

V

Aproximación Diagnóstica de los niveles de estrés en la población que labora en el segundo circuito judicial de Goicoechea

Licda. Jeannette Barboza Cascante*

SUMARIO

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- SITUACION ACTUAL.
- 3- OBJETIVO GENERAL.
- 4- RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN.
- 5- CÓMO ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL TEST “ES USTED PROPENSO AL ESTRÉS”.
- 6- RESULTADOS.
- 7- ANÁLISIS.
- 8-RECOMENDACIONES.

* Psicóloga

Servicio Médico Segundo Circuito Judicial de Goicoechea



1.- INTRODUCCIÓN:

El Poder Judicial es la única instancia que se encarga de regular la justicia a nivel nacional, por lo que la labor que realiza cada una de las personas contratadas en esta institución es de trascendental importancia para que todas las “causas” que ahí se manejan puedan tener una respuesta y cumplir así con el “Plan Estratégico del Poder Judicial 2000-2005: cuya visión es: “Ser una administración de justicia independiente, imparcial y eficiente, que garantice la protección de los derechos y libertades de la persona con igualdad y plenitud de acceso para todos, integrado por personal consciente de su elevada función en la sociedad, que inspire confianza, contribuya al desarrollo democrático del país y a la paz social”

Dicha visión se fundamenta en valores que guiarán el accionar institucional como son:

1. **Humanización:** El ser humano es el eje central de la administración de justicia.
2. **Independencia:** Actuar con independencia funcional, imparcialidad y objetividad; el juez en sus decisiones solo está sometido a la constitución y a la ley. El Poder Judicial ejercerá su función con independencia funcional, administrativa, económica y presupuestaria.
3. **Mística:** Actuar con vocación entrega, compromiso en el trabajo e identificación plena con las funciones que desempeña.
4. **Honradez:** Actuar con imparcialidad, decoro, legalidad y rectitud
5. **Transparencia:** Actuar en forma abierta y clara, permitiendo el control ciudadano y de los medios de comunicación. Las servidoras y los servidores judiciales están obligados a rendir cuentas de su gestión.
6. **Excelencia:** Actuar promoviendo la calidad y eficiencia en el servicio.

Como una forma de alcanzar estas propuestas, el Poder Judicial ha establecido 9 áreas estratégicas

de los cuales 4 se centran en fortalecer el Recurso Humano, una necesidad que desde hace 10 años atrás se venía sintiendo.

La contratación en 1994 de profesionales en salud mental (2 psicólogos y 1 Trabajador social), para que atendieran exclusivamente a los empleados judiciales, permite darnos cuenta que las instancias superiores han venido tomando consciencia de que el recurso humano requiere apoyo y alternativas más sanas que les permita aliviar o prevenir el deterioro en el área emocional. Para el 2004 esta postura es más clara al contar ya con cuatro profesionales en psicología, uno en psiquiatría y tres en trabajo social (Nombrados actualmente en la U.A.P), los cuales siguen siendo pocos ante la fuerte realidad laboral de todos los empleados judiciales del país.

El mejor ejemplo de un recurso humano desatendido fue el secuestro ejecutado contra los magistrados de la corte en 1993, por personas que eran empleados judiciales.

Es fundamental comprender un poco más el impacto que puede estar generando la forma actual de administración del Poder Judicial en cada uno de los trabajadores y poder establecer los abordajes más adecuados que ayuden a mejorar y modificar aquellos elementos que estén en contra de la obtención de la Visión, Misión y Valores propuestos en esta Institución.

La presente investigación, busca proveer de la información que nos concientice del efecto y consecuencias para todas aquellas personas cuyo material de trabajo es la violencia nacional.

2.- SITUACIÓN ACTUAL

Desde mi contratación como psicóloga de la Institución en 1994, he escuchado que el personal de todos los ámbitos vive en constante estrés. Ante las funciones asignadas a esta nueva área de trabajo, como son atención psicoterapéutica individual, abordar los conflictos interpersonales en oficinas judiciales, entrevistas, talleres de tratamiento, realizar labores preventivas y desarrollar investigaciones, he podido palpar de cerca aquellos comentarios.

Con la incorporación del Nuevo Código Procesal Penal y la Construcción del Edificio de Goicoechea, implementando el modelo de mega despachos aumenta la presión, principalmente en este II circuito judicial, por lo que los niveles de estrés son cada vez más altos ahogando al personal en todos sus niveles y ámbitos.

Como una manera de empezar a concretizar y verificar esta impresión, quiero presentar ante las autoridades competentes un primer intento de Diagnóstico de los niveles de estrés en el II Circuito Judicial de Goicoechea, con la colaboración que los estudiantes de la Universidad Católica en su proyecto de Trabajo Comunitario me brindaron.

Es importante indicar que el ordenamiento de la información en cuadros, la especificación de los datos, la graficación y la digitación de todo el documento final estuvo a cargo únicamente de la Licda. Jeannette Barboza por cuanto el Servicio Médico no cuenta con personal secretarial que asuma estas funciones.

Al ser la única Psicóloga en el Edificio de Goicoechea, los procesos psicoterapéuticos individuales y grupales no se paralizaron para concluir este estudio. En pequeños espacios, dentro y fuera de las horas laborales se estuvo redactando la presentación de esta investigación, por lo que es hasta septiembre de 2004 que se logra realizar su entrega oficial.

3.- OBJETIVO GENERAL:

Establecer una impresión diagnóstica de los niveles de estrés en la población que labora en el Edificio de los Tribunales de Justicia de Goicoechea.

Objetivos específicos

- 1- Clasificar la población, de acuerdo a su gravedad y el puesto que desempeña.
- 2- Detectar la población de riesgo en el edificio.

METODOLOGIA:

- Se confeccionó un listado de las oficinas que conforman el II Circuito Judicial de Goicoechea, así como el número de personas que integra cada uno, a partir de los listados que se solicitó a la administración del edificio y a cada administrador de despacho.
- Se dividió la población de manera que los tres estudiantes de psicología aplicarían el Test “Es usted propenso al estrés” el cual consta de 20 preguntas.
- Del 07 de Julio al 01 de Agosto del 2003 se procedió a la aplicación individual visitando cada estudiante de psicología los despachos designados dando una explicación del instrumento que se administró y el objetivo que se perseguía.
- Desde la segunda semana de Agosto del 2003 a Diciembre del 2003 dichos estudiantes procedieron, fuera de sus horas del Trabajo Comunal Universitario, a introducir toda la información en una base de datos para el posterior cruce de variables.
- En Enero del 2004 se entrega a la Licda. Barboza, dicha información, quien procede a obtener la especificación de datos que va clarificando los niveles de estrés en el Edificio de Goicoechea.
- Se ordena la información en cuadros y gráficos y se redacta el informe preliminar y final.

4.- RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN:

Los recursos necesarios fueron de carácter Humano, tanto Randall D’gracia, Katia Hernández y Patricia Quesada aportaron 100 horas, cada uno para llevar a cabo el proyecto, bajo la supervisión de la Lic. Jeannette Barboza C. quien fue la encargada del análisis, interpretación y ejecución del informe final ante el Consejo de Administración del Poder Judicial y posteriormente ante las Jefaturas superiores de la Institución.

5.- CÓMO ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL TEST “¿ES USTED PROPENSO AL ESTRÉS?”.

De acuerdo a las nuevas investigaciones sobre el estrés, se ha establecido que el estrés por sí mismo no es perjudicial a los seres vivientes, son sus extremos lo que perjudica. De esta manera se habla del estrés positivo y del estrés negativo. El estrés positivo es el nivel tensional asimilable por cualquier ser viviente, sin que cause trastorno alguno, más bien es beneficioso en cuanto genera motivación e iniciativa. Contrario a esto el estrés negativo es el nivel tensional excesivo cuyas consecuencias son perjudiciales a un ser viviente.

De acuerdo a estas definiciones la ausencia de estrés, no es indicativo de encontrarse sano física y mentalmente. El otro extremo, el vivir con niveles de estrés muy altos no indica que sea una persona muy productiva por el contrario cabe la posibilidad de que sufra una enfermedad que pondría en riesgo su vida.

El Test “Es usted propenso al estrés” es un cuestionario que consta de 20 preguntas, las cuales se contestan marcando un SI o un No. Al final se debe dar un valor de 25 puntos a todas las respuestas afirmativas (Anexo No1). Este instrumento permite ubicar el puntaje obtenido por cada persona de acuerdo a cuatro niveles de estrés:

De 0 a 100 puntos nivel estrés preocupante, indica desmotivación.

De 125 a 200 puntos nivel de estrés ideal.

De 225 a 300 puntos nivel de estrés que indica la presencia de sintomatología negativa:

Físicas: contracturas musculares, agotamiento, dolores de cabeza, colitis, gastritis, etc.

Emocional: ansiedad, angustia, estados depresivos, alteración del sueño, etc.

De 325 a 500 puntos nivel de estrés que indica condición de riesgo. Ante la vivencia de los síntomas anteriores, muchos se van agravando hasta colocar a una persona cerca de un infarto o derrame cerebral.¹

6.- RESULTADOS:

El Test “Es usted propenso al estrés” se administró a un total de 746 personas, lo que significa el 99% de la población que laboraba para el Segundo Circuito Judicial hasta agosto del 2003. Unicamente dos personas se negaron a contestar dicho instrumento.

Los resultados generales nos permite ubicar a la población de la siguiente manera (Anexo No 2, Diagrama: Resultados Generales por rango):

- 22% de los encuestados se ubicaron en un puntaje de 0 a 100 (Desmotivados)
- 30% de los encuestados se ubicaron en un puntaje de 125 a 200 (Estrés positivo)
- 29% de los encuestados se ubicaron en un puntaje de 225 a 300 (Estrés negativo)
- 19% de los encuestados se ubicaron en un puntaje de 325 a 500 (Estrés en riesgo)

De acuerdo a la presentación de datos en el cuadro N° 1 (Resultados de los niveles de estrés. Tribunales de Goicoechea) los resultados de la condición de estrés positivo o negativo de cada despacho se presenta a continuación:

1- Oficinas que se encuentran en tensión positiva pero tiende a la desmotivación:

- Tribunal Superior de Trabajo
- Juzgado Pensiones Alimentarias
- Juzgado Contravencional
- Juzgado de Violencia Doméstica.
- Juzgado de Violencia Doméstica (Turno)
- Juzgado Trabajo Menor Cuantía (Turno)
- Cárceles.
- Correo Interno
- Asesoría Legal

2- Oficinas cuya población se encuentra dividida entre la desmotivación y la tensión excesiva:

1 Vernier, Antonier. Cómo superar el estrés. Edicomunicaciones. 1993

- Tribunal de Casación Penal
- Juzgado Civil de Mayor Cuantía
- Oficina de Citaciones.

3- Oficinas que se ubican en un estrés positivo:

- Juzgado Contenciosos Administrativo.
- Juzgado Penal (Turno)
- Defensa Pública
- Archivo Criminal
- Contraloría de Servicios
- Servicio Médico II C.J.

4- Oficinas que se ubican en un estrés positivo con tendencia a subir:

- Juzgado de Tránsito
- Juzgado de Familia
- Juzgado Civil de Menor Cuantía
- Juzgado Trabajo Mayor Cuantía
- Tribunal Penal de Juicio
- Fiscalía de Turno.
- Administración
- Departamento Tecnología e información

5- Oficinas que se ubican en un estrés negativo:

- Tribunal Agrario
- Tribunal Contencioso Administrativo
- Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía
- Juzgado Penal
- Juzgado de Hacienda
- Juzgado de Hacienda (Turno)
- Oficina de Tesorería
- Trabajo Social y Psicología
- Recepción de Documentos
- Archivo

6- Oficinas en condición de riesgo:

- Ministerio Público
- Notificaciones

Especificando más los datos obtenidos se indicará la condición de esta población de acuerdo a los puestos que ocupan dentro de la estructura laboral(Cuadro No2) y los ámbitos en que se divide el Poder Judicial (Cuadro No 3):

Como se puede observar la mayoría de los puestos oscilan entre un estrés que indica la presencia de sintomatología negativa y el estrés de riesgo. Específicamente más del 50% del personal nombrado en el puesto de Fiscales de la república obtienen resultados que los ubica dentro de los niveles de estrés de riesgo.

De acuerdo a los Ambitos del Poder Judicial los resultados indican que se ubica en

1er lugar el AUXILIAR DE JUSTICIA con un 72 % de su población afectada negativamente.

2do lugar el ADMINISTRATIVO con un 70 % de su población afectada negativamente.

3er lugar el JURISDICCIONAL con un 69% de su población afectada negativamente.

7.- ANÁLISIS

La anterior aproximación diagnóstica de los niveles tensionales de la población que labora en el II Circuito Judicial evidencia datos preocupantes en cuanto al estado físico y emocional en que se encuentran laborando ya que como se evidencia en términos generales sólo un 30% de los 746 personas encuestadas indican mantener niveles de estrés positivos.

Así mismo al especificar la información por oficinas y puestos nos damos cuenta que aquellas área de mayor sensibilidad social son las que se encuentran en menor condición de poder ofrecer un adecuado rendimiento. No porque se nieguen a hacerlo sino que se encuentran en tal desgaste físico y emocional que humanamente les es imposible, aumentando sus estados tensionales ya que se une la frustración y angustia ante su situación.

En los últimos meses se ha escuchado el énfasis que se quiere dar a mejorar el servicio al usuario, pero si no tomamos conciencia de que al no contar con personal, que emocionalmente, pueda brindar este servicio con la calidad que se desea, continuar insistiendo en esta filosofía se convertirá más bien en otro elemento estresor y no en una realización laboral.

El Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH), de los Estados Unidos de Norte América, es la agencia federal responsable de hacer investigaciones y recomendaciones para la prevención de las enfermedades y heridas asociadas con el trabajo. Como parte de su labor ha realizado múltiples estudios del ESTRÉS en los lugares de trabajo.

De esta manera NIOSH indica que “el estrés de trabajo sigue cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.”

Las causas del estrés son múltiples, abarcando la vida privada de las personas, hasta las condiciones en que se labora, pero lo que si se ha establecido es que en los ámbitos laborales debe procurarse un equilibrio entre ellas. Detectar estas causas permitirá establecer estrategias preventivas y disminuir su impacto en la organización.

Algunas jefaturas continúan suponiendo que las condiciones estresantes de trabajo son un mal necesario, que las empresas deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones por la salud para seguir siendo productivos en la economía de hoy. “Pero las conclusiones de investigaciones cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el abstencionismo, la tardanza”, el aumento en las incapacidades, etc.

“Los estudios recientes de las organizaciones denominadas SANAS sugieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial. Una organización sana se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones, e invalidez en su personal y también está competitiva en el mercado. Las investigaciones de NIOSH han identificado unas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad. Unos ejemplos de estas características incluyen los siguientes:

1- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo.

2 Sauter, Steven y otros. “El Estrés en el trabajo”. Publications Dissemination, EID, 1998.

- 2- Oportunidades para el fomento de la carrera.
- 3- Una cultura de organización que valora al trabajador individual.
- 4- Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos.”²

Aunque no es posible dar una receta para prevenir completamente el estrés negativo, si es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención del estrés en organizaciones. NIOSH indica que para establecer un proceso para la realización de programas preventivos del estrés negativo, supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención y la evaluación.

En este momento estamos cumpliendo parcialmente con el primer paso de este proceso, pero los subsiguientes quedan a decisión de las autoridades del Poder Judicial, por cuanto implica tomar conciencia sobre esta realidad laboral, asegurar apoyo administrativo y dotar de personal profesional (Psicólogos) que lleve a cabo este programa.

Algunas técnicas que se han establecido para enfrentar y prevenir el estrés negativo son:

- 1- Desarrollo de un buen estado físico: El ejercicio aumenta la resistencia física y psicológica del individuo a los efectos del estrés.
- 2- Dieta adecuada: Tener un equilibrio energético para responder a las demandas.
- 3- Adecuadas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo.
- 4- Programas de relajación física, etc.

Esta claro, que el 70% de la población que labora en este momento para el II Circuito Judicial se encuentra en un estado emocional y físico preocupantes, que los hace más susceptibles a cometer errores, lentificar su trabajo, estar poco tolerantes entre sí y con el usuario.

Con este estudio se visualiza la punta del iceberg respecto a la salud mental y física de nuestros compañeros judiciales, por lo que es necesario implementar estrategias para empezar a hacerle frente y no volver a vivir la experiencia de 1993.

8.- RECOMENDACIONES:

- 1- Realizar estudios similares, en cuanto a detectar los niveles tensionales en los restantes circuitos judiciales del país.
- 2- Darle continuidad a estas impresiones diagnósticas ahondando con investigaciones psicosociales, que permitan establecer cuáles son las variables que están influyendo en la elevación del estrés en el ambiente laboral del Poder Judicial.

(Los puntos 1 y 2 pueden obtenerse, coordinando con Universidades como temas para los Trabajos Comunes, Tesis de Graduación o Investigaciones Dirigidas. Asignado uno o dos Psicólogos de la Institución para que Coordinen las investigaciones).

- 3- Ante la realidad del recurso humano con que cuenta en este momento el Servicio Médico del II C.J., iniciar la atención de aquellas oficinas que están catalogadas en condición de riesgo tanto a nivel de un estudio de ambiente laboral, como de parte del Departamento de Planificación , lográndose así abarcar interdisciplinariamente dichas oficinas.
- 4- Acoger algunas de las técnicas establecidas por múltiples investigaciones para el manejo y prevención del estrés negativo:
 - a) Autorizar el establecimiento de un área en el Edificio de Goicoechea, para la realización de ejercicios físicos y sesiones de relajación.

Es importante acotar a este punto, que desde mi llegada a este edificio en el 2001, como parte del plan de trabajo, estaba la realización de sesiones de relajación. Para mediados del 2004 se me informa que se adquirieron un total de 12 colchonetas para este efecto.

- b) Revisar los estudios de ambiente laboral realizados hasta la fecha para obtener información respecto a las variables que estén influyendo negativamente en el establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales en los despachos del II C.J., para lo cual sería imprescindible se asigne un asistente en psicología, debido a la limitación de tiempo de

la titular en Psicología y por lo confidencial de la información analizada.

- c) Solicitar a la Escuela Judicial se establezcan cursos de capacitación donde la temática se centre en :
 - la toma de conciencia del efecto del estrés negativo en nuestras vidas y para la calidad de la producción laboral.
 - Como mejorar las relaciones interpersonales dentro de los despachos judiciales.
 - Talleres sobre Liderazgo, principalmente al cuerpo de Jueces y Jefaturas de oficinas
 - d) Trasladar la información de este estudio al Departamento de Gestión Humana de manera que puedan reorientar proyectos que tengan como objetivo desarrollar más el recurso humano del Poder Judicial dándole prioridad a aquellos
 - e) Estructurar un plan de incentivos al empleado judicial, en coordinación con el personal del Departamento de Gestión Humana.
- 5- Contratar los servicios de otro profesional en psicología, de manera que las funciones que se realizan en esta área se puedan especificar más, permitiendo una atención exclusiva al tratamiento individual y al tratamiento grupal, facilitándose la implementación de las anteriores alternativas para enfrentar el estrés de este edificio y establecer otras conforme se vaya detectando la necesidad.

Así mismo este segundo recurso profesional permitirá dar atención individual a la población detectada en riesgo en esta aproximación diagnóstica.

- 6- El área de Medicina y Psicología del Servicio Médico del II C.J, proponen realizar un cruce de información de los resultados del Test de estrés, con los datos obtenidos en el proyecto de toma de muestras de laboratorio y detectar con más precisión la población de riesgo cardiovascular, al poseer al menos dos factores: estrés y dislipidemia (trastorno de las grasas en la sangre).

Para lograr este proyecto se necesita más recurso humano a nivel administrativo en este servicio.