

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

**CASO "ESTRATEGIAS PARA EVITAR EL ESTRES EN LOS FUNCIONARIOS
JUDICIALES DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA
ATLANTICA, QUE ADEMAS CONTRIBUYE A MEJORAR LA ATENCION
AL PUBLICO"**

ULACIT, SAN JOSE

Lizzie Avila Barahona, 950898

**Informe de tesis de graduación presentada ante el Programa de Administración de
Negocios, como parte de los requisitos para optar por el grado de Licenciatura**

**San José, Costa Rica
Agosto, 2005**

DEDICATORIA

A Dios, especialmente, por permitirme salir adelante con tenacidad en este trabajo de investigación.

A mis padres, por su significativo apoyo, su insistencia fue mi gran fuente de motivación.

También a mi hijo Jermaine, por su comprensión y palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a Dios todopoderoso por haberme abierto una nueva oportunidad de crecer en el plano académico y profesional. Por la fuerza y la destreza que me ha permitido concluir de manera satisfactoria esta nueva etapa.

Muy especialmente a mis padres que con su ejemplo y consejos me ha determinado a luchar tesoneramente. Han sido mi fuente de inspiración. A mi hijo Jermaine por su apoyo y cariño incondicional

Asimismo agradezco al personal del Poder Judicial por la colaboración y apoyo desinteresado en la recopilación de la información que sirvió para la presentación de este informe.

INDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice.....	iii
Introducción.....	v
Justificación del caso.....	1
Estructura del caso.....	2
Selección de Tema y Contenido.....	2
Tema Central.....	2
Justificación curricular del caso dentro del curso.....	2
Identificación de los prerrequisitos Académicos para el análisis del caso.....	3
Objetivos de Enseñanza.....	3
Grado en el cual los objetivos serían alcanzables.....	3
Asuntos Principales de Discusión.....	4
Identificación de los temas principales de Discusión.....	4
Grado de Coherencia de los Temas.....	5
Elaboración de la Primera Tabla de Contenido.....	5
Conceptos, Modelos y Técnicas para ser aplicados en el análisis del caso.....	5
Confidencialidad.....	7
Asesoría.....	7
Limitaciones principales de la tarea.....	7

Reseña Histórica.....	8
Problemática.....	9
Ambiente Interno.....	11
Ambiente Externo.....	13
Alternativas de Solución.....	13
Plan de Acción.....	14
Bibliografía	
Anexos	

INTRODUCCION

La mayoría de las empresas o instituciones que brindan algún tipo de servicio, tienen un objetivo primordial; *procurar dar un servicio de buena calidad a sus clientes y a la vez asegurarse de que estén satisfechos con el servicio brindado.*

Es por esta razón que dichas empresas desde hace cinco años aproximadamente se han dado a la tarea de cumplir o mejorar dicho objetivo, dándole la importancia necesaria, hoy día lo podemos observar por ejemplo en los supermercados, cuando hacen encuestas a los consumidores, cada cierto período, para saber si se sienten a gusto con el servicio que se brinda y si no es así, que expresen su inquietud, también podemos notar en algunas Instituciones el uso del buzón de sugerencias lo que le permite al jefe o encargado darse cuenta a tiempo de cuáles pueden ser las alternativas de solución.

El Poder Judicial no podría ser la excepción, y siendo una institución responsable de un servicio esencial, cuya función primordial es el ser humano con sus limitaciones, resulta de especial interés dar inicio al estudio de los factores que influyen en el estrés laboral del Poder Judicial del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica y cómo mejorar el servicio al usuario.-

JUSTIFICACION

Se escogió realizar el seminario de graduación enfocado a la escritura de un caso, porque esta modalidad contribuye en gran manera a desarrollar en el estudiante la aptitud analítica aplicada a cualquier rama del saber, lo que le permite de manera más libre y espontánea, aplicar los conocimientos adquiridos, a lo largo de la carrera, en las diferentes disciplinas, a resolver los problemas que surjan dentro del entorno empresarial.

Otro aspecto importante con esta nueva modalidad es que llega a ser una herramienta muy útil, tanto para el estudiante que lo está aplicando en el momento, toda vez que le permite encontrarse con los diferentes problemas que enfrentan las organizaciones, como para las futuras generaciones, por constituir un marco de referencia.

Se hace interesante el grado de realismo que se obtiene de la aplicación de esta modalidad, toda vez que al estar en contacto con la problemática que vive en ese momento la organización, al ser parte de ella, le permite al estudiante hacer un análisis crítico sobre hechos muy concretos, que contribuye a la obtención de respuestas acorde con la realidad que se vive.

Cabe mencionar que el estudiante que realiza esta modalidad de escritura de caso debe tomar en cuenta que al elaborar el mismo debe hacerlo de manera que el lector quede convencido de lo que se expone y de la solución que se le da al problema, de ahí la importancia del manejo de las disciplinas y de la problemática en sí.

ESTRUCTURA DEL CASO

SELECCIÓN DE TEMA Y CONTENIDO:

1- TEMA CENTRAL: Justificación Curricular, Utilidad Accesibilidad

1.a) Especificar Claramente el Tema Central del Caso:

“ ESTRATEGIA PARA EVITAR EL STRESS EN LOS FUNCIONARIOS JUDICIALES DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA, QUE ADEMAS CONTRIBUYE A MEJORAR LA ATENCION AL PÚBLICO.

1.b) Justificar Curricularmente el caso dentro de un curso:

- Comportamiento Organizacional

Analizar las estrategias de Comportamiento Organizacional entre los funcionarios de la organización.

Identificar factores de riesgo en el ambiente laboral.

Desarrollar destrezas y habilidades básicas para mantener un ambiente laboral favorable en la empresa.

Analizar los métodos para la gestión de solución de conflictos en el ámbito organizacional.

- Toma de Decisiones y la Planeación:

Implementar modelos de toma de decisiones en función de las necesidades de la empresa, dándole énfasis al Recurso Humano.

Definir los parámetros necesarios para determinar los modelos de toma de decisiones más adecuados para la organización.

Valorar a fondo los puntos básicos para una planeación eficaz.

1.c) Identificar los prerrequisitos Académicos que deben llenar los estudiantes para el análisis del caso:

Tener conocimiento de los conceptos básicos del Manejo del Recurso Humano, las diferentes actitudes que presenta el comportamiento organizacional ante diferentes situaciones, así como conocimientos de los puntos básicos que se deben tomar en cuenta a la hora de planear, en síntesis conocimiento de administración general.

2. OBJETIVOS DE ENSEÑANZA

2.a) Definir los objetivos de enseñanza del caso:

- Aplicando los conocimientos que ya se adquirió en la disciplina a lo largo de la carrera que permita determinar el método de planeación óptimo para la empresa.
- Desarrollar los parámetros necesarios para realizar un diagnóstico adecuado para la empresa.
- Desarrollar destrezas y habilidades que le permitan mantener un ambiente laboral apropiado.
- Analizar estrategias para brindar un adecuado servicio al cliente.
- Estudiar el papel importante que realiza el Recurso Humano dentro de la organización.

2.b) Establecer el grado en el cual esos objetivos serían alcanzables en el período de clase más el tiempo de Preparación:

La escritura del caso le va permitir al estudiante desarrollar aptitudes y destrezas en donde va poder confrontar lo aprendido en clase con la situación

real de una empresa, analizarlo de forma crítica, a la vez que va formando su propio criterio, y se puede apoyar en lecturas relacionadas con el manejo del Recurso Humano, la Toma de Decisiones, el Comportamiento Organizacional y cómo ofrecer un buen servicio al cliente. En la primera semana se les hace entrega del caso a resolver, se les da unos breves ejemplos y estrategias para resolver casos, ya que es una nueva modalidad, se les asigna la lectura del caso como tarea.

En la segunda semana se evacuan dudas y se revisa lo que hayan avanzado del trabajo, disponen de tres semanas más para resolverlo y presentarlo; para posteriormente discutirlo en clase.

3 ASUNTOS PRINCIPALES DE DISCUSION:

3.a) Identificar cuáles serían los temas de discusión en el caso y cómo se vinculan con el tema central del caso:

Ambiente Organizacional; identificar cuál es el ambiente laboral de la organización, verificar si hay factores de riesgo en dicho ambiente.

Comportamiento Organizacional; analizar de qué manera influye el ambiente laboral o el comportamiento organizacional, la atención al público.

Estrategias de Servicio al Cliente; desarrollar estrategias que mejoren la atención al público que a su vez permita un ambiente laboral más adecuado.

Manejo del stress dentro de la organización, implementando estrategias que logren motivar al trabajador.

Toma de decisiones; idear un plan estratégico que permita solventar el problema aplicando las soluciones o posibles alternativas de solución acorde con la situación actual de la empresa.

3.b) Establecer el Grado de Coherencia que tendrán esos temas:

Ambiente Organizacional	25%
Comportamiento Organizacional	25%
Estrategias de Servicio al Cliente	25%
Manejo del Stress laboral	10%
Toma de decisiones	15%

4. TABLA DE CONTENIDO

4.a) Elaborar la primera tabla de contenido tan detallada como fuese posible

1. Breve Reseña Histórica de la empresa
2. Definición del Problema
3. Análisis del Ambiente Interno
4. Análisis del Ambiente Externo
5. Alternativas de Solución
6. Escogencia de la Alternativa de Solución Idónea
7. Justificación del Por qué esa Alternativa
8. Plan de Acción

5. CONCEPTOS, MODELOS Y TECNICAS A SER APLICADOS EN EL ANALISIS

DEL CASO

5.a) Identificar los contenidos teóricos que se requerirán para el análisis de casos:

Para implementar esta nueva modalidad de análisis de caso se hace necesario que el estudiante tenga conocimientos básicos de: Manejo de personal, o sea cómo administrar el recurso humano en una organización, saber que el personal tiene un papel muy

importante dentro de la organización y como tal necesita calidad de vida en el trabajo para poder producir eficazmente. Es importante también el manejo de conceptos sobre el comportamiento organizacional, la cual analiza y comprende las actitudes, los sentimientos, las percepciones, los motivos y el comportamiento de las personas dentro de un medio de organización. Asimismo la toma de decisiones es otro concepto relevante, ya que pone en práctica la toma de decisión en grupos para el bienestar organizacional, buscando tres puntos importantes la efectividad, la eficiencia y la satisfacción tanto para el trabajador como para la empresa.

5.b) Examinar si son coherentes entre sí:

Existe una relación bastante estrecha entre los conceptos teóricos y las técnicas aplicadas al análisis del caso, ya que esto es precisamente la estrategia de esta nueva modalidad y en su efecto ayuda a fortalecer la aplicación del mismo.

5.c) Examinar si hacen parte del Contenido Curricular del Curso o Cursos que son Prerrequisitos de este:

Efectivamente los conceptos aplicados en el análisis del caso son conceptos básicos que a su vez son necesarios para la realización del caso.

5.d) Estimar si serán aplicables en el tiempo de duración de la clase:

Al existir un conocimiento previo de los conceptos ya mencionados permite que el caso se desarrolle efectivamente en el tiempo planeado, de ahí la importancia de que el estudiante cumpla con dichos requisitos.

5.e) Determinar su relación con los objetivos de enseñanza del caso:

La idea de esta modalidad de análisis de caso es propiamente establecer un vínculo entre los objetivos de enseñanza con apoyo en bibliografía adicional que al final pueda

dar como resultado una valiosa herramienta tanto para las futuras generaciones de estudiantes como para la empresa evaluada.

6. CONFIDENCIALIDAD

6.a) Estimar cuáles asuntos confidenciales estarán involucrados en el caso:

Por la naturaleza de la institución investigada y por no ser de trascendencia en este estudio no se realiza ningún análisis en este sentido.

6.b) Estimar el grado en el cual esa confidencialidad permitirá elaborar un caso real, razonablemente completo y funcionalmente veraz:

La información que se utiliza en este caso no es confidencial, no en el nivel de esta investigación, por lo que no afecta la confidencialidad para ser un caso real y veraz.

7. ASESORIA

Debido a la índole de la Institución y por contar la misma con sus propios asesores, el análisis de este caso servirá como una colaboración y como herramienta para dicha Institución.

8. LIMITACIONES PRINCIPALES DE LA TAREA

No se dieron limitaciones que impidieran la realización del caso en investigación.

RECOPIACION DE LA INFORMACION

1. HIPOTESIS DE TRABAJO

Con alguna frecuencia la Administración Regional del Poder Judicial recibe quejas de los usuarios sobre malos tratos por parte del personal de despacho de los diferentes juzgados y tribunales. Con la recién inaugurada oficina Regional de la Contraloría de Servicios, y debido a la gran divulgación que se le ha dado a los derechos del usuario, se ha incrementado esas quejas que incluso han llegado a la Administración Central en San José.

En el ánimo de atender las crecientes denuncias, la Corte dispuso enviar personal especializado para tratar con el problema en todos sus niveles.

El caso en cuestión refleja la situación del ambiente laboral de la empresa y de qué manera influye en la atención al público, para lo cual se hace el análisis respectivo y se plantean posibles alternativas que contribuyan a la relación laboral entre los mismos funcionarios de la Institución que les permita a la vez trabajar en un ambiente de armonía y paz donde se vea reflejado en el buen servicio al cliente.

Lo anterior, dará como resultado que el funcionario se sienta útil y trabaje con más tenacidad y satisfacción al tiempo que el usuario se sienta satisfecho con el servicio que recibe y sobre todo desarrolle confianza en el sistema judicial, tan importante para la vida misma de ese pilar del Estado Social y de Derecho.

PODER JUDICIAL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA

RESEÑA HISTORICA:

Desde muy temprano de su vida independiente, Costa Rica se ha constituido como Estado Social y Democrático de Derecho. Mediante una reforma posterior, concretamente del 3 de junio de 1994, se introduce el aspecto ecológico.

Esta constituida por tres poderes con funciones distintas aunque relacionadas entre sí, pero con total independencia: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

El poder Judicial tiene el sagrado deber de velar e impartir justicia.

La función de impartir justicia es sumamente compleja y cada día se complica enormemente por los nuevos tipos penales, por las nuevas formas de delincuencia, la necesidad de atender los nuevos tipos de conflictos sociales, el crecimiento de la población, y el crecimiento sin medida de la burocracia estatal, producto de la politiquería.

Para la administración de justicia, el Poder Judicial se divide en Corte Suprema de Justicia, compuesta por cuatro salas: Sala Primera, Sala Segunda, Sala Tercera y Sala Constitucional o Sala Cuarta. Cada una integrada por cinco magistrados excepto la Sala Constitucional que tiene siete. Estos constituyen la unidad superior de justicia.

Luego están: Los Tribunales Civiles de Casación, de Familia, de Trabajo, Penales, de Ejecución de la Pena, Contravencionales, Juzgado de Pensiones Alimenticias, Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios, Juzgado de Tránsito, por todo el país.

PROBLEMATICA

Para realizar esa magna labor la Constitución Política, en su artículo 177 establece que en el proyecto ordinario de presupuesto de la República, se debe asignar al Poder Judicial una suma no menor al seis por ciento de los ingresos ordinarios calculado para el año económico.

De esa suma el Poder Judicial no sólo debe atender la materia propia de su cometido, sino la atención de construcción de los edificios que alberga sus oficinas, para el ejercicio de sus funciones.

Ese presupuesto que en un tiempo parecía suficiente y hasta demasiado, hace ya mucho tiempo resulta insuficiente para atender la gran gama de actividades de competencia del Poder Judicial.

Se debe tomar en cuenta el crecimiento de la población y el incremento de las funciones propias, lo que ha ameritado la construcción de nuevas edificaciones para las oficinas del Poder Judicial.

Es de destacar el gran auge de nuevas funciones creadas por ley asignadas al Poder Judicial, sin consideración alguna al aumento en los gastos y a la inflación que afecta por igual a todos, se mantiene el mismo porcentaje asignado desde muchos años, por la Constitución.

Esta sobrecarga de funciones sin transferencia de más recursos, han producido un colapso en el sistema de impartir justicia, con graves consecuencias para la sociedad y el propio personal.

En el caso concreto de los Tribunales de Justicia del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica, ésta empezó a brindar sus servicios, aproximadamente en 1970, en ese entonces se ubicaba en Limón centro, en los altos del correo.

Para entonces el personal era reducido. La población de Limón aún era muy pequeña.

Con la industria del cacao y el auge bananero, la población empezó a crecer significativamente, no en igual proporción el presupuesto.

Hubo necesidad, dado ese gran crecimiento, que se le dotara de una nueva infraestructura, que es la que actualmente ocupa, setenta y cinco metros al norte de las oficinas del Instituto Nacional de Seguros en esta ciudad de Limón.

Actualmente cuenta con quince despachos.

El número de casos a resolver, ha aumentado notoriamente en los últimos cinco años. Lo que también ha incidido en el aumentado significativo del circulante de expedientes que debe atender el mismo personal que antes atendía mucho menos expedientes. La afluencia de usuarios en los despachos buscando atención, ha incrementado de forma significativa, todo lo cual produce en el personal una situación de estrés: El mismo personal se ve obligado a atender a más usuarios en los despachos en las horas de oficina, con lo cual no queda tiempo para el trámite de las causas.

Como consecuencia de lo anterior han llegado constantemente en los últimos tres meses a la oficina de la Licenciada Maribel López, administradora del Poder Judicial del Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica; incapacidades del personal por motivo de estrés; por tal razón el médico decidió reunirse con la Licenciada López para comentarle sobre la situación, para analizar qué medidas se

pueden tomar para disminuir la cantidad de trabajadores en situación similar.

Por su parte el juez, que es quien recibe y observa con tristeza como se le acumula las causas nuevas sin que pueda siquiera atender las que tiene en trámite.

Toda esta situación produce pérdida de confianza en el sistema por parte de los usuarios, que en realidad son una gran mayoría, que por algún motivo han tenido que buscar alguna forma de atención desde estas oficinas públicas.

En consecuencia se han presentado a la oficina de la Licenciada. Magaly Vargas Jhonson, Sub- Contralora de Servicios de dicho Circuito Judicial, gran número de personas que no están conformes con el servicio que se les brinda, por lo que la Licda. Vargas ha tomado cartas en el asunto y en los últimos tres meses ha estado implementado estrategias para asegurar la calidad del servicio y así obtener usuarios satisfechos.

De ahí que es sumamente importante dotarla de todo lo que requiere para el eficaz y eficiente cumplimiento de sus fines. El sistema judicial es una vitrina para cualquier país: da confianza, porque crea paz y seguridad jurídica.

Un sistema colapsado envía un mensaje totalmente torcido de lo que es la paz, la tranquilidad, la estabilidad y la seguridad social, deseada por cualquiera para vivir en sociedad.

De nuevo se está ante esa amenaza que pide a gritos una atención oportuna. Una solución que pretenda dinamizar el sistema de justicia y que permita que el personal se libere del alto grado de estrés a que se ve sometido, a causa del trajín judicial, que cada vez se agrava con más causas y sin más personal de apoyo e incluso jueces.

Ambiente Interno:

La falta de capacitación del personal tanto para operar las computadoras de forma eficaz sacándole provecho a dichas herramientas y recursos, así como la preparación integral para la atención al público con sus diferentes situaciones.

La relación laboral entre los compañeros, el trato entre sí, debe prevalecer una relación de armonía y de paz.

El trato inadecuado que se le brinda al usuario por parte del funcionario por cuanto en muchas ocasiones son personas que llegan con sus problemas, un poco irritados por la situación que están pasando y aparte de eso quieren soluciones prontas a su problema.

El tiempo de espera del usuario cuando llega a consultar sobre algún expediente, ya que muchas veces en algunos despachos por el volumen de expedientes en trámite y el poco personal, dicha labor se hace menos práctica.

El ineficiente uso de la fotocopidora que permanece dentro del edificio de los Tribunales para el uso exclusivo del usuario, que la mayor parte de las veces no funcionan, solamente hay dos fotocopadoras, además sólo una persona la opera, lo que provoca grandes colas en la fotocopidora, que se ha venido mitigando autorizando que el expediente sea sacado de los Tribunales a cargo de un funcionario para utilizar fotocopidora fuera del edificio

Sacar un expediente fuera de los Tribunales supone toda suerte de problemas: Pérdida de folios, sustracción del expediente con consecuencias graves para el funcionario y la propia seguridad y resguardo de la causa que es función de los Tribunales

El aprovechamiento al máximo del personal supernumerario, el cual tiene como fin primordial sustituir vacaciones, incapacidades, permisos, o en su efecto algunas veces da apoyo a los despachos que estén a punto de colapsar.

En el año 2004 empezó a funcionar la Sub- Contraloría de Servicios en Limón, la cual tiene como fin contribuir a que en la prestación del servicio, en el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia, por lo que su labor contribuye en el análisis de este caso, por ser ahí donde llegan todas las quejas básicas del usuario y es la forma en que se controla también la calidad del servicio.

La Sub-Contraloría de Servicios pretende eficienciar la calidad del servicio, a partir tan sólo de resolver las quejas que recibe, que evidentemente no supone solución integral al problema.

AMBIENTE EXTERNO:

- La influencia directa de la globalización a nivel de Institución, ha obligado prácticamente a realizar diversas modificaciones para ir acorde con esas exigencias, principalmente en cuanto a la tecnología avanzada, lo que a su vez conlleva la capacitación del personal para así poder realizar una labor eficiente.
- La situación socioeconómica que se vive en el entorno, ha provocado que se reciben actualmente más denuncias en comparación a hace cinco años.
- Así como el surgimiento de nuevos delitos que se han creado.
- Falta de contenido presupuestario, lo que provoca que se trabaje con el mismo equipo y con el mismo personal.

ALTERNATIVAS DE SOLUCION

1. Implementar estrategias que ayuden a obtener un comportamiento organizacional más positivo; que elimine los factores de riesgo sea, eliminar la posibilidad de que hayan roces entre los mismos trabajadores, cuando el despacho está muy saturado, con el fin de reducir el nivel de estrés en los trabajadores; lo cual se podría lograr con charlas sobre el manejo del estrés, que ayuden a concientizar al empleado a realizar un cambio de actitud para mejorar la situación.
2. Utilizar métodos de gestión en la solución de conflictos, el cual le correspondería al departamento de la Sub-Contraloría de Servicios; ya que es el departamento encargado desde hace aproximadamente ocho meses, de recibir en forma directa el sentir del usuario, ya sea de forma positiva o negativa.
3. Es urgente la actualización de un servicio informático, para brindar un mejor servicio a los usuarios y al mismo tiempo reduce el tiempo de espera en los despachos de los usuarios, lo que favorece al mismo tiempo el ambiente laboral y en consecuencia evitan el estrés en el empleado.
4. Aplicar los modelos de toma de decisión tomando en cuenta el Recurso Humano. El administrador o la persona encargada de tomar decisiones, como primer punto debe manejar la información necesaria, ya sea en forma de gráficos o estados financieros, dependiendo del problema. En el caso que nos ocupa no es tan necesaria la parte contable ya que se trata del comportamiento organizacional básicamente. Es por esto que se hace necesario el manejo de información idónea para luego estudiarla y así poder tomar las decisiones apropiadas para dicho conflicto.

PLAN DE ACCION:

Se pretende poner en ejecución la alternativa de solución número tres:

Justificación:

El motivo por el cual se escoge esta alternativa con respecto a las otras alternativas de solución es porque se considera que al darle al público una herramienta que agilice la información en gran medida por ejemplo, las computadoras de consulta en este caso, va mejorar el servicio al cliente y además va a reducir el tiempo de espera en los mostradores de cada despacho, los empleados se van a poder dedicar a funciones propias del escritorio como lo es el hecho de resolver los expedientes en trámite, a la vez que disminuye la afluencia de consultas personales.

Mejorar la actualización de un servicio informático, para brindar un mejor servicio a los usuarios, a la vez que reduce el tiempo de espera en los despachos de los usuarios, favorece al mismo tiempo el ambiente laboral y en consecuencia evita el estrés en el empleado.

La forma de aplicar esta solución es implementado un Sistema Informático completo y actualizado, colocando al menos tres computadoras en el primer piso de los Tribunales del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica en donde el usuario con sólo tener el número de expediente a mano va poder ingresar al Sistema de Consulta y se va poder dar cuenta en cuestión de minutos en que estado se encuentra su expediente; si está en trámite, archivado, o con sentencia; de esta forma disminuye en gran medida el número de personas que llegan a los diferentes despachos solamente para este tipo de consulta y que además deben esperar de veinte a treinta minutos por lo menos para que se les atienda y se les indique el estado de dicho expediente. De esta manera se puede

aprovechar ese tiempo empleado al trabajo igualmente importante de escritorio en el ánimo de optimizar el esfuerzo en reducir el circulante.

Todo esto ha desencadenado lo que se conoce en el ambiente popular como “Estrés Laboral”, los psicólogos lo llaman el síndrome del “Burnout”, el cual describen como: el depósito extremo de un empleado, generado por el agotamiento excesivo.

El estrés laboral se puede manifestar de diversas maneras, por ejemplo: El cansancio emocional, también su estado de ánimo, a veces se les nota irritados y deprimidos; tampoco responde a la demanda de trabajo; a veces presenta nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad en casos ya un poco más severos.

Los problemas internos entre la empresa y el individuo son un factor que genera empleados quemados, o sea con el Síndrome del burnout”.

La desorganización en el ámbito laboral y el exceso de trabajo reducen la capacidad de rendimiento del empleado, lo que va en detrimento de la calidad del Servicio que se debe brindar al usuario y la agilidad para resolver los expedientes.

El manejo del estrés laboral, es un asunto que merece mucha atención, porque incide fundamentalmente en la eficacia y eficiencia institucional. Su solución o al menos su control conlleva beneficios en todo orden: Personal mejor dispuesto al trabajo útil y cliente satisfecho por el buen servicio.

Toda Institución debe darle a esta patología laboral, no sólo la importancia sino un trato institucionalizado, toda vez que puede afectar negativamente a toda la estructura organizacional, con graves consecuencias económicas y consecuentemente sociales.