÁ

Presenta

ANA CAROLINA GARCÍA MENA – ID 1106320

Asignatura

INVESTIGACIÓN APLICADA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

ESPECIALIZACIÓN EN ALTO GOBIERNO

JUNIO DE 2026

Contenido

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Objetivo general.....	12
1.2 Objetivos específicos	12
2. EL CAMINO RECORRIDO: APUESTA METODOLÓGICA DE LA	
INVESTIGACIÓN	20
2.1 Construcción de la ruta investigativa.....	21
2.2 Escuchando las voces institucionales: técnicas e instrumentos de recolección	22
2.3 DESARROLLO DEL PRODUCTO VISUAL	28
5.13 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	28
3. PRODUCTO INSTITUCIONAL OBTENIDO	32
4. IMPACTO DEL PRODUCTO	34
5. CONCLUSIONES	36
6. REFERENCIAS	38

RESUMEN

Esta monografía de grado analiza la relación entre la gestión de expedientes, el cumplimiento de plazos administrativos y el estrés laboral en el área de Aduanas del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), durante el periodo 2023-2025. La investigación parte de las transformaciones contemporáneas de la administración pública y de las crecientes exigencias institucionales relacionadas con la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad organizacional, reconociendo que estas dinámicas también impactan el bienestar laboral de los funcionarios públicos. Desde una perspectiva organizacional y humanista, el estudio aborda cómo la acumulación de expedientes y la presión por el cumplimiento de términos legales pueden incidir en el desempeño institucional, el clima organizacional y la salud mental de los servidores públicos.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, de carácter aplicado, exploratorio y descriptivo, utilizando revisión documental, encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas como técnicas de recolección de información y sesiones de trabajo en el marco del Observatorio de política pública del Laboratorio de Alto Gobierno de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.. Los hallazgos evidenciaron que la sobrecarga laboral, la presión constante por los vencimientos y las dificultades organizacionales generan tensiones que afectan el bienestar mental y las dinámicas de trabajo dentro de la entidad. Como propuesta de innovación social, una monografía que plantea el desarrollo de un producto audiovisual institucional orientado a sensibilizar sobre la importancia de fortalecer prácticas organizacionales más saludables, promoviendo la planificación, la comunicación interna y el bienestar laboral como elementos fundamentales para una gestión pública más eficiente y humana.

Palabras clave: administración pública, gestión de expedientes, estrés laboral, innovación social, bienestar laboral, DIAN.

ABSTRACT

This integrative project analyzes the relationship between file management, compliance with administrative deadlines, and work-related stress in the Customs area of the Internal Working Group for Inspection Sanctions in Bogotá at the National Tax and Customs Directorate (DIAN) during the 2023–2025 period. The research is based on the contemporary transformations of public administration and the increasing institutional demands related to operational efficiency, regulatory compliance, and organizational sustainability, recognizing that these dynamics also impact the well-being of public servants. From an organizational and humanistic perspective, the study examines how the accumulation of files and the pressure to meet legal deadlines may affect institutional performance, organizational climate, and the mental health of employees.

The research was conducted under a mixed, applied, exploratory, and descriptive approach, using documentary review, structured surveys, and semi-structured interviews as data collection techniques. The findings revealed that work overload, constant pressure caused by deadlines, and organizational difficulties generate tensions that affect mental well-being and workplace dynamics within the institution. As a social innovation proposal, the project suggests the development of an institutional audiovisual product aimed at raising awareness about the importance of strengthening healthier organizational practices, promoting planning, internal communication, and employee well-being as fundamental elements for a more efficient and human-centered public administration.

Keywords: public administration, file management, work stress, social innovation, workplace well-being, DIAN.

1. INTRODUCCIÓN

Las transformaciones del Estado moderno han implicado cambios profundos en la forma en que las instituciones públicas conciben, organizan y ejecutan sus funciones. A lo largo de las últimas décadas, el fortalecimiento de la democracia, la expansión de los derechos ciudadanos, la globalización económica y los avances tecnológicos han incrementado las responsabilidades del Estado, con ello, la complejidad de su aparato administrativo. Este escenario ha generado nuevas exigencias sobre las entidades públicas, las cuales deben responder de manera eficiente, transparente y oportuna a las demandas sociales, sin perder de vista el bienestar de quienes hacen posible la gestión pública: los servidores del Estado. En la actualidad, las organizaciones públicas no solo son evaluadas por el cumplimiento de metas institucionales y la capacidad de respuesta frente a las necesidades ciudadanas, sino también por las condiciones laborales que ofrecen a sus funcionarios y por la manera en que gestionan los desafíos humanos derivados de la actividad administrativa. De esta manera, el fortalecimiento institucional depende tanto de la eficiencia operativa como de la capacidad de las entidades para construir entornos laborales sostenibles, capaces de responder a las exigencias del contexto contemporáneo sin afectar el bienestar de quienes integran la administración pública

En este contexto, la administración pública enfrenta el desafío permanente de equilibrar la eficiencia operativa con el cuidado del talento humano. Las instituciones no solo deben cumplir metas, indicadores y plazos normativos, sino también garantizar condiciones laborales que permitan un desempeño adecuado, sostenible y ético. Sin embargo, en la práctica, estos objetivos no siempre se armonizan de manera efectiva. La sobrecarga de trabajo, la presión por resultados inmediatos, la complejidad normativa y la escasez de herramientas organizativas suelen traducirse en tensiones laborales que afectan el clima organizacional y la salud mental de los funcionarios. Estas dinámicas adquieren una relevancia significativa en entidades públicas

que manejan altos niveles de responsabilidad administrativa y operativa, donde las exigencias institucionales pueden generar escenarios de presión constante sobre los trabajadores. En consecuencia, el estrés laboral ha comenzado a reconocerse como una problemática organizacional que trasciende el ámbito individual y que se relaciona directamente con factores estructurales, culturales y administrativos presentes en las instituciones. Comprender estas dinámicas resulta fundamental para reflexionar sobre la necesidad de fortalecer prácticas organizacionales más humanas y sostenibles, orientadas no solo al cumplimiento eficiente de las funciones estatales, sino también a la protección del bienestar integral de los funcionarios públicos.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como entidad estratégica del Estado colombiano, no es ajena a estas dinámicas. Su papel en la administración tributaria, aduanera y cambiaria la convierte en una institución clave para la sostenibilidad fiscal y el control del comercio exterior. En particular, el área de Aduanas enfrenta una alta carga operativa derivada de la gestión de expedientes, el cumplimiento de plazos legales estrictos y la constante actualización normativa. Estas condiciones generan un entorno laboral exigente, en el que los funcionarios deben tomar decisiones precisas bajo presión, con impactos directos en la eficiencia institucional y en su bienestar personal.

Uno de los problemas que emerge con mayor fuerza en este contexto es el estrés laboral asociado al vencimiento de expedientes. La acumulación de trámites, la complejidad de los procesos aduaneros y la presión por cumplir tiempos establecidos producen una sensación constante de urgencia que afecta la concentración, la motivación y el equilibrio emocional de los funcionarios. Este fenómeno no puede entenderse únicamente como una reacción individual, sino como el resultado de factores organizacionales, estructurales y culturales que inciden en la forma en que se gestiona el trabajo dentro de la entidad.

En este escenario surge la necesidad de analizar cómo la gestión de expedientes y el cumplimiento de los términos legales establecidos inciden en las condiciones laborales de los funcionarios, particularmente en la aparición de factores asociados al estrés laboral. Comprender esta situación resulta relevante tanto para el bienestar de los servidores públicos como para el fortalecimiento de la capacidad institucional, en la medida en que las condiciones de trabajo influyen directamente en la calidad, oportunidad y eficiencia de la gestión pública.

Desde una perspectiva teórica, el análisis de esta problemática requiere articular diversos enfoques conceptuales. La teoría del Estado moderno permite comprender cómo el crecimiento de las funciones estatales ha derivado en estructuras administrativas cada vez más complejas, sometidas a múltiples presiones internas y externas. Autores como Crossman, Fernández de Castro y Reyes han señalado que la ampliación de las responsabilidades del Estado implica mayores demandas sobre sus instituciones, lo cual repercute directamente en las dinámicas laborales y en la organización del trabajo.

De igual manera, la globalización ha intensificado estas exigencias. Como plantea Divar, el nuevo orden económico global ha obligado a los Estados a adaptarse a dinámicas de competitividad, estandarización y control que impactan directamente a entidades como la DIAN. En el ámbito aduanero, esta realidad se traduce en procesos más rigurosos, mayores volúmenes de información y una constante presión por cumplir estándares nacionales e internacionales, lo que incrementa la carga operativa de los funcionarios.

Frente a este panorama, la gestión del conocimiento se presenta como un elemento clave para fortalecer la capacidad institucional. Arbonés sostiene que las organizaciones públicas deben crear entornos que favorezcan el aprendizaje, la cooperación y la circulación del saber, ya que el conocimiento acumulado por los funcionarios constituye uno de los principales activos del Estado. No obstante, cuando el estrés laboral se vuelve recurrente y se normaliza, se debilitan los procesos de aprendizaje organizacional, se reducen los espacios de reflexión y se limita la posibilidad de innovar.

En este sentido, la investigación aplicada adquiere un papel fundamental como herramienta para comprender y transformar las realidades institucionales. Hernández Sampieri y Ponce (AÑO, de la obra que traes) destacan que la investigación en contextos organizacionales permite identificar variables críticas, analizar relaciones causales y proponer soluciones contextualizadas que respondan a problemáticas reales. Desde esta perspectiva, abordar el estrés laboral en la DIAN no solo implica describir una situación, sino generar insumos que contribuyan a generar insumos que contribuyan a la mejora de los procesos organizacionales y al bienestar laboral de los funcionarios.

Asimismo, los enfoques contemporáneos de innovación pública e innovación social aportan elementos relevantes para el análisis del problema. Autores como Resnik y Russo

(2021), en su trabajo sobre innovación en el sector público señalan que la innovación en el sector público no se limita a la incorporación de nuevas tecnologías o procedimientos, sino que involucra transformaciones culturales, discursivas y relacionales. Innovar implica repensar la forma en que se organizan los procesos, se distribuyen las cargas de trabajo y se reconocen las necesidades humanas dentro de las instituciones.

Desde esta óptica, el estrés laboral asociado al vencimiento de expedientes en el área de Aduanas de la DIAN, puede entenderse como una oportunidad para reflexionar sobre los modelos de gestión existentes y explorar alternativas que integren eficiencia y bienestar. La innovación social, en particular, propone soluciones construidas de manera participativa, reconociendo el conocimiento y la experiencia de los propios funcionarios como insumos valiosos para el cambio organizacional.

Por otra parte, la salud mental en el trabajo ha adquirido una relevancia creciente en el ámbito académico y normativo. Estructuras como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Panamericana de la Salud han advertido que el estrés laboral constituye uno de los principales riesgos psicosociales en las organizaciones, con efectos negativos tanto para los individuos como para las instituciones. En el sector público, estas afectaciones no solo comprometen la calidad de vida de los funcionarios, sino también la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

En Colombia, los lineamientos del Ministerio de Salud y del Ministerio del Trabajo han reforzado la necesidad de identificar, evaluar y gestionar los riesgos psicosociales en los entornos laborales. Estas disposiciones reconocen que el bienestar mental es un componente esencial de la gestión organizacional y que su descuido puede derivar en ausentismo, disminución del rendimiento, conflictos laborales y deterioro del clima institucional.

Bajo esta perspectiva, la presente monografía se desarrolla en el Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización de la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá, con el propósito de analizar la relación existente entre la gestión de expedientes, el vencimiento de términos y el estrés laboral de los funcionarios. La investigación busca comprender las dinámicas organizacionales que influyen en esta problemática y aportar elementos que contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia institucional y del bienestar laboral dentro de la entidad.

A partir de este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo el cumplimiento de los plazos en el Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización del área de Aduanas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), durante el periodo 2023-2025, incide en el desempeño institucional, el bienestar laboral y la eficiencia del servicio público?

A partir de estos elementos, el presente proyecto integrador tiene como propósito analizar la relación entre la gestión de expedientes y el estrés laboral en el área de Aduanas de la DIAN, desde una perspectiva aplicada, exploratoria y humanista. El proyecto busca articular fundamentos teóricos con un análisis contextual del problema orientada a la sensibilización institucional y a la generación de conciencia sobre los fundamentos teóricos con el análisis contextual del problema, orientado a generar sensibilización institucional y sobre la importancia del bienestar laboral.

En este sentido, la investigación se concibe como un proceso que no solo pretende comprender una problemática, sino también generar conciencia y promover la reflexión institucional. El desarrollo de un producto visual institucional se plantea como una estrategia de innovación social orientada a visibilizar la situación, integrar las voces de los funcionarios y sensibilizar sobre la importancia de adoptar prácticas organizacionales más saludables y eficientes.

Metodológicamente, el estudio se enmarca en una metodología mixta de carácter aplicado, con alcance exploratorio y descriptivo, permitiendo combinar la revisión documental con la recolección y análisis de información obtenida directamente de los funcionarios del área objeto de estudio. Esta aproximación favorece una comprensión integral de la problemática, al considerar tanto los aspectos organizacionales como las experiencias y percepciones de quienes participan en los procesos institucionales.

Finalmente, este trabajo reconoce que el fortalecimiento de la administración pública no puede desligarse del cuidado de quienes la integran. La eficiencia, la transparencia y la sostenibilidad del Estado dependen, en gran medida, de la capacidad de sus instituciones para equilibrar las exigencias operativas con el respeto por la dignidad humana. En consecuencia, abordar el estrés laboral en la DIAN desde una perspectiva investigativa y humanista constituye un aporte relevante para la reflexión académica y para la mejora de la gestión pública en

Colombia. Asimismo, el presente documento se encuentra estructurado en diferentes apartados que desarrollan el contexto de la problemática identificada, los fundamentos teóricos y conceptuales que sustentan la investigación, la metodología aplicada, los resultados obtenidos y la propuesta de innovación social orientada a la sensibilización institucional sobre la importancia del bienestar laboral. De esta manera, se busca ofrecer una comprensión integral del fenómeno estudiado y generar aportes que contribuyan al fortalecimiento de prácticas organizacionales más saludables, eficientes y sostenibles dentro de la administración pública.

1.1 Objetivo general

Analizar la incidencia de la gestión de expedientes y el cumplimiento de los plazos en el desempeño institucional, el bienestar laboral y la eficiencia administrativa de los funcionarios del área de Aduanas del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

1.2 Objetivos específicos

1. Identificar los factores que afectan la eficiencia institucional, el cumplimiento de metas y los niveles de estrés laboral en el área de Aduanas del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá.

2. Evidenciar las experiencias de los funcionarios frente a la carga laboral, relacionándolas con el desempeño institucional, la toma de decisiones y la calidad del servicio público.

3. Analizar los aportes de la gestión del conocimiento, la innovación social, la gobernanza organizacional y los riesgos psicosociales para la comprensión de la relación entre la gestión de expedientes y el estrés laboral en el área de Aduanas de la DIAN.

COMPRENDIENDO LA PROBLEMÁTICA DESDE LA TEORÍA El presente marco teórico y conceptual tiene como finalidad sustentar el análisis de la relación entre la gestión de expedientes, la carga laboral y el bienestar mental de los funcionarios públicos, particularmente en el área de Aduanas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La investigación se aborda desde una perspectiva de la administración pública contemporánea, la cual reconoce que el desempeño institucional no depende únicamente de la eficiencia operativa, sino también de las condiciones laborales, organizacionales y psicosociales que inciden directamente en los servidores públicos.

En este sentido, la investigación parte de una perspectiva organizacional y humanista de la administración pública, reconociendo que las dinámicas laborales dentro de las instituciones estatales no pueden analizarse únicamente desde criterios de eficiencia operativa, sino también desde las condiciones humanas y organizacionales que intervienen en el desarrollo del trabajo público. Para ello, se abordan conceptos clave relacionados con el Estado moderno, la administración pública, la gestión del conocimiento, la innovación social y los riesgos psicosociales en el entorno laboral, los cuales permiten comprender la complejidad del problema desde una perspectiva integral y humanista.

Desde esta perspectiva teórica, el estudio busca establecer una relación entre las transformaciones contemporáneas de la administración pública y las tensiones laborales que emergen en contextos institucionales caracterizados por altas exigencias operativas y normativas. Asimismo, se retoman aportes relacionados con la gobernanza organizacional y la gestión del conocimiento, entendiendo que las instituciones públicas requieren modelos de gestión que no solo prioricen el cumplimiento de metas, sino también el fortalecimiento del talento humano, la cooperación interna y la construcción de entornos laborales sostenibles.

De igual manera, los enfoques sobre innovación social y riesgos psicosociales permiten comprender cómo factores como la presión por el cumplimiento de plazos, la acumulación de expedientes y las dinámicas de sobrecarga laboral pueden incidir en el bienestar mental de los funcionarios y en el funcionamiento institucional. En consecuencia, el marco teórico no se limita a la descripción aislada de conceptos, sino que pretende articular diferentes perspectivas teóricas para analizar de manera integral la problemática del estrés laboral en el contexto de la gestión pública contemporánea.

Desde esta perspectiva, la propuesta teórica de la investigación parte del reconocimiento de que el estrés laboral asociado al vencimiento de expedientes en el área de Aduanas de la DIAN no constituye únicamente una situación individual relacionada con la capacidad de adaptación de los funcionarios, sino una problemática organizacional vinculada a las dinámicas propias de la gestión pública contemporánea. En este sentido, las exigencias derivadas del cumplimiento de términos legales, la acumulación de expedientes, la complejidad normativa y las presiones institucionales por garantizar resultados oportunos son entendidas como factores que influyen directamente tanto en el bienestar de los servidores públicos como en el desempeño organizacional.

De esta manera, la teoría del Estado moderno permite comprender cómo el incremento de las responsabilidades estatales ha generado estructuras administrativas más complejas y exigentes, mientras que los enfoques de gestión del conocimiento destacan la importancia de fortalecer el aprendizaje organizacional, la cooperación y el aprovechamiento de la experiencia acumulada por los funcionarios como elementos fundamentales para mejorar la capacidad institucional. A su vez, la innovación social aporta herramientas para promover cambios organizacionales orientados a la construcción de entornos laborales más participativos, sostenibles y centrados en las personas.

Ahora bien, El Estado moderno se caracteriza por asumir un papel activo en la regulación de la vida social, económica y administrativa, con el propósito de garantizar el bienestar general y la prestación eficiente de los servicios públicos. En este contexto, la administración pública se convierte en el principal instrumento a través del cual el Estado materializa sus funciones, ejecuta políticas públicas y responde a las demandas ciudadanas.

La administración pública en la actualidad enfrenta desafíos crecientes derivados de la globalización, la transformación digital, el aumento de las exigencias de control y transparencia, así como de la presión por resultados eficientes en plazos cada vez más reducidos. Estas condiciones generan tensiones organizacionales que impactan directamente en los servidores públicos, especialmente en entidades con alta carga operativa como la DIAN, donde los procesos administrativos requieren precisión, cumplimiento normativo y manejo adecuado del tiempo.

Autores como Crossman (1980) sostienen que el crecimiento de las funciones estatales ha generado estructuras administrativas cada vez más complejas, en las que las instituciones

públicas deben responder simultáneamente a exigencias de eficiencia, control y legitimidad social. De igual manera, Fernández de Castro y Reyes (2010) señalan que la administración pública contemporánea enfrenta el desafío de responder a contextos dinámicos y altamente exigentes, caracterizados por la necesidad de optimizar recursos y garantizar resultados eficientes.

Desde esta perspectiva, la eficiencia administrativa no puede entenderse únicamente como el cumplimiento de metas institucionales, sino también como la capacidad de las organizaciones públicas para garantizar condiciones laborales dignas que favorezcan el desempeño, la salud mental y el compromiso de sus funcionarios. No obstante, desde una mirada crítica del Estado moderno, es necesario reconocer que las instituciones públicas también pueden reproducir tensiones propias del modelo organizacional contemporáneo, tales como la sobrecarga laboral, la presión por el cumplimiento de resultados, la tercerización de funciones y las desigualdades en las condiciones de trabajo. En este sentido, el Estado moderno expresa las mismas contradicciones del sistema económico y social en el que se encuentra inmerso, lo que hace necesario analizar la gestión pública no solo desde la eficiencia administrativa, sino también desde la protección efectiva del bienestar laboral y la dignidad de los servidores públicos.

En este sentido, Chiavenato (2009) plantea que las organizaciones requieren modelos de gestión capaces de articular eficiencia institucional y bienestar humano, entendiendo que el desempeño organizacional depende directamente de las condiciones en las que se desarrolla el trabajo. Por tanto, analizar las dinámicas laborales dentro de las instituciones públicas permite comprender cómo las exigencias administrativas pueden influir en el bienestar y en la calidad del trabajo de los servidores públicos.

A partir de estos planteamientos, la presente investigación asume que las problemáticas asociadas al estrés laboral en el área de Aduanas de la DIAN deben analizarse como una consecuencia de las dinámicas organizacionales propias de la administración pública contemporánea. Desde esta perspectiva, el incremento de las responsabilidades institucionales, la complejidad de los procedimientos administrativos y las exigencias derivadas del cumplimiento de términos legales generan condiciones que pueden afectar tanto el desempeño organizacional como el bienestar de los funcionarios. En consecuencia, el estudio adopta una visión teórica que concibe la eficiencia administrativa y el bienestar laboral como elementos complementarios e

interdependientes, cuyo equilibrio resulta fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública y el cumplimiento efectivo de las funciones del Estado.

En cuanto a la gestión del conocimiento se refiere al conjunto de prácticas orientadas a identificar, organizar, compartir y utilizar el conocimiento generado dentro de una organización, con el fin de mejorar los procesos, la toma de decisiones y la innovación. En el sector público, esta gestión adquiere especial relevancia debido a la alta rotación de personal, la complejidad normativa y la necesidad de conservar el conocimiento institucional.

De acuerdo con Arbonías (2006), el conocimiento constituye uno de los principales activos de las organizaciones contemporáneas, ya que permite fortalecer la toma de decisiones, mejorar la eficiencia institucional y optimizar los procesos de trabajo. Desde esta perspectiva, las instituciones públicas requieren mecanismos que faciliten el aprendizaje organizacional, la circulación de la información y el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios.

En entidades como la DIAN, la gestión del conocimiento permite optimizar la administración de expedientes, estandarizar procedimientos y reducir errores asociados a la desorganización de la información. La ausencia de estrategias claras en este ámbito puede generar acumulación de tareas, duplicidad de funciones y vencimiento de plazos, factores que incrementan la presión laboral y el estrés en los funcionarios.

Asimismo, Nonaka y Takeuchi (1999) sostienen que el conocimiento organizacional se construye mediante la interacción entre las personas y las dinámicas institucionales, razón por la cual las organizaciones deben promover espacios de cooperación, comunicación y aprendizaje continuo. En consecuencia, cuando existen dificultades en la organización del trabajo o ausencia de herramientas adecuadas para gestionar la información, pueden generarse tensiones laborales que afectan tanto la eficiencia institucional como las condiciones de trabajo de los funcionarios.

Por tanto, una adecuada gestión del conocimiento no solo contribuye a la eficiencia organizacional, sino que también actúa como un mecanismo preventivo frente a los riesgos psicosociales, al facilitar el trabajo colaborativo, la claridad de roles y la planificación efectiva del tiempo. A partir de estos planteamientos, la presente investigación asume que la gestión del conocimiento constituye un elemento estratégico para comprender la relación entre la

administración de expedientes y el estrés laboral en el área de Aduanas de la DIAN. Desde esta perspectiva, las dificultades asociadas a la organización de la información, la transferencia del conocimiento y la coordinación de los procesos institucionales pueden generar cargas adicionales de trabajo que repercuten en el bienestar de los funcionarios. En consecuencia, el estudio plantea que el fortalecimiento de mecanismos de aprendizaje organizacional, cooperación interna y gestión eficiente de la información puede contribuir simultáneamente a mejorar el desempeño institucional y a reducir factores organizacionales asociados al estrés laboral.

La innovación social es un tema muy relevante en la actualidad y se entiende como la implementación de nuevas ideas, estrategias o productos que buscan dar respuesta a problemáticas sociales de manera más eficaz, sostenible y centrada en las personas. En el ámbito de la administración pública, la innovación social se orienta a mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la participación institucional y humanizar los procesos organizacionales.

De acuerdo con Resnik (2011), la innovación social implica repensar las formas tradicionales de organización para construir soluciones más inclusivas, participativas y orientadas al bienestar colectivo. En el ámbito institucional, este enfoque permite desarrollar estrategias que no solo busquen mejorar la eficiencia administrativa, sino también fortalecer las relaciones humanas y las condiciones laborales dentro de las organizaciones públicas.

A diferencia de la innovación tecnológica, la innovación social pone el énfasis en el bienestar de los actores involucrados, reconociendo que las transformaciones organizacionales deben considerar las dimensiones humanas y sociales del trabajo. En este sentido, la utilización de productos audiovisuales como herramientas de sensibilización y comunicación interna se configura como una estrategia innovadora que permite generar conciencia sobre problemáticas como el estrés laboral y la salud mental.

Asimismo, Russo (2010) sostiene que la innovación en las instituciones públicas debe entenderse como un proceso de transformación cultural y organizacional que permita responder a las necesidades reales de los trabajadores y de la ciudadanía. Desde esta perspectiva, las entidades estatales requieren mecanismos que favorezcan la comunicación interna, la sensibilización institucional y la construcción de ambientes laborales más saludables.

Este enfoque resulta pertinente para el contexto de la DIAN, ya que facilita la transmisión de mensajes institucionales de manera accesible, promueve la reflexión colectiva y contribuye al fortalecimiento del clima organizacional. De esta manera, la innovación social aplicada a la administración pública representa una alternativa para abordar las tensiones derivadas de la gestión de expedientes y de las exigencias operativas presentes en el área de Aduanas, reconociendo que el fortalecimiento institucional también depende del bienestar y de las condiciones laborales de los funcionarios públicos.

A partir de estos planteamientos, la presente investigación asume la innovación social como un enfoque teórico y práctico pertinente para abordar la problemática del estrés laboral en el contexto institucional de la DIAN. Este enfoque permite comprender que los problemas organizacionales no se reducen únicamente a factores individuales o administrativos, sino que también están influenciados por dinámicas sociales, culturales y comunicativas que se configuran dentro del entorno laboral. En este sentido, la innovación social se entiende como la generación e implementación de soluciones creativas, colaborativas y sostenibles que buscan mejorar las condiciones de vida y trabajo de las personas, promoviendo al mismo tiempo transformaciones en las prácticas institucionales.

En el caso del estrés laboral, este se reconoce como una condición que puede surgir a partir de la sobrecarga de trabajo, la presión por el cumplimiento de metas institucionales, la falta de reconocimiento, la escasa comunicación entre áreas o la percepción de ambientes laborales poco participativos. Estas condiciones no solo afectan el bienestar físico y emocional de los funcionarios, sino que también pueden incidir en la productividad, la calidad del servicio público y el clima organizacional. Por ello, su abordaje requiere estrategias integrales que no se limiten a intervenciones individuales, sino que promuevan cambios en la cultura organizacional.

Desde esta perspectiva, las estrategias orientadas a la sensibilización adquieren un papel fundamental, en la medida en que permiten visibilizar el estrés laboral como una problemática real y compartida dentro de la institución. La sensibilización implica generar espacios de reflexión donde los funcionarios puedan reconocer cómo las condiciones laborales impactan su bienestar y desempeño. Asimismo, contribuye a romper la normalización del estrés como parte

“natural” del trabajo, promoviendo una mirada crítica que impulse la búsqueda de alternativas de mejora.

De manera complementaria, la participación se constituye en un elemento clave dentro del enfoque de innovación social. Promover la participación de los funcionarios implica reconocerlos no solo como receptores de políticas institucionales, sino como actores activos en la construcción de soluciones. Esto permite fortalecer el sentido de pertenencia, mejorar la comunicación entre niveles jerárquicos y generar propuestas que respondan de manera más realista a las necesidades del entorno laboral. En este sentido, la participación contribuye a democratizar los procesos internos y a fortalecer la cohesión organizacional.

Por otro lado, la comunicación interna juega un papel estratégico en la prevención y manejo del estrés laboral. Una comunicación clara, oportuna y bidireccional permite reducir la incertidumbre, mejorar la coordinación entre áreas y fortalecer la confianza institucional. Cuando la comunicación interna es débil o fragmentada, pueden generarse malentendidos, duplicidad de esfuerzos y percepciones de carga laboral excesiva. En consecuencia, fortalecer los canales de comunicación se convierte en una acción fundamental dentro de cualquier estrategia de innovación social orientada al bienestar laboral.

En consecuencia, el estudio plantea que la implementación de iniciativas de innovación social, como el desarrollo de un producto audiovisual institucional, puede constituirse en una herramienta pedagógica y comunicativa que favorezca la visibilización de la problemática del estrés laboral. Este tipo de producto permite transmitir mensajes de manera clara, cercana y emocionalmente significativa, facilitando la comprensión del fenómeno por parte de los funcionarios. Además, el contenido audiovisual puede ser utilizado como recurso para campañas internas de sensibilización, fortaleciendo la apropiación del mensaje institucional.

Asimismo, este tipo de iniciativas contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional, en la medida en que promueve valores como el cuidado del bienestar, la cooperación y la corresponsabilidad en el ambiente laboral. Una cultura organizacional sólida no solo mejora el clima interno, sino que también impacta positivamente la eficiencia administrativa

y la calidad del servicio público. En este sentido, el bienestar laboral no debe entenderse como un elemento aislado, sino como un componente estructural del funcionamiento institucional.

Finalmente, se plantea que existe una relación directa entre la eficiencia administrativa y el bienestar de los funcionarios. Una organización que promueve condiciones laborales saludables, espacios de participación y estrategias de comunicación efectiva tiende a mejorar su desempeño global. Por lo tanto, la innovación social se convierte en un mecanismo que permite articular estos dos elementos, demostrando que el bienestar laboral no es contrario a la productividad, sino un factor que la potencia.

2. EL CAMINO RECORRIDO: APUESTA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico del presente proyecto establece el conjunto de estrategias y procedimientos utilizados para analizar la relación entre la gestión de expedientes, los plazos de vencimiento y el estrés laboral en los funcionarios del área de Aduanas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá. Este diseño responde a un enfoque integral que combina el análisis teórico con la observación de la realidad institucional, permitiendo comprender la problemática desde una perspectiva organizacional y humana.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación parte de la necesidad de comprender una problemática que involucra tanto elementos objetivos como subjetivos. Por una parte, existen factores organizacionales relacionados con la gestión de expedientes, el volumen de trabajo y el cumplimiento de términos legales; por otra, se encuentran las percepciones, experiencias y efectos que estas dinámicas generan en los funcionarios. Esta doble dimensión del problema hace necesario adoptar una estrategia metodológica que permita integrar diferentes fuentes de información y aproximaciones analíticas.

En este sentido, la metodología seleccionada responde al propósito de comprender el fenómeno en su contexto real, reconociendo que el estrés laboral asociado al vencimiento de expedientes no puede explicarse exclusivamente mediante indicadores cuantitativos ni únicamente a través de percepciones individuales. Por el contrario, requiere una aproximación

que articule el análisis de las dinámicas institucionales con la experiencia de los actores involucrados, permitiendo construir una visión más amplia e integral de la problemática estudiada.

De esta manera, la estrategia metodológica se orienta no solo a describir una situación organizacional, sino también a generar elementos de reflexión que contribuyan a la formulación de alternativas de sensibilización institucional y fortalecimiento del bienestar laboral dentro de la entidad.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, en tanto articula elementos cualitativos y cuantitativos. El componente cualitativo permite comprender las percepciones, experiencias y a la gestión de expedientes, mientras que el componente cuantitativo facilita la identificación de tendencias generales relacionadas con el estrés laboral y las condiciones de trabajo.

Desde su finalidad, el estudio es de carácter aplicado, dado que no se limita al análisis teórico de la problemática, sino que busca proponer una estrategia de innovación social orientada a la reflexión y fortalecimiento de los procesos administrativos y del bienestar laboral de los funcionarios.

En cuanto a su alcance, la investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, debido a que permite comprender una problemática organizacional poco documentada desde una perspectiva interna, identificando sus principales características, causas y efectos en el contexto laboral. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, centrado en el análisis e interpretación de información documental y organizacional, con el propósito de comprender las dinámicas de trabajo, las condiciones laborales y los factores que inciden en el bienestar de los funcionarios dentro de la entidad.

2.1 Construcción de la ruta investigativa

Las actividades planteadas para la ejecución del proyecto se organizan de forma secuencial, permitiendo un desarrollo coherente de la investigación y la intervención:

Recolección de información mediante revisión documental, encuestas y entrevistas a funcionarios del área de Aduanas.

Análisis de la información obtenida, identificando factores críticos relacionados con la gestión de expedientes y el estrés laboral.

Socialización del producto, dirigida a los funcionarios del área, como estrategia de comunicación interna.

Evaluación del alcance del producto, a partir de la percepción de los participantes y su utilidad como herramienta de sensibilización.

La planeación de estas actividades permite articular el componente investigativo con la propuesta de innovación social, asegurando que el proyecto no se limite al análisis del problema, sino que aporte una alternativa concreta para su abordaje.

Asimismo, el método utilizado es deductivo, partiendo de referentes teóricos relacionados con la gestión del conocimiento, la innovación social y los riesgos psicosociales, para analizar su manifestación en un contexto institucional específico como la DIAN del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá. Esta lógica permite contrastar los aportes teóricos con la realidad observada y formular propuestas coherentes con el marco conceptual.

Asimismo, la investigación adopta un diseño no experimental, puesto que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se analizan tal como se presentan en el entorno laboral.

La población objeto de estudio está conformada por los funcionarios del área de Aduanas de la DIAN del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá, quienes se ven directamente involucrados en la gestión de expedientes y el cumplimiento de plazos administrativos. La unidad de análisis corresponde a las prácticas organizacionales relacionadas con la administración de expedientes y su incidencia en el bienestar mental y el clima laboral

Debido a las características del estudio, se trabaja con una muestra intencional, seleccionada a partir de criterios de pertinencia y disponibilidad, garantizando la representatividad de las experiencias analizadas.

2.2 Escuchando las voces institucionales: técnicas e instrumentos de recolección

Para la recolección de información se emplean diversas técnicas e instrumentos, entre los que se destacan:

Revisión documental, mediante el análisis de normativas institucionales, lineamientos internos y literatura académica relacionada con la gestión administrativa y los riesgos psicosociales. Esta técnica permitió contextualizar la problemática estudiada, identificar antecedentes teóricos y normativos, así como comprendió las dinámicas institucionales relacionadas con la gestión de expedientes y el cumplimiento de plazos en el área de Aduanas de la DIAN. Asimismo, la revisión documental facilita la construcción del marco teórico y el sustento conceptual de la investigación, permitiendo establecer relaciones entre las categorías analizadas y el contexto organizacional objeto de estudio. El alcance de la revisión documental trasciende la simple recopilación de información bibliográfica, en la medida en que permite identificar los fundamentos normativos, administrativos y conceptuales que enmarcan la gestión de expedientes dentro de la DIAN. Asimismo, facilita el análisis de documentos institucionales relacionados con procedimientos, cargas de trabajo, términos legales y lineamientos sobre riesgos psicosociales, permitiendo comprender el contexto organizacional en el que se desarrolla la problemática estudiada. Esta información constituye una base fundamental para interpretar los hallazgos obtenidos mediante las demás técnicas de investigación.

Encuestas estructuradas, orientadas a identificar percepciones generales sobre la carga laboral, los plazos de vencimiento y los niveles de estrés. Este instrumento se aplicó a funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización del área de Aduanas, con el propósito de recopilar información cuantificable relacionada con las dinámicas de trabajo, la organización de las actividades laborales y las percepciones frente a las exigencias institucionales. Las encuestas permitirán reconocer tendencias generales sobre la presión operativa, el manejo de expedientes y los posibles efectos que estas dinámicas generan en el bienestar laboral de los funcionarios. El alcance de las encuestas se orienta a obtener una

caracterización general de las percepciones de los funcionarios respecto a la gestión de expedientes, la presión asociada al cumplimiento de términos y las condiciones laborales presentes en el área objeto de estudio. La información recopilada permitirá identificar tendencias, patrones de comportamiento y posibles factores asociados al estrés laboral, aportando evidencia empírica que contribuya a comprender la magnitud de la problemática desde una perspectiva colectiva. Asimismo, los resultados servirán como insumo para contrastar la información obtenida mediante las entrevistas y fortalecer el análisis integral del fenómeno.

Entrevistas semiestructuradas, que permitieron profundizar en las experiencias individuales de los funcionarios y comprender los efectos subjetivos de la organización del trabajo. A través de esta técnica se buscó obtener información más detallada sobre las experiencias, percepciones y vivencias de los participantes frente a la carga laboral, el cumplimiento de plazos y las dinámicas organizacionales presentes en el área de Aduanas. Las entrevistas facilitan una comprensión más amplia del fenómeno estudiado, permitiendo identificar aspectos relacionados con el estrés laboral, la comunicación organizacional, la distribución de tareas y las condiciones de trabajo desde la perspectiva de los propios funcionarios. El alcance de las entrevistas radica en la posibilidad de profundizar en aquellos aspectos que difícilmente pueden ser identificados mediante instrumentos estandarizados. A través del diálogo con los participantes será posible comprender cómo experimentan las exigencias derivadas de la gestión de expedientes, cuáles son las principales dificultades que enfrentan en el desarrollo de sus funciones y cómo perciben el impacto de estas dinámicas sobre su bienestar laboral. De esta manera, las entrevistas aportan una comprensión más detallada de los significados, experiencias y percepciones que los funcionarios construyen alrededor de la problemática objeto de estudio.

Estas técnicas facilitan una visión integral del fenómeno estudiado y fortalecen la validez del análisis, ya que permiten articular información documental, datos generales obtenidos mediante encuestas y experiencias individuales recopiladas a través de las entrevistas. De esta manera, la investigación integra diferentes perspectivas metodológicas que contribuyen a una comprensión más amplia de la relación entre la gestión de expedientes, las dinámicas organizacionales y el bienestar laboral en el contexto de la administración pública. De manera complementaria, la articulación de estas técnicas responde a una estrategia de triangulación

metodológica que busca fortalecer la comprensión del fenómeno desde diferentes perspectivas. Mientras la revisión documental aporta el contexto normativo y organizacional, las encuestas permiten identificar tendencias generales y las entrevistas profundizan en las experiencias de los participantes. Esta integración de fuentes favorece una aproximación más amplia al problema investigado y contribuye a la construcción de conclusiones fundamentadas sobre la relación existente entre la gestión de expedientes, las dinámicas organizacionales y el estrés laboral en el contexto institucional de la DIAN.

La información recolectada mediante las diferentes técnicas de investigación se analizó mediante un proceso articulado, considerando tanto los datos cualitativos como los cuantitativos obtenidos durante el desarrollo del estudio. En el caso de la información cualitativa, proveniente de las entrevistas semiestructuradas y de la revisión documental, se realizó un proceso de categorización temática orientado a identificar patrones, relaciones y elementos recurrentes asociados a la gestión de expedientes, la carga laboral, el cumplimiento de términos y las percepciones de bienestar laboral de los funcionarios. Este proceso permitió organizar la información en categorías de análisis definidas a partir de los objetivos de investigación y de los referentes teóricos abordados en el marco conceptual. Asimismo, se identificaron elementos emergentes que aportaron nuevas comprensiones sobre la problemática estudiada, particularmente en relación con las dinámicas organizacionales presentes en el área de Aduanas de la DIAN.

Por su parte, la información obtenida mediante las encuestas fue procesada a través de técnicas de análisis descriptivo, utilizando frecuencias y porcentajes que permitieron identificar tendencias generales relacionadas con la carga laboral, la gestión de expedientes y las percepciones asociadas al estrés laboral.

Posteriormente, los resultados obtenidos mediante las diferentes fuentes de información fueron contrastados a través de un ejercicio de triangulación metodológica, con el propósito de fortalecer la validez y consistencia de los hallazgos. Esta estrategia permitió relacionar la información documental, las percepciones expresadas por los funcionarios y los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados, favoreciendo una comprensión más amplia e integral del fenómeno investigado. De esta manera, el análisis no se limitó a la descripción de los resultados,

sino que permitió interpretar la relación existente entre las dinámicas organizacionales, la gestión de expedientes y el bienestar laboral en el contexto institucional objeto de estudio

Principios éticos que orientaron el proceso investigativo La investigación se desarrolló bajo principios éticos orientados a garantizar el respeto por la dignidad, los derechos y la integridad de los participantes. Durante el proceso de recolección y análisis de la información se aseguró la confidencialidad de los datos suministrados, el anonimato de los funcionarios participantes y el uso responsable de la información obtenida, la cual fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Asimismo, se promovió una participación voluntaria e informada, garantizando que los funcionarios conocieran los objetivos del estudio, el alcance de su participación y el tratamiento que recibiría la información recopilada. De igual manera, se procuró evitar cualquier situación que pudiera generar afectaciones personales, laborales o institucionales derivadas de la participación en la investigación.

En consideración a la naturaleza del estudio, relacionada con percepciones sobre carga laboral, gestión de expedientes y bienestar en el entorno de trabajo, se adoptaron medidas orientadas a proteger la identidad de los participantes y a garantizar que las opiniones expresadas no fueran asociadas de manera individual a ningún funcionario. Esta medida permitió generar un ambiente de confianza que favoreció la obtención de información relevante para el desarrollo de la investigación.

Adicionalmente, el análisis y la presentación de los resultados se realizaron desde una perspectiva respetuosa y objetiva, evitando juicios de valor sobre los participantes o sobre la institución. Los hallazgos fueron interpretados con fines académicos y de reflexión organizacional, reconociendo que el propósito de la investigación no consistió en señalar responsabilidades individuales, sino en comprender una problemática institucional relacionada con las dinámicas de trabajo y el bienestar laboral.

De esta manera, las consideraciones éticas constituyeron un elemento transversal durante todas las etapas del proceso investigativo, contribuyendo a garantizar la rigurosidad académica, la protección de los participantes y la validez de los resultados obtenidos.

ENTRE EXPEDIENTES Y PRESIONES: COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD

INSTITUCIONAL El diagnóstico preliminar tiene como propósito identificar las principales dificultades asociadas a la gestión de expedientes, los plazos de vencimiento y la carga laboral de los funcionarios del área de Aduanas de la DIAN del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá. En esta etapa se reconoce que la acumulación de expedientes, la presión por el cumplimiento normativo y la falta de estrategias sistemáticas de organización del trabajo constituyen factores que inciden negativamente en el bienestar mental y el clima organizacional.

Este diagnóstico se apoya en la revisión documental de lineamientos institucionales, así como en la recopilación de percepciones de los funcionarios, lo que permite evidenciar la necesidad de implementar acciones orientadas no solo a la eficiencia administrativa, sino también al fortalecimiento de prácticas laborales más saludables y humanas.

A partir del diagnóstico realizado, se diseña un plan de intervención enfocado en la innovación social, cuyo eje central es la sensibilización sobre la importancia del bienestar mental y la optimización de la gestión de expedientes.

El plan de intervención se estructura de manera gradual, considerando las particularidades del contexto institucional y los recursos disponibles, con el fin de garantizar su viabilidad y pertinencia. Asimismo, se busca que la estrategia propuesta contribuya al fortalecimiento del clima organizacional y al mejoramiento de la percepción de los funcionarios frente a su entorno laboral.

Hallazgos y análisis de la problemática La gestión de expedientes en el área de Aduanas constituye una actividad de alta complejidad, debido al volumen de trámites, la rigurosidad normativa y la presión constante por el cumplimiento de plazos establecidos. Esta dinámica genera una carga laboral significativa para los funcionarios, quienes deben responder de manera oportuna y precisa a las exigencias institucionales.

A partir del análisis realizado, se evidencia que la acumulación de expedientes y la cercanía de los plazos de vencimiento actúan como factores estresores que impactan el bienestar mental de los funcionarios. La percepción de falta de tiempo, la sobrecarga de tareas y la responsabilidad asociada a posibles sanciones administrativas contribuyen a un ambiente laboral caracterizado por altos niveles de tensión.

Asimismo, se identifican dificultades relacionadas con la organización de la información y la comunicación interna, lo que puede derivar en reprocesos, duplicidad de funciones y aumento de la presión laboral. Estas condiciones no solo afectan el desempeño individual, sino que también inciden en la calidad del servicio prestado y en el clima organizacional.

2.3 DESARROLLO DEL PRODUCTO VISUAL

Como resultado del enfoque de innovación social, se plantea el desarrollo de un producto audiovisual institucional orientado a la sensibilización de los funcionarios del área de Aduanas de la DIAN del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá. Este producto tiene como objetivo transmitir mensajes claros y accesibles sobre la importancia de una adecuada gestión de expedientes, el manejo de los plazos de vencimiento y el cuidado de la salud mental en el trabajo.

El contenido audiovisual se diseña considerando el contexto institucional, el lenguaje organizacional y las dinámicas propias del sector público. Se incluyen elementos pedagógicos que facilitan la comprensión de la problemática, así como mensajes orientados a promover actitudes colaborativas, organización del trabajo y corresponsabilidad institucional.

La producción del material audiovisual se concibe como una herramienta de apoyo a la comunicación interna, que contribuye a fortalecer el clima organizacional y a generar conciencia sobre la necesidad de implementar prácticas laborales más saludables. De esta manera, el producto no solo cumple una función informativa, sino también preventiva y formativa.

5.13 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

Los resultados obtenidos permiten afirmar que existe una relación significativa entre la gestión de expedientes y los niveles de estrés laboral en el área estudiada. A nivel cuantitativo, se identificó que una proporción relevante de los funcionarios percibe que los plazos de vencimiento constituyen una fuente constante de presión. Asimismo, una mayoría manifestó experimentar episodios de tensión asociados a la acumulación de trámites pendientes.

Tabla 1. Tabla resumen expedientes versus funcionarios

FUNCIONARIO	CANT EXP A VENCER	TOTAL, EXPEDIENTES
1	11	31
2	18	105
3	32	45
4	2	30
5	22	86
6	4	41
7	16	47
8	22	73
9	4	45
10	5	37
11	1	122
12	8	48
13	1	25
14	15	71
15	1	31
16	1	15
17	30	73
18	5	21
19	1	12

20	13	32
21	6	25
TOTALES	218	1015

Fuente: Elaboración propia.

SEXO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	EXPEDIENTES A VENCER	TOTAL EXPEDIENTES
Mujeres	11	125	542
Hombres	10	93	473
TOTAL	21	218	1015

Ilustración 1. Carga de expedientes y expedientes próximos a vencer

Carga de Expedientes y Expedientes Próximos a Vencer por Funcionario

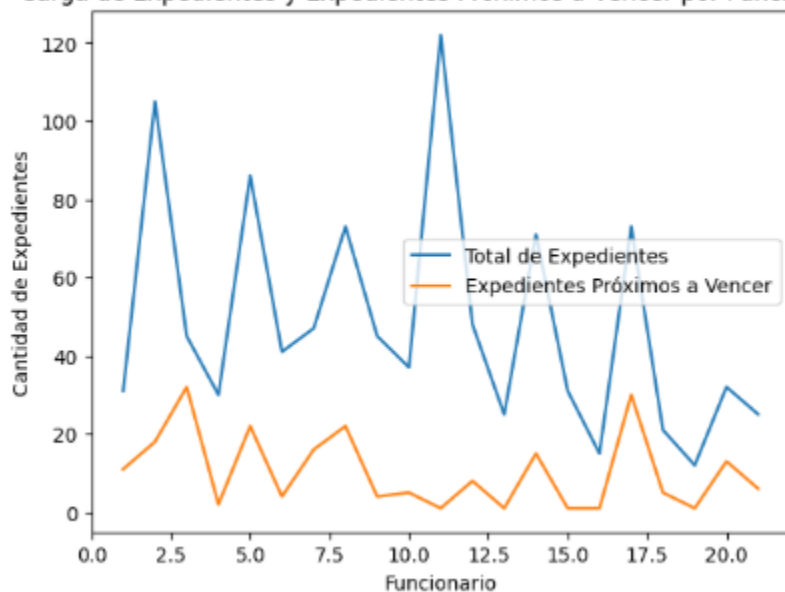
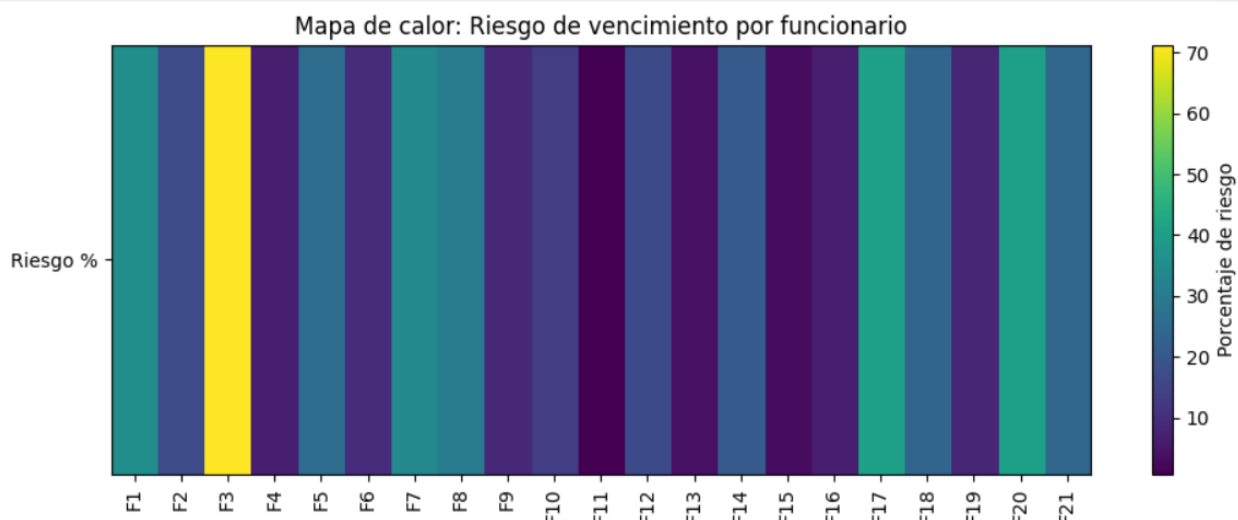


Ilustración 2. Carga de expedientes y expedientes próximos a vencer



Durante las entrevistas realizadas, algunos funcionarios expresaron cómo perciben la presión asociada a la gestión de expedientes. Uno de los participantes señaló:

“En muchos momentos no es solo la cantidad de expedientes, sino la responsabilidad que hay detrás de cada uno. Sabemos que cualquier error puede generar reprocesos o incluso sanciones, por lo que tratamos de revisar todo con mucho cuidado.”

Otro funcionario manifestó que la acumulación de trámites próximos a vencer genera una sensación constante de urgencia:

“Cuando se empiezan a acumular varios expedientes con fechas de vencimiento cercanas, la presión aumenta bastante. A veces se siente que el tiempo no alcanza para revisar cada caso con la profundidad que se quisiera.”

Asimismo, algunos participantes señalaron que la carga emocional del trabajo puede incrementarse cuando deben gestionar múltiples procesos al mismo tiempo:

“Hay días en los que se manejan muchos expedientes simultáneamente y eso genera bastante desgaste, porque cada decisión implica responsabilidad.”

Finalmente, varios funcionarios mencionaron que fortalecer los espacios de comunicación interna podría contribuir a mejorar la dinámica de trabajo:

“Sería útil contar con más espacios para compartir dudas o experiencias con el equipo, porque muchas veces cada uno está concentrado en sus propios procesos.”

Otro hallazgo relevante fue la naturalización del estrés como parte inherente del trabajo en el área de Aduanas. Algunos funcionarios expresaron que la presión constante es asumida como una condición “normal” del ejercicio institucional, lo que puede dificultar la implementación de estrategias preventivas si no se generan espacios de reflexión colectiva.

En este escenario, el producto visual funcionó como una herramienta de sensibilización que permitió visibilizar la problemática desde una perspectiva estructural, evitando personalizaciones o señalamientos individuales. Durante su socialización, se observó apertura al diálogo y reconocimiento compartido de la necesidad de fortalecer prácticas organizacionales más saludables.

Si bien el proyecto no pretendía medir cambios a largo plazo, el impacto inmediato se reflejó en una mayor conciencia sobre la importancia de la planificación, la priorización y el trabajo colaborativo como mecanismos para reducir la presión asociada a los vencimientos.

Para finalizar queremos demostrar de manera sencilla el impacto organizacional versus los hallazgos encontrados en la investigación.

Tabla 2. Comparación hallazgo versus impacto

HALLAZGO	TIPO	NIVEL DE IMPACTO	IMPLICACIÓN EN LA INSTITUCIONALIDAD
Vencimientos	Cuantitativo	Alto	Necesidad de planear y organizar.
Incertidumbre por posibles sanciones	Cualitativo	Alto	Fortalecer la confianza entre los colaboradores y la institución.
Intermitencia en la comunicación	Cualitativo	Medio	Fomentar la comunicación asertiva.
Normalización del estrés.	Cualitativo	Alto	Nivel alto de riesgo psicosocial, hay que realizar actividades de esparcimiento más frecuentes.
Producto audiovisual	Intervención	Positivo	Sensibilización dentro de los

	directa		colaboradores.
--	---------	--	----------------

Fuente: Elaboración propia.

3. PRODUCTO INSTITUCIONAL OBTENIDO

Como resultado principal del proyecto, se diseñó un producto audiovisual institucional enfocado en la sensibilización de los funcionarios sobre la importancia de una adecuada gestión de expedientes, el cumplimiento de los plazos administrativos y el cuidado del bienestar mental en el entorno laboral.

Ilustración 3. Producto visual - Infografía



El producto visual integra contenidos pedagógicos y mensajes claros que permiten visibilizar la relación existente entre la organización del trabajo y el estrés laboral, promoviendo prácticas orientadas a la planificación, el trabajo colaborativo y la corresponsabilidad institucional. Su diseño responde al enfoque de innovación social planteado, priorizando un lenguaje accesible y contextualizado a la realidad de la DIAN del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá.

Este material se concibe como una herramienta de apoyo a la comunicación interna, que puede ser utilizada en espacios de socialización, capacitaciones o jornadas institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional más consciente de la salud mental y el bienestar laboral.

El producto fue bien recibido por los colegas en la oficina, quienes destacaron su claridad y utilidad para organizar y comprender mejor la información presentada. En general, la reacción fue positiva, ya que facilitó la apropiación del contenido sin generar sobrecarga informativa. En cuanto a su aporte, el producto ha servido como una herramienta de apoyo para optimizar el tiempo en los procesos de revisión y análisis, permitiendo una consulta más ágil y estructurada de la información. Asimismo, ha contribuido a fortalecer un enfoque más académico y ordenado en la gestión de los contenidos, favoreciendo la comprensión y el seguimiento de los temas tratados.

Su impacto se refleja en una mejora en la eficiencia del trabajo cotidiano, al reducir tiempos de búsqueda y facilitar la toma de decisiones informadas dentro del equipo.

4. IMPACTO DEL PRODUCTO

La infografía está diseñada como estrategia de innovación social tuvo un impacto significativo en tres niveles: individual, organizacional e institucional.

En primer lugar, a nivel individual, el material permitió visibilizar una problemática que, aunque latente, no siempre es verbalizada dentro del entorno laboral: la relación entre acumulación de expedientes, presión por términos legales y afectación del bienestar mental. La narrativa audiovisual facilitó que los funcionarios se reconocieran en situaciones cotidianas representadas, generando identificación y reflexión. Este reconocimiento es relevante, pues constituye el primer paso para la transformación organizacional: comprender que la sobrecarga no es un problema individual de desempeño, sino una condición estructural que requiere abordaje institucional.

En segundo lugar, a nivel organizacional, el producto contribuyó a abrir espacios de diálogo sobre la distribución de cargas laborales y la planificación interna. Si bien la investigación no tuvo como propósito modificar de manera inmediata la estructura operativa del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización en Bogotá, sí logró instalar la discusión sobre la corresponsabilidad organizacional. Esto implica entender que la eficiencia no depende exclusivamente del esfuerzo individual, sino de procesos claros, comunicación efectiva y coordinación estratégica entre equipos.

Asimismo, la infografía demuestra mayor potencial de apropiación en comparación con un informe técnico tradicional. Mientras que los documentos escritos suelen circular en ámbitos directivos o académicos, el video permitió una difusión más accesible y comprensible para distintos niveles jerárquicos. Esto incrementa la probabilidad de incidencia real en la toma de decisiones, especialmente en temas relacionados con bienestar laboral y prevención de riesgos psicosociales.

En tercer lugar, a nivel institucional, el proyecto aporta una mirada complementaria a la gestión pública tradicional. En entidades como la DIAN, donde los indicadores de cumplimiento y los plazos normativos ocupan un lugar central, introducir la dimensión del bienestar mental representa un avance hacia una gestión pública más integral. El impacto del producto radica precisamente en evidenciar que la eficiencia institucional y la salud mental no son variables opuestas, sino dimensiones interdependientes.

Adicionalmente, el producto audiovisual funciona como herramienta de gestión del conocimiento. Al sistematizar hallazgos de investigación en un formato didáctico, se convierte en un insumo que puede ser replicado o adaptado en otros grupos internos de trabajo o incluso en otras entidades públicas que enfrentan problemáticas similares de sobrecarga administrativa.

Desde la perspectiva de política pública interna, el impacto potencial del producto se traduce en:

- Sensibilización sobre riesgos psicosociales asociados a vencimientos procesales.
- Promoción de estrategias de planificación anticipada.
- Fortalecimiento de programas institucionales de bienestar.

- Incentivo a prácticas de comunicación interna más estructuradas.
- Integración de enfoques de innovación social en la gestión pública.

Finalmente, el impacto más relevante no es únicamente operativo, sino cultural. El proyecto contribuye a transformar la narrativa organizacional que asocia el alto rendimiento exclusivamente con la capacidad de asumir cargas excesivas. En su lugar, propone una visión donde la productividad sostenible se fundamenta en condiciones laborales saludables, planificación estratégica y corresponsabilidad institucional.

En síntesis, el producto no solo comunica hallazgos, sino que actúa como catalizador de reflexión organizacional. Su valor radica en articular investigación aplicada, innovación social y gestión pública, demostrando que es posible generar cambios desde iniciativas académicas contextualizadas en la realidad institucional.

5. CONCLUSIONES

El análisis desarrollado permite concluir que la gestión de expedientes y la presión por el cumplimiento de plazos inciden de manera directa en el bienestar mental de los funcionarios del área de Aduanas del Grupo Interno de Trabajo de Sanciones de Fiscalización Bogotá. La acumulación de tareas y la responsabilidad administrativa asociada a cada trámite configuran un entorno laboral exigente que puede derivar en riesgos psicosociales si no se implementan estrategias preventivas que permitan equilibrar las cargas de trabajo y fortalecer los mecanismos de apoyo institucional.

En este sentido, la investigación evidenció que el estrés laboral no debe entenderse únicamente como una situación individual, sino como el resultado de diversas dinámicas organizacionales relacionadas con la distribución de cargas laborales, la planificación de actividades y la comunicación interna entre los miembros del equipo de trabajo. Cuando estos elementos no se gestionan de manera adecuada, pueden generar percepciones de sobrecarga, presión constante por el cumplimiento de los plazos y dificultades para mantener un adecuado equilibrio entre la calidad del trabajo y la cantidad de tareas asignadas.

Los resultados cuantitativos permitieron identificar que varios funcionarios enfrentan simultáneamente un número considerable de expedientes, algunos de los cuales se encuentran

próximos a vencer, lo que incrementa la presión en el desarrollo de sus funciones. De manera complementaria, el componente cualitativo permitió comprender que esta presión no solo está asociada al volumen de trabajo, sino también a la responsabilidad jurídica que implica cada proceso, así como al riesgo de cometer errores que puedan generar reprocesos administrativos o afectaciones en los procedimientos institucionales.

Asimismo, se demostró que la innovación social constituye una alternativa viable dentro de la administración pública, especialmente cuando se orienta a la sensibilización y al fortalecimiento del bienestar institucional. En este caso, el producto audiovisual desarrollado permitió traducir los hallazgos académicos de la investigación en una herramienta práctica de comunicación organizacional, orientada a generar reflexión sobre la importancia del cuidado de la salud mental en los entornos laborales y sobre la necesidad de promover dinámicas de trabajo más equilibradas.

De igual manera, el proyecto evidencia que la implementación de estrategias de comunicación interna puede contribuir a mejorar la percepción de acompañamiento institucional entre los funcionarios. La generación de espacios de diálogo, retroalimentación y reconocimiento del trabajo realizado puede favorecer un ambiente laboral más colaborativo, reduciendo la sensación de aislamiento que en ocasiones se presenta en contextos de alta carga administrativa.

El proyecto confirma que la investigación aplicada puede convertirse en un insumo relevante para la toma de decisiones dentro de las entidades públicas, siempre que sus resultados sean comunicados de manera clara, accesible y estratégicamente orientada a la mejora de los procesos institucionales. En este sentido, la articulación entre análisis académico, diagnóstico organizacional y propuestas de intervención representa una oportunidad para fortalecer la gestión pública desde una perspectiva más humana e integral.

Finalmente, se reafirma que la eficiencia en la gestión pública debe articularse con el respeto por la dignidad humana, reconociendo que el bienestar de los funcionarios es un elemento fundamental para garantizar la calidad y sostenibilidad del servicio público. Promover condiciones laborales adecuadas, fortalecer la organización del trabajo y fomentar una cultura institucional orientada al bienestar no solo beneficia a los trabajadores, sino que también contribuye al mejor cumplimiento de las funciones del Estado y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

6. REFERENCIAS

Arbonés, A. L. (2007). *Gestión del conocimiento: La competencia de aprender*. Díaz de Santos.

Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). Pearson Educación.

Crossman, R., Fernández de Castro, J., & Reyes Mazoni, R. (2014). *Biografía del Estado moderno*. Fondo de Cultura Económica.

Divar, J. (2006). Un nuevo orden económico. En *Globalización y democracia* (pp. 67–78). Dykinson.

Hernández Sampieri, R., & Ponce, C. (2011). *Fundamentos de metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Abordaje de factores psicosociales en el entorno laboral*. Gobierno de Colombia.

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019: Lineamientos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Gobierno de Colombia.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. OIT.

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Salud mental en el lugar de trabajo: Orientaciones para empleadores y trabajadores*. OPS.

Resnik, M. H. (2010). Lenguaje y política. En *Paradigmas en ciencia política* (pp. 133–171). Eudeba.

Russo, J. (2011). La buena democracia: Vías de análisis. En *Repensar la ciencia política* (pp. 181–204). Editorial Miguel Ángel Porrúa.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10.^a ed.). McGraw-Hill.
- Goleman, D. (2014). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- López, F., & Fernández, M. (2018). *Gestión del talento humano en las organizaciones públicas*. Editorial Alfaomega.
- Mintzberg, H. (2009). *Managing*. Berrett-Koehler Publishers.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS*. OMS.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). *Psicología de la salud ocupacional*. Editorial Síntesis.
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica.
- Kliksberg, B. (2011). *Más ética, más desarrollo*. Temas Grupo Editorial.