



CONSEJO de la MAGISTRATURA de la CIUDAD de BUENOS AIRES
“Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de resolución de Conflictos”
“Oficina de Información Judicial”

Responsable del área:

Dra. Susana Velázquez

Responsables metodológicos y redacción de documentos:

Lic. Valeria Quiroga

Lic. Adrian Cibirin

Investigación sobre “Acceso a la Justicia”
Consideraciones sobre el Diseño de Cuestionarios

A la hora de emprender una investigación que reporte el grado de accesibilidad de los ciudadanos a la Justicia de la CABA, junto con una clara identificación de los obstáculos intervinientes, se presentó el desafío de enfocar el objeto de estudio, definir conceptualmente su marco teórico, establecer metodológicamente las líneas de investigación y las acciones a emprender, identificar los actores a relevar, y diseñar los instrumentos de recolección de datos, para aplicar en los estudios de campo.

En presencia de las dificultades metodológicas de toda investigación respecto de cómo medir o cómo evaluar el funcionamiento de los sistemas de justicia, se propuso, desde un comienzo, cumplimentar una serie de pasos metodológicos que permitieran contemplar las particularidades de la Justicia de la CABA y, por tanto, arribar a cuestionarios de elaboración propia, con independencia de criterio respecto de reproducir enfoques e incluir indiscriminadamente indicadores de otros estudios internacionales sobre la materia; precisamente, el profesor Luis Pásara, investigador del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) de México (DF) en su artículo “cómo evaluar el Estado de la Justicia” advierte sobre la confiabilidad de comparar resultados de percepción entre países diciendo que *“de cualquier modo en que se formule la respectiva pregunta, los parámetros desde los cuales responde el entrevistado son muy distintos en cada sociedad; las expectativas que existen – provenientes de una tradición institucional determinada y el consecuente margen de respeto o de falta de respeto social, por ejemplo– configuran el marco de representación desde el cual los ciudadanos consideran el grado de satisfacción o rechazo respecto del estado de la justicia (como el de otras instituciones). De allí que las comparaciones resulten difíciles, cuando no riesgosas, de hacer.”* En nuestro caso, siguiendo esta misma línea, extendimos el criterio, incluso, hasta cuestionar la conveniencia misma de reproducir estándares de otras investigaciones.

Sin embargo, no se ha desconocido, por cierto, la utilidad de analizar y cotejar los lineamientos de nuestra investigación y las decisiones metodológicas adoptadas, con los enfoques de otros investigadores internacionales y sus recomendaciones en materia de “Acceso a la Justicia”.

Se consultó, entre otros:

-La “ENCUESTA A JUECES Y MAGISTRADOS EN SERVICIO ACTIVO- 2006”, de Juan José García de la Cruz Herrero, jefe de la Sección de Estudios Sociológicos del Consejo General del Poder Judicial de España, cuyo aporte ha sido, fundamentalmente, en aspectos de diseño de ciertos indicadores y su modo de categorización.

-El manual “CIFRAR Y DESCIFRAR- INDICADORES JUDICIALES PARA LAS AMÉRICAS”- Volumen II / CEJA (Centro de Estudios de Justicia de las Américas), del investigador español Santos Pastor, cuyos indicadores recomendados en materia de “Acceso a Justicia” y las fuentes necesarias para éstos, nos ha permitido corroborar la conveniencia de nuestra propia selección y la identificación de nuestras fuentes disponibles.

-La publicación “ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES JURÍDICAS EN EL MUNDO”, del investigador argentino Diego Freedman, nos ha permitido conocer nuestro emplazamiento conceptual y metodológico dentro del universo de iniciativas internacionales en la materia.

Los dos (2) cuestionarios diseñados para relevar, respectivamente, a operadores del sistema de justicia y a usuarios del sistema de justicia, fueron construidos bajo un enfoque mixto cuya matriz integra “indicadores objetivos”, tanto cuantitativos como cualitativos, e “indicadores subjetivos” sobre la imagen de la Justicia, que apuntan a mostrar cuál es la percepción que se tiene acerca del funcionamiento general y de algunos rasgos particulares de la Justicia de la CABA.

CUESTIONARIO para OPERADORES de JUSTICIA

Indicadores Objetivos

Indicadores Subjetivos

Identificación de Obstáculos desde la Percepción y Dinámicas Institucionales

El objetivo del módulo apunta a establecer si existe una **visión compartida acerca de la Justicia** en la CABA; conocer la **auto-percepción de los operadores sobre la jerarquía y legitimidad** de sus cargos y **en qué grado influyen éstos en la operatividad del sistema de justicia**, y la **percepción sobre su representación –participación en el órgano de Superintendencia**. Asimismo, se trata de inferir, desde los operadores mismos, **la percepción de la ciudadanía sobre la Justicia de la CABA y su contribución a la mejora en la convivencia**.

Identificación de Obstáculos de Infraestructura de la Jurisdicción

El objetivo del módulo es inferir los **obstáculos físicos** que se interponen en el cumplimiento de la administración de justicia hacia la comunidad por parte de las dependencias judiciales; y la **existencia e impacto de los medios materiales e informáticos** en función de la operatividad de dichas dependencias.

Identificación de Obstáculos en la Comunicación Interna y Externa

El objetivo del módulo es conocer, por un lado, el **diagrama de flujos comunicacionales a nivel jerárquico** y **entre los operadores de Justicia**, y cómo impacta éste en la operatividad de la jurisdicción; y, por el otro, la **valoración de los operadores de Justicia en su interacción con organizaciones no gubernamentales en materia de justicia**.

Identificación de Obstáculos en la Atención al Público / Perfil de los Ciudadanos

El objetivo del módulo apunta, en primer lugar, a establecer **el perfil mayoritario de los ciudadanos que acuden a la Justicia de la CABA**; a partir de esto, se trata de evaluar distintos aspectos de la atención al público, como horarios, lenguaje, etc.; y sobre la base de la experiencia profesional de los operadores, **identificar, listar y evaluar distintos obstáculos o factores que, a su entender, determinan el nivel de acceso actual a la Justicia en la CABA**.

Identificación de Obstáculos en un Caso Hipotético de Aumento de Demanda

Ante una multiplicidad de factores que indican próximamente un potencial aumento de demanda por parte de la ciudadanía, y ante la necesidad de **evaluar el impacto que tendría el desarrollo e implementación de Proyectos de la Comisión de Política Judicial en materia de “Acceso a Justicia”**, este módulo apunta directamente a establecer, desde la opinión misma de la jurisdicción, la **capacidad actual para hacer frente a un sustancial incremento del nivel de usuarios y, eventualmente, los procesos necesarios a llevarse a cabo**.

CUESTIONARIO para USUARIOS de JUSTICIA

Indicadores Objetivos

Indicadores Subjetivos

Perfil del Ciudadano encuestado

El objetivo del módulo es la recolección de datos personales para trazar un perfil sobre el ciudadano encuestado (sexo, edad, nacionalidad, nivel de instrucción, situación laboral, lugar y barrio de residencia) , que servirán como base para proyectar tendencias respecto a percepciones y preferencias de las diversas configuraciones posibles de los perfiles.

Identificación de Obstáculos desde la Percepción y Dinámicas Institucionales

El objetivo del módulo es, en primer lugar, contrastar la percepción del ciudadano-usuario Pre y post acceso a la Justicia de la CABA; su nivel de confianza y valoración sobre la contribución de la Justicia a la solución de su problema, vinculado al motivo concreto de su paso por la Justicia

Asimismo, importa determinar el nivel de conocimiento previo sobre la existencia de la Justicia de la CABA y a través de que medio supo de la misma.

Por otra parte, es preciso determinar, de acuerdo a la experiencia del entrevistado, la coincidencia de ciertos obstáculos físicos que entorpecen el fácil acceso y atención en las dependencias judiciales; para luego recabar las percepciones sobre distintos aspectos de la atención recibida por parte de operadores de justicia y empleados en gral.

También es importante determinar el nivel de incidencia de otros actores (Ong's) respecto del conocimiento del entrevistado sobre la Justicia ; y la valoración de éste en su interacción con dichos organismos.

Por último, relevada la frecuencia de desistimiento de acudir a la Justicia por parte del entrevistado, se trata de determinar su nivel de conocimiento sobre materias y jurisdicción de la Justicia de la CABA.