

Resistencia, 21 de Abril de 2014.-

**A la**

**Directora de Postgrado de la UTN-FRRe**

**Lic. Analía H. Montero, MSc.**

**Su Despacho**

*Ref: Informe del Director de Tesis de  
Maestría en Ingeniería de Calidad*

De mi mayor consideración,

Me dirijo a Usted en mi carácter de Director de Tesis del **maestrando Sergio Darío Bogado**, Ingeniero en Construcciones, de la Maestría en Ingeniería en Calidad de la Universidad Tecnológica Nacional (Facultad Regional Resistencia).

De acuerdo a lo dispuesto por la Ordenanza 1313 Punto 62, informo la conclusión del trabajo de tesis denominado ***“Calidad en la Justicia. Una propuesta para la mejora de la eficiencia de los procesos de una oficina judicial”***, con las siguientes consideraciones:

**Desarrollo del tema en función de los propósitos que originaron su selección.** Entiendo que el maestrando ha desarrollado adecuadamente el tema, partiendo de la base que su interrogante estaba dirigido a la pertinencia o no de la estrategia de la Mejora continua y de las herramientas de la Gestión de calidad como idóneas para optimizar dos cuestiones: la temporal y la gestión más eficiente en dependencias judiciales. En cuanto a la temporal, partió de un dato de la realidad consistente en la lentitud de los trámites judiciales, por lo que su interrogante se centra sobre la posibilidad de disminuir esos plazos temporales con base en la Gestión de calidad. También desarrolló el impacto que tienen estas variables, tiempo y eficiencia, en la confianza de los ciudadanos en la justicia.

Los problemas están presentados en el Capítulo 1, junto a la hipótesis, la descripción de los métodos que se utilizaron en la investigación y del objeto de estudio sobre el que ha operado metodológicamente, que es concretamente la administración de justicia en el Chaco y un recorte de la misma. En relación al objeto de estudio, ha centrado la exposición en una descripción de distintos modelos y experiencias tanto nacionales como internacionales, concluyendo con el marco internacional para la Excelencia Judicial.

En el Capítulo 2 desarrolla las funciones del Poder Judicial: jurisdiccional, de gobierno del Estado, de autogobierno y administrativa, así como los procesos y la estructura del mismo. En el Capítulo 3 aborda el núcleo de la investigación, es decir, la Mejora continua y la Gestión de calidad en el marco del nuevo paradigma. En el Capítulo 4 se explicita el proceso de la investigación empírica, basada en el recorte efectuado en el objeto de estudio que determinó analizar los Juzgados Laborales de Resistencia, Chaco, alcanzando la implementación del Programa de mejora continua en el Juzgado Laboral N° 3. En el Capítulo 5 se encuentran las pruebas de la hipótesis, el relevamiento de resultados obtenidos y la comparación de resultados, para culminar, en el Capítulo 6 con las conclusiones.

**Aplicación de la teoría y de los métodos utilizados.** El maestrando ha operado correctamente con el marco teórico que ha explicitado en los Capítulos 1 y 3, entendiendo que ha asumido el sistema de conceptos involucrados en el nuevo paradigma de la Mejora continua como filosofía de gestión. Asimismo, ha trabajado con los modelos de organización judicial que definen distintas modalidades de interacción en la organización y dotan de contenidos a sus funciones.

En cuanto a la metodología, teniendo en cuenta que se trata de una investigación cualitativa, con un diseño de investigación-acción, consistente en la implementación de un proceso de Mejora continua, entiendo que han sido pertinentes los datos recolectados. A la vez, los datos fueron objeto de análisis a través del Test de las señales (o de los signos) lo que implicó

operar comparativamente para establecer las diferencias entre grupos que han estado bajo “tratamientos” diferentes, es decir, sometidos a distintos procesos. Efectuó previamente una descripción del contenido de las variables “productividad”, “plazos” y “trámites”, lo que permitió trabajar las mediciones en matrices de datos relativas a cada variable.

Finalmente, debo resaltar la rigurosa contrastación empírica de los contenidos teóricos de la hipótesis, no solo referida al estado real del universo a describir, sino también vinculada al proceso implementado en un recorte del mismo, lo que permitió poner a prueba la hipótesis y sus contenidos teóricos en la praxis concreta, extrayendo resultados y estableciendo comparaciones.

**Calidad de los aportes teóricos, resultados y conclusiones en la investigación.** En cuanto a los aportes teóricos, como lo destacara precedentemente, la propuesta que se plasma en la implementación de un programa concreto en el contexto del Poder Judicial, es a la vez la comprobación de los postulados científicos contenidos en las teorías. Por lo tanto, al verse corroborada la hipótesis de trabajo concreta de la investigación, se corrobora, a su vez la teoría involucrada, como un mecanismo explicativo suficientemente satisfactorio. Esto significa, por un lado, que los aportes teóricos han sido de la calidad exigible para una tesis de maestría y por el otro, que han agregado valor a los mismos al operar con la teoría en un contexto real y concreto, lo que permitirá desarrollos posteriores en ese sentido.

En lo que hace a los resultados, en el diseño de investigación-acción, se aprecia en las tablas comparativas, que la implementación del Programa, basado en el paradigma de la Mejora continua ha logrado resultados concretos que inciden en una transformación de la organización involucrada. Estos resultados son, a la vez, los alcanzados en la investigación. Por otra parte, el trabajo realizado ha sido el adecuado para comprobar la hipótesis planteada, siendo los resultados y las conclusiones no sólo correctos desde el punto de vista de la derivación lógica involucrada, sino que además han aportado un enfoque innovador y de suma utilidad

práctica posterior para la organización en la que se desarrolló la investigación.

**Presentación formal de la tesis en lo referente a su estructura, claridad de expresión, bibliografía, cuadros y gráficos.** La tesis tiene la estructura formal adecuada, separada en cinco capítulos que van desarrollando en el orden adecuado, sistemáticamente, las distintas cuestiones. Comienza con la introducción que plantea el problema, la hipótesis, la metodología a seguir y los antecedentes que contextualizan el problema y finaliza con las conclusiones. En los capítulos centrales se desarrollan las variables, las etapas de la investigación, su justificación y se grafica con tablas comparativas el análisis de los datos, en un proceso de análisis que va de lo general a lo particular.

Considero que la tesis está expuesta en un lenguaje claro y didáctico, con utilización de conceptos y terminología técnico-científica correcta y adecuada a los objetivos del trabajo. Por lo tanto, es de lectura comprensible y amena para el lector no especializado en el tema y también, es una exposición de nivel científico adecuado a una tesis de maestría, en la que están claramente expuestas las cuestiones desarrolladas para el lector versado en la materia.

La exposición está acompañada por gráficos cuidadosamente elaborados, en los que, en las matrices de datos aparecen los valores de las variables y los indicadores que permiten describir con rigurosidad lo que se ha analizado, en base a datos recolectados y en los cuadros, hay síntesis que ayuda a comprender ciertos procesos y estructuras de las organizaciones estudiadas.

**Apreciación.** Por lo antes dicho, mi apreciación es favorable acerca de la calidad de la tesis, considerando que la misma ha alcanzado los objetivos propuestos por el maestrando, explicitados desde el inicio del trabajo. Ha operado sistemáticamente, dentro de los parámetros exigidos para esta clase de trabajo científico y, por lo tanto,

entiendo que la misma está en condiciones de ser presentada y defendida ante el Jurado. Es mi opinión.

Atentamente,

***Glenda L. Vidarte de Sánchez Dansey***  
***Abogada***  
***Mgter. en Epistemología y Metodología de la***  
***Investigación científica- U.N.N.E.***