ÍNDICE SUMARIO

Pórtico, por AUGUSTO M. MORELLO 9

CAPÍTULO 1

¿DÓNDE ESTÁ LA DIFERENCIA?

I. La diaria realidad 11
II. El cambio que nos reclaman 12

CAPÍTULO 2

ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

I. Introducción 13
II. Organización piramidal o vertical 14
III. Organización de tipo más habitual en nuestra época: *laissez faire, laissez passer* 15
IV. Organización en equipo u horizontal 17
V. Reflexiones finales 20

CAPÍTULO 3

EL TRABAJO: CASTIGO BÍBLICO QUE PUEDE TRANSFORMARSE EN PLACER

I. Las dos caras de la moneda 21
II. Los picapedreros 22

CAPÍTULO 4

LA "EMPRESA DE SERVICIO DE JUSTICIA"

I. Visión realista 25
II. Antecedentes 26
III. Concepto 26
IV. Empresa sin fines de lucro 27
V. Pero con beneficios 28
VI. Una de cal y otra de arena 28

CAPÍTULO 5

OPERADORES Y CONSUMIDORES DEL SERVICIO

I. Los nuevos roles 31
II. En busca de la calidad total 32
III. Espíritu de colaboración 33

CAPÍTULO 6

LA MOTIVACIÓN

I. Ese ingrediente imprescindible 35
II. Sinceridad y transparencia 36
III. Otorgar facultades y responsabilidades 38
IV. Valorar la personalidad 39
V. Participar en las decisiones 39
VI. Pedir que fijen sus objetivos 40
VII. Remarcar nuestro rol social 41
VIII. Crear un ambiente placentero 42
IX. Un buen ejemplo 43
X. Algo para recordar 44

CAPÍTULO 7

EL LIDERAZGO

I. Una facultad irrenunciable 45
II. Predicar con el ejemplo 46
III. Receptar iniciativas 46
IV. El factor tiempo 47
V. ¿Delegación versus inmediación? 48
VI. El rol del secretario 49
VII. Características 50
VIII. El jamón con huevos 51

CAPÍTULO 8

PRODUCIR MÁS, SIN TRABAJAR MÁS

I. Trabajar rápido significa trabajar menos 53
II. Todo lo que se demora se complica 54
III. La satisfacción de producir 55
IV. Eliminación de la costura 55
V. Abandono de los libros de registro 56
VI. Eliminación del "confronte" 57
VII. Eliminación de los cuadernos de prueba 58
VIII. Notificaciones por cualquier medio 59
IX. Realismo en las firmas 60
X. Reemplazo de actas por grabaciones 60
XI. Eliminación de la "cuerda floja" 61
XII. Reducción al 50% del trabajo de mesa de entrada 62
XIII. Y... ¿algo más?... 62
XIV. Una dosis de audacia 62

CAPÍTULO 9

LA DISTRIBUCIÓN DE LAS TAREAS

I. El lugar de cada uno 65

II. No dividir la gestión de cada expediente 66
III. La rotación 67
IV. El "trabajo hormiga" para casos especiales 68

CAPÍTULO 10

LA DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA DE LAS CARGAS

..... 71

CAPÍTULO 11

LOS PREMIOS Y LOS CASTIGOS

I. Antiguo y universal 73
II. Los premios 74
III. La difícil tarea de castigar..... 75
IV. Cuando se puede eludir el sumario... 75
V. Una solución equitativa 76

CAPÍTULO 12

COMPETIR... ¿CONTRA QUIÉN?

..... 79

CAPÍTULO 13

UNA GESTIÓN DE CALIDAD. REGLAS ISO 9000

I. La mejora continua..... 81
II. El Juzgado Civil N° 94 81
III. La fortaleza moral..... 83
IV. Metodología PHVA 84

CAPÍTULO 14

LA MOROSIDAD Y LA CELERIDAD

I. Medir el tiempo..... 85
II. *Vox populi, vox Dei* 86
III. ¿Celeridad vs. calidad?..... 87
IV. Sistema de estándares y récords 88

CAPÍTULO 15

EL CONTROL DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD

I. El reaseguro de nuestra labor 93
II. En los juzgados..... 94
III. En la provincia 94
IV. La era de la transparencia..... 95
V. Una valiosa experiencia: el control mutuo..... 96
VI. La calidad falsa, y la verdadera 96

CAPÍTULO 16

EL CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS

I. Respetar y ser respetado 99
II. Una experiencia ilustrativa..... 101
III. Los actos protocolares y las asambleas 102

CAPÍTULO 17

LAS REUNIONES

I. Aspectos básicos..... 103
II. El lugar y el momento 104
III. Preparación..... 104
IV. Las decisiones..... 107
V. Tormenta de ideas..... 107

CAPÍTULO 18

LAS RELACIONES HUMANAS

..... 109

CAPÍTULO 19

LA CAPACITACIÓN PERMANENTE

I. Desde siempre y por siempre 111
II. En el trabajo diario 111
III. Pedagogía activa 112

CAPÍTULO 20

LAS DESIGNACIONES

I. El avance 115
II. Los secretarios y empleados 115
III. Disposición constitucional 116
IV. Un trance decisivo 116
V. A contramano 117

CAPÍTULO 21

LOS MERITORIOS

I. La pacífica invasión 119
II. El problema 119
III. La adicción 120
IV. El remedio, peor que la enfermedad 120
V. Una enseñanza 121
VI. La solución 122

CAPÍTULO 22

LOS CONFLICTOS INTERNOS

I. Recapitulando 125
II. El peligro del ocio 126
III. La mediación 126

CAPÍTULO 23

LAS ENCUESTAS

I. Una medicina amarga 129
II. Encuestas internas 130
III. Encuestas externas 131

CAPÍTULO 24

MADE IN JAPAN: LAS "CINCO ESES"

I. Ubicándonos 133
II. Las "cinco eses" 133
III. Primer paso: *separar* 134
IV. Segundo paso: *ordenar* 135
V. Tercer paso: *limpiar* 136
VI. Cuarto paso: *estandarizar* 137
VII. Quinto paso: *autodisciplina* 138
VIII. Algo muy ilustrativo 138
IX. Para tener en cuenta 139
X. Antes de las "cinco eses" 140
XI. Después de las "cinco eses" 142

CAPÍTULO 25

LA TECNOLOGÍA Y NOSOTROS

I. El gran salto 145

II. Los mitos derrumbados 146
III. Los nuevos mitos 147
IV. El aprovechamiento integral 148
V. ¿Y los valores éticos? 148
VI. Las "viejas" tecnologías aprovechadas... y desaprovechadas 149

CAPÍTULO 26

LA RESISTENCIA AL CAMBIO

I. No estamos solos 153
II. Buscando el camino 154
1. Elegir muy bien lo nuevo 154
2. No pretender cambiar todo, sino sólo aquello que fuere necesario o realmente conveniente 154
3. No pretender convencer a todas las personas al mismo tiempo 154
4. Detectar las personas que están interesadas en el cambio proyectado y tomar a ellas como líderes del proceso 155
5. Ilustrar a esos líderes y hacerlos experimentar. Ellos serán los encargados de transmitirlo a los demás 155
6. Hacer planes progresivos y flexibles 155
7. Fijar metas parciales y festejar cada uno de los logros 156
8. Una vez comenzado el proceso, no hay que vacilar en llevarlo a término 156
9. No asustarse por los errores que se cometan 156
10. Dosificar convenientemente la firmeza y la flexibilidad 156
11. Actuar con sinceridad y transparencia en todo momento 157
III. El "qué" y el "cómo" 158
IV. La curva de Gauss 159

CAPÍTULO 27

EL "TRABAJO PROCESAL"

..... 161

CAPÍTULO 28

DARSE CUENTA, TENER GANAS, ENCONTRAR LA FORMA

I. Darse cuenta 165
II. Tener ganas 166
III. Encontrar la forma 166

APÉNDICE

Decálogo del burócrata 169

BIBLIOGRAFÍA

..... 171