

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGO**

**TEMA:
ELABORAR UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA EVITAR EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MÉDICOS LEGISTAS DE LA
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO BASADO EN EL ESTUDIO DE LA
INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO**

**AUTOR:
ALEJANDRO ADOLFO ALOMOTO SALAZAR**

**TUTOR:
GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO**

Quito, febrero de 2018

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Alejandro Adolfo Alomoto Salazar, con documento de identificación N°1002869780, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación:

“Elaborar un plan de acción, para evitar el síndrome de Burnout en los médicos legistas de la Fiscalía General del Estado basado en el estudio de la incidencia de los factores psicosociales de riesgo”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana



.....
Nombre: Alejandro Adolfo Alomoto Salazar

Cédula: 1002869780

Fecha: Quito, noviembre de 2017

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo, Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de grado "ELABORAR UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA EVITAR EL SÍNDROME DE BOURNOUT EN LOS MÉDICOS LEGISTAS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO BASADO EN EL ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO", realizado por ALOMOTO SALAZAR ALEJANDRO ADOLFO, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, 23 de febrero de 2018



Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo
1740314061



Oficio No. FGE-DTH-2017-005157-O

Quito, 05 de abril de 2017

Asunto: AUTORIZACIÓN PROYECTO TITULACIÓN

Señor
Alejandro Alomoto Salazar
ESTUDIAANTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
QUITO.

De mi consideración:

En atención a su oficio S/N de 04 de abril de 2017, mediante el cual solicita autorización para que una vez concluido su proyecto de titulación denominado "Elaborar un plan de contingencia, para evitar el síndrome de Burnout en los médicos legistas de la Fiscalía General del Estado basado en el estudio de la incidencia de los factores psicosociales de riesgo", pueda suministrar una copia del mismo a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana, a fin de que dicho proyecto sea de libre acceso para las y los estudiantes.

Al respecto, comunico que su requerimiento cuenta con la autorización correspondiente, por lo que solicito que una vez que cuente con la aprobación del Trabajo de Titulación por parte de la Universidad Politécnica Salesiana, dicho trabajo sea remitido oficialmente a esta institución.

Atentamente,


LCDA. SORAYA DE LOS ANGELES ANALUISA ESTEVEZ
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO SUBROGANTE
FISCALIA GENERAL DEL ESTADO



Con Copia: S/A
Anexos: S/A
Referencia: S/N

Fecha de elaboración	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
2017-04-05	ZAMBRANO ZAMBRANO SORAYA YINNAIBEL	PICHUCHO OJEDA DANIEL RICARDO (ESPECIALISTA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL)	ANALUISA ESTEVEZ SORAYA DE LOS ANGELES (DIRECTORA DE TALENTO HUMANO SUBROGANTE)

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA



Entrego copia del Original
existente en el archivo a mi cargo

23-02-2017

Tng. Eugenia Acosta
Secretaria Campus El Girón

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo constante durante esta y otras etapas de mi vida.

A mi padre por su apoyo moral.

Y a todas las personas que aportaron de una u otra manera a la culminación de mi vida universitaria

Todos constituyen mi inspiración, mi motivo de lucha, superación y logro constante de metas.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento a la Fiscalía General del Estado y a los servidores que se encuentran bajo la denominación de médicos legistas.

Mi agradecimiento y reconocimiento a la Universidad Politécnica Salesiana, carrera de psicología

A los docentes de la carrera de psicología, mención laboral.

A mi Tutor de Tesis por guiarme en este trabajo

INDICE	
INTRODUCCIÓN	1
Primera parte	3
1.1 Datos informativos del proyecto:	3
1.2 Objetivo de la sistematización.....	5
1.4 Objeto de la sistematización.....	15
1.5 Metodología de la sistematización.	18
1.6 Preguntas clave.....	28
1.7 Organización y procesamiento de la información.....	29
1.8 ANALISIS DE LA INFORMACION.....	30
Segunda parte.....	34
2.1 Justificación.-	34
2.2 Caracterización de beneficiarios.....	40
2.3 Interpretación.....	42
2.4 Principales logros del aprendizaje	46

Índice de tablas

Tabla 1. Médicos legistas evaluados.....	19
Tabla 2. Instrumentos para medir el burnout	27
Tabla 3. Porcentajes elevado y muy elevado factor tiempo de trabajo.....	32
Tabla 4. Porcentajes elevado y muy elevado factor carga de trabajo.....	32
Tabla 5. Porcentajes elevado y muy elevado factor demandas psicológicas.....	33
Tabla 6 Porcentajes elevado y muy elevado factor participación / supervisión....	33
Tabla 7 Porcentajes elevado y muy elevado factor interés por el trabajador.....	33
Tabla 8 Porcentajes elevado y muy elevado factor desempeño del rol.....	34
Tabla 9 Listado de Médicos Legistas, beneficiarios del estudio.....	41
Tabla 10 Total de médicos legales con los que contaba la Fiscalía General del Estado.....	46

Índice de figuras.

Figura 1 Porcentajes de asistencia.....	23
Figura 2 Riesgos psicosociales en área crítica.....	24
Figura 3 Riesgos psicosociales en área grave.....	24
Figura 4 Área crítica en el cargo de Médico Legista.....	25
Figura 5 Área grave en el cargo de Médico Legista.....	25

Índice de anexos.

Anexo 1 Cuestionario test f-psico por factor de riesgo.....68

Anexo 2 Plan de acción.....72

RESUMEN

Para la sistematización del trabajo de intervención revisaremos las fases del proyecto que se llevó a cabo a través de las actividades alineadas al cumplimiento de los objetivos planteados.

Como actividad inicial se realizó la aplicación de la evaluación de factores psicosociales de riesgo a los Médicos Legistas que constan en el listado de los beneficiarios de este proyecto.

El test aplicado para la evaluación es el test de factores psicosociales F-PSICO, el cual ayudo a dar un diagnóstico cuantitativo sobre los factores psicosociales de riesgo presentes en el cargo de Médico Legista, lo que nos brinda un panorama más claro y completo sobre las condiciones en las que se desenvuelven los profesionales de ese cargo.

Con los resultados obtenidos de la aplicación del test F-PSICO se procedió a la calificación del test, de donde se obtuvo los factores psicosociales de riesgo presentes, de los cuales se seleccionó los factores que se encontraban con puntajes de riesgo “muy elevados” según la escala más alta de los niveles de calificación del test para posteriormente relacionarlos con la presencia del síndrome de Burnout en los profesionales que desempeñan el cargo de Médicos Legistas.

Se concluyó con la elaboración del plan de acción en función de los resultados obtenidos del análisis de los factores de riesgos.

Palabras Clave: Burnout, médicos legistas, factores de riesgos psicosociales.

ABSTRACT

For the systematization of the intervention work we will review the phase of the project that was carried out through the activities aligned to the fulfillment of the proposed objectives.

The application of the evaluation of psychosocial risk factors to the Legislative Physicians included in the list of beneficiaries of this project was carried out as an initial activity.

The test applied to the evaluation is the psychosocial factor test F-PSICO, which will help to give a quantitative diagnosis about the psychosocial risk factors present in the position of Legista Medical, which gives us a clearer and more complete picture about the conditions in which the professionals of that position develop.

With the results obtained from the application of the F-PSICO test, the test was scored, from which the psychosocial risk factors present were obtained, from which the factors that were found with "very high" risk scores were selected. the highest scale of the qualification levels of the test to later relate them to the presence of the Burnout syndrome in the professionals who perform the position of Legislative Physicians.

It was concluded with the elaboration of the action plan based on the results obtained from the analysis of the risk factors.

Keywords: Burnout, medical doctors, psychosocial risk factors.

INTRODUCCIÓN

La sistematización está encaminada a recopilar información sobre las características de los factores psicosociales de riesgo a los que se encuentran expuestos los médicos legistas dentro de la Fiscalía General del Estado. El personal que labora dentro de la Fiscalía a nivel nacional, está dividido en dos grupos: uno es el grupo administrativo y el otro es el grupo misional, este último forma parte de los grupos de investigación fiscal los cuales se encuentran conformados por un Agente Fiscal, un Secretario y un Asistente, en estos grupos de investigación, el Fiscal precisa de personal de apoyo, que está conformado por un psicólogo, un trabajador social y un médico legista, dependiendo del caso.

De estos cargos que forman parte del grupo de apoyo, se eligió al cargo de Médico Legista para realizar esta investigación, el mismo que está constituido por treinta profesionales que se encuentran distribuidos en todas las provincias del Ecuador. Los Médicos Legistas mantienen relación directa con pacientes (usuarios externos), que han sido objeto de agresiones físicas, sexuales y/o psicológicas; lo que de una u otra manera afecta el equilibrio emocional del médico.

Es importante también describir que los médicos legistas trabajan con agresiones, delitos sexuales y cadáveres, siendo esto una fuente de contaminación biológica para consigo mismo y para sus familiares, lo que aumenta aún más su nivel de riesgo psicosocial.

Por estos motivos es menester de la Fiscalía General del Estado, como institución, conocer más a fondo los factores psicosociales de riesgo que están afectando a los profesionales que se encuentran bajo el cargo de Médico Legista para intervenir oportunamente y mejorar las condiciones laborales del cargo.

El presente proyecto proporcionará ayuda al subsistema de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Talento Humano de la Fiscalía General del Estado, con los insumos que servirán como base para desarrollar medidas correctivas dentro del manual de riesgos que maneja la unidad, además que servirá como precedente para futuras investigaciones dentro del cargo de Médico Legista y demás cargos con los que cuenta el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos para el manejo de programas de prevención de riesgos laborales dentro de la institución.

A partir de esta lógica, el presente proyecto ayuda directa y pertinentemente con datos obtenidos de las evaluaciones y con el análisis interpretativo de los resultados obtenidos.

Por medio de esta información será posible la elaboración del plan de acción, el cual es el objetivo de este proyecto y servirá como directriz para proponer mejoras en cuanto a la prevención de los riesgos psicosociales presentes en el cargo de Médico Legista.

Primera parte.

1. Informe de sistematización de la experiencia

1.1 Datos informativos del proyecto:

a) Nombre del proyecto

Elaborar un plan de acción, para evitar el síndrome de Burnout en los médicos legistas de la Fiscalía General del Estado basado en el estudio de la incidencia de los factores psicosociales de riesgo.

b) Nombre de la institución

Fiscalía General del Estado (Una institución del sector público con ejercicio en la administración de la justicia en el Ecuador.)

Esta institución tiene objetivos muy claros en cuanto a la protección de los ciudadanos que se expresan en la misión y valores de la misma.

Misión: Dirigir la investigación pre-procesal y procesal penal, ejerciendo la acción pública con sujeción al debido proceso y al respeto de los Derechos Humanos brindando servicio de calidad y calidez en todo el territorio nacional. (Fiscalía General del Estado, Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos. 2012. Pag.3.)

Visión: Ser referente nacional e internacional de calidad, confianza, objetividad y profesionalismo en la gestión de la justicia penal y lucha por la transparencia; con Talento Humano especializado y comprometido con el servicio a la ciudadanía.

(Fiscalía General del Estado, Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, 2012, pág.3).

Valores:

1. Transparencia
2. Ética
3. Responsabilidad
4. Imparcialidad
5. Igualdad y Equidad
6. Sujeción a la Constitución y a todo el ordenamiento jurídico
7. Honestidad

(Fiscalía General del Estado, Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, 2012, pág.3).

Objetivos Institucionales:

1. Fortalecer la capacidad de investigación preprocesal y procesal penal para sancionar los delitos y evitar la impunidad;
2. Brindar un servicio integral de atención a la ciudadanía con énfasis a víctimas y testigos para garantizar el ejercicio de sus derechos;
3. Promover la transparencia institucional para incrementar la confianza ciudadana en la justicia penal; y,
4. Fortalecer las capacidades Institucionales. (Fiscalía General del Estado, 2012, pág.3).

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial)

La investigación está encaminada a adquirir información sobre las características de los factores psicosociales de riesgo a los que se encuentran expuestos los médicos legistas dentro de la Fiscalía General del Estado.

La sistematización del presente proyecto contribuye con el subsistema de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Talento Humano de la Fiscalía General del Estado, con los insumos que servirán como base para desarrollar medidas correctivas dentro del manual de riesgos que maneja la unidad, además que servirá como precedente para futuras investigaciones dentro del cargo de Médico Legista y demás cargos con los que cuenta el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos para el manejo de programas de prevención de riesgos laborales dentro de la institución. A partir de esta lógica, el presente proyecto ayuda directa y pertinentemente con datos obtenidos de las evaluaciones y con el análisis interpretativo de los resultados obtenidos.

d) Localización

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Ciudad: Quito

Sector: La Mariscal

Dirección: Av. Patria y Av. 12 de Octubre, esquina.

Gráfico 1. Georeferenciación de la FGE. Nota. Tomado de Google. (s/f).

1.2 Objetivo de la sistematización

El objetivo de la presente sistematización es una reconstrucción reflexiva de la experiencia de la evaluación de riesgos psicosociales en el cargo de médico legista, la cual ordena y clasifica los riesgos en función de los resultados obtenidos en el estudio, determinando de esa manera el nivel de incidencia que tienen sobre los evaluados, esto

con la finalidad de construir un plan de acción que sirva de medio para prevenir la aparición del síndrome de Burnout.

La sistematización está encaminada a recopilar y analizar la información adquirida en base a cada una de las fases del presente proyecto, las cuales fueron encaminadas adecuadamente con el fin de alcanzar los objetivos planteados, es por esta razón que la sistematización nos brindará un panorama más claro y completo de la experiencia alcanzada en la investigación.

La sistematización nos dará un panorama detallado de la experiencia adquirida mediante la ejecución del proyecto, en este acápite se describen varias de las características de dos variables que fueron fundamentales para el presente análisis, La primera variable se trata de los factores psicosociales de riesgo y el síndrome de Burnout como eje de la sistematización y la segunda variable es el grupo ocupacional de Médicos Legistas que fueron objeto de análisis.

Los factores de riesgo psicosocial son la condición del trabajo que el individuo dispone en el medio laboral y que en determinadas situaciones temporales de exposición e intensidad, generan efectos nocivos para el trabajador, en la empresa o en los equipos de trabajo, causando un estado de estrés, el mismo que tiene consecuencias a nivel cognoscitivo, afectivo, y de la conducta laboral, social y fisiológica.

Debido a estas razones en los lugares de trabajo, los riesgos psicosociales, deben evitarse y eliminarse de ser posible, para mantener y contribuir con la salud de los trabajadores, como se lo manifiesta en el artículo 4, de la Decisión 584 del Instrumento Andino de Trabajo, dice: Que se debe favorecer el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en los ambientes laborales, con el objetivo de prevenir deterioros en el bienestar físico y emocional del trabajador.

Villalobos (1999), suministra una definición acerca de los factores de riesgo psicosocial articulando aquellos “como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno” (p. 35).

1.3 Eje de la Sistematización.

La sistematización se realizó tomando en consideración el enfoque histórico dialectico, el cual consistió en desglosar desde un inicio cada una de las fases, donde se obtuvo el aprendizaje y ejecución de la experiencia investigativa, además de que se pudo apreciar un contraste entre los objetivos planteados y los logros obtenidos mediante los recursos con los que se contó.

La sistematización del presente proyecto se centra en el estudio de los factores psicosociales de riesgo a los que se ven expuestos los servidores de la Fiscalía General del Estado que se encuentran bajo el cargo de Médicos Legistas.

La investigación giró en torno al análisis de las consecuencias psicológicas producidas en los médicos legistas que están expuestos a este tipo de factores de riesgos laborales y que afectan directa e indirectamente.

Dentro de lo que fue la ejecución del análisis e investigación sobre el objeto de estudio, la temática se fue desarrollando por fases de la siguiente manera.

En la fase de diagnóstico se realizó el trabajo de campo en el que se verificaron las fuentes de información secundarias existentes en la Unidad de seguridad y salud ocupacional, las cuales mediante información estadística ayudaron a ubicar al grupo ocupacional que sería objeto de estudio en el presente proyecto, es así como se enfocó la evaluación de factores psicosociales de riesgo al cargo de Médicos Legistas de la Fiscalía General del Estado, en esta etapa se determinaron las técnicas, procedimientos y herramientas a utilizarse en la ejecución del proyecto, además se trazaron objetivos general y específicos que fueron la directriz de este trabajo de titulación.

En cuanto a la fase de diseño del proyecto, como ejes principales se desarrollaron, la justificación para su ejecución, se determinó responsables y se elaboró el cronograma el mismo que serviría de base para la elaboración de este trabajo de investigación. Además se propuso la matriz del marco lógico donde constan los objetivos, los indicadores de cumplimiento de las actividades y los recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto.

Dentro de la fase de ejecución y monitoreo se confirmaron los datos generales del proyecto, además se elaboró un resumen ejecutivo donde se determinaron los avances que se han realizado hasta el momento para posteriormente poner en marcha todo lo planificado y poder dar cumplimiento a los objetivos planteados en la fase de diagnóstico, mediante el monitoreo de la ejecución se pudo recabar información útil sobre los avances del proyecto incluso ayudó a ubicar las problemáticas que fueron apareciendo, por ultimo esta fase brindo claridad al momento de realizar una comparación entre lo planificado con lo ejecutado y facilitó la toma de acciones correctivas en caso de ser necesarias.

Cabe indicar que existieron varios elementos que se presentaron en el transcurso de la investigación, los mismos que se constituyeron como limitantes para la posterior ejecución del plan de contingencia propuesto.

Es así como la aplicación del plan de acción solo podía ser posible si constaba dentro del Plan Operativo Anual (POA) del área de Salud y Seguridad Ocupacional, el mismo que debía estar incluido dentro de la Planificación Estratégica elaborada por la Institución. Queda en manos de la Institución esta acción a futuro.

Por estos motivos el plan de acción y su aplicación estuvieron sujetosa a las autorizaciones correspondientes y a las gestiones que realice por su parte el área de Seguridad y Salud Ocupacional.

Otro imprevisto fue que se tuvieron retrasos en cuanto a la recolección de la información ya que al momento en que esa fase se puso en marcha, existió una transición de la máxima autoridad (Fiscal General del Estado) en la institución y consecuentemente el cambio de los directores de las diferentes direcciones de la Fiscalía General del Estado, incluida la dirección de Talento Humano por lo que fue necesario un análisis del proyecto con las nuevas autoridades para obtener las autorizaciones correspondientes y buscar la manera de implementar la evaluación de factores psicosociales de riesgo dentro de la planificación estratégica que establecerá las condiciones que deberá tener la planificación anual de la dirección.

Según el Ministerio del Trabajo, antes Ministerio de Relaciones Laborales, en su publicación Factores y Riesgos Laborales, signado con el código: DSST-NT-25 de fecha 27 septiembre del 2013, manifiesta que el mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Generando cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que influye en el apareamiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

El entorno laboral en el cual los trabajadores realizan sus actividades, en ocasiones constituye un riesgo a la salud de los trabajadores que propician la presencia de accidentes y/o enfermedades concernientes con el trabajo.

Estos ambientes de trabajo son motivo de preocupación, ya que en el pasado se ha dado importancia únicamente a los riesgos físicos y ambientales, sin tomar en cuenta los riesgos psicosociales, que en los últimos años se han ido visualizando significativa y se ha determinado que los mismos constituyen ser generadores de malestares significativos en el tema.

Es necesario mencionar que en la legislación ecuatoriana se contempla ya los mecanismos de protección ante los factores de riesgo psicosocial, así como en la Constitución Política del Ecuador, en su artículo 336, numeral 5) dice que: Las personas tienen derecho a ejecutar su trabajo en un entorno adecuado que brinde condiciones que beneficien la salud, seguridad y bienestar en su medio laboral.

Como miembros de la Comunidad Andina de Naciones, estamos vinculados a los instrumentos creados por la misma, así debemos cumplir con lo dispuesto en la Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su Capítulo III, artículo 11, Literal b) nos manifiesta: "...Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos".

La Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en su artículo 1, Literal b) nos habla de: "... Gestión Técnica, Identificación de Factores de Riesgo, Evaluación de los Factores de Riesgo, Control de Factores de Riesgo, Seguimiento de Medidas de Control.".

Con este antecedente en menester manifestar que nuestro medio laboral se han registrado grandes avances en las organizaciones, muy un gran número, ha dejado atrás las organizaciones tradicionales caracterizadas por los trabajos en línea, las tareas operativas, la toma de decisión centralizada, las malas condiciones de trabajo, etc., ya que la competencia del mercado globalizado en la actualidad requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno exigente y cambiante.

Por otro lado hay que destacar que en la actualidad, la relevancia de la información en los procesos de producción y a la forma en que se la gestiona, se precisa un esfuerzo mental mucho más alto que en las tareas que tradicionalmente requerían poca concentración o fuerza muscular. Situación que por sí misma genera exposición a riesgos psicosociales.

En la actualidad los entornos de trabajo demandan mayor eficiencia y eficacia en el desempeño laboral, puesto que se exige que con menos trabajadores se alcancen más y mejores resultados.

Por otro lado, la constante modernización tecnológica ha dejado de lado la necesidad de gran parte de la mano de obra dentro de los procesos y creado una fuerte competitividad empresarial.

Sintetizando se podría decir que en la actualidad los entornos laborales demandan altos niveles de atención y concentración, gran responsabilidad, extensos e inestables horarios de trabajo, sobrecarga laboral y turnos extras; el aumento de padres y madres trabajadoras, hacen que los riesgos psicosociales se incrementen y tengan consecuencias, sociales y económicas, que afectan el bienestar psicológico y físico del trabajador.

Los factores psicosociales de riesgo que se encuentran dentro del medio de trabajo son generadores de consecuencias nocivas para el trabajador, en muchas ocasiones estas consecuencias pueden llegar a ser fuentes de estrés y tener efectos negativos a nivel social, laboral, físico y psicológico para el trabajador.

Por lo que en los sitios de trabajo los riesgos psicosociales, deben evitarse y eliminarse de ser posible, para mantener y contribuir la salud de los trabajadores, como se lo manifiesta en el artículo 4, de la Decisión 584 del Instrumento Andino de Trabajo.

Según Floria (2013), explica que los elementos del trabajo que mayor influencia tienen en la aparición de estrés son los relacionados con los aspectos psicosociales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana.

Aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de forma negativa por el propio individuo dañan su salud. Además es una realidad que no todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta según la situación a la que se exponga, que son el desencadenante de los problemas futuros en la salud de los trabajadores.

Con estas premisas se puede llegar a la conclusión de que no existe un síntoma exclusivo con el que se pueda determinar que un trabajador se encuentra expuesto a un nivel alto, medio o bajo de riesgos psicosociales y que tampoco existe un tratamiento universal para todos los trabajadores que están siendo víctimas de los riesgos psicosociales en su lugar de trabajo.

La satisfacción laboral de un trabajador se establece de acuerdo a como las características del medio laboral se ajustan a las necesidades, expectativas y satisfacción del mismo.

Es así que cuando las necesidades o expectativas laborales no están satisfechas, se produce insatisfacción, y el trabajador reacciona con respuestas de carácter fisiológico o psicosocial, psicológico, pudiendo ser causa además de incidentes y/o accidentes laborales.

De acuerdo a lo descrito anteriormente se vio necesario ubicar como eje central de estudio a los factores psicosociales de riesgo y su incidencia en el trabajador que se encuentra expuesto a ellos en su medio laboral, que en este caso fue el grupo ocupacional que se encuentra bajo la denominación de Médicos Legistas de la Fiscalía General del Estado.

1.4 Objeto de la sistematización.

De acuerdo a las actividades alineadas al cumplimiento de los objetivos, en la tercera fase del proyecto se aplicó la evaluación de factores psicosociales de riesgo a los Médicos Legistas, con la finalidad de determinar los factores psicosociales específicos que se encuentran incidiendo negativamente sobre los trabajadores que se encuentran bajo la denominación de médicos legistas en la Fiscalía General del Estado y finalmente elaborar el plan de acción para evitar la presencia del Burnout en dicho cargo, constituyéndose en los aspectos particulares de la sistematización.

Para este efecto se aplicó el test de factores psicosociales F-PSICO, el cual ayudo a realizar un análisis de varios factores que son causantes del síndrome de Burnout en el entorno laboral, estos factores de riesgo se enumeran a continuación.

1.- TIEMPO DE TRABAJO

2.- AUTONOMÍA

3.- CARGA DE TRABAJO

4.- DEMANDAS PSICOLÓGICAS

5.- VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

6.- PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

7.- INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

8.- DESEMPEÑO DE ROL

9.- RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Los factores de riesgo enumerados anteriormente fueron analizados de acuerdo a su nivel de incidencia conforme a las siguientes escalas:

Situación adecuada

Riesgo moderado

Riesgo elevado

Riesgo muy elevado

De estas escalas, se tomó en cuenta las que se encuentran entre riesgo elevado y riesgo muy elevado, para la elaboración de medidas de prevención.

El grupo ocupacional de Médicos Legistas de la Fiscalía General del Estado fueron el objeto de investigación y análisis del estudio de los factores psicosociales de riesgo y la incidencia de los mismos en el apareamiento del síndrome de Burnout en los servidores que se encuentran ejerciendo este cargo.

El personal que labora dentro de la Fiscalía a nivel nacional, está dividido en dos grupos: uno es el grupo administrativo y el otro es el grupo misional, este último forma parte de los grupos de investigación fiscal los cuales se encuentran conformados por un Agente Fiscal, un Secretario y un Asistente, en estos grupos de investigación, el

Fiscal precisa de personal de apoyo, que está conformado por un psicólogo, un trabajador social y un médico legista, dependiendo del caso.

De estos cargos que forman parte del grupo de apoyo, se eligió al cargo de Médico Legista para realizar esta investigación, el mismo que está constituido por treinta y cuatro profesionales que se encuentran distribuidos en todas las provincias del Ecuador.

Los Médicos Legistas mantienen relación directa con pacientes (usuarios externos), que han sido objeto de agresiones físicas, sexuales y/o psicológicas; lo que de una u otra manera afecta el equilibrio emocional del médico. Es importante también describir que los médicos legistas trabajan con agresiones, delitos sexuales y cadáveres, siendo esto una fuente de contaminación biológica para consigo mismo y para sus familiares, lo que aumenta aún más su nivel de riesgo psicosocial.

Por estos motivos es menester de la Fiscalía General del Estado como institución conocer más a fondo los factores psicosociales de riesgo que están afectando a los profesionales que se encuentran bajo el cargo de Médico Legista para intervenir oportunamente y mejorar las condiciones laborales del cargo. Por medio de esta información se dio paso a la elaboración del plan de acción, el cual es el objetivo de este proyecto y servirá como directriz para proponer mejoras en cuanto a la prevención de los riesgos psicosociales presentes en el cargo de Médico Legista. Para la evaluación y análisis de factores psicosociales se tomó en cuenta a los 34 médicos, que se encuentran bajo la denominación del cargo de Médicos Legistas y tienen relación

directa de dependencia con la Fiscalía General del Estado, 30 de ellos se sometieron voluntariamente a la evaluación.

Es decir que de la muestra de 34 profesionales de Medicina Legal que se encuentran actualmente dentro de la Fiscalía General del Estado, tenemos un 11,76 % de ausencia con respecto al total de la muestra.

Tabla 1. Médicos legistas evaluados.

MEDICOS LEGISTAS	NUMERO	PORCENTAJE
EVALUADOS	30	88,24%
NO EVALUADOS	4	11,76 %
TOTAL	34	100%

Elaborada por: Alomoto (2017).

El personal que se registra dentro de la muestra fue evaluado vía electrónica mediante la plataforma que se maneja en el sistema de la institución.

1.5 Metodología de la sistematización.

Para el levantamiento de información en la fase de diagnóstico se utilizaron fuentes secundarias, ya que se tomó en cuenta como precedente, datos recopilados a través de “El informe del programa de terapias psicológicas para riesgos psicosociales para el personal de la Fiscalía General del Estado”, realizado a inicios del 2016, donde se recopilan antecedentes sobre todos los cargos donde existe la presencia de riesgos psicosociales.

Como información secundaria se obtuvo los datos del informe realizado por el personal del área de salud y seguridad ocupacional de la Fiscalía General del Estado FGE, en cuya información descansará la justificación del tema de proyecto con respecto a la problemática de la institución para desarrollar las posibles soluciones en torno a evitar la presencia del síndrome de burnout, buscando que exista además un clima laboral adecuado.

La información recolectada en esta etapa fue la siguiente:

INFORME DEL PROGRAMA DE TERAPIAS PSICOLÓGICAS PARA RIESGOS PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL DE LA FGE

JUSTIFICACIÓN

Esta evaluación tiene la finalidad de evidenciar las diferentes problemáticas que aquejan al personal y que se evidencian son de riesgo psicosocial, con mayor incidencia en el área misional.

Para mayor comprensión, se expone brevemente los conceptos de Riesgos psicosociales y estrés laboral.

Los factores de riesgos psicosociales son los aspectos de la empresa y manejo del aspecto laboral, social y ambiental los cuales tienen la posibilidad de ocasionar perjuicios físicos, sociales o psicológicos en el trabajador.

El estrés laboral, es una agrupación de fuerzas emocionales, cognitivas y fisiológicas del comportamiento, las cuales son producto de ciertos aspectos nocivos en el entorno de trabajo.

Para esta evaluación se ha utilizado parte de las técnicas que componen la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Villalobos, realizada en el mes de febrero de 2016.

En el presente informe se abordará principalmente el análisis de la evaluación de riesgos psicosociales, que en inicio se ejecutó como un piloto al personal de la Fiscalía General del Estado Planta Central.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

- Unidad de análisis: personal misional y administrativo
- Tipo de muestra: muestra heterogénea
- Tamaño de la muestra: 2514 casos
- Número de cargos 12.

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

Para llevar a cabo la presente evaluación, se utilizaron dos técnicas:

- Cuestionario de Villalobos diseñado por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia y que evalúa los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores.

- Grupos focales consiste en una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que un grupo de individuos seleccionados por los investigadores discutan y elaboren, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación, por ejemplo, el estado de satisfacción respecto el trabajo.

Dentro del procesamiento de la información se adjuntaron datos arrojados por la aplicación de técnicas utilizadas para la medición de factores psicosociales en el personal misional y administrativo de la FGE.

ANTECEDENTE:

Como resultado de varias mediciones realizadas a servidores de diferentes cargos para determinar el nivel de riesgo psicosocial, se estableció la necesidad de intervenir como institución para minimizar los efectos negativos que estos producen en los servidores y en el ambiente laboral, con el objetivo principal de proporcionar herramientas que permitan enfrentar de mejor manera las situaciones que pueden causar efectos nocivos en la salud de los servidores.

DESARROLLO DEL PROGRAMA:

Asistieron al evento 2514 servidores, correspondiente al 83.19% de un total de 3022.

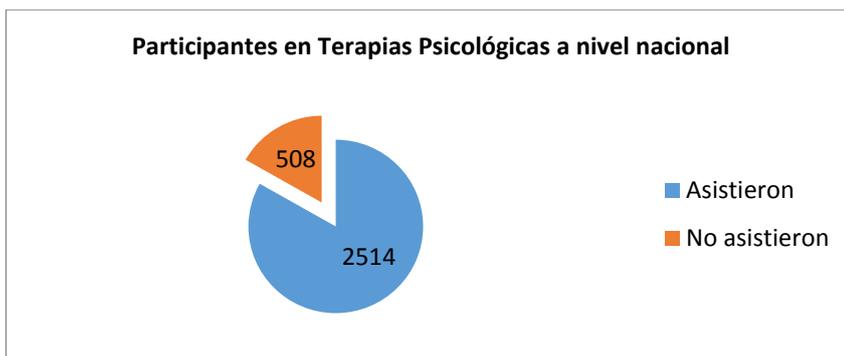


Figura 1. Porcentajes de asistencia. Elaborado por: Alomoto (2017).

RESULTADOS

En todos los cargos existe la presencia de riesgos psicosociales, por lo que se han clasificado en orden de prevalencia, es decir, los riesgos que mayor presencia tienen y por consiguiente más afectan.

Los resultados se muestran a continuación para 12 cargos de la institución, se estableció dos áreas, de acuerdo a la gravedad de los factores que son: Área Crítica (igual o mayor del 45%) y Área Grave (entre 30% y 44,9%).

En los gráficos expuestos a continuación se interpreta que los factores psicosociales allí detallados, se presentan en determinado número de cargos, por ejemplo, el factor psicosocial “Responsabilidades pesadas y numerosas” afecta a 10 cargos.

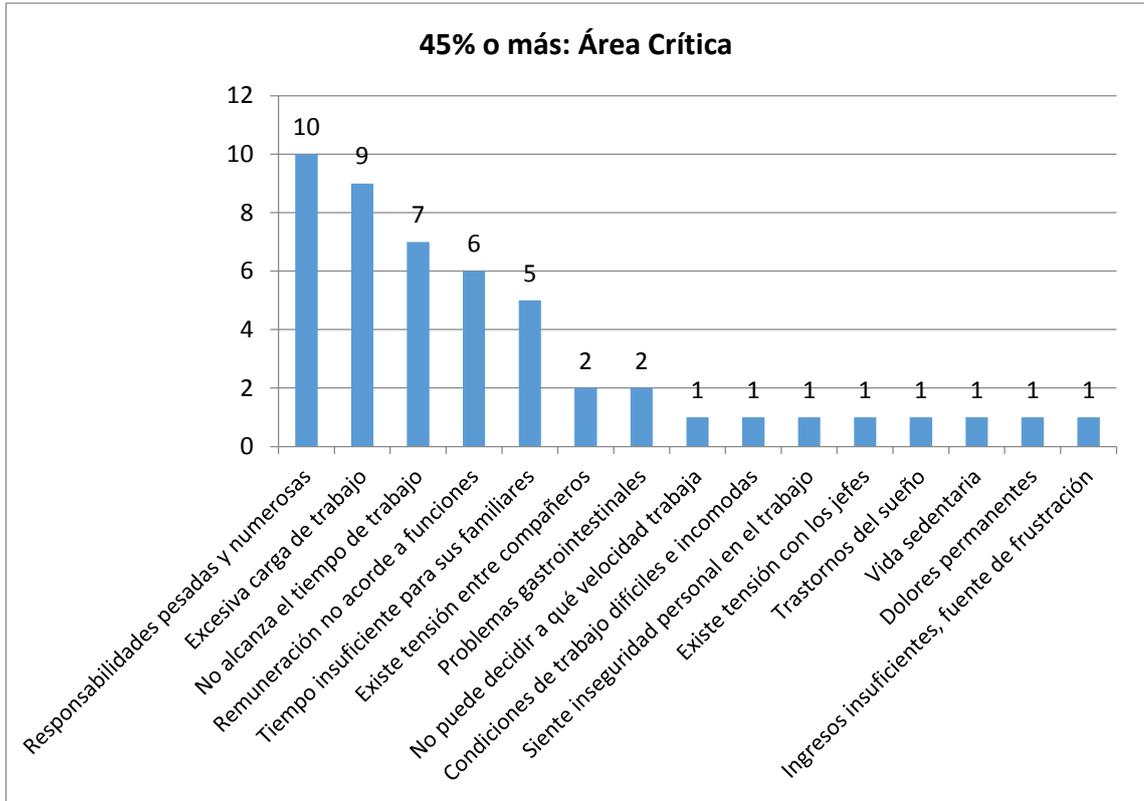


Figura 2: Riesgos psicosociales en área crítica. Elaborado por: Alomoto (2017).

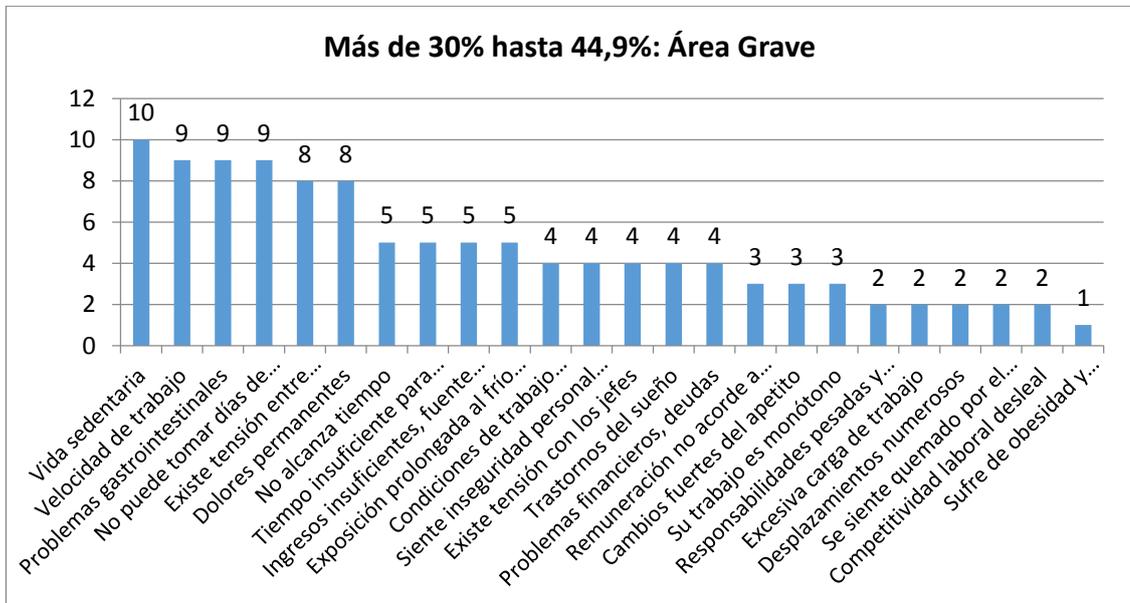


Figura 3: Riesgos psicosociales en área grave. Elaborado por: Alomoto (2017).

De los resultados, se identifica como grupo laboral con mayor número de riesgos psicosociales, el cargo de Médico Legista, con 8 factores en el área crítica y 12 en el área grave, lo que le convierte en el grupo ocupacional que requiere mayor atención.

MÉDICO LEGISTA

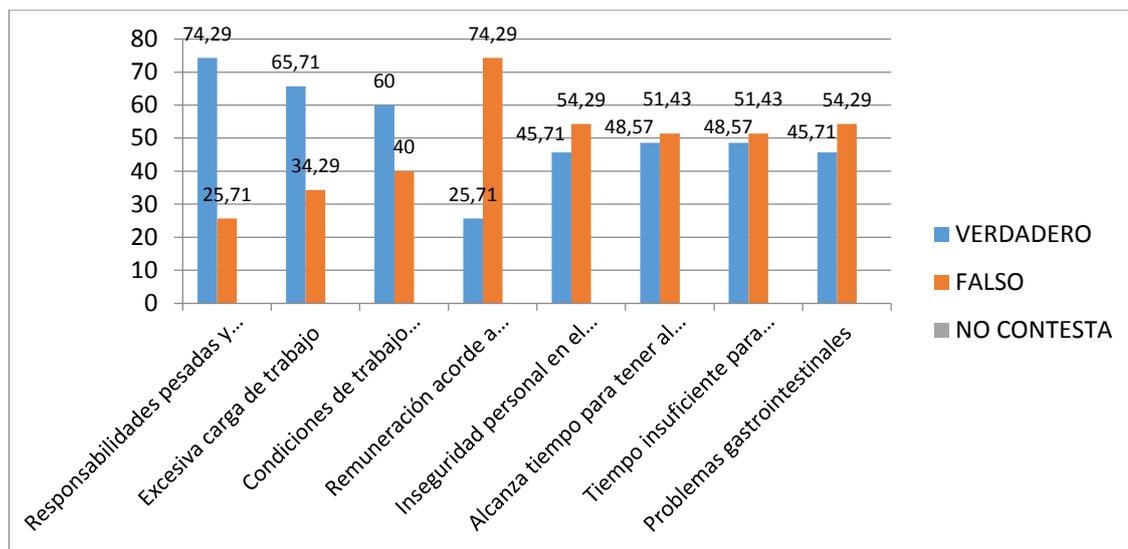


Figura 4: Área crítica en el cargo de Médico Legista. Elaborado por: Alomoto (2017).

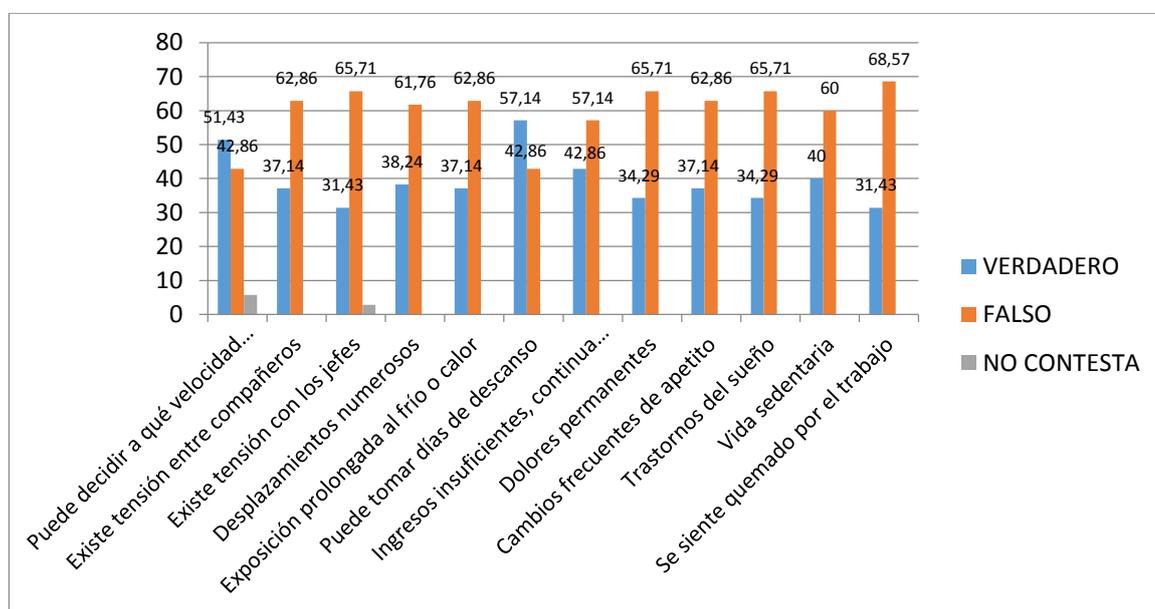


Figura 5: Área grave en el cargo de Médico Legista. Elaborado por: Alomoto (2017).

Los factores psicosociales que afectan en el cargo de Médico Legista según los resultados del programa son los siguientes:

AREAS CRÍTICAS

- Responsabilidades pesadas y numerosas
- Excesiva carga de trabajo
- Las condiciones de trabajo son difíciles e incómodas
- La remuneración en este cargo no está de acuerdo a las funciones que desempeña.
- Siente inseguridad personal en el trabajo
- No le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus funciones
- Tiempo insuficiente para temas familiares
- Problemas psicosomáticos (gastrointestinales, acidez estomacal, problemas digestivos, estrés laboral, insomnio, burnout)

ÁREAS GRAVES

- No puede decidir a qué velocidad trabaja
- Existe tensión entre compañeros
- Existe tensión con los jefes
- Desplazamientos numerosos que le perturban
- Exposición prolongada al frío o calor
- En su trabajo no puede tomar fines de semana o días de descanso mensualmente
- Ingresos insuficientes, fuente continua de frustración.
- Dolores permanentes (espalda, cabeza, mano, hombro, etc.)

- Cambios fuertes de apetito.
- Trastornos del sueño (somnolencia durante el día o desvelo durante la noche)
- Vida sedentaria
- Se siente quemado por el trabajo. (burnout)

Tomando en cuenta estos precedentes, se pudo encaminar el estudio de factores psicosociales de riesgo del presente proyecto mediante instrumentos de medida que determinen de manera objetiva los resultados de dicho estudio. El síndrome de burnout por su naturaleza psicosomática mantiene dificultad para ser comprendido, es por eso que se vio la necesidad de utilizar un instrumento de medición válido y fiable que pueda ser utilizado en diversos contextos laborales, siendo así varios los instrumentos creados para la evaluación, algunos de los cuales se describen a continuación.

Tabla 2. Instrumentos para medir el burnout.

INSTRUMENTO DE MEDIDA	AUTORES
STAFF BURNOUT SCALE	JONES
INDICADORES DEL BURNOUT	GILLESPIE
EMENER LUCK BURNOUT SCALE	EMENERY LUCK
TEDIUM MEASURE BURNOUT	PINES ARONSON Y KAFRI
MASLACH BUROUT INVENTORY	MASLACH Y JACKSON
BURNOUT SCALE	KREMER Y HOFMAN
TEACHER BURNOUT SCALE	SEIDMAN Y ZAGER
F-PSICO	INSHT
ENERGY DEPLETION INDEX	GARDEN
ROME BURNOUT INVENTORY	VENTURI ERBA Y RIZZO
ESCALA DE BURNOUT DE DIRECTORES DE COLEGIOS	FRIEDMAN

Elaborado por: Alomoto (2017).

En el caso de la presente investigación se utilizó como herramienta de medición de factores psicosociales de riesgo al Test F-PSICO por ser una herramienta que se encuentra adaptada a la realidad de los países en vía de desarrollo, donde son tomadas en cuenta las características laborales propias de ese entorno.

El test F-PSICO fue elegido para esta evaluación por ser de fácil aplicación, tanto colectiva como individualmente y por qué su estudio se centra en los factores psicosociales de riesgo que son desencadenantes del síndrome de Burnout. El test de factores psicosociales F-PSICO, ayudó a dar un diagnóstico cuantitativo sobre los factores psicosociales de riesgo presentes en el cargo de Médico Legista, lo que nos brinda un panorama más claro y completo sobre las condiciones laborales de los profesionales de ese cargo. Esta herramienta se utilizó para recabar información acerca de la medición de los factores psicosociales de riesgo en el cargo de médicos legistas de la Fiscalía General del Estado, logró adquirir un análisis de 9 factores que pueden detectar la presencia de Burnout.

Según Golembiewski (1988) “el síntoma inicial del síndrome es el desarrollo de actitudes de despersonalización como un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés”, este síntoma se encuentra relacionado directamente con el factor Autonomía, que al igual que otros 8 factores psicosociales son evaluados por el test y se encuentran enumerados a continuación:

1.- TIEMPO DE TRABAJO

2.- AUTONOMÍA

3.- CARGA DE TRABAJO

4.- DEMANDAS PSICOLÓGICAS

5.- VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

6.- PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

7.- INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

8.- DESEMPEÑO DE ROL

9.- RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Cada uno de los factores psicosociales que mide el test F-PSICO son evaluados por una serie de cuestionamientos los cuales se encuentran en la sección de anexos con el título “Cuestionario f-psico”.

Los factores psicosociales enumerados anteriormente son analizados y calificados de acuerdo a las escalas con las que cuenta el test, de acuerdo al nivel que obtenga cada factor se puede conocer cuál de ellos está siendo causante de la presencia de Burnout en los evaluados.

La investigación fue realizada con un diseño de estudio no experimental, mediante la cual no se manipula las variables de estudio.

1.6 Preguntas clave.

a Preguntas de inicio:

¿Cuál fue la justificación para realizar la evaluación de factores psicosociales de riesgo en los médicos legistas de la FGE?,

¿Cuál fue el grupo ocupacional que fue evaluado en la FGE?,

b Preguntas interpretativas:

¿Cuáles fueron los factores de riesgo que están incidiendo negativamente sobre los médicos legistas?,

¿Cuál fue el método de evaluación de los factores de riesgo?,

¿Cuáles son las medidas correctivas a aplicar para prevenir los riesgos psicosociales?

c Preguntas de cierre:

¿Qué apoyo se tuvo por parte de los médicos legistas de la fiscalía general del estado?,

¿Que se espera lograr mediante la elaboración del plan de acción en la FGE?,

¿ Cuáles son los aportes que fueron proporcionados por los médicos legistas y el equipo de salud y seguridad ocupacional de la FGE para esta investigación?

1.7 Organización y procesamiento de la información.

Los factores psicosociales de riesgo que afectan al desempeño laboral del grupo de Médicos, son desencadenantes de estrés, específicamente se podría hablar de distrés, el mismo que tiene repercusiones negativas sobre la estabilidad física y psicológica del que lo padece.

Es debido a esta razón que se pudo localizar como objetivo de análisis a este grupo profesional, por tener mayor exposición a factores psicosociales, en especial después de obtener como uno de los factores en el área grave que, “SE SIENTE QUEMADO POR EL TRABAJO” y la existencia de dos casos diagnosticados como síndrome de burnout, lo que demuestra la dimensión de las falencias en el puesto y por ende mayor necesidad de ser tomadas en cuenta las condiciones laborales del cargo para asistir

mediante el plan de contingencia los requerimientos en función de mejores condiciones de trabajo.

Es así como una vez aplicada la herramienta F-PSICO para el análisis de los factores psicosociales de riesgo, se obtuvieron datos relevantes por medio de los que se logró determinar qué factores de riesgo se encontraban en niveles críticos y cuantos se encontraban directamente relacionados con el síndrome de Burnout, para posteriormente tomarlos como referencia para la elaboración del plan de acción.

El análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la herramienta utilizada para el estudio de factores psicosociales de riesgos, se puede visualizar en la sección de anexos.

1.8 Análisis de la información.

Con los datos recolectados en base al análisis de la evaluación de factores psicosociales de riesgo, que se llevó a cabo a través del test F-PSICO aplicado al grupo ocupacional que se encuentran bajo la denominación de Médicos Legistas en la Fiscalía General del Estado, se logró obtener con exactitud los factores de riesgo que están provocando la aparición del síndrome de Burnout en dichos trabajadores.

A continuación se recopila mediante un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos, los factores de riesgo que obtuvieron altos porcentajes de prevalencia en los médicos legistas. En el presente análisis integral de los factores de riesgo, se toman en cuenta los niveles de riesgo, elevado y muy elevado para posteriormente poder relacionar estos factores con el síndrome de Burnout en los trabajadores.

ANÁLISIS INTEGRAL DE FACTORES DE RIESGO

Los factores psicosociales de riesgo identificados con los niveles de riesgo elevados y muy elevados son:

1.- TIEMPO DE TRABAJO:

Tabla 3: Porcentajes elevado y muy elevado factor tiempo de trabajo.

RIESGO ELEVADO	5 EVALUADOS	16.66 %
RIESGO MUY ELEVADO	11 EVALUADOS	36.66 %

Elaborado por: Alomoto (2017).

Los resultados de este factor demuestran que las condiciones a las que se encuentran sometidos los médicos legistas en cuanto a horarios, lapsos y frecuencias en sus tiempos de trabajo, están afectando el área psicológica, social y laboral del evaluado, el mismo que al encontrarse expuesto a dichas condiciones de forma prolongada, provocara un estado de distrés, el mismo que es causante directo de la presencia del síndrome de Burnout.

2.- CARGA DE TRABAJO:

Tabla 4: Porcentajes elevado y muy elevado factor carga de trabajo.

RIESGO ELEVADO	3 EVALUADOS	10 %
RIESGO MUY ELEVADO	10 EVALUADOS	33.33 %

Elaborado por: Alomoto (2017).

En cuanto al factor carga de trabajo podemos decir que tiene una baja relación con la presencia del síndrome de Burnout, ya que los porcentajes arrojados en las escalas “elevado” y “muy elevado” representan a menos de la mitad de la muestra elegida para el estudio. Es decir que la sobrecarga laboral no es un factor que esté afectando de forma representativa para la evolución del síndrome de Burnout en los trabajadores.

3.- DEMANDAS PSICOLOGICAS

Tabla 5: Porcentajes elevado y muy elevado factor demandas psicológicas.

RIESGO ELEVADO	5 EVALUADOS	16.66 %
-----------------------	-------------	---------

RIESGO ELEVADO	MUY	10 EVALUADOS	33.33 %
-----------------------	------------	--------------	---------

Elaborado por: Alomoto (2017).

Las exigencias y esfuerzos cognitivos y psicológicos que demandan las funciones y actividades propias del cargo de médico legista, notablemente tienen incidencia en el surgimiento de condiciones estresantes para el trabajador en su desempeño laboral, además de agotamiento mental y reacciones somato psíquicas producto del estrés como; dolores de cabeza, torticolis, etc. Estos síntomas en conjunto son desencadenantes para llegar a estados en los que el empleado se sienta quemado por su trabajo en base a las exigencias del mismo.

4.- PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

Tabla 6: Porcentajes elevado y muy elevado factor participación / supervisión.

RIESGO ELEVADO		2 EVALUADOS	6.66 %
RIESGO ELEVADO	MUY	23 EVALUADOS	76.66 %

Elaborado por: Alomoto (2017).

Con respecto al presente factor de riesgo, es evidente que casi la totalidad de los evaluados sienten insatisfacción laboral gracias a que perciben como inútiles sus aportes y esfuerzos en el ámbito laboral, además de un sentimiento de falta de autonomía para tomar decisiones que sean convenientes y positivas para su desempeño en el trabajo, estas características van a propiciar un desgaste emocional en el trabajador hasta el punto de quedar quemado psicológica, social y laboralmente.

5.- INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

Tabla 7: Porcentajes elevado y muy elevado factor interés por el trabajador.

RIESGO ELEVADO		4 EVALUADOS	13.33 %
RIESGO ELEVADO	MUY	12 EVALUADOS	40 %

Elaborado por: Alomoto (2017).

Este factor se encuentra influyendo negativamente sobre la autoestima del sujeto en su papel de trabajador, ya que se evidencia que el mismo tiene la percepción de que no es reconocido por sus logros o aportes dentro de su desempeño laboral, además de que no se siente parte de un equipo en su lugar de trabajo sino más bien se mira a sí mismo como una unidad que desempeña roles de una forma aislada sin un propósito en común, lo que no le brinda sentido de pertenencia e incluso es fuente de estrés laboral que posiblemente desencadenara en un síndrome de Burnout.

6.- DESEMPEÑO DE ROL

Tabla 8: Porcentajes elevado y muy elevado factor desempeño del rol.

RIESGO ELEVADO		3 EVALUADOS	10 %
RIESGO MUY ELEVADO		7 EVALUADOS	23.33 %

Elaborado por: Alomoto (2017).

En cuanto al desempeño del rol que perciben tener los médicos legistas se evidencia que la tercera parte de los evaluados, tienen la apreciación de que las funciones, actividades y tareas que realizan, no son correspondientes a rol de médicos legistas o son catalogadas como excesivas, lo que puede ocasionar en estos trabajadores una pérdida de objetividad en cuanto a la misión del puesto y de esa manera encontrarse a sí mismos como incapaces para desempeñar su rol dentro de la institución y posteriormente una despersonalización que llevara a episodios de inicios del síndrome de Burnout.

Segunda parte

2.1 Justificación.

Hoy en día vemos como los seres humanos impulsados por ese instinto natural que a través de la historia nos ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más y más todos los días de sus vidas hasta el punto de acelerar desproporcionadamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día.

Los humanos, ante un estímulo exterior respondemos con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afecta nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir.

Los problemas originados debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un palabra que la reconocemos como estrés. El síndrome burnout, conocido como el fruto de la acumulación de episodios de estrés crónico del trabajador que termina en un estado de desgaste y de agotamiento emocional en cuanto al desempeño laboral.

Carlin & Garces (2010), manifiestan que Freudenberg en 1974 utilizó por primera vez el vocablo Burnout para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Cristina Maslach quién comenzó a divulgarlo en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos en 1977. Ella utilizó esta expresión para referirse a que los trabajadores de los servicios humanos después de meses o años de dedicación acababan quemándose en el trabajo.

El síndrome de burnout, también se le denomina: síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de desgaste profesional y/o síndrome de desgaste emocional. Según Moreno (2016) Pines, Aronson y Kafry en 1981, hacen referencia a un fenómeno observable de desgaste profesional en los profesionales que trabajan directamente con personas. Es el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los clientes, pacientes o usuarios, durante un periodo prolongado de tiempo; y, también se ha definido el burnout como el resultado de la disconformidad entre expectativas e ideales individuales del trabajador, la cruda realidad de cada día en la vida profesional.

El burnout con mayor frecuencia se produce en los trabajadores que realizan actividades que se prestan en una atención directa y constante para ayudar a personas. Mansilla (2016), Dice que la definición de síndrome de burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson en 1981, quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento

emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

Según Mansilla (2016), indica que podemos entender el Burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes, detallando la conceptualización o dimensiones que están en el Burnout, como:

El cansancio emocional, disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, con la sensación que no se tiene que ofrecer psicológicamente a los demás.

La despersonalización, actitud negativa e insensible hacia las personas a las que se presta el servicio. Cambio negativo en las respuestas y actitudes hacia los beneficiarios del propio trabajo.

La falta de realización personal en el trabajo, el evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, evitando las relaciones interpersonales y profesionales, con incapacidad para soportar la presión y la baja productividad.

Los estudios sobre este síndrome en los últimos años han proliferado, en la actualidad se pueden obtener como 6000 referencias introduciendo la palabra burnout, en bases de datos bibliográficos.

Según Edelwich & Brodsky (1980), establece varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar a quemarse, tal como se las describe:

- Entusiasmo.- El trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.
- Estancamiento.- Comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo.
- Frustración.- El periodo de la desilusión y de la motivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales.
- Apatía.- Se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
- Burnout.- Se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Tomando en cuenta estos precedentes y conociendo que actualmente a nivel nacional la demanda de profesionales en la rama de medicina legal ha crecido de acuerdo con la necesidad de mejorar la justicia social en el país, además que las instituciones de educación superior no han ofertado profesionales en esa rama de la medicina desde algún tiempo atrás, por este motivo, los profesionales que se encuentran ejerciendo en la actualidad, no logran abastecer la demanda laboral, esta es la razón por la cual los profesionales en medicina legal que se encuentran laborando hoy por hoy entre el personal de apoyo en los grupos de investigación fiscal, se han visto forzados a cumplir con horarios extra de trabajo incluso a desempeñarse en turnos dobles, lo que a su vez afecta el aspecto emocional de los médicos legistas dentro de la Fiscalía General del Estado.

Además la normativa legal vigente, garantiza los derechos de las personas y de los trabajadores.

La elaboración del proyecto se encuentra justificada en que a base de estudios realizados el cargo de médico legista se pudo determinar que este grupo ocupacional se encuentra vulnerable por encontrarse desarrollando sus actividades laborales dentro de un ambiente nocivo para su bienestar tanto físico como psicológico, ya que se ve envuelto en una serie de situaciones de riesgo las mismas que son desencadenantes de estrés laboral, específicamente distrés, el cual tiene efectos negativos para la salud del trabajador, esto unido a la constante evolución de los factores de riesgo se transforma en el motivante principal para la aparición del llamado síndrome de Burnout.

Por esta razón es preciso realizar la medición de los factores de riesgo en el cargo, con la finalidad de buscar alternativas y posibles medidas de prevención.

La investigación se aplicó a los médicos legistas de la FGE, a fin de relacionar los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout, cuyo objetivo es determinar la relación entre las dos variables y motivar las acciones para mejorar las condiciones físicas, psicológicas y de salud de los servidores, con el objetivo de incrementar la productividad institucional, que se vea reflejada en la calidad y calidez de atención al usuario.

Al realizar la investigación, lo inicialmente necesario es definir aquellos factores de riesgo psicosocial existentes para esto es necesario conocer muy bien el lugar y ambiente de trabajo o valerse de una herramienta que permita ubicar riesgos psicosociales, para esto es necesario manejar criterios y conocimientos sobre el tema

con la finalidad de que se pueda elegir una metodología apropiada que se ajuste al caso en particular, una vez diagnosticados efectivamente los riesgos es necesario clasificarlos y llegar a determinar cuál es de mayor afectación a los servidores, esto nos sirve para aplicar correctivos o buscar mecanismos para mejorar las condiciones actuales y consecuentemente desarrollar un esquema de bienestar, teniendo una trascendencia a nivel nacional pues debería ser aplicada en las veinte y cuatro provincias del país.

Para prevenir y reducir los factores psicosociales de riesgo se pone de manifiesto los siguientes métodos de régimen laboral.

1. Realizar un estudio para que se haga énfasis en la redistribución de las tareas, es decir a actualizar las actividades por puesto de trabajo, a fin de establecer lo que debe hacer una persona en cada puesto de trabajo;
2. Redefinir las exigencias laborales, mediante la asignación de turnos eficaces, cuidando que las personas se perciban que están tratadas de una manera ecuánime, que no existen diferencias ni favoritismos, a parte de la actividad que desempeñan;
3. Iniciar la digitalización de todos aquellos procesos que al momento se lo realiza manualmente, utilizando las herramientas y talento humano de Tecnologías de la Información, para fortalecer los procesos y reducir las cargas laborales.;
4. Preparar talleres para el afrontamiento del estrés, a la vez fortalecer la resiliencia y mejorar la autoestima, desarrollando esta capacidad con actitud y firmeza;
5. Realizar talleres de trabajo en equipo, para mejorar el ambiente y clima laboral;
6. Formar mesas redondas de debate, comunicación y confianza;
7. Charlas habituales, reuniones antes y después del trabajo en equipo;

8. Realizar jornadas de capacitación y asegurar el compromiso de todo el equipo para encontrar soluciones, con la ayuda de profesionales y aplicando en cada equipo en particular para encontrar formas para prevenir y mejorar.

9. La rotación de puestos, la conformación de equipos multidisciplinarios y la diversificación de tareas;

10. Mejorar las interacciones sociales con cursos de capacitación en sistemas de manejo más amables, habilidades directivas y de integración.

2.2 Caracterización de beneficiarios.

El estudio de los factores de riesgo está orientado al grupo ocupacional que se encuentran bajo la denominación de Médico Legista, la muestra que fue tomada en cuenta para la investigación es de treinta servidores, de los cuales se adjuntan varios datos informativos en la tabla que se detalla a continuación.

Tabla 9. Listado de Médicos Legistas, beneficiarios del estudio.

Elaborado por: Alomoto (2017).

NOMBRE DEL MEDICO LEGISTA EVALUADO						
No.	C.I	MEDICOS LEGISTAS EVALUADOS	PROVINCIA	GENERO	EDAD	NIVEL EDUCATIVO
1	1500237639	BALCAZAR ORDOÑEZ FRANCISCO VICENTE	NAPO	MASCULINO	43	CUARTO NIVEL
2	0914294079	BANDA TENEMPAGUAY JULIO ANIBAL	AZUAY	MASCULINO	49	SUPERIOR
3	1752761757	CALVO GONZALEZ MIGUEL ALEJANDRO	NAPO	MASCULINO	38	CUARTO NIVEL
4	0103903910	CASTILLO ARIAS MARITZA PAOLA	PICHINCHA	FEMENINO	42	SUPERIOR
5	1715900724	COELLO HIDALGO JAVIER ESTEBAN	PICHINCHA	MASCULINO	53	SUPERIOR
6	0913588620	CORDOVA VILEMA CRISTOBAL EDUARDO	BOLIVAR	MASCULINO	32	CUARTO NIVEL
7	1802725000	CULQUI CARVAJAL WILSON RAMIRO	TUNGURAHUA	MASCULINO	59	SUPERIOR
8	1708326523	ESCOBAR ESCOBAR GILBERTH ORLANDO	PICHINCHA	MASCULINO	55	CUARTO NIVEL
9	1306889096	GARCIA PLUA HILDA MARIA	PICHINCHA	FEMENINO	40	CUARTO NIVEL
10	1900297829	LEON MACAS LAURO VICENTE	ZAMORA CHINCHIPE	MASCULINO	32	CUARTO NIVEL
11	1307183010	MACIAS AVILES CARLOS ALBERTO	SUCUMBIOS	MASCULINO	35	CUARTO NIVEL

12	1711688018	MENA ALVAREZ LINDA RUSIA	PICHINCHA	FEMENINO	42	CUARTO NIVEL
13	0102386687	ORDOÑEZ ALVAREZ CLORINDA IVONNE	ZAMORA CHINCHIPE	FEMENINO	36	CUARTO NIVEL
14	0101281582	PALACIOS GUERRERO MANUEL GIOVANNI	AZUAY	MASCULINO	33	CUARTO NIVEL
15	1711740207	PEREZ LASCANO JUAN CARLOS	PICHINCHA	MASCULINO	46	SUPERIOR
16	0701375487	POLO JARAMILLO WOLNEY FRANCISCO	EL ORO	MASCULINO	30	CUARTO NIVEL
17	0500673900	RIVADENEIRA MIÑO FRANCISCO OSWALDO	COTOPAXI	MASCULINO	48	CUARTO NIVEL
18	0300570447	RIVERA SUAREZ LUIS AURELIO	CAÑAR	MASCULINO	63	CUARTO NIVEL
19	0905936803	RODRIGUEZ CALLE JOSE IGNACIO	GUAYAS	MASCULINO	60	CUARTO NIVEL
20	0906915038	ROMAN GARCIA GUSTAVO ADOLFO	GUAYAS	MASCULINO	50	CUARTO NIVEL
21	0702127713	SANCHEZ GARCIA MARIA DE LOURDES	PASTAZA	FEMENINO	45	CUARTO NIVEL
22	0924796113	SANCHEZ TEJADA EVELYN CAROLINA	LOS RIOS	FEMENINO	36	CUARTO NIVEL
23	0602409674	SEMPER CHAVEZ MARIA ALEXANDRA	CHIMBORAZO	FEMENINO	64	SUPERIOR
24	1756703599	SOMONTE HERNANDEZ MAGLENA	BOLIVAR	FEMENINO	37	CUARTO NIVEL
25	0915712087	TOALA MORA ALEX AUGUSTO	GUAYAS	MASCULINO	49	SUPERIOR
26	1201254362	TORRES SEGARRA JULIO CESAR	LOS RIOS	MASCULINO	44	CUARTO NIVEL
27	0918851833	TREJO VALDEZ DAYSI DEL PILAR	GUAYAS	FEMENINO	39	SUPERIOR
28	1707649214	VILLAGOMEZ ALVAREZ MARIA DOLORES	TUNGURAHUA	FEMENINO	42	CUARTO NIVEL
29	1309795670	VILLAVICENCIO CEDEÑO LAURA JOHANNA	MANABI	MASCULINO	29	CUARTO NIVEL
30	1754759155	VIRGILI JIMENEZ DAISY DE LA CARIDAD	MANABI	MASCULINO	40	CUARTO NIVEL

Los médicos legistas citados anteriormente son los beneficiarios de la evaluación, sin embargo de acuerdo a los datos e información recopilada, se puede decir que se tiene como único beneficiario del producto final de este estudio a la unidad de seguridad y salud ocupacional, ya que el plan de acción contiene información correspondiente a procedimientos y mecanismos con los cuales se puede evitar que ciertas variables existentes en el ambiente laboral de los médicos legistas lleguen a afectar su desempeño, la información que contiene el análisis puede ser útil como referente para la elaboración de manuales de prevención de riesgos en el trabajo, también identificando el nivel de calificación que se obtuvo de cada factor de riesgo se puede determinar si existen casos de afecciones psicológicas, es una herramienta útil también para que la unidad elabore nuevos parámetros en cuanto a la gestión de turnos del cargo evaluado, además sirve como insumo importante para la elaboración

de profesiogramas e incluso como fuente de información para generar puntuación extra en el perfil del cargo que fue objeto de estudio, es decir el beneficiario directo es el subsistema de seguridad y salud ocupacional y el beneficiario indirecto es la dirección a la que pertenece dicho subsistema, que es la dirección de talento humano de la Fiscalía General del Estado.

2.3 Interpretación

Desde la planificación, desarrollo y ejecución de este proyecto de intervención, se observó que el proceso pudo seguir los pasos trazados en una forma f gracias a la adecuada programación de las actividades, mismas que llevaron al logro de los objetivos planteados. Dentro del diagnóstico de la investigación se determinó como grupo de estudio al cargo de médico legista, gracias a los resultados obtenidos en el informe del estudio de factores psicosociales de riesgo aplicada a todos los cargos de la Fiscalía General del Estado. En el que dentro de sus recomendaciones, constaba la elaboración de medidas preventivas sobre el cargo de médico legista por tener el más alto porcentaje en cuanto a la presencia de factores de riesgo en su medio laboral.

Es preciso dar a conocer que existió la colaboración del personal que labora en la unidad de salud y seguridad ocupacional quienes guiaron la consecución de algunas de las actividades como:

- La sistematización de la evaluación en la plataforma del sistema de la Fiscalía General del Estado
- Programa de análisis de datos del test F-PSICO.

Además aportaron facilitando insumos necesarios tales como:

- La plantilla de servidores o distributivo.

- Informes realizados por el área de Salud y Seguridad Ocupacional sobre factores psicosociales de riesgo.
- Libros con temas de Estrés y Burnout.

El método utilizado para el estudio de los factores de riesgo presentes en el cargo de médico legista fue el test F-PSICO. El test de factores psicosociales F-PSICO, ayudó a dar un diagnóstico sobre los factores psicosociales de riesgo presentes en el cargo de Médico Legista, lo que nos brinda un panorama más claro y completo sobre las condiciones laborales de los profesionales de ese cargo. Esta herramienta se utilizó para recabar información acerca de la medición de los factores psicosociales de riesgo en el cargo de médicos legistas de la Fiscalía General del Estado, logró adquirir un análisis de 9 factores que pueden detectar la presencia de Burnout.

Mediante esta herramienta se cuantificaron varios factores de riesgo que se encuentran incidiendo negativamente sobre el grupo ocupacional que fue objeto de este estudio. Se determinaron con exactitud los factores detectados por medio de porcentajes arrojados por el programa de análisis de datos del test F-PSICO, los cuales son:

- Tiempo de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Demandas psicológicas.
- Participación y supervisión.
- Interés por el trabajador, compensación.

Como medidas correctivas para disminuir la presencia de los factores de riesgo detectados, se elaboró un plan de acción con las respectivas medidas de control y acciones a seguir para mitigar los efectos causados por estos factores de riesgo. Una

vez iniciado el estudio de factores psicosociales de riesgo se encontró la existencia de algunos inconvenientes en cuanto a la aplicación del plan de acción como herramienta correctiva sobre el ambiente laboral de los evaluados.

Una de las problemáticas que se pudo evidenciar dentro del proceso de ejecución del presente proyecto, fue que la Fiscalía General del Estado al ser una Institución del Servicio Público su gestión depende de políticas y lineamientos gubernamentales. Es así como la aplicación de un plan de acción generado a base del estudio de factores psicosociales de riesgo que se perciben en el desarrollo de las actividades laborales del cargo de Médicos Legistas, solo sería posible si se encontraría constando en un Plan Operativo Anual (POA) del área de Salud y Seguridad Ocupacional, el mismo que esté incluido dentro de la Planificación Estratégica elaborada por la Institución.

Por estos motivos, el presente Proyecto de Grado y su aplicación están sujeta a las autorizaciones correspondientes y a las gestiones que realice por su parte el área de Seguridad y Salud Ocupacional. Otro imprevisto del presente trabajo investigativo fue que tuvo retrasos en cuanto a la recolección de la información ya que al momento en que la fase de ejecución y monitoreo se puso en marcha, existió una transición de la máxima autoridad (Fiscal General del Estado) en la institución y consecuentemente el cambio de los directores de las diferentes direcciones de la Fiscalía General del Estado, incluida la dirección de Talento Humano por lo que fue necesario un análisis del proyecto con las nuevas autoridades para obtener las autorizaciones correspondientes y buscar la manera de implementar la evaluación de factores psicosociales de riesgo

dentro de la planificación estratégica para establecer las condiciones que debería tener la planificación anual de la dirección.

Además dentro de la evaluación se tuvo como imprevisto que, los beneficiarios de este proyecto, quienes en un inicio se encontraban dentro de una muestra compuesta por 62 Médicos Legistas fue fragmentada gracias a que un segmento del grupo objetivo/médicos legistas se integró al Ministerio del Interior, en este proceso prácticamente la mitad, es decir 28 de los 62 Médicos Legistas dejaron de mantener relación de dependencia directa con la institución. Es así como del número de servidores que se encontraban bajo la denominación del cargo de Médicos Legistas y tenían relación directa de dependencia con la Fiscalía General del Estado, solo quedaron 34 profesionales los mismos que se encuentran actualmente dentro de la Fiscalía General del Estado y formaron parte de la muestra para esta evaluación, a continuación se encuentra el detalle del imprevisto.

Tabla 10. Total de médicos legales con los que contaba la Fiscalía General del Estado.

MEDICOS LEGISTAS	
EN LA FISCALIA GENERAL DEL ESTADO	34
EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR	28
TOTAL	62

Elaborado por: Alomoto (2017).

De los 34 médicos legistas, 30 de ellos se sometieron voluntariamente a la evaluación.

Es decir que de la muestra de 34 profesionales de Medicina, tenemos un 11,76 % de ausencia con respecto al total de la muestra. Con todo lo antes expuesto se tiene una idea más clara sobre el desarrollo de la ejecución de las fases del proyecto, el

mismo que tuvo contratiempos en cuanto a la aplicación del plan de acción elaborado a base del estudio de los factores psicosociales de riesgo en los médicos legistas, es decir que el producto final de esta investigación no pudo desarrollarse en el campo de acción de este grupo ocupacional por las razones antes señaladas, es así como el resultado de este estudio tan solo sirvió de información acerca de las fuentes de los factores de riesgo en el medio laboral de los médicos legistas de la Fiscalía General del Estado y no como una herramienta útil para prevenir la incidencia de los factores de riesgo sobre los trabajadores, como se había planteado en el objetivo general de este proyecto.

En cuanto al plan de acción se elaboró varios objetivos con sus respectivas acciones a ponerse en práctica para mitigar los efectos que han venido siendo causados por la incidencia de los factores psicosociales de riesgo presentes en el cargo de médico legista, El Plan de acción se lo puede visualizar en la sección de anexos de la presente investigación.

2.4 Principales logros del aprendizaje

El conocimiento adquirido en base al desarrollo de este estudio fue enriquecedor por cuanto se llegaron a conocer ciertos factores de riesgo que se encuentran incidiendo negativamente en el desarrollo de las actividades laborales de los médicos legales de la Fiscalía General del Estado.

Esto fue posible gracias al análisis de dos variables fijadas dentro del objetivo general en la fase de diseño del proyecto. Una vez identificados los factores de riesgo, surgió la necesidad de buscar información acerca de cómo poder reducir el nivel de

impacto que estos factores de riesgo tienen en el trabajador con el fin de brindar bienestar a los médicos en este caso y procurar un mejor ambiente laboral.

Dentro del proceso de intervención existieron temáticas que debían desarrollarse con relación al bienestar del trabajador y los factores existentes en el medio laboral, mismos que inciden positiva o negativamente sobre el desarrollo de las actividades del profesional. Estos conocimientos fueron anteriormente adquiridos dentro de la formación universitaria, lo que facilitó la ejecución del tema dentro del campo de investigación, también fue útil manejar este tipo de conocimientos como ayuda en la elaboración de los métodos para prevenir el síndrome de Burnout.

Para la evaluación de los factores de riesgo en el cargo que fue objeto de estudio, se realizaron las gestiones respectivas para poder acceder a utilizar la plataforma del sistema de la Fiscalía General del Estado, la misma que fue de mucha utilidad y evitó que la evaluación resulte un proceso largo y costoso e incluso engorroso, ya que al ser un sistema que estaba al alcance de todos los servidores de la Fiscalía General del Estado a nivel nacional, no existió la necesidad de llegar de manera presencial a cada uno de los evaluados que se encontraban localizados en varias de las provincias del Ecuador, en su lugar solo se realizó la socialización de la evaluación por medio del correo institucional en el que contenía un instructivo con los pasos a seguir de manera sistemática, el cual fue dirigido a cada uno de los servidores que se encontraban dentro de la muestra tomada en cuenta para este proyecto.

Este medio de evaluación fue una excelente herramienta que facilitó la investigación en el tema y que fue de gran ayuda para la recolección y sistematización

de los datos obtenidos, por lo que es recomendable la utilización de medios tecnológicos como plataformas informáticas para investigaciones similares en donde se complique asistir de forma presencial a la aplicación de la evaluación.

En este caso en particular, es preciso hacer una revisión en cuanto al producto final del proyecto, ya que como se justifica en líneas anteriores, para que exista una implementación del plan de acción dentro del ambiente laboral del cargo evaluado, dicho plan debe constar dentro del plan operativo anual del subsistema de salud y seguridad ocupacional de la Dirección de Talento Humano y este a su vez debe encontrarse aprobado y constando dentro de la planificación estratégica de la Fiscalía General del Estado, por lo que sería recomendable analizar que herramientas elaboradas pueden ser aplicables a nivel institucional en el caso de las empresas públicas, las cuales necesitan como insumos indispensables la documentación y autorizaciones correspondientes.

Dentro de los insumos generados en base al desarrollo del presente proyecto se tiene:

- El test de evaluación de factores psicosociales de riesgo F-PSICO, subido en la plataforma del sistema de la Fiscalía General del Estado.

Herramienta que servirá de mucha utilidad para futuras evaluaciones de factores de riesgo en cualquiera de los cargos que constan en el manual de descripción y clasificación de puestos de la institución.

- El informe de los resultados producto de la evaluación.

Insumo útil para el subsistema de seguridad y salud ocupacional que puede ser tomado en cuenta en la elaboración de profesiogramas, manuales de prevención de riesgo, etc. De los objetivos planteados dentro de la fase de diseño del presente proyecto se pudo cumplir con los cuatro objetivos específicos que fueron trazados, con respecto al

objetivo general se puede decir que existieron contratiempos para que pueda ser plasmado en la realidad del campo de estudio, ya que como se explica anteriormente, no se contaba con las licencias de autorización correspondientes para que se pueda implementar el plan de acción elaborado con el presente estudio.

Durante la experiencia que mantuvo el proyecto de intervención, no se manifestaron elementos de riesgo ya que como se explica anteriormente el estudio de factores de riesgo fue posible a través de medios informáticos, lo que facilitó el proceso y evitó la exposición a riesgos en el contexto trabajado. La sistematización del test F-PSICO en la plataforma del sistema de la Fiscalía General del Estado, fue una gestión innovadora que surgió de la necesidad de realizar la medición de factores de riesgo a los médicos legistas de varias de las provincias del Ecuador, sin contar con un presupuesto para movilizarse a cada una de las provincias donde laboraban los médicos legales.

Esta realidad fue el motivante para buscar alternativas que permitirían alcanzar los objetivos que se plantearon para el proyecto de intervención. La sistematización del cuestionario del test F-PSICO en la plataforma del sistema que se maneja dentro de la Fiscalía General del Estado fungió como elemento innovador sobre los médicos legistas en cuanto a la facilidad de su aplicación, la cual no necesitó convocar a la muestra de evaluados a un determinado lugar e hizo rápida y práctica la recolección y sistematización de resultados para su posterior análisis. La consecución del proyecto no tuvo incidencia a nivel de salud mental para los evaluados ni para el resto de personas involucradas en su realización, se presume que el personal evaluado mantuvo esperanzas en cuanto a las posibilidades de mejorar su ambiente laboral después de la evaluación de los factores que les afectan negativamente.

1.5 Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

Mediante los datos analizados en la evaluación de factores psicosociales de riesgo, se logró determinar cuáles de ellos se encontraban en niveles críticos y cuantos se encontraban directamente relacionados con el síndrome de Burnout, para posteriormente tomarlos como referencia en la elaboración del plan de acción. Esta investigación, fue realizada de acuerdo a la planificación de las actividades formuladas para alcanzar los objetivos propuestos dentro del marco teórico en la fase de diseño del proyecto.

Gracias a los indicadores planteados se pudo dar seguimiento a la ejecución del proyecto mediante datos cualitativos y cuantitativos de las actividades trazadas. En cuanto a los datos arrojados dentro del informe de resultados del estudio de los factores psicosociales de riesgo presentes en el cargo de médico legista, se obtuvieron los siguientes factores con porcentajes muy elevados de riesgo, en otras palabras los factores que se detallan a continuación, se encuentran afectando directamente sobre el ambiente laboral de los médicos legistas de la Fiscalía General del Estado. En base a estos resultados, se elaboró la metodología que serviría como prevención dentro del plan de acción para evitar el Burnout en el cargo, las acciones y objetivos del plan de acción elaborado se pueden visualizar en la sección de anexos del presente trabajo.

Recomendaciones:

Se recomienda, que deben existir frecuentes seguimientos sobre los factores de riesgo existentes en el ambiente laboral de los trabajadores.

Se recomienda aplicar esta evaluación de riesgos psicosociales a todos los cargos que constan en el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos de la Fiscalía General del Estado, ya que mediante este estudio, se pudieron localizar varios factores que afectan el desarrollo de las actividades laborales en el cargo evaluado.

La aplicación de la evaluación a todos los cargos de la institución dará como resultado, el análisis de los factores que se encuentran afectando el desempeño de los servidores en toda la organización, lo cual será beneficioso para planificar metodologías y acciones que mejoren las condiciones de trabajo en la institución.

Incluir esta evaluación en el Plan Operativo Anual (POA) del área de Salud y Seguridad Ocupacional, el mismo que debería estar incluido dentro de la Planificación Estratégica elaborada por la Institución, con la finalidad de que se asigne presupuesto para la consecución de este análisis que tiene como finalidad favorecer las condiciones laborales de la Fiscalía General del estado.

Con el fin de mejorar las condiciones de médicos legistas de la Fiscalía General del Estado, se ha llegado a establecer que la Institución debe Realizar un estudio para que se haga énfasis en la redistribución de las tareas, es decir a actualizar las actividades

por puesto de trabajo, a fin de establecer lo que debe hacer una persona en cada puesto de trabajo;

Redefinir las exigencias laborales, mediante la asignación de turnos eficaces, cuidando que las personas se perciban que están tratados de una manera ecuánime, que no existan diferencias ni favoritismos entre ellos.

1.6 Referencias:

Carlin, M., y Garces, E. (enero de 2010). http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf. Recuperado el 05 de agosto de 2017, de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

Ecuador, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Registro Oficial.

Edelwich, y Brodsky. (1980). *El Síndrome de Burnout*. Berlín, springer.

Fernando Mantilla Consultores. (2016). Informe final de los factores psicosociales en los cargos de la Fiscalía General del Estado. Quito, Ecuador.

Fiscalía General del Estado. (2012). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Quito: Autor.

Floria, P. M. (2013). Control de Estrés Laboral. Madrid: Fundación Confemetal.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2006). Instrumento andino de Seguridad y Salud en el trabajo. República del Ecuador, CAASS.

INSHT. (2011).

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf). (I. N. Trabajo, Editor) Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)

Moreno Toledo, A. (2016). *<http://psicolatina.org/11/burnout.html>*. Recuperado el 12 de agosto de 2017, de <http://psicolatina.org/11/burnout.html>

OIT. (1998). ENCICLOPEDIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

1.6 Anexos.

Anexo 1

CUESTIONARIO TEST F-PSICO POR FACTOR DE RIESGO

1.- TIEMPO DE TRABAJO

1. ¿Trabajas los sábados?
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

2.- AUTONOMÍA

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

3.- CARGA DE TRABAJO

- Presiones de tiempo

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:
24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- Esfuerzo de atención

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?
30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Calidad y dificultad de la tarea

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

4.- DEMANDAS PSICOLÓGICAS

33. En qué medida tu trabajo requiere:

- Aprender cosas o métodos nuevos
- Adaptarse a nuevas situaciones
- Tomar iniciativas
- Tener buena memoria
- Ser creativo
- Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

- Tus superiores jerárquicos
- Tus subordinados
- Tus compañeros de trabajo
- Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

5.- VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

- Tus superiores
- Tus compañeros de trabajo
- El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)
- Tu familia y tus amistades

6.- PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

- Introducción de cambios en los equipos y materiales
- Introducción de cambios en la manera de trabajar
- Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios
- Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo
- Cambios en la dirección o entre tus superiores
- Contratación o incorporación de nuevos empleados
- Elaboración de las normas de trabajo

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

- El método para realizar el trabajo
- La planificación del trabajo
- El ritmo de trabajo
- La calidad del trabajo realizado

7.- INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

- Las posibilidades de formación
- Las posibilidades de promoción
- Los requisitos para ocupar plazas de promoción
- La situación de la empresa en el mercado

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

8.- DESEMPEÑO DE ROL

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

- Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)
- Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)
- La cantidad de trabajo que se espera que hagas
- La calidad de trabajo que se espera que hagas
- El tiempo asignado para realizar el trabajo
- La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

- Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos - humanos o materiales
- Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos
- Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional
- Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)
- Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

9.- RELACIONES Y APOYO SOCIAL

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

- Tus jefes
- Tus compañeros
- Tus subordinados
- Otras personas que trabajan en la empresa

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

- Los conflictos interpersonales
- Las situaciones de violencia física
- Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales.)
- Las situaciones de acoso sexual

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema
- tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- no lo sé

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

Anexo 2

PLAN DE ACCION PARA EVITAR EL BUROUT EN LOS MEDICOS LEGISTAS DE LA FGE		
FACTOR DE RIESGO	OBJETIVOS	ACCIONES
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	Definir claramente los responsables de realizar la toma de decisiones en cada Área de trabajo	Socializar responsabilidad para la toma de decisiones en cada area.
	Optimizar tiempo, evitando burocratizar las acciones a tomar	Socializar a nivel nacional, los responsables de toma de decisiones.
INTERES POR EL TRABAJADOR	Mejorar las condiciones físicas del lugar del trabajo	Poner en conocimiento de las Direcciones y Unidades pertinentes (TICS, Infraestructura, Bienes) el malestar existente por falta de equipos, espacio físico, estaciones de trabajo, etc. Solicitar se realice levantamiento de información de los recursos que falten. Hacer seguimiento si se han realizado adquisiciones y realizar los ajustes respectivos
		Elaborar un programa de orden y limpieza
		Incorporar en el POA, planes de construcción y adecuación de instalaciones, que cubran aspectos de infraestructura que permitan precautelar la vida y salud de los servidores, espacios físicos, estaciones de trabajo, etc. en las fiscalías a nivel nacional.
	Mejorar las herramientas y equipos de trabajo	Implementar los equipos tecnológicos en una relación directa con el incremento de la nómina de servidores.
	Adecuar las condiciones de movilización del personal	Implementar un programa de asignación de funciones de acuerdo a la dirección domiciliaria.
	Mejorar la distribución de carga laboral	Realizar turnos justos y equitativos 2. Completar las vacantes existentes; y en puestos como Médicos Legistas contar con back-ups

	Compensar al personal por tiempo adicional de trabajo	Pagar horas extras oportunamente
DEMANDAS PSICOLOGICAS	Fortalecer el proceso de inducción	Elaborar y un programa integral de inducción Implementar la inducción de manera obligatoria al ingreso del personal y proporcionar reinducción al personal actual
	Regularizar el estado laboral para proporcionar estabilidad en el personal y no afectar la parte emocional	Gestionar con las autoridades pertinentes el presupuesto necesario para cubrir las necesidades de personal
	Establecer tamaños y distribución de espacios físicos por sitio de trabajo para determinar el disconfort en los mismos	Solicitar a Infraestructura de la DAF, levantamiento de la información a nivel nacional
CARGA DE TRABAJO	Disminuir tensiones ocasionadas en base excesiva carga de trabajo	Aprobar y respetar las vacaciones que corresponden al personal
		Implementar personal back up para reemplazos en permisos, vacaciones, licencias, etc.
		Gestionar cubrir las vacantes existentes para que el personal realice menos turnos mensualmente
		Gestionar cubrir las vacantes existentes y back up para que el personal realice menor cantidad de turnos mensualmente
		Programar y gestionar turnos
TIEMPOS DE TRABAJO	Preservar la integridad física y psicológica de los colaboradores	Gestionar la contratación de más profesionales para el cargo
		Reducir en lo posible los lapsos de turnos en días festivos
		Distribuir los turnos de trabajo equitativamente entre los profesionales del cargo
		Incentivar de manera económica la realización de turnos