

AGSP/SC-A01-1335-2017

04 de diciembre de 2017

Licenciado
Luis Gustavo Mata Vega
Ministro

Asunto: Informe de auditoría N° 01-076-2017 CI/SC, sobre los resultados de la determinación del “Síndrome Quemado” en la Dirección Regional de Cartago.

Estimado señor:

En cumplimiento de los objetivos del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General para el año 2017 y en atención a la auditoría desarrollada durante el primer semestre del año en curso en la Dirección Regional de Cartago, se remite para su conocimiento el informe supra referido, concerniente a la aplicación del instrumento “Maslach Burnout Inventory (MBI)” para determinar el grado de afectación del Síndrome de Quemado (Burnout) en los funcionarios asignados en las jefaturas policiales distritales y cantonales de dicha Dirección Regional.

El instrumento compuesto por un cuestionario de 22 preguntas, determina las manifestaciones por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que pudiera tener ese personal

Los resultados del análisis han sido revisados en conjunto con personal calificado del Departamento de Salud Ocupacional y de la Sección de Psicología Institucional.¹

Se expuso el día jueves 30 de noviembre de 2017, en presencia de los funcionarios: Comisionado Enrique Arguedas Elizondo –Director Regional-, Agente Edward Martínez Espinoza –Oficial Administrador-, Licda Alejandra Madriz Barquero –Jefa de la Oficina de Mejoramiento y Control de la Gestión Institucional- Ing. Oscar Chinchilla González -Jefe de la Unidad de Riesgos de la Oficina de Mejoramiento y Control de la Gestión Institucional-, Lic. Javier Herrera Álvarez –de

¹ Dr. Gabriel Carmona Rojas. Jefe Departamento de Salud Ocupacional.
Dr. Sergio Rechnitzer Mora. Jefe Sección de Psicología.

la Dirección Administrativa Financiera-, Licda Jessica Mairena Castro –Analista de la Dirección General de la Fuerza Pública- y Licda Jenny Calvo Castillo –Analista de la Dirección General de la Fuerza Pública-, Dr. Gabriel Carmona Rojas del Departamento de Salud Ocupacional y Dr. Sergio Rechnitzer Mora del Área de Psicología Institucional.

No hubo observaciones que afectaran el fondo y forma del informe, por parte de los presentes en la exposición.

Las actividades del estudio se realizaron de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), emitidas ambas por la Contraloría General de la República.

No omito recordar que su Despacho, según el artículo N° 37 de la “*Ley General de Control Interno*”, dispone de un lapso de treinta días hábiles para ordenar el cumplimiento de las recomendaciones de este informe, o en su defecto proponer a esta Auditoría General opciones alternativas para solucionar las debilidades que se mencionan.

Dejándolo informado, suscribe,

Douglas Elioth Martínez
Auditor Interno

Dap/VSE
 Archivo

I. Resultados Obtenidos

Para los efectos del presente estudio, el “Maslach Burnout Inventory (MBI)” se aplicó con un criterio puro de auditoría, con el propósito de medir la probabilidad de afectación del Síndrome de Quemado (Burnout) a 18 jefaturas de la fuerza policial de la Dirección Regional de Cartago.

De acuerdo con las respuestas dadas en referencia a los tres identificadores: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, mostradas en el documento: *Ced_Sumaria_Burnout_DR3_04_Definicion*, solo en tres casos, equivalente al 16,7% del total, se visualiza la posibilidad de diagnosticar el síndrome. Reflejando un panorama favorable en el nivel global (Ver Gráfico 06).

En consonancia con la *Ced_Sumaria_Burnout_DR3_05_Nivel*, que resume por nivel las ponderaciones de las respuestas al cuestionario, también se aprecia que los ítems del agotamiento emocional y de la realización personal, si evidencian síntomas del Síndrome de Burnout en el grupo estudiado, dejando latente la necesidad de profundizar con el apoyo especializado de áreas como Psicología, Salud Ocupacional, Recursos Humanos, entre otras, en el análisis de las causas que afectan a esta fuerza policial y adoptar las medidas preventivas que contribuyan a minimizar el riesgo (Ver Gráfico 07).

Para el indicador del agotamiento emocional el nivel de afectación por el Síndrome es alto para el 50% de los encuestados (Ver Gráfico 08).

En el ítem de la despersonalización, el nivel alto del Síndrome, se ubica en el 22,2%, sin ocasionar perjuicios en el desenvolvimiento del grupo (Ver Gráfico 09).

También es preocupante, que en lo referente a la realización personal se haya determinado un nivel bajo para el 55,6% de los encuestados (Ver Gráfico 10).

Al evidenciarse el nivel alto del Síndrome de Burnout en relación con el agotamiento emocional y el nivel bajo respecto a la realización personal, en la mayor proporción de los encuestados en el estudio, conlleva a favorecer el propiciar condiciones de trabajo enfocadas a prevenir eventuales consecuencias negativas e indeseables generadoras de situaciones de agresividad, violencia, corrupción, entre otras, que podrían devenir de la gran responsabilidad y elevados niveles de estrés implícitos en el quehacer cotidiano de esa fuerza pública.

La condición explicitada con anterioridad, encuentra su origen en la limitada acción de la Administración para prevenir condiciones negativas del ambiente

laboral y que constituyen eventuales detonantes del Síndrome de Burnout. A su vez, es latente que derive en efectos nocivos para la Regional Tercera, en vista del inminente incremento de aspectos como el deterioro del clima organizacional, la merma de la productividad laboral, entre otros.

II. CONCLUSIÓN

La valoración del Síndrome de Quemado (Burnout) en la Dirección Regional Tercera refleja un panorama global favorable. Solo identifica tres casos concretos con probabilidad de padecer del síndrome, así definidos por los criterios de aplicación del instrumento, al mostrar un nivel alto en los dos primeros indicadores y un nivel bajo en el tercero. Esto, a pesar de que para el 50% de los encuestados el nivel es alto para el indicador del agotamiento emocional y en el 55,6% el nivel es bajo para el indicador de la realización personal.

III. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de que en la Regional Tercera se administre en forma óptima el riesgo, ante las incidencias que pudiesen devenir en el clima organizacional por los efectos del Síndrome de Quemado (Burnout), se recomienda a su despacho ordenar a las instancias competentes, las siguientes acciones:

3.1) A la Máster Bernardita Marín Salazar, Viceministra Administrativa:

1.) Ordenar al Ingeniero Randall Vega Blanco, Director General Administrativo Financiero, que ejecute las siguientes acciones:

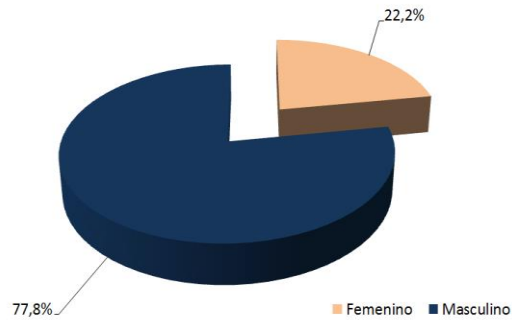
a.) Ordenar al Dr. Gabriel Carmona Rojas, Jefe del Departamento de Salud Ocupacional, coordinar con el Dr. Sergio Rechnitzer Mora Encargado del Área de Psicología Institucional, a efecto de analizar la viabilidad de efectuar un diagnóstico integral del Síndrome de Quemado (Burnout) para las jefaturas policiales de la Dirección Regional Tercera - Cartago.

3.2.) Ordenar al Comisario Juan José Andrade Morales, Director General de la Fuerza Pública, para que a la luz de los resultados del presente estudio coordine con el Área de Psicología del Departamento de Salud Ocupacional Institucional, el desarrollo de actividades que minimicen en lo conducente los efectos del Síndrome de Quemado (Burnout) en las jefaturas policiales asignadas a las distintas delegaciones y distritales de todas las Direcciones Regionales de la Fuerza Pública.

El plazo de cumplimiento para estas recomendaciones se estipula en 60 días hábiles a partir del recibo formal de la instrucción superior.

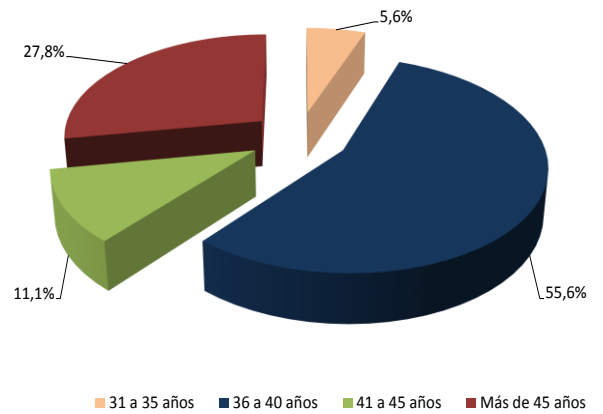
Anexos

Gráfico 01:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Clasificación de las jefaturas policiales por género



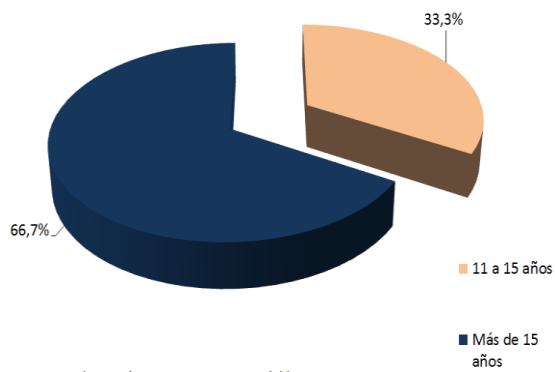
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_01_Variables

Gráfico 02:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Distribución por edad



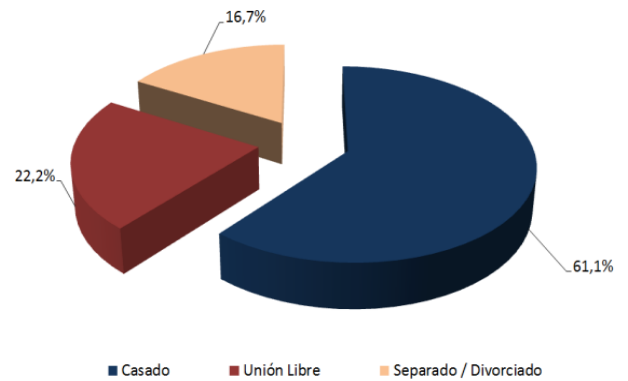
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_01_Variables

Gráfico 03:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Antigüedad Laboral



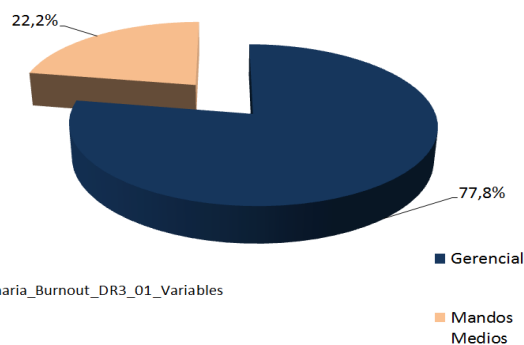
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_01_Variables

Gráfico 04:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Estado Civil



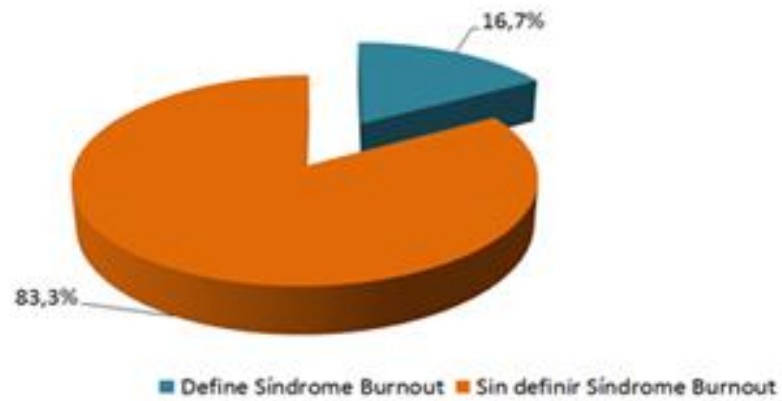
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_01_Variables

Gráfico 05:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Rango Jerárquico



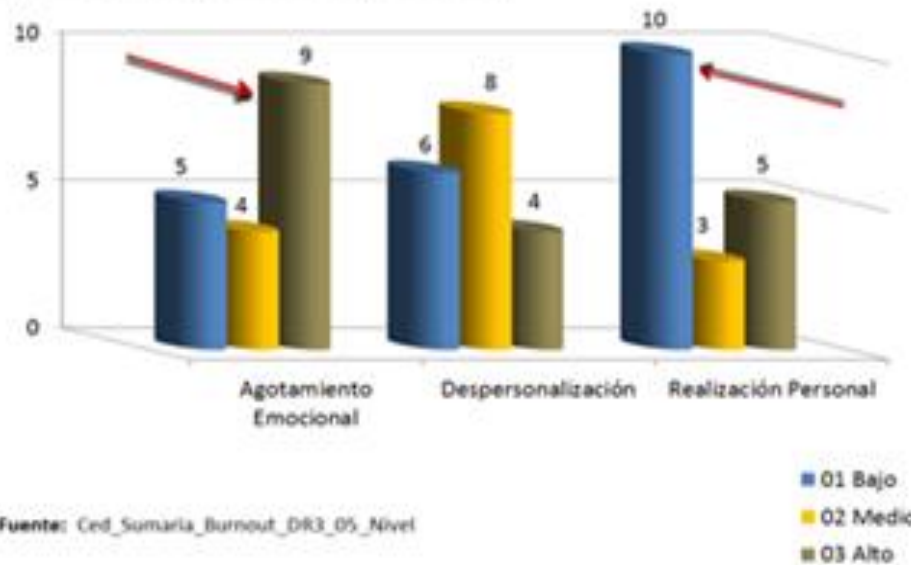
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_01_Variables

Gráfico 06:
Dirección Regional Tercera, Cartago
Determinación del Síndrome Burnout



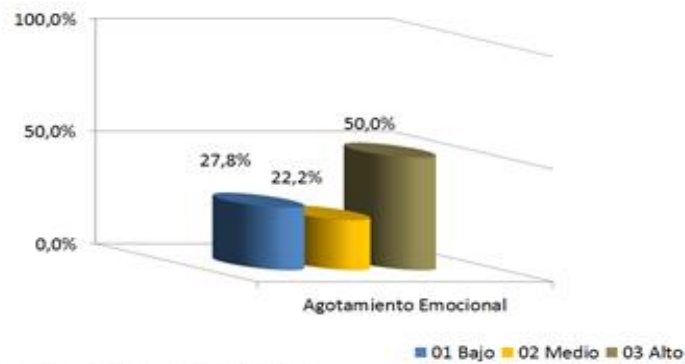
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_04_Definicion

Gráfico 07:
Dirección Regional Tercera, Cartago
Síndrome Burnout por Indicador (Cantidades)



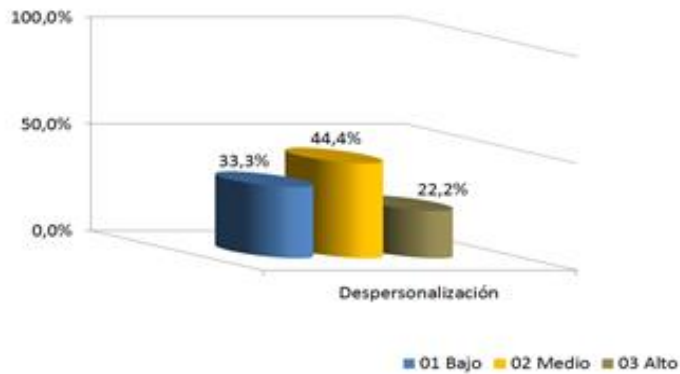
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_05_Nivel

Gráfico 08:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Determinación Síndrome Burnout



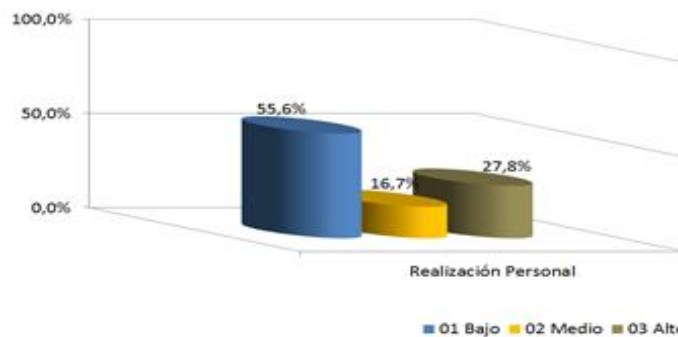
Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_05_Nivel

Gráfico 09:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Determinación Síndrome Burnout



Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_05_Nivel

Gráfico 10:
 Dirección Regional Tercera, Cartago
 Determinación Síndrome Burnout



Fuente: Ced_Sumaria_Burnout_DR3_05_Nivel