



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE EL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA  
DE CONDUCTORES DE AMBULANCIA ALPHA EN LA CIUDAD DE APARTADÓ

PRESENTA:

ERIKA LIZETH GÓMEZ PÁEZ CÓDIGO 1421021347  
BIBIANA ANDREA CARMONA OSPINA CÓDIGO 1621023579  
DICCY TATIANA ZARAZA MIRANDA CÓDIGO 1511022458  
CYNTHIA CATHERINE SANCHEZ RODRÍGUEZ CÓDIGO 1610010082  
JOHATHAN JAVIER LÓPEZ JIMÉNEZ CÓDIGO 1511026194

TUTORA:

CAROLINA RODRIGUEZ AMAYA

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE 2020

## Tabla de Contenido

Resumen	5
Capítulo 1. Introducción.	6
Descripción del contexto.....	6
Planteamiento de problema.....	6
Pregunta de investigación. ....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos. ....	7
Justificación. ....	8
Capítulo 2. Marco de referencia	9
Marco conceptual.....	9
Estrés.....	9
Estrés laboral.....	9
Bienestar. ....	10
Calidad de vida. ....	10
Marco teórico.....	11
Marco referencial.....	12
Capítulo 3. Metodología	14
Tipo y diseño de estudio.....	14
Participantes.....	15
Instrumentos.....	15
Estrategia de análisis de datos.....	15
Consideraciones éticas.....	16
Capítulo 4. Resultados	17
Discusión.....	21
Conclusiones.....	23
Limitaciones.....	24
Recomendaciones.....	24
Referencias bibliográficas	26
Anexos	30

### Lista de figuras

Figura 1. ¿Considera que su trabajo le genera estrés? .....	17
Figura 2. ¿Qué factores considera que le generan estrés en su trabajo? .....	17
Figura 3. ¿Siente que goza de un buen bienestar físico? .....	18
Figura 4. ¿Considera que su trabajo puede estar afectando sus emociones? .....	18
Figura 5. ¿Se siente satisfecho con su trabajo?.....	18
Figura 6. ¿Considera que su relación con el entorno se ha visto afectada por su trabajo? ..	19
Figura 7. ¿Se siente cansado o con indisposición para llevar a cabo su trabajo? .....	19
Figura 8. ¿De qué forma considera que su trabajo podría estar afectando su bienestar y calidad de vida?.....	19
Figura 9. ¿Cuenta usted con apoyo dentro de la empresa donde labora? .....	20
Figura 10. ¿Se ha sentido inseguro últimamente en su trabajo? .....	20

**Lista de anexos**

Anexo 1. Consentimiento informado .....	30
Anexo 2. Declaración de consentimiento informado.....	32
Anexo 3. Encuesta .....	33
Anexo 4. Consentimientos firmados por los participantes .....	35
Anexo 5. Producto multimedia .....	35

## Resumen

El estrés es un fenómeno presente en el contexto laboral y se origina por factores en el lugar de trabajo que pueden llegar a afectar la salud y bienestar de los individuos, debido a que dichas situaciones pueden ocasionar altos niveles de tensión. El objetivo del presente trabajo es evaluar los efectos del estrés laboral en conductores de ambulancia de la empresa Alpha de la ciudad de Apartadó, debido a que estas personas se exponen a situaciones de riesgo que aumentan el estrés laboral. La metodología que se implementó fue el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-explicativo, los instrumentos utilizados fueron la encuesta, la muestra estuvo conformada por 10 conductores de ambulancia entre los 25 y 50 años de edad de la empresa Alpha de Apartadó. Los resultados evidenciaron que los conductores estaban manifestando un malestar a nivel físico, emocional y psicológico relacionado a su labor. Se llegó a la conclusión de que estos problemas identificados podrían tener consecuencias irreversibles a largo plazo, lo cual hace necesario aplicar estrategias de prevención del estrés en esta población.

**Palabras clave:** estrés, estrés laboral, bienestar, calidad de vida.

## **Capítulo 1. Introducción.**

### **Descripción del contexto**

El estrés laboral es considerado en la actualidad como uno de los fenómenos que más afecta a los trabajadores, especialmente a aquellos que se desempeñan en ambulancias, debido a que su estado psicológico se puede ver afectado por exigencias y demandas de trabajo (Osorio y Cárdenas, 2017).

De acuerdo con la Organización Mundial del Trabajo diariamente fallecen 1.000 personas por accidentes en su lugar de trabajo y 6.500 por padecimientos laborales a nivel mundial. Algunas cifras demuestran que las personas muertas por causas asociadas al estrés laboral han aumentado de 2,33 millones en el 2014 a 2, 78 millones en 2017, problema que afecta no solo al trabajador, sino también a las empresas (Naciones Unidas, 2019). En Colombia la Indagación Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo, evidenció que entre el 20 y 30% de empleados manifiestan altos niveles de estrés laboral (Rojas, 2020).

Así mismo, en un informe publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre el bienestar y calidad de vida laboral, determinó que en Colombia este se encuentra en un índice de 0, 9%, mientras que México en un 11% y Chile en un 5%. Lo cual indica que Colombia posee un índice de calidad de vida bajo (Aristizábal, 2019).

### **Planteamiento de problema**

El estrés laboral es aquel desequilibrio que surge de las demandas laborales y la capacidad de control (Osorio y Cárdenas, 2017). Mientras que el bienestar se considera como la manera en que el ser humano percibe su vida positivamente por medio de juicios

cognitivos. Y la calidad de vida se encuentra influenciada por cada una de las creencias, expectativas o percepciones de una persona (Robles, Rubio, De la Rosa y Hernán, 2016).

Así pues, la presente investigación está enfocada en el estrés laboral en conductores de ambulancias de la ciudad de Apartadó, lo cual puede afectar su bienestar y calidad de vida debido a que esta profesión u oficio genera diversos riesgos que son percibidos como amenazantes. Dentro de las causas más comunes del estrés laboral en los conductores de ambulancias se encuentran los riesgos de accidentalidad, contagio de enfermedades, falta de cooperación por parte del ciudadano, largas horas de trabajo, estimulación ambiental excesiva, entre otras, lo cual afecta su bienestar y calidad de vida (Osorio y Cárdenas, 2017).

Lo anterior, despertó el interés por llevar a cabo este estudio, con el propósito de profundizar más en el tema, ya que se observó en la literatura científica que ha sido poco estudiado en los últimos cinco años.

### **Pregunta de investigación.**

De acuerdo con lo anterior, la pregunta que surge en el presente estudio es ¿Qué efectos tiene el estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de 10 conductores de ambulancia Alpha entre los 25 y 50 años de edad de la ciudad de Apartadó?

### **Objetivo general.**

Evaluar los efectos del estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de conductores de ambulancia Alpha de la ciudad de Apartadó.

### **Objetivos específicos.**

- Identificar en la literatura científica los efectos del estrés laboral en las empresas de ambulancias.

- Determinar a través de una encuesta el bienestar y calidad de vida de los conductores de ambulancia Alpha de la ciudad de Apartadó.
- Proponer estrategias para la disminución del estrés laboral y el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los conductores de ambulancia Alpha de la ciudad de Apartadó.

### **Justificación.**

Este estudio nace con el propósito de estudiar los efectos del estrés laboral en los conductores de ambulancias, para así comprender los factores asociados a este fenómeno y cómo estos pueden afectar la vida y satisfacción de los empleados, para finalmente sugerir acciones benéficas desde la psicología.

Por otro lado, esta investigación aporta información importante que puede ser objeto de interés para futuros estudios ya que evalúa los efectos del estrés laboral en conductores de ambulancia, los cuales están expuestos a diversas situaciones de riesgos que resultan amenazantes para su salud emocional y física (Félix, García y Mercado, 2018).

Por ende, comprender este fenómeno aporta a la formación del psicólogo ya que le permite entender los factores que pueden afectar el bienestar y calidad de vida de los trabajadores al verse expuesto en su lugar de trabajo a situaciones de riesgo. Así pues, desde la psicología este estudio resulta de gran utilidad debido a que aporta datos científicos que motivan a otros profesionales a seguir profundizando en el tema.

En consecuencia, esta investigación es fundamental porque hace una contribución social, teniendo en cuenta que los conductores de ambulancias son parte fundamental para el bienestar de la población colombiana porque de su servicio o rendimiento depende la salud de las personas.



## Capítulo 2. Marco de referencia

### Marco conceptual

#### **Estrés.**

Es considerado como una respuesta del organismo frente a los requerimientos del medio, esta permite que el individuo se adapte, pero si esta se prolonga a lo largo del tiempo puede ocasionar alteraciones en el organismo que muchas veces son irreversibles. Así pues, el estrés representa un mecanismo de defensa que permite al ser humano sobrevivir, dado que este se requiere para controlar la capacidad para responder y adaptarse al medio (García y Gil, 2016).

#### **Estrés laboral.**

Es considerado como el principal factor de riesgo presente en las organizaciones, esta causa daños tanto en la salud física como mental y es experimentado por la mayoría de los trabajadores. Esta clase de estrés surge cuando las demandas del entorno laboral prevalecen la capacidad del sujeto para hacerle frente a estas y puede exteriorizarse de diversas maneras. Dentro de los síntomas más comunes se encuentran: irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental (Bolaño, 2017).

Además, este tipo de fenómenos está relacionado a la poca productividad de las empresas y a una menor satisfacción vital de aquellos que la padecen, convirtiéndose en un factor para el despido en casos graves, por lo que es fundamental aprender a prevenirlo y conocer técnicas adecuadas para manejarlo (Bolaño, 2017).

Como se mencionó, dentro de los síntomas más comunes de estrés laboral a nivel emocional se encuentran: la ansiedad, mal humor, irritabilidad, temor, inseguridad, dificultad para concentrarse, bajo estado anímico y depresión. Y a nivel físico puede ocasionar

problemas gástricos, sudoración, hiperventilación, migraña, mareos y temblores (Bolaño, 2017).

### **Bienestar.**

Es comprendido como un estado en el que se goza de un excelente bienestar físico, mental y social. Este no está enfocado solo en la ausencia de la enfermedad, sino que comprende otros aspectos que le permiten al ser humano sentirse bien y estar bien (Valle, 2015).

Dentro de los componentes del bienestar se encuentran: lo afectivo positivo, este hace referencia a la experiencia que tiene el individuo frente a sus sentimientos, emociones y estado anímico más frecuente. Un individuo que vive experiencias placenteras de forma regular tiene la posibilidad de percibir su vida de una manera positiva (Valle, 2015).

Otro componente del bienestar es la satisfacción, es decir, estar contento con la vida y valorar positivamente todas las cosas que suceden, el estado de ánimo es frecuentemente bueno y pocas veces se llega a sentir displacer o emociones negativas. Por ende, la satisfacción vital, el afecto y emociones tienden a correlacionarse porque están entrelazados con la percepción o juicios que hace cada persona sobre su cotidianidad o vida (Valle, 2015).

### **Calidad de vida.**

Es la sensación de satisfacción de cada individuo que se deriva del reconocimiento de las propias potencialidades. Esta se compone de factores subjetivos y objetivos, dentro de lo subjetivo se encuentra las expresiones emocionales, productividad, seguridad y la salud que son sentidas por el sujeto. Dentro de lo objetivo está incluido el bienestar material, relaciones interpersonales y la salud objetiva (Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga, 2018).

Igualmente se entiende el concepto de calidad de vida, como la apreciación que hace cada persona sobre su posición en la vida, del cual hacen parte factores culturales, valores, metas, expectativas o preocupaciones. Así mismo, hace parte de esta la salud física, mental, la independencia, relaciones interpersonales y el entorno en el que se desenvuelve cada individuo (Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga, 2018).

### **Marco teórico**

De acuerdo con el Modelo Transaccional de Lazarus se comprende el estrés como un desajuste que se origina de las demandas en el lugar de trabajo y los recursos que posee el trabajador para enfrentarlas. Para lo anterior, se requiere inicialmente de una evaluación cognitiva por medio de la cual el sujeto evalúa el estímulo percibido y sus propios recursos para poder superar una situación determinada, si no hace uso de estrategias eficaces, pueden originarse efectos en la salud física y mental, pero si el afrontamiento resulta positivo, la persona logra un bienestar y calidad de vida (Ortega y Salanova, 2016).

En consecuencia, este modelo establece que el estrés se origina cuando la persona percibe los recursos como escasos para poder hacer frente a las demandas que surgen en su labor. Entre los aspectos que intervienen en el proceso de estrés, de acuerdo con Ortega y Salanova (2016) se encuentran:

- Estímulos: son aquellos sucesos externos, situaciones cotidianas tanto físicas como sociales y psicológicas.
- Respuestas: son las reacciones personales de cada sujeto, ya sea nivel cognitivo o conductual, las cuales pueden llegar a ser incorrectas.
- Mediadores: consiste en medir los estímulos percibidos como amenazantes y los recursos para afrontarlos.

- Moduladores: son aquellos aspectos o factores que aumentan o disminuyen el estrés.

Así pues, este modelo comprende el estrés no como estímulo, respuesta o reacción biológica, sino como un proceso. De tal modo, el estrés es aquel que surge de la relación entre el sujeto y su entorno, en donde la transacción se basa en la valoración personal que hace cada individuo. En el caso de los conductores de ambulancia, las situaciones de estrés podrían estar relacionadas a la valoración que hacen estos de su entorno laboral y la manera en cómo lo afrontan (Ortega y Salanova, 2016).

### **Marco referencial**

A continuación, se presentan algunos estudios realizados en los últimos 5 años sobre los efectos del estrés laboral en las empresas de ambulancias, los cuales están relacionados al tema del presente estudio.

Un primer estudio corresponde al de Álvarez, Pérez, Res y Jofre (2017) llamado “Síndrome de quemarse en el trabajo y estrés. Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Araica Chile”, Chile. Su objetivo fue hacer una descripción sobre la correlación entre el síndrome de Burnout y el estrés en los trabajadores de locomoción colectiva. La metodología que se aplicó fue cuantitativa, se utilizó como instrumento el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT) y la Escala de percepción Global de Estrés (EPGE), la muestra estuvo conformada por 130 conductores de taxi. Los resultados evidenciaron que los conductores estaban mostrando actitudes negativas relacionadas con la inestabilidad, indiferencia, cinismo frente a su trabajo y a los clientes, igualmente estaban presentando un desgaste mental ya que manifestaban agotamiento tanto físico como emocional. Se llegó a concluir que el estrés es un problema de salud pública que

se deriva de las relaciones de presión y conflictos que surgen en el trabajo provocadas por las condiciones y exigencias laborales.

También Aguirre, Vauro y Labarthe (2015) desarrollaron una investigación llamada “Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina”, Uruguay. Su objetivo fue reconocer los factores que provocan el estrés laboral y como estos están relacionados con la calidad de vida de trabajadores aeronáuticos de cabina. La metodología implementada fue cuantitativa, la muestra fueron 136 personas que trabajaban como aeronáuticos de cabina, los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 e Instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (IMDELP). Los resultados arrojaron que la muestra percibía un alto nivel de estrés, baja satisfacción laboral y baja calidad de vida laboral, debido a que su ambiente de trabajo era muy hostil porque se encontraban expuestos constantemente a situaciones físicas y psíquicas que podían afectar su salud. Se concluyó que es fundamental propiciar entornos laborales saludables para el bienestar personal, productividad, motivación y satisfacción con el trabajo.

Igualmente, González, Giraldo, Cano y Ramírez (2017) realizaron un estudio llamado “Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses Medellín, 2017”, Colombia. Su objetivo fue establecer las situaciones laborales y el estrés percibido por los conductores de una organización de la ciudad de Medellín. La metodología que se aplicó fue de alcance descriptivo, la muestra estuvo conformada por 277 conductores de busetas, el instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados demostraron que más de la mitad de los participantes tenían dificultades para el control del estrés, esto debido a factores sociales, políticos, económicos, entre otros. Se llegó a la conclusión de que las empresas deben trabajar

conjuntamente para disminuir los factores mencionados y lograr un mejor bienestar y calidad de vida en los conductores ya que estos se ven expuestos a situaciones estresantes en su labor que influye en la atención que estos brindan a los usuarios.

De la misma manera, Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy y Zambrano (2016) en su estudio sobre la “Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral”, Colombia. Tuvo por objetivo hacer una caracterización de la calidad de vida laboral en trabajadores de transporte urbano. La metodología que se implementó fue cuantitativa y descriptiva, los instrumentos que se aplicaron fueron la revisión bibliográfica y la Escala de Actitudes tipo Likert y la encuesta, la muestra estuvo conformada 468 conductores. Los resultados arrojaron que los conductores presentaban problemas de salud relacionados a su trabajo que afectaban su calidad de vida, como dolores de espalda, cintura y manos, pero, aun así, tenían una actitud favorable frente a su bienestar. Se llegó a la conclusión de que se debe fortalecer y promover la calidad de vida en esta población, la cual debe estar relacionada a la salud laboral, bienestar y percepción laboral, para que estos logren mejorar su servicio y calidad de vida.

### **Capítulo 3. Metodología**

#### **Tipo y diseño de estudio**

Para el diseño de investigación se hará uso del enfoque cuantitativo, el cual es definido como aquel que permite recolectar y analizar datos estadísticamente. Tiene como propósito fundamental hacer una explicación y predicción o controlar fenómenos por medio de un modelo de obtención de datos numéricos, su diseño es estructurado e inflexible ya que involucra la manipulación y control de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En cuanto al tipo de investigación, este será descriptivo- explicativo porque busca recolectar información de forma independiente o conjunta sobre las categorías de la investigación, además pretende describir un fenómeno detallando como es, como se manifiesta, explicar porque ocurre y en qué condiciones se da (Rojas, 2015).

### **Participantes**

La población serán 30 conductores de ambulancia de la empresa Alpha ubicada en la ciudad de Apartadó.

Respecto a la muestra, esta se escogió a través de un muestreo intencional no probabilístico. De la población se tuvieron en cuenta solo 10 conductores de ambulancia Alpha entre los 25 y 50 años de la ciudad de Apartadó, los cuales llevan laborando más de dos años en la organización.

### **Instrumentos**

Para este estudio se aplicará la encuesta como instrumento para la recolección de información porque permite realizar una búsqueda sistemática de información a través de preguntas que le son formuladas a la muestra participantes. Así pues, este instrumento se basa en adquirir de manera sistemática y ordenada datos sobre cada una de las variables que hacen parte de la investigación y sobre una muestra específica (López y Fachelli, 2015).

Por otro parte, el instrumento estará compuesto por 10 preguntas con escala de respuesta tipo Likert y opciones como sí y no. Se diseñará en el programa Google Forms y se enviará a través de un Link a los diferentes participantes (Anexo 3).

### **Estrategia de análisis de datos**

Para analizar los datos obtenidos de la encuesta, se hará uso de las herramientas Excel, aplicación a través de la cual se pueden utilizar hojas de cálculo, esta permite manipular datos

numéricos y alfanuméricos los cuales se disponen en tablas para lograr cálculos automáticos y fórmulas para así graficar la información por medio de tortas, barras, circulares, etc. (Pérez, 2016).

### **Consideraciones éticas**

En cuanto a las consideraciones éticas, para el presente estudio se aplicará la Ley 1090 de 2006 en la cual se establecen los derechos de los participantes y el uso del consentimiento informado. Para tal fin, se considerará el Artículo 2 de esta ley, parágrafo 9 en donde se aclara que las investigaciones deben respetar la dignidad y el bienestar de los participantes siguiendo cada uno de los estándares profesionales. También se tendrán en cuenta los artículos 49 y 50, en los cuales se estipula que la investigación debe basarse en metodologías adecuadas, así como en aspectos éticos como el respeto y dignidad para salvaguardar los derechos y bienestar de los partícipes. Por último, no se practicará el estudio sin antes haber solicitado el consentimiento informado de los sujetos participantes, esto con el fin de darle cumplimiento al artículo 36 de la presente ley (Riveros, Salamanca, Paredes, Carvajal, Umbarila, Hernández, Gómez, Candamil, Herrera, Cueva, Acevedo y Venegas, 2018).

Igualmente, se aplicará la Resolución 8430 de 1993 para trabajar bajo aspectos éticos y el respeto por la dignidad humana, brindando protección a los derechos humanos de los participantes y haciendo uso del consentimiento informado (Mateus, Varela, Caicedo, Arias, Jaramillo y Palma, 2019).

De tal modo, el presente estudio no pone en riesgo la integridad de los participantes, ya que se basa en los principios éticos, las metodologías y las leyes establecidas para tal fin.



## Capítulo 4. Resultados

En este apartado se presenta el resultado de la encuesta aplicada a través de Google Forms a 10 conductores de ambulancia de la empresa Alpha.

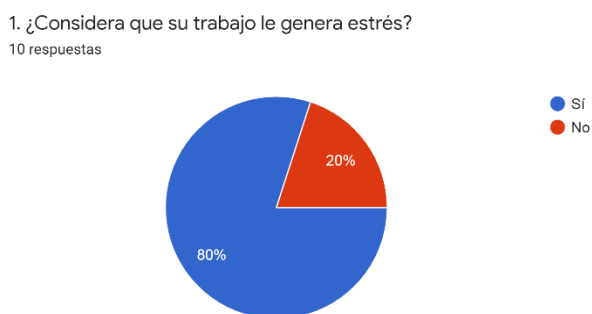


Figura 1. ¿Considera que su trabajo le genera estrés? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

De acuerdo con los resultados de la pregunta 1, se evidenció que un 80% de los encuestados consideran que su trabajo les genera estrés, mientras que un 20% no.

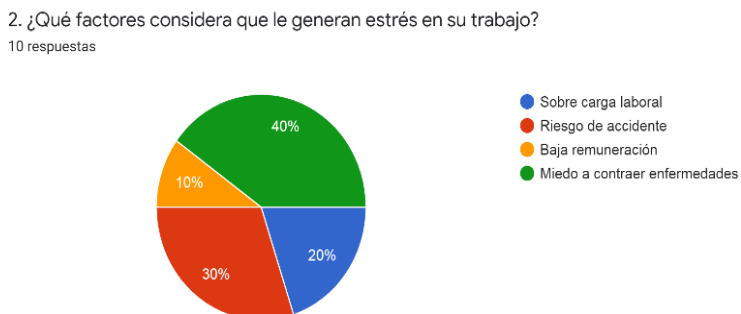


Figura 2. ¿Qué factores considera que le generan estrés en su trabajo? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En la pregunta 2, un 40% de los trabajadores respondieron que lo que más les genera estrés en el trabajo es el miedo a contraer enfermedades, un 30% los riesgos de accidente, un 20% la sobrecarga laboral y un 10% la baja remuneración.

3. ¿Siente usted que goza de un buen bienestar físico?  
10 respuestas

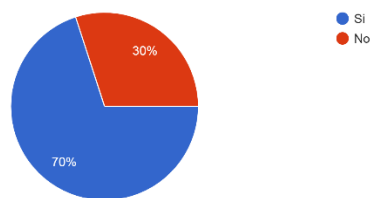


Figura 3. ¿Siente que goza de un buen bienestar físico? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En la pregunta 3, el 70% de los participantes respondieron que gozan de un buen bienestar físico, y el 30% manifestaron que no.

4. ¿Considera que su trabajo puede estar afectando sus emociones?  
10 respuestas

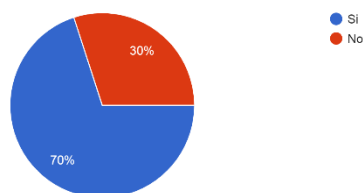


Figura 4. ¿Considera que su trabajo puede estar afectando sus emociones? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

Teniendo en cuenta los resultados de la pregunta 4, el 70% de los encuestados respondieron que su trabajo afecta sus emociones, y un 30% respondió que no.

5. ¿Se siente satisfecho con su trabajo?  
10 respuestas

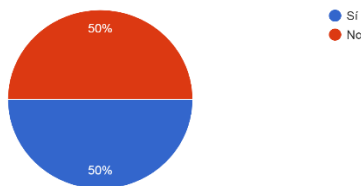


Figura 5. ¿Se siente satisfecho con su trabajo? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

El 50% de los empleados encuestados respondieron que se sienten satisfechos con su trabajo, mientras que el otro 50% repondió que no.

6. ¿Considera que su relación con el entorno se ha visto afectada por su trabajo?  
10 respuestas

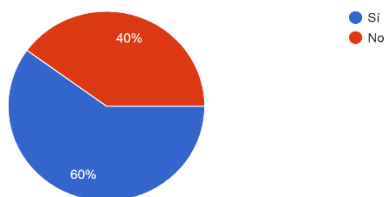


Figura 6. ¿Considera que su relación con el entorno se ha visto afectada por su trabajo? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En cuanto a la pregunta 6, el 60% de los encuestados respondieron que su relación con el entorno se ha visto afectada por su trabajo, mientras que el otro 40% consideran que no.

7. ¿Se siente cansado o con indisposición para llevar a cabo su trabajo?  
10 respuestas

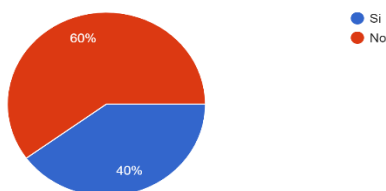


Figura 7. ¿Se siente cansado o con indisposición para llevar a cabo su trabajo? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En la pregunta 7, un 60% de los empleados encuestados respondió que no se siente cansado o con indisposición para llevar a cabo su trabajo, pero un 40% sí.

8. ¿De qué forma considera que su trabajo podría estar afectando su bienestar y calidad de vida?  
10 respuestas

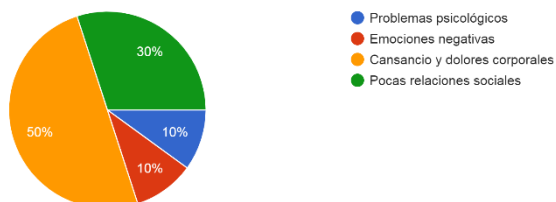


Figura 8. ¿De qué forma considera que su trabajo podría estar afectando su bienestar y calidad de vida? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En la pregunta 8, el 50% de los empleados encuestados respondieron que sienten cansancio y dolores corporales, un 30% tienen pocas relaciones sociales debido a su trabajo, otro 10% problemas psicológicos y un 10% emociones negativas.

9. ¿Cuenta usted con apoyo dentro de la empresa donde labora?  
10 respuestas

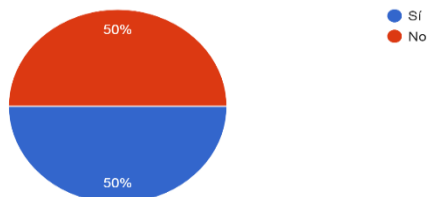


Figura 9. ¿Cuenta usted con apoyo dentro de la empresa donde labora? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En la pregunta 9, un 50% de los participantes contestó que cuentan con apoyo de la empresa en donde laboran, mientras un 50% respondió que no.

10. ¿Se ha sentido inseguro últimamente en su trabajo?  
10 respuestas

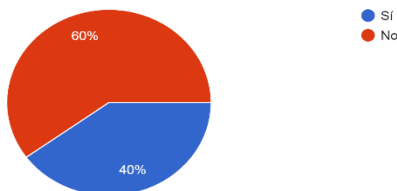


Figura 10. ¿Se ha sentido inseguro últimamente en su trabajo? Autores: Gómez, Carmona, Zaraza, Sánchez y López (2010).

En cuanto a la pregunta 10, el 60% de los encuestados se ha sentido inseguro últimamente en su trabajo, mientras un 40% no.

## Discusión

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a los conductores de ambulancia de la empresa Alpha, el marco teórico y empírico, se encontró que la mayoría de los conductores de ambulancia están presentando estrés debido a su trabajo. El mayor factor que les genera este sentimiento es el miedo a contraer alguna enfermedad, los riesgos de accidentalidad y la sobrecarga, lo cual coincide con el Modelo Transaccional de Lazarus, quien afirma que el estrés se produce por un desajuste originado por las demandas en el lugar de trabajo (Ortega y Salanova, 2016).

Igualmente, se pudo reconocer que la mayoría de los conductores consideran tener un bienestar físico, pero a pesar de esto, casi todos sienten cansancio y dolores corporales derivados de sus funciones. Otros perciben que sus relaciones sociales se han visto afectadas por su trabajo, además que tienen problemas emocionales y psicológicos. Según el Modelo Transaccional, este tipo de situaciones se dan cuando la persona hace una evaluación cognitiva a través de la cual evalúa el estímulo que ha percibido y los recursos que posee para solucionarlo, sino hace un uso eficaz de ciertas estrategias se producen problemas a nivel físico y mental (Ortega y Salanova, 2016).

De la misma manera, se encontraron algunas coincidencias entre los resultados del presente estudio y los de Álvarez, Pérez, Res y Jofre (2017), quienes determinaron que el desgaste mental o problemas psicológicos se dan por alteraciones emocionales que surgen por la presión en el trabajo o las situaciones estresantes. En el caso de los conductores de ambulancia encuestados se determinó que los factores de riesgo a los que se ven expuestos les producen estrés, agotamiento físico y malestar psicológico.

También se hallaron algunas discrepancias con los resultados del estudio de González, Giraldo, Cano y Ramírez (2017) quienes determinaron que los conductores se ven expuestos a situaciones estresantes en su labor que de alguna manera influye en la atención que estos les brindan a sus clientes. Pero en la encuesta se pudo determinar que a pesar de que el trabajo les genera estrés, la mayoría de los conductores se sienten satisfechos con su labor y la desempeñan de manera adecuada brindando un buen servicio.

Otras de las similitudes que se encontraron, fue con el estudio realizado por Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy y Zambrano (2016) quienes en sus resultados determinaron que los conductores presentaban problemas relacionados a su salud como dolores de espalda, cintura y manos, pero de igual forma percibían positivamente su bienestar, lo cual concuerda con los resultados de la encuesta aplicada a los conductores de la empresa Alpha, quienes manifestaron cansancio y dolores corporales pero consideran que gozan de un buen bienestar físico, la mitad se siente bien con su trabajo, no se encuentran indispuestos para cumplir con sus funciones y perciben apoyo de la empresa. Algunos de los factores que se han visto afectados en sus vidas por sus labores han sido las relaciones sociales, emociones, bienestar psicológico y la percepción de seguridad.

Finalmente, se halló una contradicción entre los resultados del estudio de Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), quienes determinaron un alto nivel de estrés en los trabajadores de su investigación, así como una baja satisfacción y calidad de vida laboral, mientras que en este estudio a pesar de que presentan estrés, perciben estos aspectos de manera positiva.

## Conclusiones

Se pudo identificar por medio de la literatura científica que los efectos del estrés laboral en los conductores de ambulancia están relacionados al desgaste mental, agotamiento físico, agotamiento emocional, dolores corporales, baja satisfacción laboral y baja calidad de vida, los cuales se originan por relaciones de presión, conflictos, condiciones y exigencias de trabajo, también influyen factores sociales, políticos, económicos, situaciones altamente estresantes y ambiente de trabajo hostil en el que se da una exposición a situaciones físicas y psíquicas que pueden afectar la salud.

Por otro lado, se pudo determinar a través de una encuesta aplicada a la muestra participante del estudio, que la mayoría están presentando problemas en el bienestar relacionados al estrés, dificultad emocional y psíquica, deterioro en las relaciones sociales, dolores corporales y percepción de inseguridad. Pero, aun así, consideran que tienen una buena calidad de vida laboral, debido a que su empresa les brinda apoyo, no se sienten indispuestos para cumplir con sus funciones, están satisfechos con su trabajo y consideran que gozan de un buen bienestar físico. Lo que resulta contradictorio, debido a que cuando el bienestar de un ser humano se ve afectado por factores estresantes como los anteriormente mencionados, la calidad de vida disminuye en las personas, al menos que la empresa brinde buenas condiciones laborales y salarios que generen una motivación extrínseca y una mayor percepción de satisfacción laboral.

De tal manera, se concluye que los efectos del estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de los conductores de ambulancia Alpha de la ciudad de Apartadó, resulto mayormente negativo, debido a que está afectando su salud física y mental, lo cual podría

tener consecuencias irreversibles a largo plazo, porque este tipo de situación disminuyen su bienestar y calidad de vida y por ende tiene un impacto en la organización en donde laboran.

### **Limitaciones**

Algunas de las limitaciones que surgieron en el estudio, fueron las pocas investigaciones que se han realizado en los últimos 5 años relacionadas al tema del estrés laboral en conductores de ambulancia. Otro limitante, fue la discrepancia encontrada en las respuestas dadas en la encuesta por los participantes, pues dificultó encontrar algunas relaciones entre las variables de bienestar y calidad de vida.

Así mismo, el instrumento se tuvo que aplicar de forma online ya que el país aún se encuentra viviendo la pandemia por COVID- 19, también teniendo en cuenta que la labor de los participantes no les permite estar en un punto específico, de tal manera, la forma más fácil de aplicar la encuesta fue a través de WhatsApp.

### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los resultados del presente estudio, se recomiendan aplicar acciones de prevención del estrés para los conductores de ambulancias, con el objetivo de dar a conocer a este personal diversas estrategias de afrontamiento que les permitirán hacer frente a las situaciones estresantes de su trabajo. Estas acciones pueden estar relacionadas a lúdicas en el lugar del trabajo como pausas activas y actividades de relajación para que aprendan a controlar el estrés y disminuyan el malestar corporal.

Igualmente, se recomiendan hacer actividades recreacionales o deportivas tres veces al mes para que los conductores se desconecten de su trabajo, se relajen y estén en un ambiente en el cual puedan relacionarse socialmente con otros y sus familias, esto contribuye una mejor



salud física y mental debido a que la socialización es indispensable para el bienestar del ser humano. También se recomienda que la empresa de ambulancias aplique la estrategia FODA, con el propósito de reconocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tienen frente al problema identificado, y puedan buscar junto a los empleados soluciones que los beneficien a ambos.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, P. L., Pérez, W., Res, D., y Jofre, B. (2017). Síndrome de quemarse en el trabajo y estrés. Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Araica Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10(2), 125-134. Recuperado de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1166>
- Aguirre, M. C., Vauro, M. R., y Labarthe, Javier. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293-308. Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/459545411007%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/459545411007%20(1).pdf)
- Aristizábal, M. P. (1 de octubre de 2019). Colombia tiene el peor balance entre vida y trabajo, le siguen México y Turquía. La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-el-peor-balance-entre-vida-y-trabajo-le-siguen-mexico-y-turquia-2915762>
- Bolaño, J. (2017). Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia
- Félix, R. O., García, C., Mercado, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Culcyt*, 15(64), 31- 64. Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504%20(1).pdf)
- García, M. C., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- González, C., Giraldo, D. V., Cano, M., y Ramírez, D. I. (2017). Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses Medellín, 2017. *Rev. Investigaciones Andina*

38(21), 23-38. Recuperado de

<https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/1020/1333>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: McGRAW-HILL

López, R., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

Barcelona: UAB

Mateus, J. C., Varela, M. T., Caicedo, D. M., Arias, N.L., Jaramillo, C.D., y Palma, G.I.

(2019). ¿Responde la Resolución 8430 de 1993 a las necesidades actuales de la ética de la investigación en salud con seres humanos en Colombia? *Biomédica*, 39, 448-463. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/bio/v39n3/0120-4157-bio-39-03-00448.pdf>

Molina, J. O, Pérez, A. Y., Lizárraga, G., y Larrañaga, A, M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>

org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/

Naciones Unidas. (2019). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día [Sitio web]. Naciones Unidas. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>

Ortega, A., y Salanova, M. (2016). Evolución de los modelos sobre el afrontamiento del

estrés: hacia el coping positivo. *Ágora de Salud*, 3, 285-293. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/301235480\\_Evolucion\\_de\\_los\\_modelos\\_sobre\\_el\\_afrontamiento\\_del\\_estres\\_hacia\\_el\\_coping\\_positivo](https://www.researchgate.net/publication/301235480_Evolucion_de_los_modelos_sobre_el_afrontamiento_del_estres_hacia_el_coping_positivo)

- Osorio, J. E., y Cárdenas, J. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversidad y perspectiva psicológica*, 13(1), 81- 90). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Oviedo, N. V., Sacanambuy, J. M., Matabanchoy, S. M., y Zambrano, C. A. (2016). Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral. *Rev Univ. Salud*, 18(3), 432-446. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.49>
- Pérez, R. (2016). *Excel 2016 el manual práctico paso a paso*. México: Alfaomega
- Riveros, F., Salamanca, S., Paredes, S., Carvajal, D., Umbarila, L., Hernández, V., Gómez, E., Candamil, L., Herrera, D., Cueva, M., Acevedo, M., Venegas, F. (2018). Actitudes hacia la labor profesional del psicólogo en Bogotá: un estudio descriptivo comparativo según el tiempo en terapia. *Psychologia*, 12(1), 103-113. doi: 10.21500/19002386.3423
- Robles, A. I., Rubio, B., De la Rosa, E. V. (2016). Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud. *Residente*, 11 (3), 120-125. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/residente/rr-2016/rr163d.pdf>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación REDVET. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16 (1), 1-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Rojas, D. (21 de abril de 2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. Asuntos legales. Recuperado de <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>

Valle, M. G. (2015). Bienestar psicológico y su influencia en la rotación de personal en una empresa financiera en la ciudad de Ambato (Tesis de postgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador

## **Anexos**

### Anexo 1. Consentimiento informado

#### **INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

##### **PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** efectos del estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de conductores de ambulancia Alpha en la ciudad de Apartadó.

**Investigadores:** Erika Lizeth Gómez Páez, Bibiana Andrea Carmona Ospina, Dickey Tatiana Zaraza Miranda, Cynthia Catherine Sánchez Rodríguez y Jonathan Javier López Jiménez.

#### **Objetivo del Plan de mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa de ambulancias Alpha. El objetivo general de esta investigación es evaluar los efectos del estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de 10 conductores de ambulancia Alpha de la ciudad de Apartadó.

#### **Posibles beneficios**

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

**Posibles riesgos**

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

**Participación voluntaria / Retiro del estudio**

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

## Anexo 2. Declaración de consentimiento informado

**Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, \_\_\_\_\_ denominada “ \_\_\_\_\_”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_



## Anexo 3. Encuesta

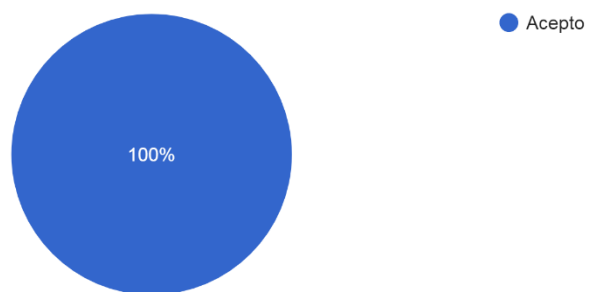
<https://forms.gle/zzv1srEo8q3Ff6Nn7>

<b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO</b> <b>FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD</b> <b>GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA</b> <b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b> <b>DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA</b> <b>PROGRAMA DE PSICOLOGÍA</b>	
<b>PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA</b> <b>EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE EL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA DE CONDUCTORES DE AMBULANCIA ALPHA EN LA CIUDAD DE APARTADÓ</b> <b>Encuesta aplicada a empleados</b>	
<b>Objetivo del estudio:</b> Evaluar los efectos del estrés laboral sobre el bienestar y calidad de vida de conductores de ambulancia Alpha de la ciudad de Apartadó.	
<b>Instrucciones:</b> lea y responda las preguntas.	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Considera que su trabajo le genera estrés?	Sí_ No_
2. ¿Qué factores considera que le generan estrés en su trabajo?	Sobrecarga laboral____ Riesgo de accidente____ Baja remuneración____ Miedo a contraer enfermedades____
3. ¿Siente usted que goza de un buen bienestar físico?	Sí_ No_
4. ¿Considera que su trabajo puede estar afectando sus emociones?	Sí_ No_
5. ¿Se siente satisfecho con su trabajo?	Sí_

	No_
6. ¿Considera que su relación con el entorno se ha visto afectada por su trabajo?	Sí_ No_
7. ¿Se siente cansado o con indisposición para llevar a cabo su trabajo?	Sí_ No_
8. ¿De qué forma considera que su trabajo podría estar afectando su bienestar y calidad de vida?	Problemas psicológicos ____ Emociones negativas ____ Cansancio y dolores corporales ____ Pocas relaciones sociales ____
9. ¿Cuenta usted con apoyo dentro de la empresa donde labora?	Sí_ No_
10. ¿Se ha sentido inseguro últimamente en su trabajo?	Sí_ No_

#### Anexo 4. Consentimientos firmados por los participantes

CONSENTIMIENTO INFORMADO: A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Alpha. El objetivo general ...es de los individuos que participan en el estudio.  
10 respuestas



#### Anexo 5. Producto multimedia

Link del Podcast: <https://www.youtube.com/watch?v=V6vRNKueCTI&feature=youtu.be>