

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**SEMINARIO DE INVESTIGACION QUE SE
PRESENTA PARA OBTENER EL TITULO DE
"LICENCIADO EN ADMINISTRACION"**

BAJO LA DIRECCION DE:

DIRECTOR: L.A.E. y M.B.A. MANUEL ARCE RINCON.

COORDINADOR: L.A.E. GUSTAVO A. IBARRA Y OLEA.

LOS ALUMNOS:

HECTOR AYALA LOBATON

JUAN F. PAVON ROJAS

CARLOS A. ALPIZAR CASTILLO

OCTAVIO CARRILLO LOPEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

EVALUACION DE ALGUNOS ASPECTOS
ADMINISTRATIVOS E IMAGEN DE LOS
JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA
ADMINISTRATIVA EN EL D. F.

MEXICO, D. F. 1977.

A mi esposa: Irma Yolanda

*De quien he tenido el apoyo y aliciente
para concluir mi carrera.*

A mi madre: Ma. Teresa

*Por haber recibido de ella toda la
ayuda necesaria para llevar a cabo mis
estudios.*

A mi hija: Irma

*Quien me ha dado la ilusión de seguir
adelante.*

A mis hermanos:

Linda

Martha

Alma

René

PROLOGO

El Plan de Estudios de la Facultad de Contaduría y Administración de la U.N.A.M., implantado en el año de 1970, tiene por objeto lograr que los futuros Licenciados en Administración efectúen un trabajo de investigación de campo en las diversas áreas de la administración, para que por medio de esta investigación y con el empleo de las técnicas administrativas y de sus propios métodos de estudio, sean aplicadas las soluciones más adecuadas para los diferentes problemas que existen en los organismos tanto Públicos como Privados.

Por lo tanto, el hecho que se haga necesaria la evaluación de algunos aspectos administrativos e imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa en el D. F., que pertenecen al Poder Judicial, fué lo que motivó el interés para realizar nuestro Seminario de Investigación Administrativa, pretendiendo ser éste un estudio objetivo, dejando fuera toda influencia personal y formas habituales de pensar con respecto a la aplicación adecuada de los principios administrativos e imagen que se tiene de dichos Juzgados.

Cuidados por estas premisas, hemos realizado la presente Investigación, que hoy tenemos la satisfacción de someter a la consideración de nuestros maestros, compañeros y funcionarios del Poder Judicial y que es el resultado de una encuesta realizada a cuatro dependencias públicas, seleccionadas entre el conjunto complejo de los organismos en que está constituido el Poder Judicial.

Este estudio es ofrecido a través de nosotros por la Facultad de Contaduría y Administración, a aquellos responsables e interesados en conocer la evaluación de algunos aspectos administrativos e imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, el cual, les ayudará a comprender y resolver algunos de los problemas administrativos que dichos Juzgados tienen y que con el paso del tiempo servirá para disminuir o eliminar los obstáculos que impiden que la administración de la justicia se realice en forma pronta y expedita, así como el mejorar la imagen que tienen los usuarios de los servicios que prestan los mencionados Juzgados.

Por último, queremos expresar en nombre de la Facultad de Contaduría y Administración, nuestro agradecimiento a las dependencias y personas que hicieron posible la realización de este estudio, por su cooperación al suministrar la información por nosotros requerida, por las orientaciones que nos dieron al respecto y por todas las facilidades que nos brindaron. Nuestro más amplio reconocimiento también a todas aquellas personas, que mostraron interés en el desarrollo de la presente investigación, así como por su deseo de conocer los resultados de la misma.

En forma particular, agradecemos al Lic. en Admón. de Empresas y M.B.A., Lic. Manuel Arce Rincón, Director de nuestro Seminario de Investigación Administrativa, su ayuda y orientación para la realización del presente trabajo; al L.A.E. Gustavo Antonio Ibarra y Olea, por su labor de coordinación y diálogos estimulantes y generosos al grupo, así como a nuestro Asesor Estadístico Ing. Alberto Arcos Avila, por su valiosa colaboración para la determinación de la muestra.

Merece también mención el Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Lic. Mario G. Rebolledo, por la autorización concedida para la realización de la encuesta.

I N T R O D U C C I O N

Los planes actuales de estudio en la Facultad de Contaduría y Administración de la U.N.A.M., están encaminados a preparar al futuro Licenciado en Administración para desempeñarse en el sector privado, y pocas veces se ha preocupado por enfocar dichos planes hacia el sector público, que requiere de una especial atención ya que es parte importante del desarrollo integral del país.

Por tal motivo, con el deseo de dar en cierta medida una idea de la importancia del Licenciado en Administración dentro del sector público, le fué sugerido a nuestro director de Seminario la realización de un estudio sobre la "Administración de la Justicia en México"; ya que en ningún momento ha existido una investigación sobre este tema en particular. El afán de dar una aportación para que la Administración de la Justicia fuera impartida en forma rápida y expedita, nos motivo a realizar esta investigación.

Tomando como base la opinión que se tiene respecto a la forma de impartir la Justicia por parte del Poder Judicial, la que no es satisfactoria, consideramos urgente y necesario la realización de una investigación que aportara elementos de juicio a las personas encargadas de tomar las decisiones a fin de optimizar el funcionamiento del citado Organismo.

Para realizar nuestra investigación, tomamos en consideración todos aquellos aspectos que pudieran influir en el funcionamiento de la Administración de la Justicia y consideramos también que la Reforma Administrativa nos sería de mucha ayuda en la realización de nuestro Seminario de Investigación Administrativa.

La importancia que tiene el que la Administración de la Justicia sea impartida en forma pronta y expedita por parte del Poder Judicial, estriba en que éste es el encargado de velar por los intereses económicos, políticos, sociales y jurídicos de la comunidad en que vivimos. Esta responsabilidad consiste en vigilar y evitar que otros poderes cometan abusos conciente o inconcientemente sobre los ciudadanos afectados por las resoluciones tomadas por parte de los demás Poderes, además también tienen a su cargo el intervenir como mediadores de los conflictos que surgen entre los Estados de la Federación, entre los Estados y los individuos y entre los mismos individuos.

En base a lo anterior podemos determinar que la Administración de la Justicia tiene un papel importantísimo en el desarrollo de nuestro país. Es por ello que el tema elegido para nuestra investigación fué denominado como:

**“EVALUACION DE ALGUNOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS E
IMAGEN DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA
ADMINISTRATIVA EN EL D. F.”**

Esta investigación tiene como fin el contemplar el proceso de la Administración de la Justicia, determinando los problemas existentes y al mismo tiempo hallar las posibles soluciones, para lograr este propósito se procedió de la siguiente forma: basándonos en la investigación previa efectuada durante varias semanas en el Poder Judicial se determinó el funcionamiento de todos sus organismos, logrando visualizar que existen dos tipos de problemas que a continuación enunciamos y que pusieron de relieve el dar una pronta solución a los mismos:

1. La imagen que tiene el Poder Judicial en la comunidad no es satisfactorio ya que la Administración de la Justicia no es impartida en forma pronta y expedita con lo que se provoca una serie de desajustes e inconformidades dentro de la Sociedad.
2. Otro problema es el que se refiere a la falta de evaluación de la Administración de la Justicia por parte del Poder Judicial que trae como consecuencia el incorrecto funcionamiento de las actividades del organismo, el cual no es adecuado para el volumen de asuntos a los que tiene que dar solución, ocasionando una serie de rezagos, interponiéndose con ello a la buena Administración de la Justicia.

De estos dos problemas surgieron las hipótesis para responder tentativamente a ellos, las cuales fueron guías orientadoras para llevar a cabo nuestra investigación administrativa.

Las Hipótesis formuladas fueron las siguientes:

1. En el Poder Judicial están concientes de que existe la necesidad de modificar muchos aspectos en la Administración Pública; sin embargo, debido a diversos motivos como son: resistencia al cambio, centralización de funciones, personal ineficiente, y restricciones presupuestarias, han limitado el funcionamiento de la Administración de la Justicia, la cual requiere una acción inmediata, haciendo para ello uso del perfeccionamiento de la actitud y aptitud de los servidores públicos.

2. Los servidores públicos del Poder Judicial forman parte primordial de la Administración de la Justicia, pero debido al heterogéneo conocimiento que tienen de la misma no se ha logrado su debida participación para que permita con ello se responsabilicen y tengan mayor conciencia de la importancia que tiene la Administración de la Justicia en forma pronta y expedita.

En base a lo anterior, se concretó el programa de trabajo, estimándose que esta investigación se llevaría a cabo en un período de 13 meses aproximadamente a partir de su iniciación. Se elaboraron los cuestionarios para obtener los datos necesarios que facilitarán las comparaciones respectivas.

Debido al carácter de la información y la importancia de los datos, se optó por obtener esta información mediante el intercambio de ideas directamente con los integrantes de la Administración de la Justicia, como son el personal que opera dentro del Poder Judicial y el Público o usuarios de los servicios que presta el Poder Judicial.

En el primer capítulo se describen los antecedentes y organización del Gobierno Federal actual (la estructura política de los Estados Unidos Mexicanos); se enumeran antecedentes y algunos aspectos de tipo histórico para conocer como se fundó el Poder Judicial, se hace mención de su estructura actual y también de los fines y objetivos que persigue.

El segundo capítulo analiza tanto los antecedentes como las funciones que realizan los organismos que integran el Poder Judicial y muestra las estructuras actuales de los mismos; esta información fué obtenida a través de lo que denominamos Investigación Previa.

El capítulo tercero determina la problemática del Poder Judicial, la rama y sector a investigar, también contiene el diseño de la investigación donde se exponen los objetivos tanto generales como particulares, así como la formulación del problema e hipótesis del universo, muestra y las fuentes de información.

En el cuarto capítulo se presenta la Investigación de Campo la cual consta de los métodos para la recolección de datos; la preparación de instrumentos para la recolección de datos (cuestionarios); análisis de la información obtenida; tabulación de dicha información y por último el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

El quinto capítulo muestra los resultados de la evaluación de algunos aspectos administrativos e imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa en el D. F.

En el sexto capítulo de la investigación se hacen las conclusiones respectivas de toda la información obtenida en este estudio.

2. Los servidores públicos del Poder Judicial forman parte primordial de la Administración de la Justicia, pero debido al heterogéneo conocimiento que tienen de la misma no se ha logrado su debida participación para que permita con ello se responsabilicen y tengan mayor conciencia de la importancia que tiene la Administración de la Justicia en forma pronta y expedita.

En base a lo anterior, se concretó el programa de trabajo, estimándose que esta investigación se llevaría a cabo en un período de 13 meses aproximadamente a partir de su iniciación. Se elaboraron los cuestionarios para obtener los datos necesarios que facilitarán las comparaciones respectivas.

Debido al carácter de la información y la importancia de los datos, se optó por obtener esta información mediante el intercambio de ideas directamente con los integrantes de la Administración de la Justicia, como son el personal que opera dentro del Poder Judicial y el Público o usuarios de los servicios que presta el Poder Judicial.

En el primer capítulo se describen los antecedentes y organización del Gobierno Federal actual (la estructura política de los Estados Unidos Mexicanos); se enumeran antecedentes y algunos aspectos de tipo histórico para conocer como se fundó el Poder Judicial, se hace mención de su estructura actual y también de los fines y objetivos que persigue.

El segundo capítulo analiza tanto los antecedentes como las funciones que realizan los organismos que integran el Poder Judicial y muestra las estructuras actuales de los mismos; esta información fué obtenida a través de lo que denominamos Investigación Previa.

El capítulo tercero determina la problemática del Poder Judicial, la rama y sector a investigar, también contiene el diseño de la investigación donde se exponen los objetivos tanto generales como particulares, así como la formulación del problema e hipótesis del universo, muestra y las fuentes de información.

En el cuarto capítulo se presenta la Investigación de Campo la cual consta de los métodos para la recolección de datos; la preparación de instrumentos para la recolección de datos (cuestionarios); análisis de la información obtenida; tabulación de dicha información y por último el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

El quinto capítulo muestra los resultados de la evaluación de algunos aspectos administrativos e imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa en el D. F.

En el sexto capítulo de la investigación se hacen las conclusiones respectivas de toda la información obtenida en este estudio.

CONTENIDO

C O N T E N I D O

PROLOGO.		3
INTRODUCCION.		5
CAPITULO 1.	EL PODER JUDICIAL EN MEXICO	13
1.1.	Estructura política de los Estados Unidos Mexicanos.	
1.2.	Antecedentes del Poder Judicial.	
1.3.	Estructura del Poder Judicial.	
1.4.	Fines y Objetivos del Poder Judicial.	
CAPITULO 2.	INVESTIGACION PREVIA EN LOS ORGANISMOS DEL PODER JUDICIAL	24
2.1.	Suprema Corte de Justicia de la Nación.	
2.1.1.	Antecedentes y funciones.	
2.1.2.	Organigrama y diagrama de flujo de documentación.	
2.2.	Tribunales Colegiados de Circuito.	
2.2.1.	Antecedentes y funciones.	
2.2.2.	Organigrama y diagrama de flujo de documentación.	
2.3.	Tribunales Unitarios de Circuito.	
2.3.1.	Antecedentes y funciones.	
2.3.2.	Organigrama y diagrama de flujo de documentación.	
2.4.	Juzgados de Distrito.	
2.4.1.	Antecedentes y funciones.	
2.4.2.	Organigrama y diagrama de flujo de documentación.	
2.5.	Jurado Popular.	
2.5.1.	Antecedentes y funciones.	
CAPITULO 3.	PLANEACION DE LA INVESTIGACION	43
3.1.	Semblanza de la problemática administrativa del Poder Judicial.	
3.1.1.	Diagnóstico previo de la problemática administrativa del Poder Judicial.	
3.2.	Resumen de la investigación previa.	
3.2.1.	Determinación del sector y rama del Poder Judicial a investigar.	
3.3.	Diseño de la investigación.	
3.3.1.	Objetivos de la investigación.	
3.3.2.	Objetivos generales.	
3.3.3.	Objetivos particulares.	
3.3.4.	Formulación del problema.	
3.3.5.	Formulación de la hipótesis.	

	3.4.	Determinación del Universo y Muestra.	
	3.5.	Determinación de las fuentes de información.	
CAPITULO 4.		INVESTIGACION DE CAMPO	61
	4.1.	Método para la recolección de datos.	
	4.1.1.	Observación.	
	4.1.2.	Experimentación.	
	4.1.3.	Encuesta.	
	4.2.	Preparación de instrumentos para la recolección de datos.	
	4.2.1.	Diseño del cuestionario Piloto.	
	4.2.2.	Diseño del cuestionario definitivo.	
	4.3.	Análisis de la información obtenida.	
	4.4.	Tabulación de datos.	
	4.5.	Análisis e interpretación de los datos obtenidos.	
CAPITULO 5.		PRESENTACION DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DE ALGUNOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS E IMAGEN DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA EN EL D. F.	70
	5.1.	Conocimiento de la Reforma Administrativa en el Nivel Operativo.	
	5.2.	Medios de difusión a través de los cuales se enteró de la Reforma Administrativa el Nivel Operativo.	
	5.3.	Conocimiento de la aplicación de la Reforma Administrativa en el Poder Judicial.	
	5.4.	Opinión del Nivel Operativo sobre la Administración de la Justicia en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.	
	5.5.	Conocimiento de los objetivos de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa por el Nivel Operativo.	
	5.6.	Grado de conocimiento del funcionamiento de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, por el Nivel Operativo.	
	5.7.	Conocimiento de la existencia del reglamento interior de trabajo en el Poder Judicial, por el Nivel Operativo.	
	5.8.	Grado de conocimiento del reglamento interior de trabajo dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa por el Nivel Operativo.	
	5.9.	Conocimiento del tiempo promedio de la tramitación de un caso de acuerdo a la opinión del Nivel Operativo.	
	5.10.	Conocimiento de los motivos de quejas por parte de los Usuarios según el Nivel Operativo.	

- 5.11. Imagen que tienen los Usuarios de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa según opinión del Nivel Operativo.
- 5.12. Opinión de los Usuarios sobre el trámite de sus asuntos en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
- 5.13. Conocimiento de quien realiza los trámites en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, según opinión de los Usuarios.
- 5.14. Determinación del tiempo promedio de la promoción de un caso de acuerdo a la opinión de los Usuarios.
- 5.15. Usuarios de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa que se han visto en la necesidad de gratificar al personal al realizar sus trámites.
- 5.16. Determinación de la imagen sobre el servicio que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, de acuerdo a los Usuarios.

CAPITULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

89

- 6.1. Conclusiones.
- 6.2. Recomendaciones.
- 6.3. Campo de acción del Licenciado en Administración en el Poder Judicial.

INDICE DE ORGANIGRAMAS, DIAGRAMAS, GRAFICAS Y CUADROS

Organización del Gobierno Federal	18
Organización del Poder Judicial de la Federación	22
Organización de la Suprema Corte de Justicia	31
Flujo de documentación en la Suprema Corte de Justicia	32
Organización de los Tribunales Colegiados de Circuito	35
Flujo de documentación en los Tribunales Colegiados de Circuito	36
Organización de los Tribunales Unitarios de Circuito	38
Flujo de documentación en los Tribunales Unitarios de Circuito	39
Organización de los Juzgados de Distrito	41
Flujo de documentación en los Juzgados de Distrito	42
Determinación de las estrategias	64
Conocimiento de la Reforma Administrativa en el Nivel Operativo ..	72
Medios de difusión a través de los cuales se entero de la Reforma Administrativa el Nivel Operativo	73-A
Conocimiento de la aplicación de la Reforma Administrativa en el Poder Judicial	74-A
Opinión del nivel operativo sobre la Administración de la Justicia en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa	75-A
Gráfica Comparativa de la opinión del Nivel Operativo y Usuarios sobre la imagen que tienen los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa	75-B
Conocimiento de los objetivos de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa por el Nivel Operativo	76-A

Grado de conocimiento del funcionamiento de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa por el Nivel Operativo	77-A
Conocimiento de la existencia del reglamento interior de trabajo en el Poder Judicial por el Nivel Operativo	78-A
Grado de conocimiento del reglamento interior de trabajo dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa	79-A
Conocimiento del tiempo promedio de tramitación de un caso, de acuerdo a la opinión del Nivel Operativo	80-A
Gráfica Comparativa de la Opinión del Nivel Operativo y Usuarios sobre el tiempo promedio de tramitación de un caso	80-B
Conocimiento de los motivos de queja por parte de los Usuarios, según el Nivel Operativo	81-A
Imagen que tienen los Usuarios de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa según opinión del Nivel Operativo	82-A
Opinión de los Usuarios sobre el trámite de sus asuntos en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa	83-A
Conocimiento de quien realiza los trámites en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa según opinión del Nivel Operativo ...	84-A
Determinación del tiempo promedio de la tramitación de un caso de acuerdo a la opinión de los Usuarios	85-A
Usuarios de los servicios de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa que se han visto en la necesidad de gratificar al personal al realizar sus trámites	87-A
Determinación de la imagen sobre el servicio que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa de acuerdo a los Usuarios	88-A

CAPITULO I

EL PODER JUDICIAL EN MEXICO

1.1. ESTRUCTURA POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ANTECEDENTES

Las bases de la estructura política actual de nuestro país, se empiezan a formar al inicio del movimiento independiente del 16 de septiembre de 1810, fecha de partida del pueblo mexicano en la búsqueda de un sistema gubernamental propio y adecuado a sus necesidades.

Señalaremos en esta síntesis, las causas que motivaron dicho movimiento, siendo ellas:

a) Causas internas:

Fueron de dos tipos, las sociales, quizá las más poderosas debido al racismo impuesto por la población española y las económicas, basadas en un sistema de comercio regido sólo por el saqueo, en perjuicio del pueblo mexicano.

b) Causas externas:

Las principales fueron las ideas de los enciclopedistas y economistas europeos, acerca de la monarquía y el comercio y el ejemplo de los E.U.A., al resto de países americanos, con su Independencia en 1776.

Al iniciarse el movimiento de Independencia, empieza la formación de la Estructura Política Mexicana actual.

Dicha formación la inicia Don José María Morelos y Pavón quien al frente de las fuerzas independientes se suma al movimiento Insurgente, siendo nombrado Lugarteniente, con la consigna de tomar Acapulco e insurreccionar el sur de La Nueva España. Teniendo un innato conocimiento militar le fué relativamente fácil vencer en las primeras escaramuzas a los realistas y con ayuda de Matamoros, Bravo y los hermanos Galeana, levantó en armas al sur, como era su tarea; la culminación de su obra fué "El Decreto Constitucional de Apatzingán", expedido por el Congreso de Chilpancingo, mismo que fué modelo de las siguientes constituciones políticas en México y cuyos puntos principales eran:

1. La división del gobierno en tres poderes siendo éstos:

a) Supremo Gobierno Poder Ejecutivo).

b) Supremo Poder Legislativo.

c) Supremo Poder Judicial.

2. La abolición de la esclavitud.

3. La enseñanza laica.

4. Derecho de voto al pueblo.

5. La limitación de la propiedad.

6. La igualdad ante la Ley, en juicios.

Por desgracia, dicha constitución nunca entró en vigor ya que a la muerte de Morelos (21 de diciembre de 1815) los tres poderes fueron disueltos.

No es sino hasta el 27 de septiembre de 1821, fecha en que se consuma la independencia, cuando Iturbide aliándose con Guerrero y Mina formulan el Plan de Ayutla, con el cual gobiernan al país por algún tiempo.

CONSTITUCION 1824

En 1823 el país se dividió en dos fracciones, los Centralistas y los Federalistas. Los Federalistas pedían votaciones democráticas para el establecimiento de un Congreso y de una Acta Constitutiva, la cual se proclamó el primero de enero de 1824 y tuvo vigencia hasta el 4 de octubre del mismo año, después de lo cual se elaboró la llamada "Constitución de 1824" cuyas principales reformas y adiciones fueron entre otras:

1. Introdujo como sistema de gobierno "La República", dividida en:
 - a) Dos cámaras para el Poder Legislativo.
 - b) Un Presidente y un Vicepresidente para el Poder Ejecutivo.
 - c) Un Poder Judicial, compuesto de Salas, Tribunales y Juzgados.
2. Estableció el sistema federal con diecinueve estados, cuatro territorios y un distrito federal, este último para residencia de los Poderes.
3. El sistema de elecciones no era con intervención directa del pueblo, sino que era realizada por los Estados y confirmada por la Cámara Federativa.
4. Se empezaron a organizar los servicios públicos.
5. Se creó el Ejército Nacional.

Después de elaborar la Constitución citada, se funda la primera República, siendo nombrado presidente Manuel Félix Fernández (Guadalupe Victoria) y Vicepresidente Don Nicolás Bravo, gobierno que pocos países reconocían.

El gobierno de Guadalupe Victoria presentó como principales aspectos los siguientes:

1. Conservó las ideas de la Revolución Francesa.
2. Tomó algunas partes del contenido de las Cortes de Cádiz.
3. Tenía inspiración en la estructura de los Estados Unidos de Norteamérica, aunque con aplicaciones a los problemas de nuestro país.
4. Sólo abarcó el aspecto político, no tomando en cuenta el social, ni el económico, olvidando aún las garantías individuales.

En 1835 Santa Anna da un golpe de Estado quedando como presidente, organiza un nuevo Congreso a partir de noviembre del mismo año, suspende la Constitución de 1824, desaparece los Estados y en su lugar forma el sistema de Departamentos, suspende las elecciones para elegir gobernadores, cuya designación queda en manos del Poder Ejecutivo, y por último el nuevo Congreso promulga "Las Siete Leyes Constitucionales" como nuevo sistema Legislativo, gubernamental y administrativo, con un cuerpo de cinco miembros que constituía el Supremo Poder Conservador; todo lo cual fué a su vez más atentatorio, pues se iniciaron los movimientos separatistas en Texas y Yucatán.

Terminado el gobierno de Santa Anna, lo sustituye Ignacio Bustamante, en cuyo mandato se suscita "La Guerra de los Pasteles", después de la cual Santa Anna repite otro golpe de Estado quedando nuevamente en el poder, en octubre de 1841 redacta el Plan de Tacubaya el cual desconocía los Poderes Legislativo y Ejecutivo pidiendo la creación de un nuevo Congreso Constituyente, el cual al oponerse a Santa Anna fué disuelto. Por lo anterior, Santa Anna se vió precisado a dejar el poder en manos de Nicolás Bravo.

Al llegar Nicolás Bravo al poder, se instaura la segunda República Centralista, que sólo dura tres años y en que se suceden tres presidentes y seis interinos lo que da idea de la inestabilidad gubernativa.

CONSTITUCION 1857

No es sino hasta el año de 1857 cuando la estructura política mexicana sufre un nuevo cambio trascendental. Es Ignacio Comonfort quien en su gobierno emite la "Constitución de 1857" que en su parte medular contenía:

1. La declaración de los Derechos del Hombre.
2. División del Poder Ejecutivo.
 - a) Quedaba en manos de un presidente y cinco Secretarios de Estado.
3. Un poder Legislativo.
 - a) Compuesto de una Cámara de Diputados suprimiéndose la de Senadores.
4. El poder Judicial.
 - a) Suprema Corte de Justicia cuyo presidente haría las veces de Presidente de la Nación en ausencia de éste.
5. El Gobierno Republicano y Democrático, Federal.

LA REFORMA DE BENITO JUAREZ

En esa época surge la Guerra de Tres Años, donde desconocen a Ignacio Comonfort, quien huye a los Estados Unidos de Norteamérica, tomando la presidencia Don Benito Juárez quien establece su gobierno en Querétaro.

Las Leyes de Reforma emitidas por Benito Juárez cambiaron la organización del país, reflejando las luchas personales entre los líderes del liberalismo. En esta Reforma lo más sobresaliente fué:

1. La separación de clero y gobierno.
2. La anulación del fuero militar.
3. Desamortización de los bienes del clero, que ocasionó que los indígenas perdieran sus tierras en beneficio del latifundismo laico y los bienes de la iglesia cayeran en manos extranjeras.

A la muerte de Juárez, lo sustituye Lerdo de Tejada, quien era Vicepresidente, mismo que elabora ciertas reformas que fueron:

1. Restituir la Cámara de Senadores.
2. Establecer la prerrogativa por parte del Presidente de la República de vetar las decisiones del Congreso y los esbozos de la Ley de Amparo.

CONSTITUCION 1917

Es el 20 de noviembre de 1910 cuando se inicia el movimiento revolucionario que derroca a Porfirio Díaz, el cual huye del país. Aún así, la situación no mejoró, porque las luchas por el poder, entre los líderes revolucionarios no dejaban que el país siguiera su curso de progreso y estabilidad gubernativa.

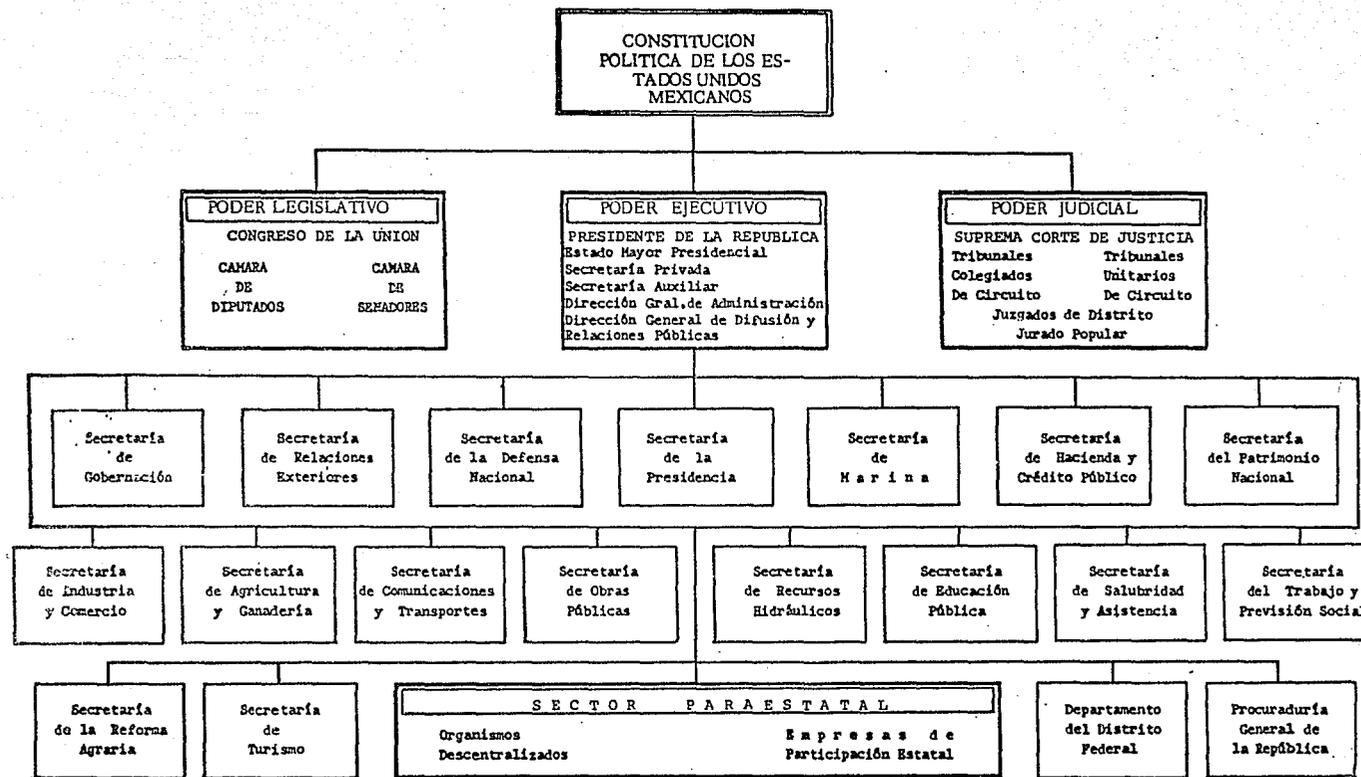
Es en el año de 1917 cuando Don Venustiano Carranza, logra llegar a la Presidencia de la República, instaurando inmediatamente un Congreso al cual encomienda como tarea más próxima el elaborar una Constitución, que tomara como base las ideas positivas de las anteriores Constituciones y las amoldara a las necesidades que tenía en ese momento el país, agregando además algunas que no se habían tomado en cuenta, siendo así la más reciente de las Constituciones que ha dado México, la que con modificaciones de actualización nos rige hoy en día; misma que queda como ejemplo internacional en documentos de su carácter.

De los puntos sobresalientes de esta Constitución se destaca la reafirmación de:

1. Constituir una República Democrática y Federal compuesta por Estados, Territorios y un Distrito Federal.
2. La Reestructuración de la Ley de Amparo y la desaparición definitiva del cargo de Vicepresidente existente hasta entonces.
3. La reafirmación de la división de Poderes en:
 - a) Ejecutivo.
 - b) Legislativo.
 - c) Judicial.

Queda entonces establecido que la Constitución de 1917, es en base a todas las anteriores, el amalgamiento y refinación de ideas y conceptos que se han venido puliendo y perfeccionando para poder dar a los Estados Unidos Mexicanos una estructura política suficiente y adecuada, misma que actualmente se conserva. (Ver Organigrama No. 1).

ORGANIZACION DEL GOBIERNO FEDERAL



un pueblo y por eso no he vacilado en proponer al congreso que eleve a gran altura al Poder Judicial de la Federación, dándole el derecho de proteger a todos los habitantes de la República en el goce de los derechos que le asegura la Constitución y sus Leyes fundamentales contra todos los atentados del Ejecutivo o del legislador, ya de los Estados o de la Unión”.

La Constitución de 1857 tenía los siguientes objetivos:

- a) Los derechos del hombre como destino de la acción del Estado, tomados como base los de la Revolución Francesa de 1789.
- b) La consideración de que la libertad del individuo es sacrosanta y que nada ni nadie puede vulnerarla.

Así como un procedimiento que asegurara la realidad de los objetivos, determinado en el artículo 101. El Juicio de Amparo fué la herramienta para el logro de dichos objetivos. La reglamentación del Juicio de Amparo apareció en 1861 siendo el encargado de manejarlo el Poder Judicial.

Fué Don Venustiano Carranza quien convocó al Congreso Constituyente de 1916-1917, para crear la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y cuyos objetivos principales fueron:

- a) Adoptar el Federalismo como sistema Político, ya no con caracteres inspirados por la Constitución Norteamericana sino por la necesidad impuesta por una sociedad plural como la mexicana.
- b) Las Garantías Individuales.
- c) Las Garantías Sociales, incluídas en los artículos 27 y 123 que trataban, el primero la regulación agraria y el segundo la regulación de las Relaciones Obrero Patronales siendo en su tipo, la más adelantada de su época.

1.3. ESTRUCTURA DEL PODER JUDICIAL

El Artículo 1o. de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación determina que el Poder lo ejercerá:

- 1. La Suprema Corte de Justicia de la Nación que está integrada por veintiún ministros numerarios y cinco supernumerarios funcionando en pleno o en salas.

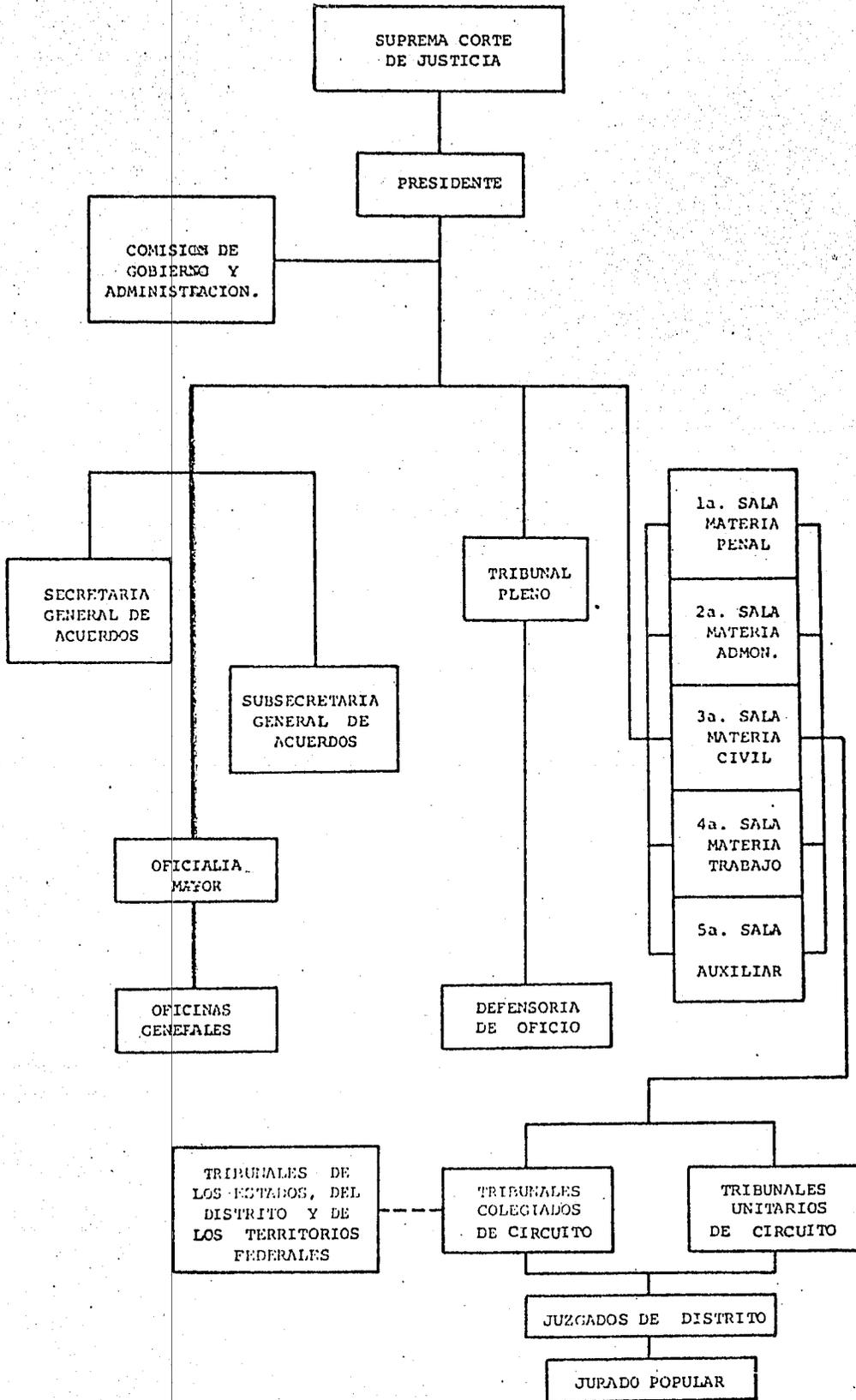
El Pleno se compondrá de veintiún ministros numerarios de los cuales se necesitará la presencia de quince para que pueda funcionar como tal. En cuanto a las Salas:

- a) A la Primera Sala corresponderá conocer todo lo concerniente a la Materia Penal.

- b) A la Segunda Sala le corresponde conocer todos los asuntos relacionados con la Materia Administrativa.
 - c) A la Tercera Sala le corresponde conocer todo lo relacionado con la Materia Civil.
 - d) A la Cuarta Sala se le asignó como tarea la resolución de casos en Materia de Trabajo. Hay además otra Sala denominada Auxiliar, integrada por los Ministros Supernumerarios y encargada de resolver los rezagos de las demás Salas.
2. Tribunales Colegiados de Circuito, compuesto cada uno por tres Magistrados, de un Secretario de Acuerdos y del número de Secretarios, Actuarios y empleados que determine el presupuesto (Art. 1º Bis).
La función de los Tribunales es conocer de los juicios de amparo directo según Artículo 7º Bis – Ley Orgánica.
3. Tribunales Unitarios de Circuito, compuesto por un Magistrado y del número de secretarios, actuarios y empleados que determine el presupuesto (Art. 30º).
Le corresponde conocer de la tramitación y fallos de apelación de los asuntos sujetos en primera instancia a los Juzgados del Distrito Art. 36º – Ley Orgánica).
4. Juzgados de Distrito, compuesto de un Juez, y del número de Secretarios, Actuarios y empleados que determine el presupuesto.
Existen en el Distrito Federal diez juzgados determinados de acuerdo a la materia que les corresponde:
- a) Cuatro en Materia Penal.
 - b) Cuatro en Materia Administrativa.
 - c) Dos en Materia Civil (Arts. 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51 – Ley Orgánica).
5. Jurado Popular Federal formado de siete ciudadanos y que tiene por objeto resolver por medio de un veredicto las cuestiones de hecho que le someta un Juez de Distrito (Arts. del 52 al 63 de la Ley Orgánica).

La estructura de todo el Poder Judicial, se presenta en forma gráfica en el Organigrama No. 2.

ORGANIZACION DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACION



1.4 FINES Y OBJETIVOS DEL PODER JUDICIAL

El Poder Judicial fue creado expresamente para velar por los intereses tanto económicos como políticos, sociales y jurídicos de la comunidad.

Esta responsabilidad consiste en vigilar y evitar que los otros Poderes cometan abusos conciente o inconcientemente a los individuos afectados por las resoluciones tomadas por parte de las autoridades.

Además, también tiene a su cargo el intervenir como mediador en los conflictos que surjan entre los Estados de la Federación; entre los Estados y los individuos y entre los mismos individuos.

Analizando lo expuesto anteriormente podemos concluir numerando los fines principales que persigue el Poder Judicial:

1. Cuidar que la estructura política de los Estados Unidos Mexicanos siga siendo la misma, es decir, que mantenga el sistema de gobierno "Federal" junto con la división de Poderes.
2. Resolver las controversias existentes entre los Estados y el equilibrio de los poderes.
3. Vigilar la Constitucionalidad de las leyes.
4. Proteger las Garantías Individuales y Colectivas de los habitantes de la Federación.
5. Vigilar el buen funcionamiento, dentro del marco de la Constitución, de las instituciones públicas.

Para llevar a cabo el logro íntegro de estos fines, el Poder Judicial se ha propuesto una serie de objetivos, los cuales son:

1. Hacer que todos los habitantes del territorio nacional estén concientes de la importancia de hacer valer sus derechos constitucionales ya sea tanto individualidades como colectivos.
2. Lograr la buena marcha económica, política, social y jurídica de la Federación.
3. Regular situaciones de hecho y derecho entre uno o varios Estados, entre una persona física y el Estado o entre uno o varios individuos en particular.
4. Por último, el impartir la justicia en forma pronta y expedita.

Siendo el objetivo el de impartir la justicia en forma pronta y expedita el más importante para nuestro estudio, ya que nuestro trabajo de Investigación Administrativa está encaminado a mejorar dicha impartición de justicia.

CAPITULO II

**INVESTIGACION PREVIA EN LOS
ORGANISMOS DEL PODER JUDICIAL**

2.1 SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION

2.1.1 ANTECEDENTES DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

El Poder Judicial, en el Acta Constitutiva de la Federación del 31 de enero de 1824, estuvo depositado en una Corte Suprema de Justicia. Más tarde en 1853, este Organismo cambió su nombre por el de Tribunal Supremo. Por decreto del 24 de enero de 1862 tomó la denominación de Corte Suprema de Justicia, que conserva hasta el año de 1917, cuando por la Constitución Política del 5 de febrero del mismo año se transformo en Suprema Corte de Justicia de la Nación.

FUNCIONES DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

Art. II.—Corresponde la Suprema Corte de Justicia conocer en pleno.

- I. De las controversias que se susciten entre dos o más entidades federativas, o entre los poderes de una misma Entidad sobre la constitucionalidad de sus actos.
- II. De las controversias que se susciten por leyes o actos de autoridad federal, que vulneren o restrinjan la soberanía de los Estados, o por leyes o actos de las autoridades de éstos que invadan la esfera de la autoridad federal, cuando sean promovidas por la Entidad afectada o por la Federación, en su caso, en defensa de su soberanía o de los derechos o atribuciones que les confiera la Constitución.
- III. De las controversias que surjan entre una Entidad Federativa y la Federación.
- IV. De las controversias en que la Federación fuese parte cuando a juicio del Pleno se consideren de importancia trascendente para los intereses de la Nación, oyendo el parecer del Procurador General de la República.
- V. Del recurso de revisión contra sentencias que en amparo directo pronuncien los Tribunales Colegiados de Circuito, cuando decidan sobre la constitucionalidad de una ley, siempre que no se funden en la jurisprudencia establecida por la Suprema Corte de Justicia.
- X. De cualquier controversia que se suscite entre las Salas de la Suprema Corte.
- XIV. De cualquier otro asunto de la competencia de la Suprema Corte, cuyo conocimiento no corresponda a las Salas de la misma, por disposición expresa de la Ley.

Art. 12.—Son además, atribuciones de la Suprema Corte de Justicia, funcionando en Pleno, las siguientes:

- I. Dictar las medidas que estime convenientes para que la administración de justicia sea expedita, pronta y cumplida en los tribunales de la Federación.
- II. Dictar las medidas necesarias para que se observen la disciplina y puntualidad debidas en los tribunales federales.
- III. Elegir Presidente de la Suprema Corte de Justicia de entre los ministros que la forman.
- IV. Determinar las adscripciones de los ministros a las salas, para la integración permanente de éstas; designar a ministros de otras salas para que transitoriamente integren alguna de ellas, cuando sea necesario para su funcionamiento; y adscribir los ministros supernumerarios a las salas, para que suplan a los numerarios en sus faltas temporales.
- V. Designar a dos ministros que con el Presidente de la Suprema Corte, formen la Comisión de Gobierno y Administración que se elegirá cada año, pudiendo aquellos ser reelectos por una sola vez.
- VII. Distribuir los Tribunales de Circuito y los Juzgados de Distrito entre los ministros de la Suprema Corte o los supernumerarios, para que los visiten periódicamente, vigilen la conducta de los magistrados y jueces respectivos, reciban las quejas que hubieren contra ellos y ejerzan las demás atribuciones que esta ley y los reglamentos les señalen.
- VIII. Nombrar a los funcionarios y empleados a que se refiere el artículo 6º de esta ley, y a los que dependan directamente de las Salas, conforme al Artículo 18 de esta misma ley, a propuesta de la Sala respectiva.
- IX. Suspender en sus cargos o empleos a los mismos funcionarios y empleados, cuando lo juzgue conveniente, para el buen servicio o por vía de corrección disciplinaria, y consignarlos al Ministerio Público cuando aparezcan inculcados en la comisión de algún delito.
- X. Aumentar temporalmente el número de empleados de la Suprema Corte cuando lo requiera el recargo de trabajo.
- XI. Formar anualmente el proyecto del presupuesto de egresos del Poder Judicial de la Federación.

FUNCIONES DE LAS SALAS EN LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

CORRESPONDE CONOCER A LA PRIMERA SALA EN MATERIA PENAL:

- I. Del recurso de revisión en amparo contra sentencias pronunciadas en la audiencia constitucional por los miembros o jueces de Distrito cuando se impugne una ley cuando su constitucionalidad o inconstitucionalidad haya sido definida por la jurisprudencia del Pleno de la Suprema Corte de Justicia.
 - b) Cuando se reclamen del Presidente de la República reglamentos federales en materia penal.
 - c) Cuando se reclame en materia penal solamente la violación del Art. 22 constitucional.
- II. Del recurso de revisión contra sentencias que en amparo directo en materia penal pronuncien los Tribunales Colegiados de Circuito.
- III. De los juicios de amparo de única instancia, en materia penal, contra sentencias definitivas por violaciones cometidas en ellas o durante la secuela del procedimiento.
- IV. De las controversias que se susciten en materia penal entre los tribunales federales y locales o militares.
- V. De las controversias entre los tribunales de circuito y entre los Juzgados de Distrito.
- VI. De las excusas, impedimentos y recusaciones de los magistrados de los tribunales unitarios de Circuito en asunto de orden penal.

CORRESPONDE CONOCER A LA SEGUNDA SALA EN MATERIA ADMINISTRATIVA:

- I. Del recurso de revisión de amparo contra sentencias pronunciadas en la audiencia constitucional por los jueces de distrito:
 - a) Cuando se impugne una ley cuya constitucionalidad o inconstitucionalidad haya sido definida por la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia.
 - b) Cuando se reclamen del Presidente de la República reglamentos federales en materia administrativa.
 - c) Cuando se reclamen en materia agraria actos de cualquier autoridad que afecten a núcleos ejidales o comunales en sus derechos colectivos.
 - d) Si se trata de asuntos que excedan de \$500,000.00 o de asuntos que sean trascendentes para los intereses de la nación.
- II. Del recurso de revisión contra sentencias que en amparo administrativo, pronuncien los tribunales colegiados de circuito.

- III. De los amparos de única instancia, en materia administrativa, contra sentencias definitivas por violaciones cometidas en ellas o durante la secuela del procedimiento, dictadas por los tribunales federales, administrativos o judiciales en juicios de cuenta determinada.
- IV. De las controversias que se susciten en materia administrativa entre los tribunales de la federación y los de las entidades federativas.
- V. De las controversias que se susciten entre los tribunales federales de diversos circuitos.
- VI. De las competencias que se susciten entre los tribunales colegiados de Circuito en amparo administrativo, o entre jueces de Distrito.

Art. 26.—CORRESPONDE CONOCER A LA TERCERA SALA EN MATERIA CIVIL:

- I. Del recurso de revisión de amparo, contra sentencias pronunciadas en la audiencia constitucional por los jueces de Distrito:
 - a) Cuando se impugne una ley cuya constitucionalidad o inconstitucionalidad haya sido definida por la jurisprudencia del Pleno de la Suprema Corte.
 - b) Cuando se reclamen del Presidente de la República reglamentos federales en materia civil.
- II. Del recurso de revisión contra sentencias que en amparo directo en materia civil pronuncien los tribunales colegiados de circuito.
- III. De los juicios de amparo de única instancia, en materia civil o mercantil contra sentencias dictadas en apelación por violaciones cometidas en ellas o durante la secuela del procedimiento.
- IV. Del recurso de reclamación contra los acuerdos de trámite dictadas por el Presidente de la Suprema Corte o por el Presidente de la Sala.
- V. De las controversias que se susciten en materia civil, entre los tribunales de la Federación y los de las entidades federativas.
- VI. De las controversias que se susciten entre los tribunales federales de diversos circuitos.
- VII. De las competencias que se susciten entre tribunales colegiados de circuito, o entre jueces de distrito, en juicios de amparo en materia civil.
- VIII. De las denuncias de contradicción entre tesis que en amparos en materia civil sustenten dos o más tribunales colegiados de circuito.

ART. 27.—CORRESPONDE CONOCER A LA CUARTA SALA EN MATERIA DE TRABAJO:

- I. Del recurso de revisión en amparo contra sentencias pronunciadas en la audiencia constitucional por los jueces de Distrito:
 - a) Cuando se impugne una ley cuya constitucionalidad o inconstitucionalidad haya sido definida por la jurisprudencia del pleno de la Suprema Corte.

- b) Cuando se reclamen del Presidente de la República reglamentos federales en materia del trabajo.
- II. Del recurso de revisión contra sentencias que en amparo directo en materia laboral pronuncien los tribunales colegiados de circuito.
 - III. De los juicios de amparo de única instancia contra laudos de los tribunales del trabajo, por violaciones cometidas en ellos o durante la secuela del procedimiento, cuando se trate:
 - a) De laudos dictados por juntas centrales de conciliación y arbitraje, en conflictos de carácter colectivo.
 - b) De laudos dictados por autoridades federales de conciliación y arbitraje en cualquier conflicto.
 - c) De laudos dictados por el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje de los trabajadores al servicio del Estado.
 - IV. De las controversias que se susciten entre las juntas de conciliación y arbitraje, o las autoridades judiciales y el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.
 - V. De las competencias que se susciten entre Tribunales Colegiados de Circuito, entre jueces de distrito, en juicios de amparo en materia de trabajo.

2.1.2. ORGANIGRAMA Y DIAGRAMA DE FLUJO DE DOCUMENTACION

Para determinar la organización de la Suprema Corte de Justicia se recurrió a la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, misma que en su Capítulo II nos dice:

Art. 2º.—La Suprema Corte de Justicia de la Nación se compondrá de veintidós ministros numerarios y cinco supernumerarios y funcionará en tribunal Pleno o en salas.

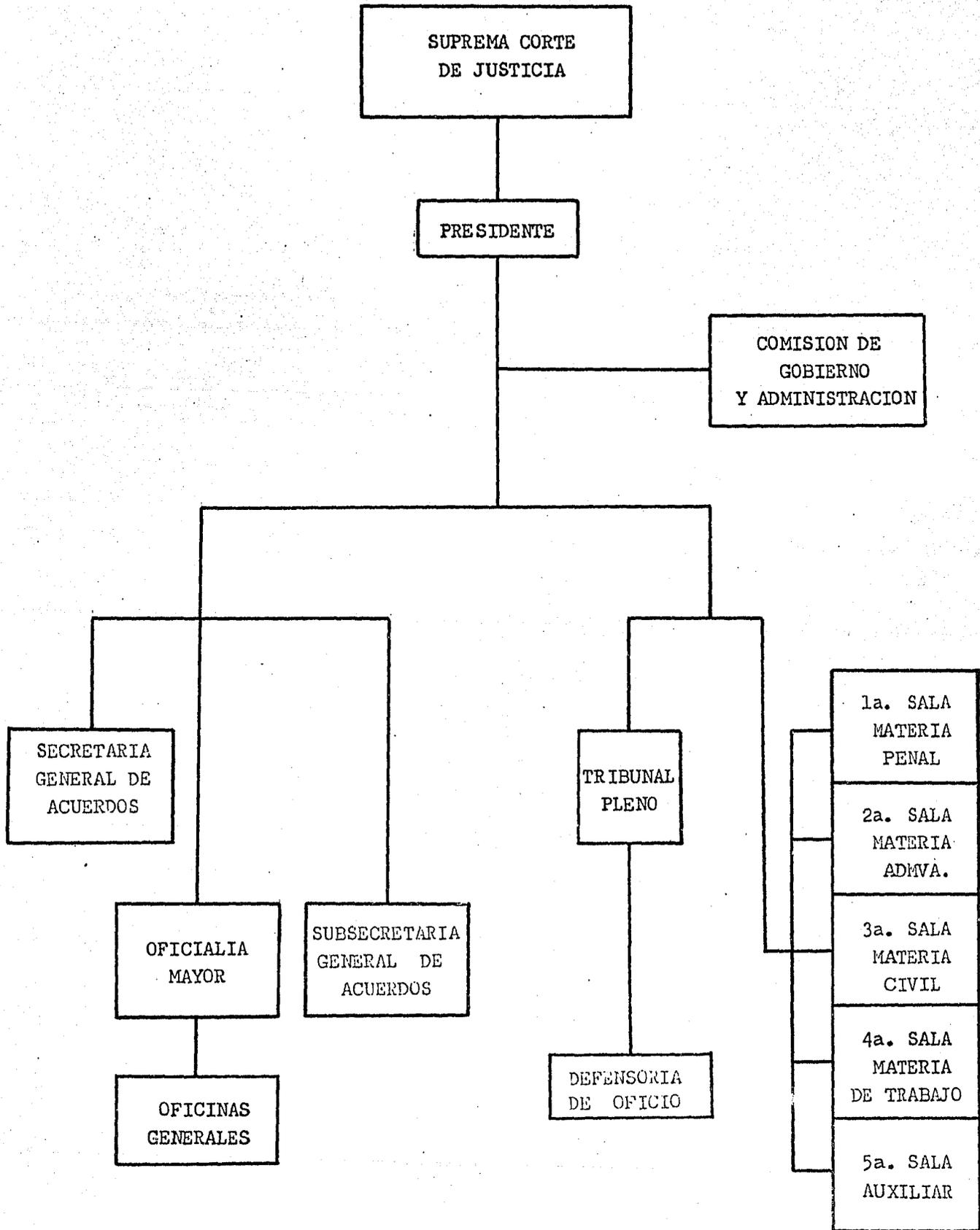
Y en sus artículos 5º y 6º se termina de señalar la organización de la Suprema Corte de Justicia y que a la letra dicen:

ART. 5º La Suprema Corte de Justicia tendrá un presidente que durará en su encargo un año y podrá ser reelecto.

ART. 6º La Suprema Corte de Justicia tendrá: un secretario general de acuerdos, un subsecretario de acuerdos, los secretarios de trámite, oficiales mayores y actuarios necesarios para el despacho, un redactor del Semanario Judicial de la Federación y un compilador de leyes vigentes, debiendo ser todos ciudadanos mexicanos en pleno ejercicio de sus derechos, abogados con título expedido por autoridad legalmente facultada para otorgarlo. Tendrá, además, dependientes de las Salas, los funcionarios y empleados a que se refiere el artículo 18 de esta ley y los empleados subalternos que determine el presupuesto.

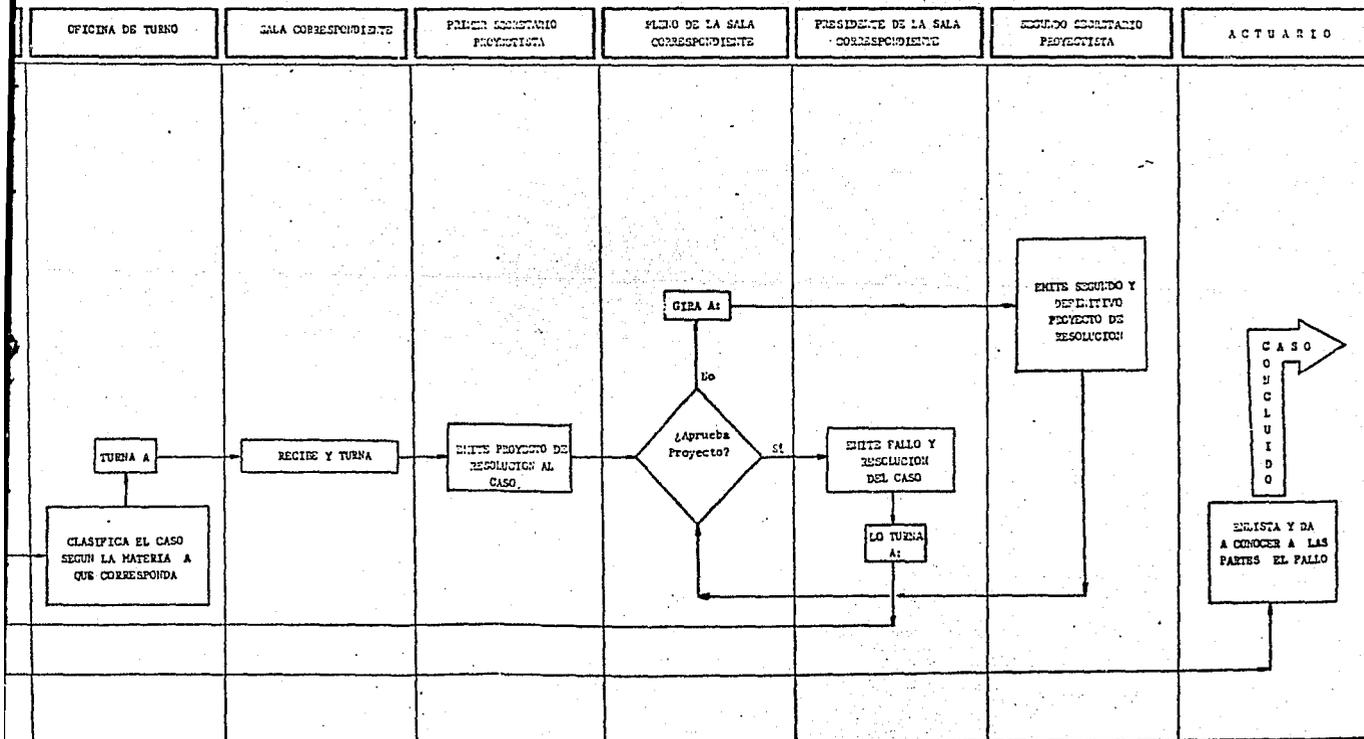
Más objetivamente podemos observar la organización en el organigrama 3. En cuanto al flujo de documentos, fue determinado a través de la investigación previa y lo presentamos en forma gráfica en el diagrama A.

ORGANIZACION DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA



CUMENTACION EN LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

DIAGRAMA "A"



2.2.1 TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO

ANTECEDENTES DE LOS TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO

Los Tribunales Colegiados fueron creados en el año de 1951 para facilitar la expedita administración de justicia. Se les encomendó el conocimiento de los juicios de amparo en cuando a las violaciones cometidas durante la secuela del procedimiento y contra sentencias respecto de las que no precediera recurso de apelación. En 1969 se les facultó para conocer también de las violaciones de fondo pero en juicios de cuantía cuyo detalle puede consultarse en la Ley Orgánica Artículo 7º Bis del Capítulo 3º Bis.

FUNCIONES DE LOS TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO

- I. Conocerán de los juicios de amparo directo contra sentencias definitivas o de laudos, por violaciones cometidas en ellas o durante la secuela del procedimiento, cuando se trate:
 - a) En materia penal, de sentencias dictadas por autoridades judiciales del orden común.
 - b) En materia administrativa, de sentencias dictadas por tribunales administrativos o judiciales, si son locales en todos los casos y si son federales siempre que el interés del negocio no exceda de quinientos mil pesos.
 - c) En Materia Civil o Mercantil de sentencias respecto de las cuales no proceda el recurso de apelación en juicios de orden común o federal en cantidad que no exceda de cien mil pesos.
 - d) En Materia Laboral, de laudos dictados por juntas centrales de conciliación y arbitraje, siempre que no sean de la competencia de la Suprema Corte de Justicia.
- II. De los recursos que procedan contra los autos y resoluciones que pronuncien los Jueces de Distrito o el superior del tribunal responsable.
- III. De los recursos que procedan contra sentencias pronunciadas en la audiencia constitucional por los jueces de Distrito o por el superior del tribunal responsable.
- IV. De las competencias que se susciten entre los jueces de Distrito de su jurisdicción en juicios de amparo.
- V. Los tribunales colegiados de circuito, con residencia en un mismo lugar, tendrán una oficina de correspondencia común que reciba las promociones y formará y registrará los expedientes relativos, para turnarlos al tribunal que corresponda.

2.2.2 ORGANIGRAMA Y DIAGRAMA DE FLUJO DE DOCUMENTACION

En la misma forma que se determinó la organización de la Suprema Corte de Justicia, se estableció la organización de los Tribunales Colegiados de Circuito, en el Artículo 1º Bis, así como en el Artículo 4º Bis de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación que nos dice:

ART. 1º BIS.—Los Tribunales Colegiados de Circuito se compondrán de tres magistrados, de un secretario, actuarios y empleados que determine el presupuesto.

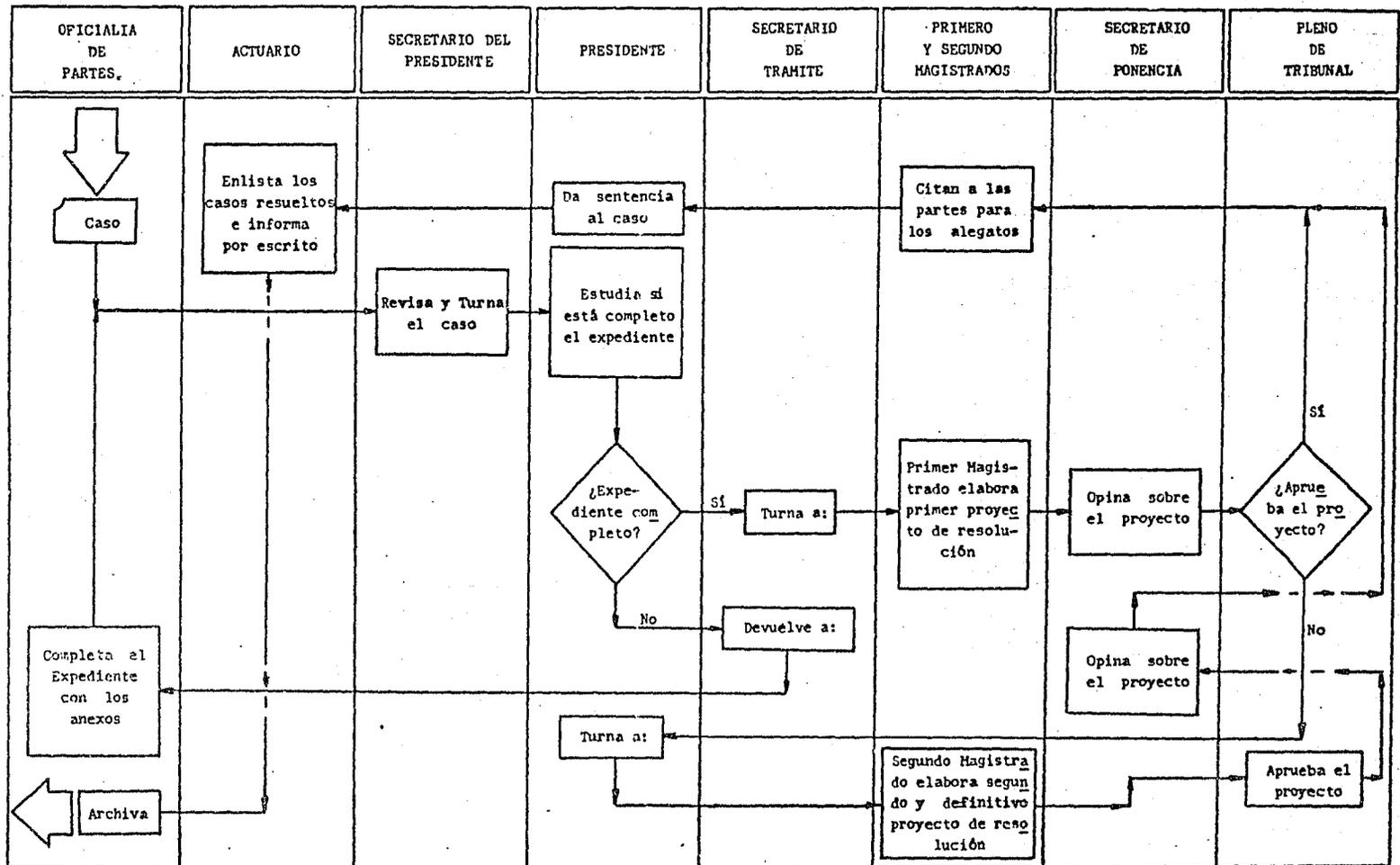
ART. 4º BIS.—Cada tribunal nombrará un presidente que durará en su cargo un año y podrá ser reelecto.

Esta organización la podemos ver en forma más objetiva en el Organigrama 4.

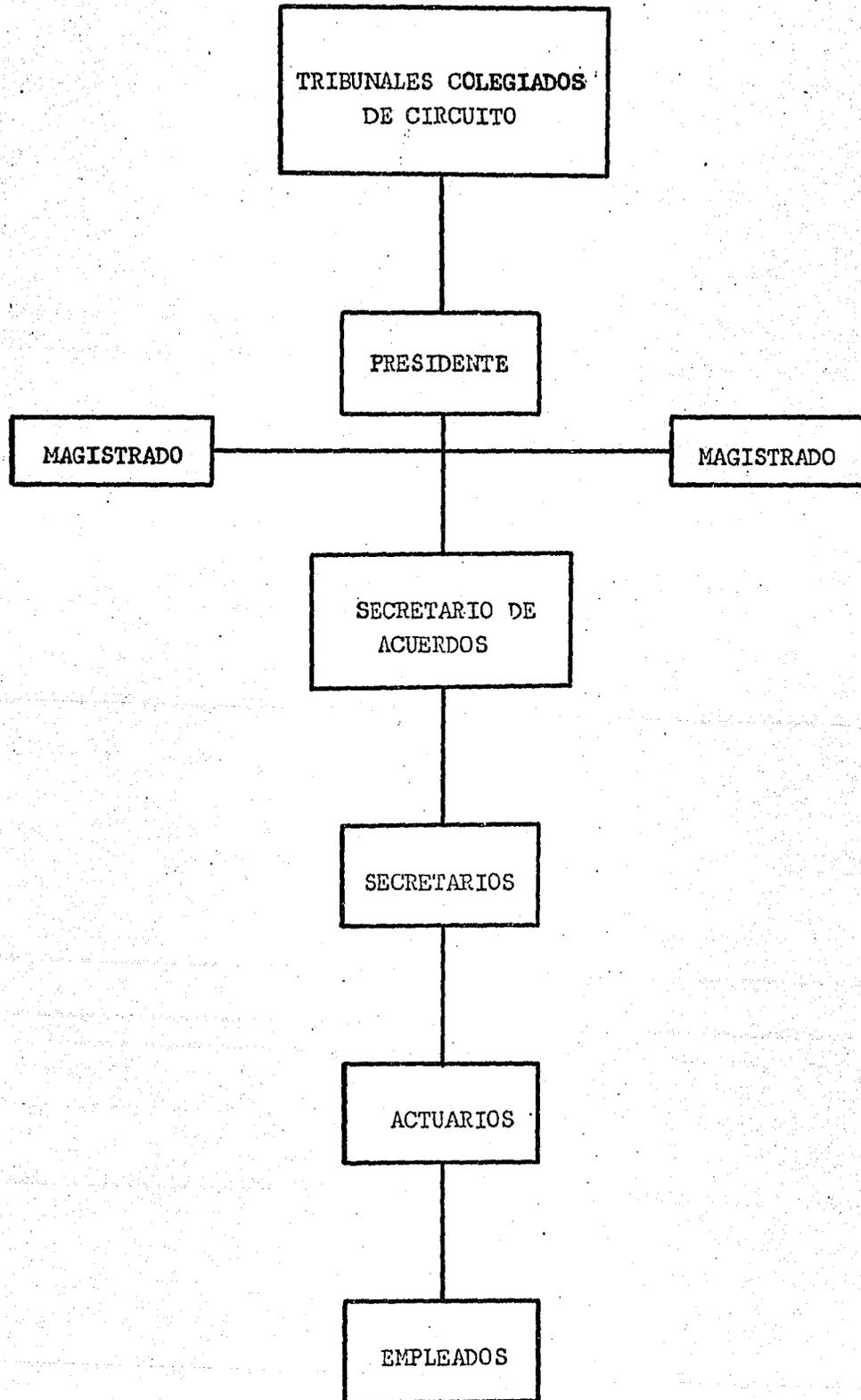
El diagrama de flujo determinado también mediante la investigación previa, está expuesto en el Diagrama B que a continuación se presenta.

FLUJO DE DOCUMENTACION EN LOS TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO

DIAGRAMA "B"



ORGANIZACION DE LOS TRIBUNALES
COLEGIADOS DE CIRCUITO



2.3.1 TRIBUNALES UNITARIOS DE CIRCUITO

ANTECEDENTES DE LOS TRIBUNALES UNITARIOS DE CIRCUITO

Figuran por primera vez los tribunales de circuito en la Constitución Federativa de México de 4 de octubre de 1824. Por decreto del 24 de enero de 1862 se suprimieron y sus funciones pasaron a la Suprema Corte de Justicia creada por el mismo decreto. Por último, en la Constitución de 1917 aparecen nuevamente los tribunales de circuito como parte integrante del Poder Judicial Federal.

FUNCIONES DE LOS TRIBUNALES UNITARIOS DE CIRCUITO

ART. 36.—LOS TRIBUNALES UNITARIOS DE CIRCUITO CONOCERAN:

- I. De la tramitación y fallo de apelación, cuando proceda este recurso, de los asuntos sujetos en primera instancia a los juzgados de Distrito.
- II. Del recurso de denegada apelación.
- III. De la calificación de los impedimentos, excusas y recusaciones de los jueces de Distrito, excepto en los juicios de amparo.
- IV. De las controversias que se susciten entre los jueces de Distrito sujetos a su jurisdicción, excepto en los juicios de amparo.

2.3.2 ORGANIGRAMA Y DIAGRAMA DE FLUJO DE DOCUMENTACION

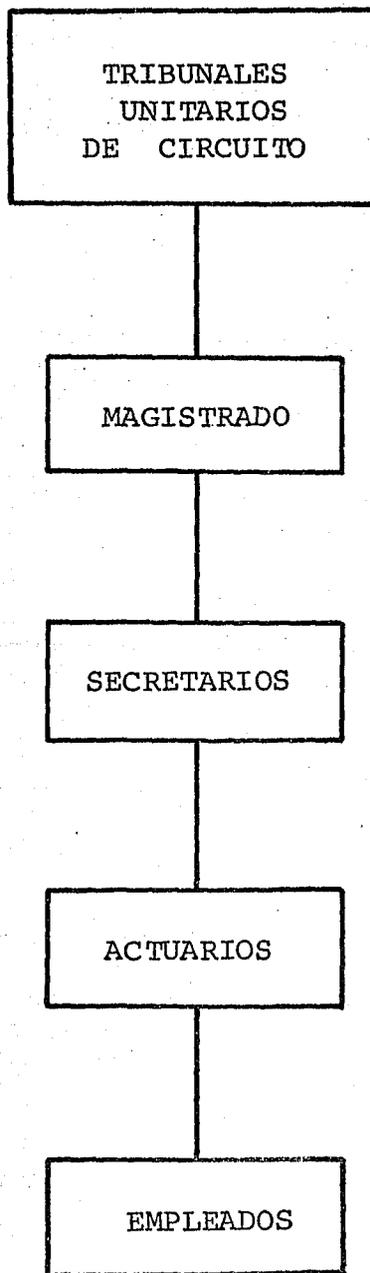
Al igual que en la Suprema Corte de Justicia y los Tribunales Colegiados de Circuito, se estableció la organización de los Tribunales Unitarios de Circuito. La Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación nos dice en su Capítulo III:

ART. 30.—Los Tribunales Unitarios de Circuito se compondrán de un magistrado y del número de secretarios, actuarios y empleados que determine el presupuesto.

En el Organigrama 5 podemos ver la organización de los Tribunales Unitarios de Circuito.

El diagrama de flujo de documentación se determinó siguiendo la misma técnica que en la Suprema Corte de Justicia y Tribunales Colegiados de Circuito; éste diagrama es expuesto en el Diagrama C que a continuación se presenta.

ORGANIZACION DE LOS TRIBUNALES UNITARIOS DE CIRCUITO



2.4.1 JUZGADOS DE DISTRITO

ANTECEDENTES DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO

Figuran por primera vez los juzgados de distrito en la Constitución Federativa de México del 4 de octubre de 1824. Por decreto del 24 de enero de 1862 se suprimieron y sus funciones pasaron a la Suprema Corte de Justicia creada por el mismo decreto. Por último, en la Constitución de 1917 aparecen nuevamente los Juzgados de Distrito como parte integrante del Poder Judicial de la Federación.

FUNCIONES DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO

Conocerán:

- I. De los delitos de orden federal.
- II. De los procedimientos de extradición.
- III. De los juicios de amparo que se promuevan contra resoluciones judiciales de orden penal; contra actos de cualquier autoridad que afecten la libertad individual, salvo que se trate de correcciones disciplinarias o de medios de apremio que se impongan fuera del procedimiento penal y contra los actos que importen peligro de privación de la vida, deportación o destierro.

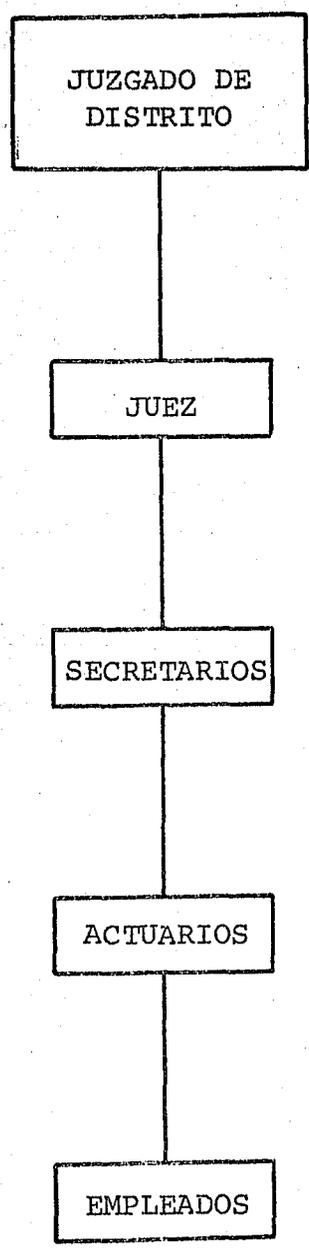
2.4.2 ORGANIGRAMA Y DIAGRAMA DE FLUJO DE DOCUMENTACION

La Organización de los Juzgados de Distrito fue obtenida en la misma forma que las anteriores (ver Organigrama 6). La Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación nos dice en su Capítulo IV.

ART. 7.—El personal de cada uno de los Juzgados de Distrito se compondrá de un Juez y del número de secretarios, actuarios y empleados que determine el presupuesto.

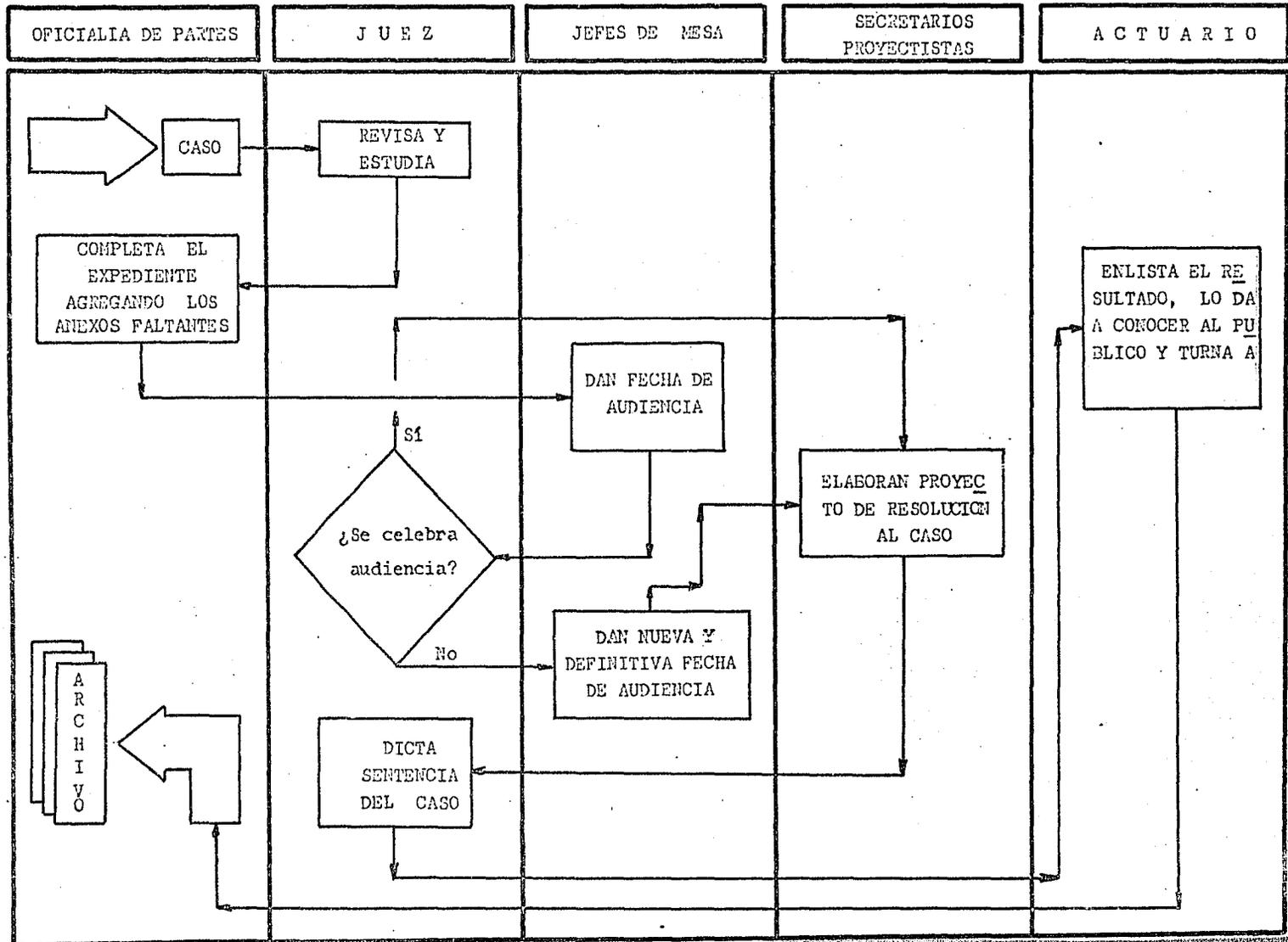
El diagrama de flujo de los Juzgados de Distrito fue obtenido en la misma forma que los anteriores; a continuación se presenta el Diagrama D; en el cual se observa el flujo de documentación dentro de los Juzgados de Distrito.

ORGANIZACION DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO



FLUJO DE DOCUMENTACION EN LOS JUZGADOS DE DISTRITO

DIAGRAMA "D"



CAPITULO III

PLANEACION DE LA INVESTIGACION

.1 SEMBLANZA DE LA PROBLEMATICA DEL PODER JUDICIAL

Conocida es de todos, la irregularidad que presenta el Sistema Jurídico Mexicano en casi la totalidad de sus aspectos, siendo ésto, sólo una consecuencia de la mala administración por parte de todos los gobiernos anteriores.

Siendo la carencia de administración en el gobierno la causa de la desorganización en sus instituciones, cabe señalar obviamente la importancia de la administración en el sector gubernamental y en nuestro caso concreto, también en el Poder Judicial.

Ha sido preocupación primordial del actual gobierno el procurarse los medios necesarios para llevar a cabo la reorganización total de sus instituciones en los aspectos administrativos con el objeto de lograr una estabilidad general tanto del país como de su población. Dichos medios los concreta en la "Reforma Administrativa", que paulatinamente se ha estado aplicando a los diversos organismos gubernamentales y en algunos de los cuales ya se han empezado a observar los resultados. Los sectores que aún no muestran mejoría, es a causa de que el lapso que ha transcurrido desde la aplicación de la Reforma Administrativa y el momento actual ha sido breve como para que cambios tan radicales se aprecien a simple vista.

Existen otros sectores, tales como el Poder Judicial en los cuales aún no se aplica dicha Reforma, pero por la importancia del mismo, se hace necesario que a la brevedad posible se aplique la Reforma Administrativa dada la relevancia de sus funciones, las cuales afectan la vida social, económica y jurídica de la población mexicana.

En el Poder Judicial la desorganización existente es tal, que con el paso del tiempo, aquellos problemas como el rezago en el Juicio de Amparo, materia principal de organismo, en lugar de disminuir, aumentan. A sugerencia de nuestro Director del Seminario de Investigación Administrativa, seleccionamos al Poder Judicial como objetivo de nuestro estudio, ya que la administración de la justicia no es prestada en forma pronta y expedita, provocando problemas diversos a la comunidad y desvirtuando ante ella, la imagen que la justicia debe tener.

3.1.1 DIAGNOSTICO PREVIO DE LA PROBLEMATICA DEL PODER JUDICIAL

El realizar una investigación previa fue con el doble objeto de determinar la magnitud del problema que representaba el hacer un estudio sobre el Poder Judicial y poder trazar nuestros objetivos.

En base a la investigación previa, determinamos que en el Poder Judicial existen un sin fin de problemas de carácter administrativo que impiden llevar a cabo en forma pronta y expedita la administración de la justicia en México. Por lo anterior, más adelante señalaremos los problemas más importantes, determinados por nuestro estudio y a los cuales se les dará una mayor atención.

Si analizamos la importancia que tiene el desempeño correcto de las actividades del Poder Judicial, nos daremos cuenta que tiene a su cargo la gran responsabilidad de velar por los intereses económicos, políticos, sociales y jurídicos de la comunidad, previniendo y evitando abusos que pudieran cometer conciente o inconcientemente las autoridades, los Estados de la Federación o bien los particulares en general.

Ya explicado lo importante que es la administración de la justicia en forma general pronta y pasaremos a esbozar expedita la problemática del Poder Judicial, la que podemos resumir como sigue:

- I. El número de casos recibidos es excesivo para poderlos despachar con la prontitud debida y por ende, las cargas de trabajo están excedidas.
- II. Las cargas de trabajo están mal distribuídas.
- III. Existe duplicidad y en algunos casos multiplicidad de funciones.
- IV. Los trámites son excesivos y dentro de los mismos existen pasos innecesarios.
- V. El presupuesto destinado limita en todos los aspectos administrativos la prestación o impartición de la justicia en forma pronta y expedita.
- VI. El personal no cuenta con incentivos para desempeñar sus labores satisfactoriamente.
- VII. El personal no cuenta con la capacitación para el desempeño de su trabajo.
- VIII. Los métodos y sistemas de trabajo son obsoletos y caducos e inoperantes.
- IX. No existen manuales de organización.
- X. No cuenta con un reglamento interior de trabajo actualizado (el vigente data de 1919).
- XI. La Reforma Administrativa aún no se ha aplicado en forma concreta en el Poder Judicial.

Es por todo lo anterior, que resalta la importancia de efectuar un estudio en el Poder Judicial en general y en particular, para nuestro caso, en los Juzgados de Distrito para lograr en parte que la administración de la justicia se realice en forma pronta y expedita, dado que la convivencia, hecho substancial del hombre mismo, propicia el nacimiento de múltiples relaciones entre los componentes de la sociedad, lo que a su vez causa en no pocas ocasiones, conflictos entre ellos mismos los cuales se derivan en amplia medida de la circunstancia de perseguir idénticos fines no pudiendo conseguirlo todos al mismo tiempo.

Para dar solución a estos conflictos y dar estabilidad a las relaciones sociales, se hace indispensable la existencia de un orden formativo que funcione eficazmente y que regulando la conducta de cuantos forman el grupo social, garantice la paz y seguridad colectiva bajo el amparo de la justicia.

Esta seguridad de que hablamos, es la proporcionada por el Poder Judicial, el cual, además de la administración pronta y expedita de la justicia está encargada de velar y hacer respetar los derechos de cada individuo. Ahora bien, si el organismo encargado de brindar toda esa protección y seguridad no funciona correctamente, es lógico que provocará desquiciamientos entre la sociedad.

Ahora bien, el objetivo de nuestro estudio, es cooperar en cierta medida a que una parte del Poder Judicial funcione mejor en el aspecto administración de la justicia para que los desquiciamientos citados, se reduzcan lo más posible al ser prestada en forma pronta y expedita.

3.2 RESUMEN DE LA INVESTIGACION PREVIA

Después de efectuada la investigación previa, se descubrió que el Poder Judicial es lo suficientemente extenso como para efectuar un diagnóstico de su funcionamiento administrativo integral, dadas las limitaciones de recursos humanos, económicos y de tiempo con que contábamos para realizar el estudio en cuestión.

Por lo tanto, tomando en cuenta primordialmente las limitaciones existentes y lo extenso que sería un estudio de esa clase, acordamos, que en base a la información obtenida en la investigación previa, se efectuará un análisis para determinar que organismo del Poder Judicial presentaba mayor problemática para enfocar a ellos nuestro estudio y reducir así el ámbito de la investigación, logrando con ello determinar una área específica hacia la cual enfocar nuestro trabajo.

3.2.1 DETERMINACION DEL SECTOR Y RAMA DEL PODER JUDICIAL A INVESTIGAR

Del análisis efectuado a los datos e información obtenida en la investigación previa, se llegó a las siguientes conclusiones:

a) De los cuatro organismos que componen el Poder Judicial y que son:

1. Suprema Corte de Justicia.
2. Tribunales Colegiados de Circuito.
3. Tribunales Unitarios de Circuito.
4. Juzgados de Distrito.

Se determinó que del total de casos recibidos por el Poder Judicial los Juzgados de Distrito presentan los siguientes porcentajes:

1. Rezagos: 61.40% del total
2. Entradas: 76.25% del total
3. Salidas: 74.42% del total.

Estos porcentajes nos dan una clara idea de cual es el organismo del Poder Judicial que presenta mayor conflicto, ya que los otros tres organismos en conjunto quedan muy por debajo de estas cifras, siendo ellas:

	1	2	3	
1. Rezagos	(S.C.J.,	T.C.C. y	T.U.C. juntos):	38.51%
2. Entradas	(S.C.J.,	T.C.C. y	T.U.C. juntos):	23.75%
3. Salidas	(S.C.J.,	T.C.C. y	T.U.C. juntos):	25.58%

- (1) Suprema Corte de Justicia
(2) Tribunales Colegiados de Circuito
(3) Tribunales Unitarios de Circuito.

Así pues, en base al análisis anterior se determinó enfocar nuestro estudio a los JUZGADOS DE DISTRITO como sector del Poder Judicial, quedando como tarea inmediata el seleccionar la rama, de las cuatro que maneja el Poder Judicial y que son a saber: Administrativa, Penal, Civil y de Trabajo, hacia la cual enfocar nuestra investigación.

Con los análisis hechos a continuación, se determinó la rama, dentro de los Juzgados de Distrito, sobre la que haríamos nuestro estudio.

- a) En cuanto a volumen de casos manejados por cada rama o materia de los Juzgados de Distrito se determinó el siguiente orden:
1. Materia Administrativa.
 2. Materia Penal.
 3. Materia Civil.
 4. Materia de Trabajo.
- b) En cuanto a la proporción del incremento de rezagos, tomando en cuenta para ello, el número de casos que reciben y el número de casos que resuelven los Juzgados de Distrito en sus diversas ramas o materias se estableció el orden siguiente:
1. Materia Administrativa.
 2. Materia Penal.
 3. Materia Civil.
 4. Materia de Trabajo.

De acuerdo a los análisis y consideraciones anteriores, determinamos enfocar nuestro estudio e investigaciones a los JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA Y PENAL, situados en el Distrito Federal, esto último, tomando en cuenta las limitaciones y restricciones a que estamos sujetos y que ya citamos en la parte relativa al Resumen de la Investigación Previa.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.3.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Basándonos en la Investigación Previa, pero además, estando perfectamente concientes del problema que representa el que la justicia no se administre en forma rápida y expedita decidimos el hacer un estudio sobre el Poder Judicial, incluyendo en el mismo, las fallas encontradas y posibles soluciones, con el objeto de que la justicia se imparta en la forma adecuada a todos los que necesitan de ella.

Ya habiendo seleccionado el objetivo de nuestro estudio, nos dimos a la tarea de planear un diseño de la investigación para atacar el problema de la mejor forma posible.

3.3.2 OBJETIVOS GENERALES

En nuestra investigación vamos a analizar la organización y funcionamiento del Poder Judicial; compuesto por la Suprema Corte de Justicia, Tribunales Colegiados de Circuito, Tribunales Unitarios de Circuito y Juzgados de Distrito; así como la imagen que tienen los usuarios de los servicios que presta dicho poder para que la administración de la justicia sea pronta y expedita.

3.3.3 OBJETIVOS PARTICULARES

Después de haber determinado el objetivo general de la investigación, nos dimos a la tarea de definir nuestros objetivos particulares, mismos que enunciamos a continuación:

- a) Conocer la situación actual de la forma en que se imparte la Administración de la Justicia por el Poder Judicial en el Distrito Federal.
- b) Determinar por medio de la opinión de los usuarios la imagen de los servicios que presta el Poder Judicial en el Distrito Federal.

3.3.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

En base a la investigación previa efectuada durante varias semanas en el Poder Judicial llegamos a detectar dos tipos de problemas que a continuación enunciamos:

1. La imagen que tiene el Poder Judicial en la comunidad no es satisfactoria ya que la Administración de la Justicia no es impartida en forma pronta y expedita con lo que se provoca una serie de desajustes e inconformidades dentro de la sociedad.
2. La falta de evaluación de la Administración de la Justicia por parte del Poder Judicial que trae como consecuencia el incorrecto funcionamiento de las actividades del mismo, lo que ha ocasionado una serie de rezagos interponiéndose con ello a la buena Administración de la Justicia.

3.3.5 FORMULACION DE HIPOTESIS

De los problemas citados anteriormente surgieron dos hipótesis para responder tentativamente a ellos, las cuales fueron guías orientadoras para llevar a cabo nuestra investigación administrativa.

Las hipótesis formuladas fueron las siguientes:

1. En el Poder Judicial están concientes de que existe la necesidad de modificar muchos aspectos en la Administración Pública; sin embargo, debido a diversos motivos que son entre otros los siguientes:
 - a) Resistencia al cambio
 - b) Centralización de funciones
 - c) Personal ineficiente
 - d) Restricciones presupuestariasmismos que han limitado el funcionamiento de la Administración de la Justicia, la cual requiere de una acción inmediata haciendo para ello uso del perfeccionamiento de la actitud y aptitud de los servidores públicos.
2. Los servidores públicos del Poder Judicial forman parte primordial de la Administración de la Justicia pero debido al heterogéneo conocimiento que tienen de la misma, no se ha logrado la debida participación, consecuentemente no se han responsabilizado, ni han creado conciencia de la importancia que tiene la Administración de la Justicia en forma pronta y expedita.

3.4 DETERMINACION DEL UNIVERSO Y MUESTRA

Después de efectuar el análisis estadístico por medio del cual se determinó que los Juzgados de Distrito en materia Administrativa, son los organismos en los que existe mayor problemática dentro del Poder Judicial, se procedió a investigar y estudiar, de acuerdo a nuestros objetivos, algunos métodos de muestreo con el objeto de precisar cual de ellos sería el más conveniente para establecer:

- a) Si el universo determinado era susceptible de ser abarcado por nuestro estudio, tomando en cuenta las limitaciones económicas, de recursos humanos y (hasta cierto punto) de tiempo.
- b) Si el tamaño de las muestras así determinadas, eran compatibles con las limitaciones señaladas.

Los métodos de muestreo investigados y estudiados, fueron los siguientes:

1. Muestreo de Proporciones.
2. Muestreo Aleatorio Simple.

Este último cuenta con algunas variantes, de las cuales se estudiaron las siguientes:

- 2.a. Muestreo por Conglomerados.
- 2.b. Muestreo Estratificado.

A continuación, procederemos a explicar brevemente el funcionamiento de cada uno de estos métodos, el análisis para determinar si eran útiles a nuestro caso, la aplicación a nuestro problema de los considerados aptos y los resultados obtenidos, para dejar establecida la razón de nuestra elección y su justificación.

MUESTREO DE PROPORCIONES

Este método, parte de la fórmula:

$$\rho_p = Z \sqrt{\frac{PQ}{n}}$$

En la cual se están considerando variables reales, tales como:

P=Probabilidad de que un evento suceda.

Q=Probabilidad de que un evento no suceda.

n=Tamaño de la muestra.

Z=Grado o nivel de confiabilidad deseado.

ρ_p =Desviación standard.

Partiendo de lo anterior, explicaremos a continuación, en la forma más accesible posible, el desarrollo de este método y sus ventajas. Posteriormente explicaremos la descripción de los otros métodos y su aplicación a nuestro caso.

Este método sirve básicamente para obtener tamaños de muestra, por lo tanto, los principales pasos involucrados en la elección de un tamaño de muestra, son los siguientes:

1. Debe existir una indicación relativa a lo que se espera de la muestra. Esta indicación, puede estar en términos de los límites de error deseados o permitidos. La responsabilidad para enmarcar esa indicación descansa principalmente sobre las personas que van a utilizar los resultados de la encuesta.
2. Se debe encontrar o determinar, alguna ecuación que conecte a "n" con la precisión deseada. La ecuación variará de acuerdo con la precisión deseada y con el tipo de muestreo considerado. Una de las ventajas del muestreo probabilístico es la posibilidad de que esta ecuación pueda ser construida.
3. Esta ecuación, contendrá como parámetros ciertas propiedades desconocidas de la población. Dichas propiedades tendrán que ser estimadas con el fin de obtener resultados específicos.
4. Con frecuencia, sucede que los datos van a ser publicados para ciertas subdivisiones mayores de la población y que los límites de error deseados son establecidos para cada subdivisión y el tamaño de la muestra total "n" es encontrado sumando las partes correspondientes a cada una de las subdivisiones.

5. Normalmente, en una encuesta por muestreo, se mide más de una característica; en ocasiones, el número de características es grande. Si se especifica el grado de precisión deseado para cada característica, los cálculos llevarán una serie de valores conflictivos de "n", uno para cada característica. Nuestra tarea consistirá en encontrar algún método para conjugar estos valores.
6. Finalmente, el valor encontrado para "n", debe ser considerado para probar si es consistente con los recursos disponibles para tomar la muestra. Esto demanda una estimación del costo, trabajo y tiempo y materiales requeridos para obtener la muestra así propuesta. En algunas ocasiones, es necesario reducir la muestra drásticamente. En estas circunstancias, se debe hacer frente a una nueva disyuntiva; proceder con un tamaño de muestra mucho más pequeño, reduciendo entonces la precisión, o abandonar el proyecto, hasta que se puedan encontrar mayores recursos.
Este método, presenta las siguientes ventajas:
 - a) Se incluyen en él, datos reales y específicos, desechando en lo posible los escogidos al azar.
 - b) El grado de confiabilidad puede ser seleccionado de acuerdo a las necesidades, siendo por lo tanto variable para cada tipo de problema que se presente, o sea, su ventaja es la flexibilidad para seleccionarlo.
 - c) Los resultados obtenidos son confiables en su exactitud, dependiendo sólo, claro está, del grado de confiabilidad seleccionado.

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Este método se puede considerar complementario al descrito anteriormente, ya que una vez obtenida la muestra por el método de Proporciones, el muestreo Aleatorio Simple nos indicará que elementos del universo deberán formar parte de la muestra.

O sea, en rigor este método nos debe indicar que elementos de la población formarán parte de la muestra, en la suposición de que los elementos del universo han sido numerados de 1 a "n"; pero en la práctica y cuando se trata de muestras muy grandes sobre todo, la selección de elementos a encuestar se hará al azar.

Este es un método que se maneja con el auxilio de tablas de números aleatorios y funciona de la siguiente forma:

1. Supóngase que tenemos una población N, compuesta de 3,000 elementos. (Para casos generales, de N elementos).
2. Numeremos esos elementos del 1 al 3,000 (para casos generales, del 1 al N).
3. Supóngase que utilizando el muestreo de Proporciones, se obtuvo una muestra de 690 elementos (para casos generales, de "n" elementos).
4. El número 690 está compuesto de 3 dígitos como son: **6 9 0**.

5. Tómesese una tabla de números aleatorios y escogiendo en la misma cualquier cifra como punto de partida, búsquense cantidades de 3 cifras, menores en valor a 690; recorriendo para ello las tablas en sentido vertical, horizontal o diagonal, hasta completar una lista de 689 (690-1) cantidades, que representarán el número de cada elemento seleccionado para formar parte de la muestra.

Este método presenta las siguientes ventajas:

- a) Aplicado estrictamente, nos indicará, que elementos del universo N , formarán parte de la muestra " n ", en la suposición de que todos los elementos del conjunto, tienen la misma probabilidad de ser elegidos.
- b) Evita la posibilidad de hacer elecciones tendenciosas.

MUESTREO POR CONGLOMERADOS

Este método que como ya se dijo, es una variante del Aleatorio Simple, funciona de la siguiente manera:

1. Una vez determinado el tamaño del universo a muestrear, se determinan en el mismo grupo o conglomerados homogéneos que contengan el mismo número de elementos. Supóngase que tenemos una población de 2,000 elementos y se decide tomar de él, conglomerados de 25 elementos cada uno.
2. El siguiente paso será, escoger de entre los primeros 25 elementos del universo, uno de ellos, al azar. El elemento así escogido, que formará parte de la muestra, se le sumará la cantidad de 25 y obtendremos al segundo elemento de la muestra; a este segundo término, se le sumará nuevamente 25 y se obtendrá el tercer elemento componente de la muestra; este procedimiento se repetirá tantas veces como seas necesario, hasta obtener la cifra inmediatamente inferior a 2,000 que el sistema permita.

Este procedimiento, nos permitirá conocer la muestra de dicha población, aunque el método presenta las siguientes inconsistencias:

- a) El tamaño de los conglomerados se determina al azar, quedando con ello expuestos a elegirlos muy pequeños o demasiado grandes y eliminando con ello la posibilidad de elegir elementos que tal vez sean más representativos del fenómeno estudiado.
- b) El elemento elegido como punto de partida es seleccionado también al azar, sin considerar si tiene en mayor o menor grado, la representabilidad necesaria del fenómeno en estudio.
- c) El tamaño de la muestra queda determinado por el seleccionado para los conglomerados, pudiendo variar aquella subjetivamente.

MUESTREO ESTRATIFICADO

Este método es otra de las variantes del Aleatorio Simple y funciona de la siguiente forma:

1. Ya determinado el universo a muestrear, se fracciona o divide en estratos, de preferencia homogéneos.
2. De cada estrato determinado se obtiene una muestra.
3. Para obtener la muestra total, se sumarán las muestras parciales de cada estrato.

Este método en lo referente al tamaño de cada estrato, presenta las desventajas del anterior en lo que a tamaño de conglomerados se refiere, ya que éstos, son seleccionados al azar.

Así, pues, después de explicar someramente en que consiste cada uno de los métodos investigados y estudiados, su funcionamiento y las ventajas o inconvenientes que representa, determinamos seleccionar los siguientes:

- I. El Muestreo de Proporciones, como medio para obtener el tamaño de las muestras requeridas.
- II. El Muestreo Aleatorio Simple, como medio para seleccionar de nuestras dos poblaciones (ocho juzgados y usuarios), a los elementos de las mismas, que deberán ser encuestados por nosotros.

DETERMINACION DE LA MUESTRA AL NIVEL OPERATIVO

A continuación presentamos la aplicación para nuestro caso, de los métodos tomados por nosotros, los resultados obtenidos y las decisiones que en base a estos, se tomaron.

La Población total de los Juzgados de Distrito (cuatro en Nateria Penal y cuatro en Materia Administrativa) es de 395 personas, cantidad que está dividida en 3 niveles a saber:

- Nivel Alto: Incluye jueces y primeros secretarios de cada Juzgado.
- Nivel Medio: Incluye, desde los secretarios proyectistas hasta los Actuarios.
- Nivel Operativo: Incluye a los oficinistas en general.

En el primer nivel laboran 16 personas; en el segundo nivel 71 personas y en el tercero 308 personas.

Elegimos como parámetro, para la aplicación del método "Muestreo de Proporciones" el conocimiento que tienen las personas de la Reforma Administrativa del Gobierno Federal.

Siguiendo la secuela marcada por el método seleccionado, establecimos que tan exactamente deseábamos conocer las posibles distribuciones de respuestas y consideramos pertinente la utilización de un $\pm 5\%$ como margen de error.

Lo anterior, tiene por objeto lo siguiente:

- a) Conocer la muestra "n" inicial, la cual se comparará con el valor del 5% de la población. Si el valor encontrado para "n" es pequeño con respecto al del 5% mencionado, podemos considerar a la muestra así encontrada como confiable de acuerdo a nuestras necesidades, sin ser necesario aplicar el factor de corrección "cpf".
- b) Si el valor obtenido para "n" es mayor que el 5% de la población, se tendrá que utilizar el factor de corrección "cpf"¹ para encontrar el tamaño "n" de muestra adecuado y a la vez confiable.

Aplicación del muestreo de Proporciones para nuestra investigación:²

En la fórmula inicial:

$$\rho_p = Z \sqrt{\frac{PQ}{n}} \quad \text{..... (I)}$$

conocemos el valor de ρ_p , que es 5%.

Por lo tanto, aplicando los valores ya conocidos, la fórmula nos quedará como sigue:

$$2 \sqrt{\frac{PQ}{n}} = 5$$

en la cual, para eliminar el radical elevaremos al cuadrado ambos términos de la ecuación, quedando ésta de la siguiente forma:

$$4 \frac{PQ}{n} = 25 \quad \text{..... (II)}$$

si de (II) despejamos a "n", la fórmula nos quedará así:

$$n = 4 \frac{PQ}{25} \quad \text{..... (III)}$$

A esto, aparece una dificultad que es común a todos los problemas de estimación del tamaño de la muestra; se ha obtenido una fórmula para "n", pero ésta depende de alguna propiedad de la población que va a ser muestreada.

En este caso, la propiedad es la cantidad "p" que deseamos medir, Por lo tanto, establecimos la cantidad "p" para cada uno de los tres niveles del personal, en la siguiente forma:

- (1) Este factor se obtiene a partir del Teorema de la Varianza de "P", el cual no describimos por incluir un desarrollo matemático que no viene al caso.
 (2) Ver Anexo No. 1.

NIVEL	P en %
1o.	90 a 99%
2o.	80 a 90%
3o.	25 a 35%

Substituyendo los valores máximos y mínimos en la ecuación III, obtenemos las siguientes muestras:

PARA EL PRIMER NIVEL

$$n_{\text{min.}} = \frac{4 \times 90 \times 10}{25} = 144$$

$$n_{\text{max.}} = \frac{4 \times 90 \times 1}{25} = 15.84$$

PARA EL SEGUNDO NIVEL

$$n_{\text{min.}} = \frac{4 \times 80 \times 20}{25} = 256$$

$$n_{\text{max.}} = \frac{4 \times 90 \times 10}{25} = 144$$

PARA EL TERCER NIVEL

$$n_{\text{min.}} = \frac{4 \times 25 \times 75}{25} = 300$$

$$n_{\text{max.}} = \frac{4 \times 35 \times 65}{25} = 364$$

Una vez determinado el tamaño de las muestras para los tres niveles de los Juzgados de Distrito en Materia Penal y en Materia Administrativa, comentamos el tamaño de dicha muestra con el Lic. Manuel Arce Rincón, Director de nuestro Seminario de Administración, en base a las limitaciones de tiempo y recursos humanos que tuvimos para la realización de nuestra investigación, nuestro director sugirió, que dado que el tamaño de las muestras era relativamente grande, enfocáramos nuestro estudio únicamente a los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa; tomando en cuenta sólo la muestra del tercer nivel (Operativo) y sacrificar el grado de confiabilidad, de un 90% a un 80%, incluyendo la suposición, de que el número de personas que conocen la Reforma Administrativa es de un 70 a un 80%.

Por lo anterior y haciendo uso del método ya descrito, presentamos a continuación la forma en que obtuvimos la muestra de Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, para su nivel operativo.

Partiendo de la fórmula (I) $\rho_p = Z \sqrt{\frac{PQ}{n}}$ y sustituyendo los valores que tenemos para nuestro caso, nos queda lo siguiente: Para $\rho_p = 80\%$; $\rho_p = 1.28$ (valor determinado en tablas: Stephen Shao).

PARA "n" MINIMA

$$1.28 \times \sqrt{\frac{70 \times 30}{n}} = 5$$

Ahora para eliminar el radical, elevamos al cuadrado ambos términos de la ecuación, la cual nos quedará así:

$$(1.28)^2 \times \frac{70 \times 30}{n} = 25$$

de donde despejando a "n" nos queda:

$$n = (1.28)^2 \times \frac{2100}{25}$$

$$n = 1.64 \times 84$$

$$n = 137.76$$

PARA "n" MAXIMA

$$1.28 \times \sqrt{\frac{80 \times 20}{n}} = 5$$

ahora, elevando ambos términos de la ecuación al cuadrado, la misma nos quedará de la siguiente forma:

$$1.64 \times \frac{1600}{n} = 25$$

y si de dicha ecuación despejamos a "n", tendremos lo siguiente:

$$n = \frac{1600}{25} \times 1.64$$

$$n = 104.96$$

De la aplicación del muestreo Aleatorio Simple, hemos obtenido el rango de valores siguientes:

Para "n" mínima: $n = 137.76$

Para "n" máxima: $n = 104.96$

los cuales deberemos comparar según lo indicado como indispensable (ver página No. 97) para saber si la muestra está distribuida normalmente y si es o no necesaria la aplicación del Muestreo por Proporciones, con el valor del 5% del universo.

Efectuada dicha comparación, analicemos el resultado y obtengamos las conclusiones adecuadas para determinar el camino a seguir:

“n” mínima es mayor que el 5% del universo

“n” máxima es mayor que el 5% del universo

De la comparación y análisis anteriores concluimos que para nuestro caso, sería necesaria la aplicación del Muestreo por Proporciones para obtener un tamaño de muestra lo suficientemente confiable y sin que dicha muestra fuera muy grande o considerablemente reducida. A Continuación, presentamos la aplicación de dicho método a nuestro caso y los resultados de él obtenidos:

D A T O S :

Universo = 143 personas

n_0 = Aproximación satisfactoria de “n”, o sea los valores determinados anteriormente (137.76 y 104.96).

Introduciendo el factor corrector “cpf” = $\frac{N - n}{N - 1}$ en la fórmula del método por proporciones, la ecuación que nos ayudará a obtener nuestra muestra correcta será:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

En la cual aplicando los valores que ya determinamos, nos dará los siguientes tamaños de muestra:

PARA “n” MINIMA

$$n = \frac{137.7}{1 + \frac{(137.7 - 1)}{143}} = \frac{104.96}{1 + \frac{103.96}{143}} = \frac{104.96}{1 + 0.720}$$

n = 60.7

Así pues, el número de personas a los que tendremos que aplicar nuestros cuestionarios, para que nuestra muestra sea confiable en un 80% es entre 61 y 70.

OBTENCION DE LA MUESTRA PARA USUARIOS

A continuación, explicaremos el sistema y método elegido para determinar el tamaño requerido para la muestra de “usuarios”.

Se determinó seleccionar como usuarios a todos los bufetes y despachos de abogados que aparecen en el Directorio Telefónico, quedando así constituido nuestro universo por 1945 usuarios.

Al quedar determinado así nuestro universo o población, nos enfrentamos también a otro problema, que era el de definir cuantos de esos usuarios acudían a los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa para arreglar sus asuntos, para lo cual decidimos investigarlo de la siguiente forma:

- a) De esa población, tomar una muestra I de 123 despachos de abogados.
- b) De esa muestra, determinar por medio de telefonemas, cuantos de ellos acudían a los Juzgados mencionados y cuantos no lo hacían.
- c) Calcular que porcentaje con respecto a la muestra de 123 bufetes y despachos elegidos hacen uso de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, encontrándonos con los siguientes resultados:

		%
1o. Despachos cuyo Abogado se cambió	10	8.06
2o. Número telefónico equivocado	8	6.45
3o. Telefonemas que no fueran contestados	30	24.20
4o. Abogados que están sólo en las tardes, pero que aún así no contestaron	17	13.71
5o. Despachos donde sí contestaron	58	47.58
	<u>123</u>	<u>100.00</u>

Del número total de telefonemas contestados se determinó la siguiente tabla:

	FRECUENCIA	%*
Abogados que hacen uso de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa	41	71
Abogados que no hacen uso de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa	17	29
	<u>58</u>	<u>100</u>

Universo total	1 945 bufetes y despachos
Muestra I utilizada	123 bufetes o despachos
Respuestas obtenidas	59 respuestas
Porcentaje de respuestas afirmativas	71.19%
Población real obtenida al ponderar	1 381 usuarios.

(*) Cifras redondeadas.

Una vez determinado el Universo real a muestrear, procederemos a buscar la muestra del mismo, utilizando para ello el método de "Muestreo de Proporciones", teniendo determinados con anterioridad los siguientes datos:

Población real a muestrear	1 381 elementos
Cantidad ponderada de respuestas afirmativas	71 % (P)
Cantidad ponderada de respuestas negativas	29 % (Q)

En la suposición de que esperamos una desviación del 5% (preseleccionado) en nuestros datos, estos podrán variar de la siguiente forma:

Respuestas afirmativas (con $\pm 5\%$)

66% al 76%

Respuestas negativas (con $\pm 5\%$)

24% al 34%

En base a lo anterior, determinamos el tamaño de la muestra de usuarios, comparando las respuestas obtenidas, con el valor del 5% de la población determinada. Para ello utilizamos la fórmula III:

$$n = Z^2 \frac{P Q}{5^2}$$

en donde:

$$Z = 1.28$$

$$Z^2 = 1.64$$

$$P = 75\%$$

$$Q = 29\%$$

$$p = 5\%$$

Si sustituimos los valores anteriores, en la fórmula mencionada con anterioridad (III), obtendremos el siguiente valor para "n" (tamaño de la muestra):

$$n = (1.28)^2 \times \frac{71 \times 29}{5^2}$$

$$n = 1.64 \times \frac{2059}{25}$$

$$n = 1.64 \times 82.9$$

$$n = 135.9$$

Por lo tanto, $n = 135.9$ usuarios.

Dado que el valor de "n", es mayor que el 5% de la población, nos veremos obligados a utilizar el factor de corrección "cpf", para obtener la muestra deseada.

Utilizando la fórmula del factor corrector y substituyendo en ella los valores ya conocidos, nos queda:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{135}{1 + \frac{135 - 1}{1381}} = \frac{135}{1 + 0.097} = \frac{135}{1.097}$$

$$n = 123$$

Así pues, 123 será el tamaño de nuestra muestra de usuarios,¹ o sea, se tendrá que encuestar a 123 elementos de nuestra población.

(1) Ver Anexo No. 2.

3.5 DETERMINACION DE LAS FUENTES DE INFORMACION

Ya teniendo definido nuestro Universo y la muestra correspondiente, se determinó que de ellos emanarían nuestras fuentes de información, las cuales serían:

- a) Usuarios de los servicios de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
- b) Empleados a nivel operativo en dichos Juzgados.

Sin embargo, para la determinación de las fuentes de información nos enfrentamos al problema de que al aplicar una sola técnica de investigación, la probabilidad de obtener un resultados significativo que nos permitiera comprobar o disprobar nuestras hipótesis sería incierta.

Por tal motivo, con el fin de obtener resultados confiables, se nos presentaban dos alternativas:

- a) Escoger otra técnica de información complementaria.
- b) Apoyar con algún recurso la técnica ya seleccionada.

Optando por la segunda alternativa, acordamos utilizar como recurso:

1. La técnica documental que consiste en comparar los resultados obtenidos en ambos tipos de encuestas, con escritos, registros o bibliografía de muy diversos tipos.
2. El comparar los resultados obtenidos en la encuesta a usuarios de los servicios de Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, con los resultados de la encuesta a los empleados a nivel operativo, de los mismos juzgados.

CAPITULO IV

INVESTIGACION DE CAMPO

4.1. METODO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

En el siguiente paso de nuestra investigación, nos encontramos con el problema de determinar la estrategia a seguir para la recolección de datos de tal modo que las alternativas que se escogieran nos permitiera reunir la información que cubriera los objetivos que se habían planteado. Para lo cual daremos una breve explicación de los métodos de recolección de datos más usados.

Se escogieron básicamente tres métodos para ser analizados y ver cual de ellos era el más adecuado para obtener los datos necesarios en la realización de nuestra investigación.

Dichos métodos fueron:

- 4.1.1. Observación.
- 4.1.2. Experimentación.
- 4.1.3. Encuestas.

4.1.1. OBSERVACION

La observación directa depende de los investigadores y consiste en tener una imagen real de la forma en que se comportan los datos o variables sujetas a estudio. En nuestra investigación este método se utilizó generalmente para estudiar:

- a) El comportamiento de los usuarios del servicio.
- b) La imagen que se tiene de las instalaciones de los juzgados.
- c) El comportamiento de los empleados para con los usuarios.
- d) La forma de llevar a cabo todas y cada una de las actividades dentro de los Juzgados, tanto de los usuarios como del personal del mismo.

4.1.2. EXPERIMENTACION

La facilidad para llevar a cabo dicho método en las ciencias físicas y agrícolas es grande no así para nuestra investigación, sin embargo, el método experimental sigue siendo el único método de investigación para comprobar las relaciones de causa-efecto. Dicho método consiste en la repetición del fenómeno cuantas veces sea necesario hasta saber la causa que los origina y los efectos que causan dichos fenómenos.

Debido a la dificultad para reproducir un fenómeno en nuestra investigación, se determinó que este método no fuera utilizado por no ser el adecuado.

4.1.3. ENCUESTA

El método más común para generar información socio-económica es la Encuesta, la cual da una variedad más amplia de información y resulta efectiva para un mayor número de problemas de investigación. La encuesta puede producir información acerca de: características socio-económicas, actitudes, opiniones, motivos y comportamientos manifiestos.

En el cuadro A/A se presentan algunas alternativas de este método, de las cuales tanto la entrevista por teléfono como los cuestionarios enviados por correo y la entrevista directa, presentan sus ventajas y desventajas.

En la entrevista por teléfono la ventaja es que puede reunir información que se necesite con prontitud; su desventaja es que la entrevista tiene que ser breve.

El cuestionario por correo su ventaja es ser el mejor método o modo para hacer llegar los cuestionarios a las personas que no concederían la entrevista personal; su desventaja es que las preguntas deben de tener la mayor claridad posible, son lentos para volver a los investigadores, el índice de respuestas es generalmente bajo.

La entrevista directa presenta las ventajas siguientes, es el método más versátil, el investigador puede hacer preguntas y complementarlas con observaciones personales, se obtienen datos más veraces; las desventajas que presenta, su costo es mayor que los anteriores, se necesita de una mejor planeación administrativa y requiere de un mayor grado de supervisión.

DETERMINACION DE ESTRATEGIAS

ELEMENTOS DE LAS ESTRATEGIAS.	ESTRATEGIA 1	ESTRATEGIA 2	ESTRATEGIA 3
Método de encuesta.	Realizar entrevista por teléfono.	Enviar cuestionario por correo.	Realizar entrevista directa.
Instrumentos de la investigación.	Cuestionario breve.	Cuestionario con preguntas claras.	Cuestionario objetivo.
Plan de muestreo.	Se toma una pequeña muestra de Abogados escogidos por medio del directorio telefónico.	A todos los Abogados residentes en el D.F.	Se toma una muestra de Abogados ó personal interno de los Juzgados, escogidos en base a un muestreo probabilístico.

4.2. PREPARACION DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Como se ha especificado, en la introducción de los métodos para la recolección de datos, los métodos de Observación y Encuesta son los más idóneos para nuestra investigación. En el siguiente inciso se presenta la forma en que se preparó el método, así como el cuestionario para la prueba piloto y el cuestionario definitivo para la investigación.

4.2.1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO PILOTO

Se tomaron como base algunos modelos de cuestionarios utilizados en estudios similares. Dado que dichos prototipos no cubrían todos los aspectos que requería nuestra investigación, fue a sugerencia de nuestro Director de Seminario de Investigación Administrativa que se consultaran Tesis y bibliografías con el fin de cubrir aquellos huecos que presentaban nuestros diseños de cuestionarios y que impedían obtener una información completa que cubriera nuestros objetivos.

Una vez completa la información que requeríamos, con las consultas a Tesis y Bibliografías, se procedió a elaborar dos tipos de cuestionarios necesarios para recolectar la información deseada.

Dichos tipos de cuestionarios fueron:

- a) Cuestionarios a los Usuarios de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
- b) Cuestionario al Nivel Operativo de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

4.2.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO DEFINITIVO

En base a los resultados que obtuvimos de la aplicación de la prueba Piloto, se hicieron las modificaciones necesarias a los cuestionarios tanto de los Usuarios como del Nivel Operativo, una vez hechas dichas modificaciones se elaboraron los cuestionarios definitivos.¹

Tanto los cuestionarios de la prueba piloto como los cuestionarios definitivos se elaboraron en base a los objetivos de cada pregunta,² mismos que están dirigidos a cubrir los objetivos principales de esta investigación.

(1) Ver Anexo No. 3

(2) Ver Anexo No. 4

OBJETIVOS DE LAS PREGUNTAS DEL NIVEL OPERATIVO DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA

1. Conocer si el nivel operativo está enterado de la Reforma Administrativa.
2. Determinar cual o cuales han sido los medios de difusión más importantes para dar a conocer la Reforma Administrativa.
3. Detectar si el nivel operativo conoce que Secretaría de Estado promueve y coordina la Reforma Administrativa.
4. Detectar si se está aplicando la Reforma Administrativa en el Poder Judicial.
5. Detectar la opinión del nivel operativo acerca de la administración de la justicia.
6. Conocer la opinión del nivel operativo acerca de los aspectos que favorecen a la administración de la justicia para que sea pronta y expedita.
7. Determinar si el nivel operativo considera las instalaciones del edificio con respecto a sus actividades, así como el mobiliario y equipo para el desempeño de sus labores.
8. Conocer la opinión que tiene el nivel operativo de la imagen y servicio que se da a los Usuarios.
9. Conocer la opinión del nivel operativo en cuanto al servicio que reciben los Usuarios, si es o no satisfactorio.
10. Detectar si existen quejas de los Usuarios por demoras u otras causas.
11. Determinar el tiempo promedio del trámite de un caso en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
12. Conocer si el horario actual de atención al público es el adecuado en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
13. Determinar si el nivel operativo conoce la organización de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
14. Detectar si el nivel operativo conoce el funcionamiento de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
15. Conocer si el nivel operativo está enterado de los objetivos que persigue el Juzgado de Distrito.
16. Conocer si el nivel operativo tiene determinadas las actividades que desarrolla.
17. Conocer si el nivel operativo tiene definidas las áreas de responsabilidad y autoridad.
18. Conocer si existe buena delegación de autoridad en el nivel operativo.
19. Detectar si el nivel operativo tiene conocimiento de la existencia del reglamento interior de trabajo.
20. Determinar en que grado conoce el nivel operativo el reglamento interior de trabajo.
21. Determinar que factores ayudarían a sentirse más a gusto al nivel operativo en su trabajo.
22. Obtener sugerencias del nivel operativo para el mejor desempeño de sus labores.
23. Conocer las relaciones del nivel operativo con los demás niveles.

OBJETIVOS DE LAS PREGUNTAS A LOS USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA

1. Determinar quien acude normalmente a los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
2. Conocer la frecuencia con que acude el usuario a los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
3. Captar la opinión general que se tiene de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
4. Determinar cuantos casos ha presentado el usuario durante un año en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
5. Determinar el porcentaje de las inconformidades a las resoluciones de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
6. Determinar el tiempo aproximado que tarda cada caso.
7. Conocer la opinión de los usuarios con respecto a los trámites de los casos.
8. Conocer la opinión con respecto a las resoluciones de los casos en este Juzgado de Distrito.
9. Conocer la opinión de los usuarios con respecto al personal que labora en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
10. Determinar la opinión que tienen los usuarios sobre las instalaciones de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
11. Determinar el grado de honradez del personal de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
12. Determinar la opinión de los usuarios sobre el horario de atención al público de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
13. Conocer la opinión de los usuarios sobre la conveniencia de la ampliación del horario en que prestan sus servicios los Juzgados de Distrito.
14. Determinar que horario es el más adecuado para atender al público.
15. Conocer la opinión de los usuarios sobre las sugerencias que se exponen para el mejor funcionamiento de los Juzgados de Distrito.
16. Determinar la frecuencia con que se presenta la inconformidad con el expediente de los casos que prestan los usuarios de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
17. Detectar los cambios que ha notado el usuario dentro de los Juzgados de Distrito.
18. Detectar cuales son los obstáculos que le impiden al público la adecuada realización de los trámites.
19. Conocer las sugerencias del público para subsanar las anomalías que existen en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

4.3. ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA

Para llevar a cabo nuestra investigación de campo, acordamos previamente hacerla con dos tipos de cuestionarios, que fueron los siguientes:

- a) Cuestionario al nivel Operativo de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
- b) Cuestionario a los Usuarios de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

Nos programamos para llevar a cabo la aplicación de la encuesta,¹ haciendo ésta, Juzgado por Juzgado hasta concluir con los cuatro Juzgados en Materia Administrativa.

Para iniciar nuestro trabajo, se acordó hacerlo solicitando por escrito² al Presidente de la Suprema Corte de la Nación, su autorización para llevar a cabo las entrevistas respectivas a los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

El Secretario Particular del Presidente de la Suprema Corte de Justicia, quien nos atendió, acusó recibo de nuestra carta, diciendo que la turnaría a dicho funcionario para obtener el permiso respectivo, sugiriéndonos regresaríamos días después para conocer el resultado de nuestra gestión.

- (1) Ver Anexo No. 5.
- (2) Ver Anexo No. 6.

De acuerdo a las políticas establecidas en el Poder Judicial, la autorización concedida para la aplicación de los cuestionarios, fue hecha mediante una comunicación telefónica a los cuatro titulares de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

En este punto, cabe hacer mención de la decidida colaboración brindada por los cuatro Jueces de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, así como, al Presidente de la Suprema Corte de Justicia y a su Secretario Particular, para el logro de nuestros objetivos.

Posteriormente de haber concluido con las encuestas del Nivel Operativo se procedió a la aplicación de las entrevistas a los Usuarios de los Servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa; para lo cual se recurrió a Secretarías de Estado, Bufetes Jurídicos, Despachos de Abogados, Maestros de Facultad de Derecho de la U.N.A.M. y directamente a los Abogados que acudían a dichos Juzgados.

4.4. TABULACION DE DATOS

El sistema utilizado para llevar a cabo la tabulación de la información recabada fué el sistema Manual.

Dicho sistema consiste en vaciar en hojas tabulares la información obtenida¹ de las preguntas formuladas en los cuestionarios. Con el objeto de utilizar el sistema de tabulación de la mejor forma posible, se procedió de la siguiente forma:

- a) Se obtuvo la tabulación parcial de cada uno de los cuatro Juzgados y posteriormente se elaboró una tabulación general, abarcando la información de los cuatro Juzgados, correspondiendo esta tabulación a los cuestionarios aplicados al Nivel Operativo de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
- b) Los cuestionarios de los Usuarios, se clasificaron según el Juzgado al que se referían (1o., 2o., 3o. ó 4o.) tabulándose individualmente como en el caso anterior, para posteriormente efectuar una tabulación general.

(1) Ver Anexo No. 7.

4.5. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS OBTENIDOS

Después de haberse realizado la tabulación de datos, se procedió a analizar e interpretar la información obtenida, dividiendo ésta en dos grupos de acuerdo a los niveles estudiados, estos grupos fueron:

- a) Análisis e interpretación de los datos obtenidos del Nivel Operativo De los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.
- b) Análisis e interpretación de los datos obtenidos de los Usuarios de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

C A P I T U L O V

EVALUACION DE ALGUNOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

E IMAGEN DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO

EN MATERIA ADMINISTRATIVA EN EL D. F.

5.1. CONOCIMIENTO DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN EL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO:

Conocer si el Nivel Operativo está enterado de la Reforma Administrativa.

El conocimiento de la Reforma Administrativa entre las personas entrevistadas del Nivel Operativo es mínimo ya que el porcentaje de quienes conocen dicha Reforma es de un 31.43%; de quien no la conoce es de un 62.86% y complementando esta última con las personas que se abstuvieron de contestar, cuyo porcentaje fue de un 5.71%, obtuvimos un 68.57%, que representa más de las dos terceras partes de las personas entrevistadas que desconocen la Reforma Administrativa, como se puede apreciar en la gráfica No. 1/16.

El número de personas que saben que Secretaría de Estado se encarga de coordinar y promover dicha Reforma es todavía menor ya que del 31.43% que contestaron conocerla, sólo un 36% de este porcentaje supo que Secretaría de Estado era la encargada de coordinar y promover la Reforma Administrativa.

RECOMENDACION:

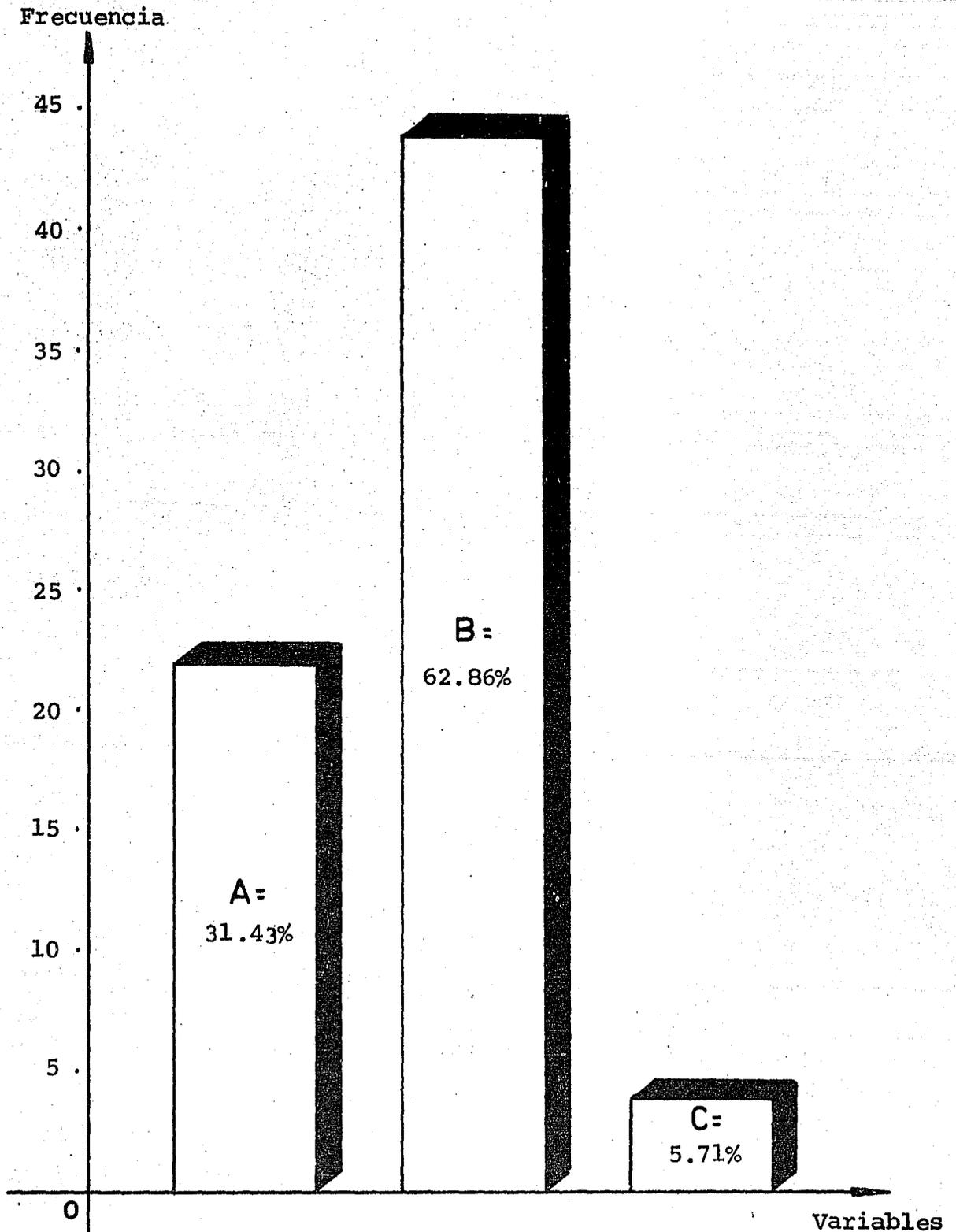
Dado que la Reforma Administrativa¹ únicamente se proyectó y elaboró para ser aplicada a los organismos que componen el Poder Ejecutivo y tomando en cuenta la importancia que reviste la misma, consideramos que se hace necesaria su aplicación al Poder Judicial, con las modificaciones que dicho Poder requiere, toda vez que en el mencionado, no existe la Reforma Administrativa, sino un "Programa de Reforma Administrativa" que se ha encargado sólo de algunos aspectos (sueldos y salarios) sin que a la fecha, haya tenido la proyección ni la amplitud requeridas.

Referente a lo anterior, cabe hacer la aclaración de que en algunos de los análisis posteriores, se hará mención al hablar de Reforma Administrativa, de su aplicación en el Poder Judicial.

Por tanto, sugerimos como posibles soluciones, hacer un programa integral de Reforma Administrativa para el Poder Judicial y dotarlo de los recursos necesarios, para implantarlo y difundirlo, ya que eso ayudaría a mejorar la imagen y los servicios por parte del Nivel Operativo, por que éste, estaría preparado para recibirla en cuanto se implante en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, en virtud de que entre otros el objetivo de la mencionada Reforma es establecer sistemas y procedimientos para dar un mejor servicio al público.

(1) Algunos aspectos de la Reforma Administrativa en las Secretarías y Departamentos de Estado, analizados por el Licenciado en Administración.

CONOCIMIENTO DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA
EN EL NIVEL OPERATIVO



A= La conoce
B= No la conoce
C= No contestó

5.2 MEDIOS DE DIFUSION A TRAVES DE LOS CUALES SE ENTERO DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA EL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO:

Determinar cual o cuales han sido los medios de difusión más importantes para dar a conocer la Reforma Administrativa.

De acuerdo con el objetivo fijado y con el propósito de complementar el primer punto, se determinaron como medios de difusión más importantes los indicados en la gráfica No. 2/16.

Como se puede apreciar en dicha gráfica, el medio de difusión de mayor importancia y porcentaje dentro del Nivel Operativo es el Diario Oficial que cuenta con un porcentaje de 12.50% y en forma general se presentó el siguiente orden:

Diario Oficial	12.50%
Prensa	8.33%
Boletines	5.55%
Circulares	5.55%
Terceras personas	5.55%
Radio	5.55%
Televisión	5.55%
Periódicos-Revistas (internas)	4.17%
Cine	2.78%
Memoranda	1.39%
Conferencias	1.39%
Comunicación informal	1.39%
Representantes Sindicales	1.39%
Periódico Mural	1.39%
Folletos y/o instructivos	1.39%

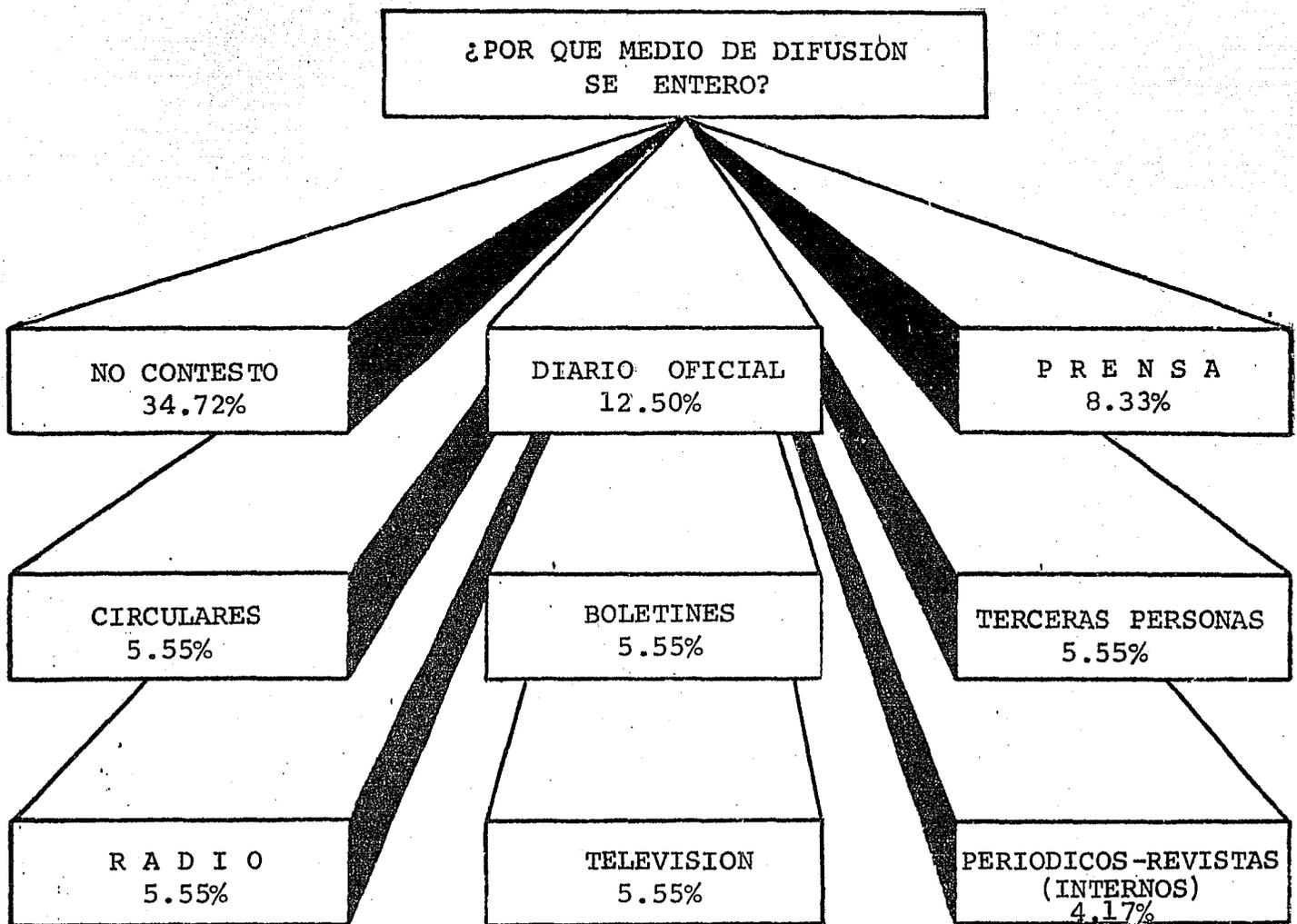
De lo anterior se deduce que la difusión de la Reforma Administrativa ha sido muy dispersa y mínima en el Nivel Operativo, ya que los porcentajes anteriores así lo demuestran.

RECOMENDACION:

En virtud de que la Reforma Administrativa requiere de cambios de mentalidad, ésta sólo se logrará a través de la comunicación directa (conferencias o seminarios). Es indispensable convencer a los integrantes del Nivel Operativo, que son en última instancia los que conocen a fondo los problemas reales, de la conveniencia de implantar y dar a conocer la Reforma Administrativa.

El logro de este convencimiento, debe de hacerse en forma directa y no por medio de artículos, boletines o circulares, los medios indirectos sólo deben ser utilizados en forma complementaria o en caso que sea imposible o presente dificultad el utilizar medios directos. Por lo tanto, sugerimos la implantación permanente de conferencias o seminarios para difundir más aún la Reforma Administrativa dentro del Nivel Operativo de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

MEDIOS DE DIFUSION A TRAVES DE LOS CUALES SE ENTERO
DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA, EL NIVEL OPERATIVO



5.3. CONOCIMIENTO DE LA APLICACION DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN EL PODER JUDICIAL

OBJETIVO:

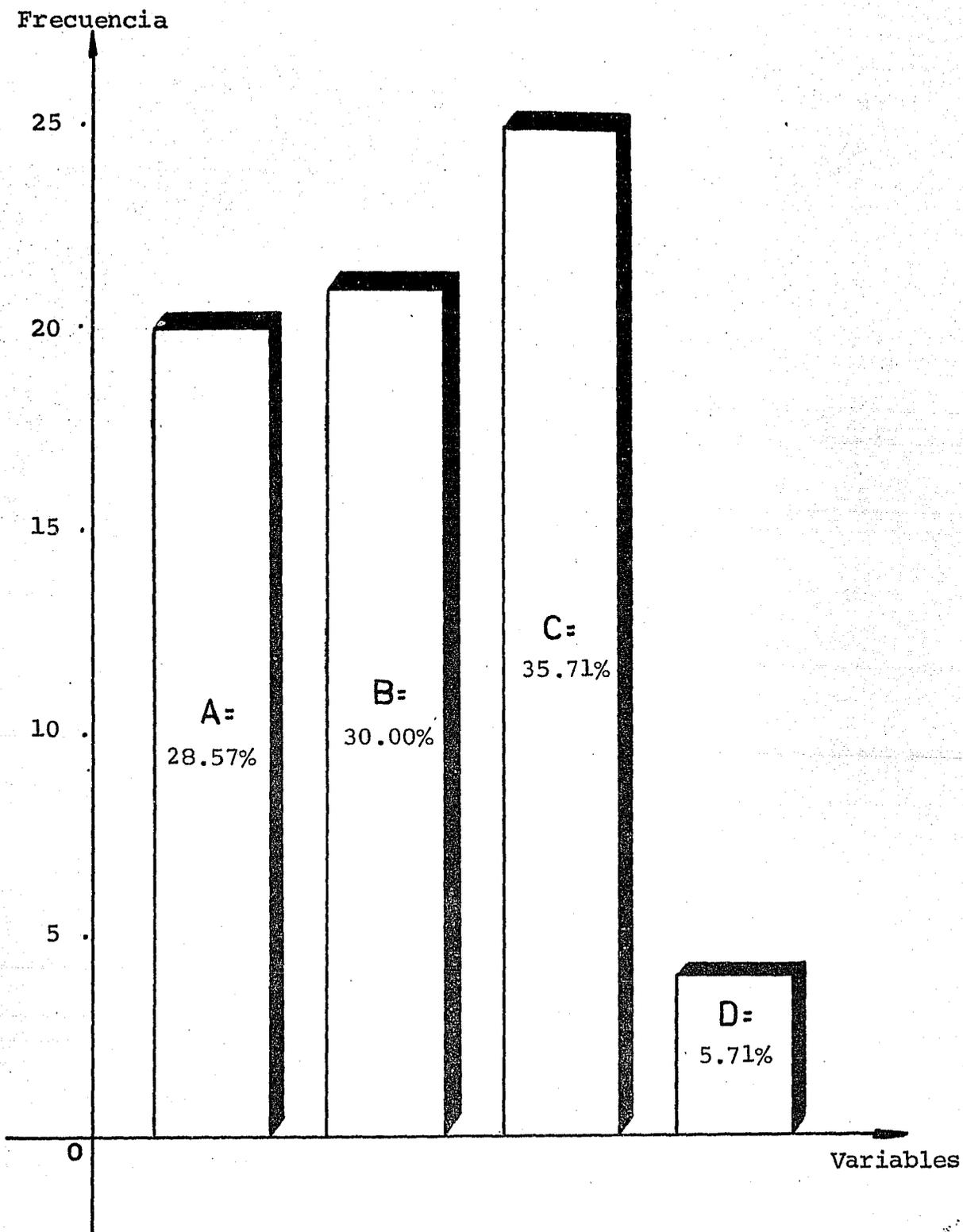
Detectar si se esta aplicando la Reforma Administrativa en el Poder Judicial.

De las personas entrevistadas, se determinó que el desconocimiento de esta premisa era casi total, ya que las personas que respondieron "saber" representan un porcentaje de 28.57% y agrupando las respuestas de las personas que contestaron "no saber" (35.71%) "no" (30%) y las personas que no contestaron (5.71%) llegamos a la conclusión de que el desconocimiento de la aplicación de la Reforma Administrativa en el Poder Judicial es muy grande (71.42%), y lo que se ha podido hacer en materia de Reforma Administrativa en el Poder Judicial es sumamente limitado y todavía menos conocido dentro del mismo, lo anterior se puede apreciar en la gráfica número 3/16.

RECOMENDACION:

Difundir a todos los organismos que componen el Poder Judicial la aplicación de la Reforma Administrativa, ya que como anteriormente se ha expuesto, es importante que se tenga pleno conocimiento de ella, usando para este fin los medios de comunicación directa (conferencias y seminarios).

CONOCIMIENTO DE LA APLICACION DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA
EN EL PODER JUDICIAL



A= Positivo
B= Negativo
C= No sabe
D= No contestó

5.4 OPINION DEL NIVEL OPERATIVO SÓBRE LA ADMINISTRACION DE LA JUSTICIA EN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO:

Detectar la opinión del Nivel Operativo acerca de la Administración de la Justicia.

De las entrevistas realizadas, se obtuvieron los siguientes datos (ver gráfica No. 4/16).

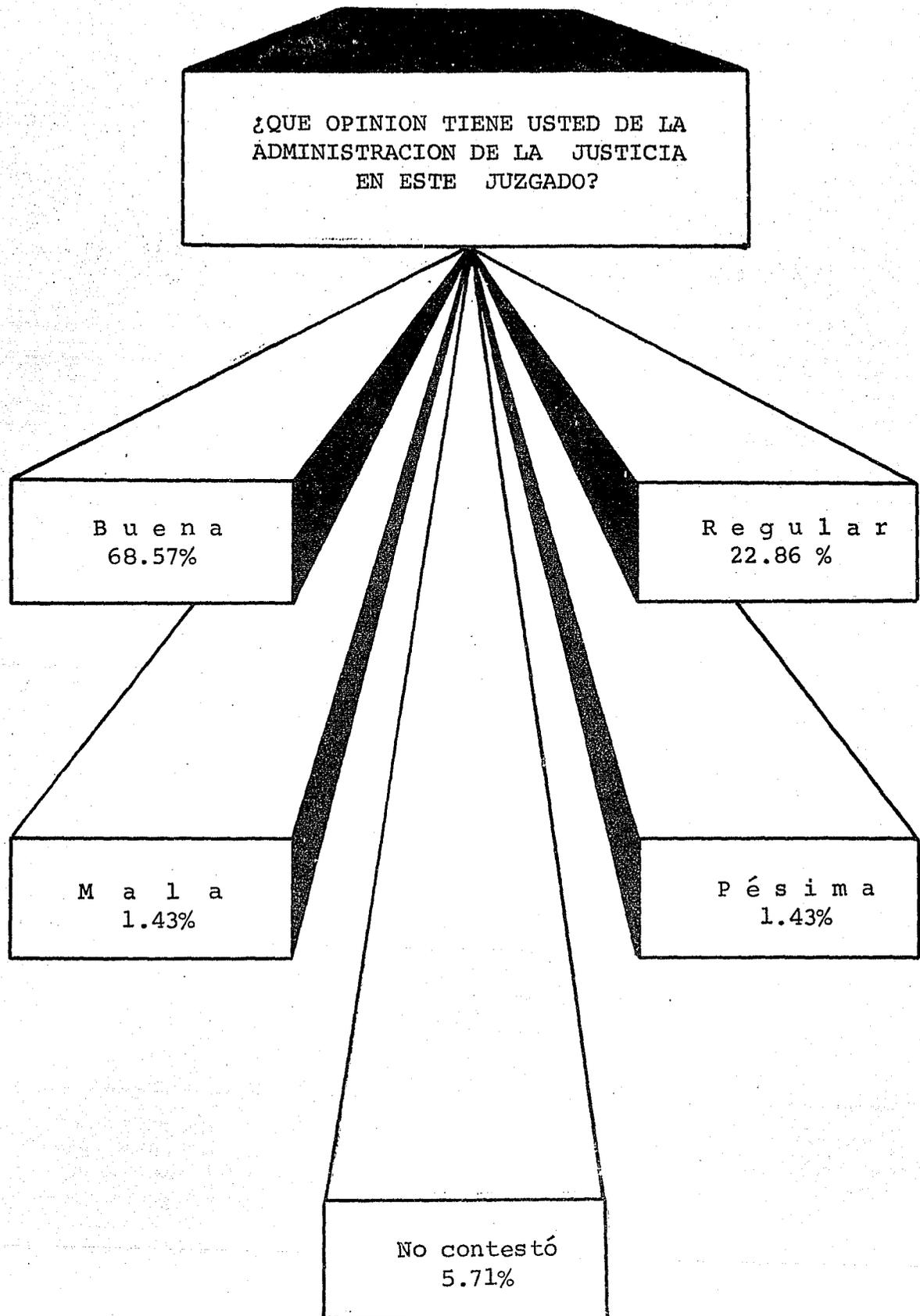
- a) Un 68.57% de los empleados entrevistados, consideraron "BUENA" la Administración de la Justicia.
- b) Un 22.86% de los empleados entrevistados, consideraron "REGULAR" la forma en que se administra la Justicia.
- c) Sólo un 1.43% de las personas entrevistadas calificaron de "MALA", la forma en que se administra la Justicia.
- d) También un 1.43% de las entrevistas realizadas, señalaron "PESIMA" la Administración de la Justicia.
- e) Por último, un 5.71% de los cuestionarios aplicados quedaron sin respuesta en el aspecto sobre la Administración de la Justicia.

Aún cuando el análisis anterior arroja un saldo favorable consideramos que este porcentaje no es del todo veraz, ya que este mismo concepto dentro de los usuarios y público que reciben los servicios, difiere de la opinión de los miembros del Nivel Operativo.

RECOMENDACION:

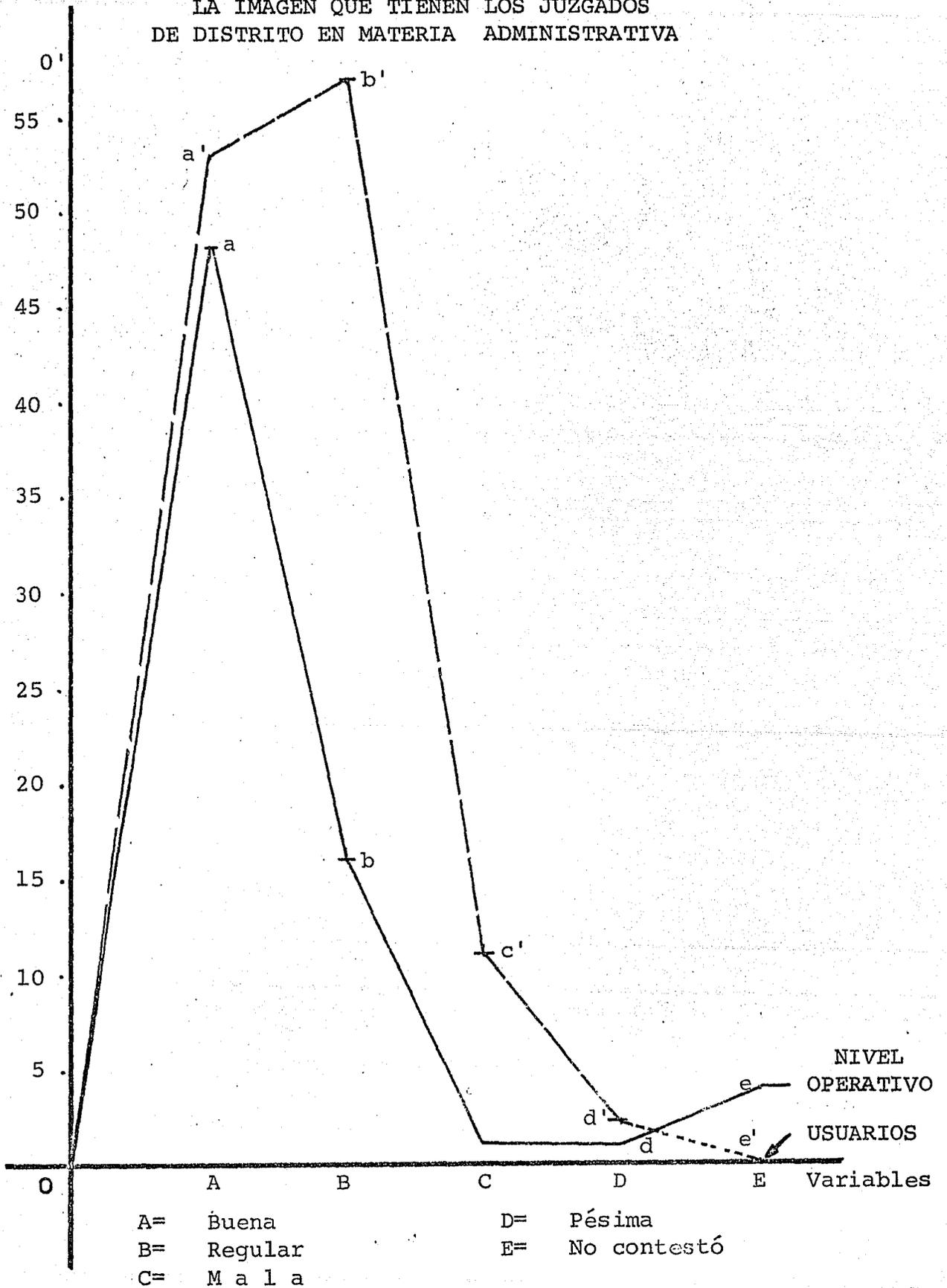
Consideramos que el Nivel Operativo se debe de concientizar acerca de la Administración de la Justicia, tomando en cuenta la opinión de los usuarios y del público ya que éstos opinan que el servicio que reciben no es satisfactorio atribuyendo esto a que en el Nivel Operativo existen algunas deficiencias tales como, burocratismo, lentitud en los trámites, personal mediocre y poco capacitado (ver gráfica comparativa No. 4/16 A), para lo cual sugerimos primeramente implantar una comunicación entre los miembros del Nivel Operativo y usuarios acerca de la imagen de la Administración de la Justicia, así como para mejorar la calidad del desempeño de su trabajo, buscar la simplificación de los trámites, capacitación y comunicación interna para la debida concientización del Nivel Operativo.

OPINION DEL NIVEL OPERATIVO SOBRE LA ADMINISTRACION DE LA JUSTICIA
EN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA



GRAFICA COMPARATIVA DE LA OPINION DEL NIVEL OPERATIVO Y USUARIOS SOBRE LA IMAGEN QUE TIENEN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA

Frecuencia



5.5. CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA POR EL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO:

Conocer si el Nivel Operativo está enterado de los objetivos que persiguen los Juzgados de Distrito.

Con el fin de poder interpretar con mayor exactitud los resultados de esta pregunta se tomó en cuenta si el Nivel Operativo tenía o no conocimiento de los objetivos de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, obteniéndose los siguientes porcentajes (ver gráfica No. 5/16).

a) Si los conoce	84.28%
b) No los conoce	11.43%
c) No contestó	4.28%

Estos resultados no sólo nos reafirman que el Nivel Operativo conoce los objetivos de los Juzgados de Distrito sino también nos hace ver la importancia que se deriva del conocimiento de los mismos.

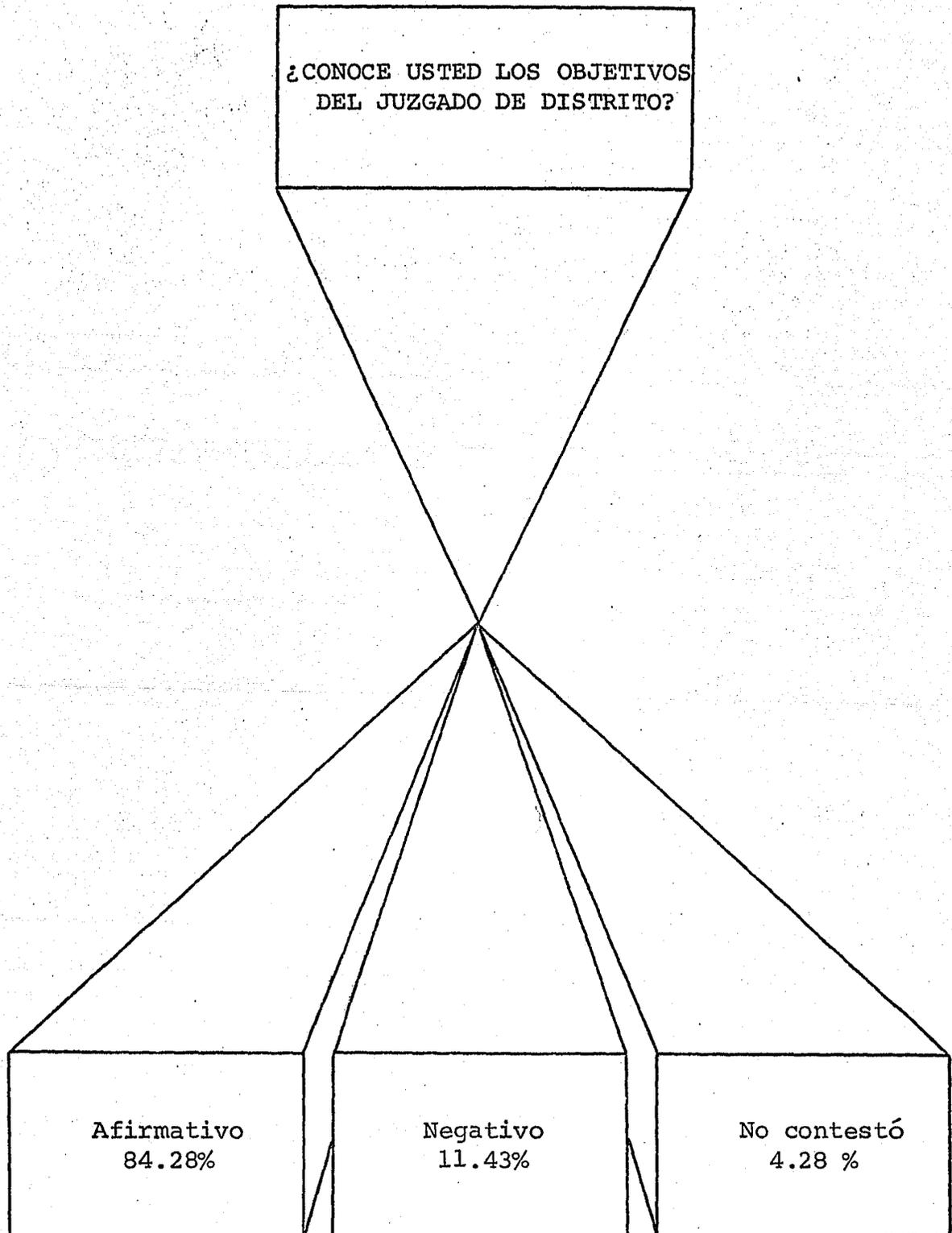
Las respuestas negativas fueron mínimas y éstas, agregadas a los que no contestaron obtuvieron conjuntamente un porcentaje de 15.71%.

RECOMENDACION:

Para que exista un conocimiento en mayor escala de los objetivos, se deben de realizar programas efectivos que permitan la difusión de dichos objetivos, logrando con ello que el Nivel Operativo se entere, cual es la función que deben tener los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa en cuanto a la impartición de la Justicia.

De ahí se desprende la importancia que tiene el difundir los objetivos en su totalidad dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO
EN MATERIA ADMINISTRATIVA, POR EL NIVEL OPERATIVO



**5.6. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS
JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA
POR EL NIVEL OPERATIVO**

OBJETIVO:

Detectar si el Nivel Operativo conoce el funcionamiento de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

La gráfica No. 6/16 nos indica que la variable contestada con mayor frecuencia por el Nivel Operativo fue la de "Totalmente" que obtuvo un 65.71%.

La variable "Parcialmente" obtuvo un porcentaje de 30.00%. El porcentaje que alcanzó la variable "Nada" fue mínimo (2.86%) y por último, las personas que no contestaron representaron un 1.43%.

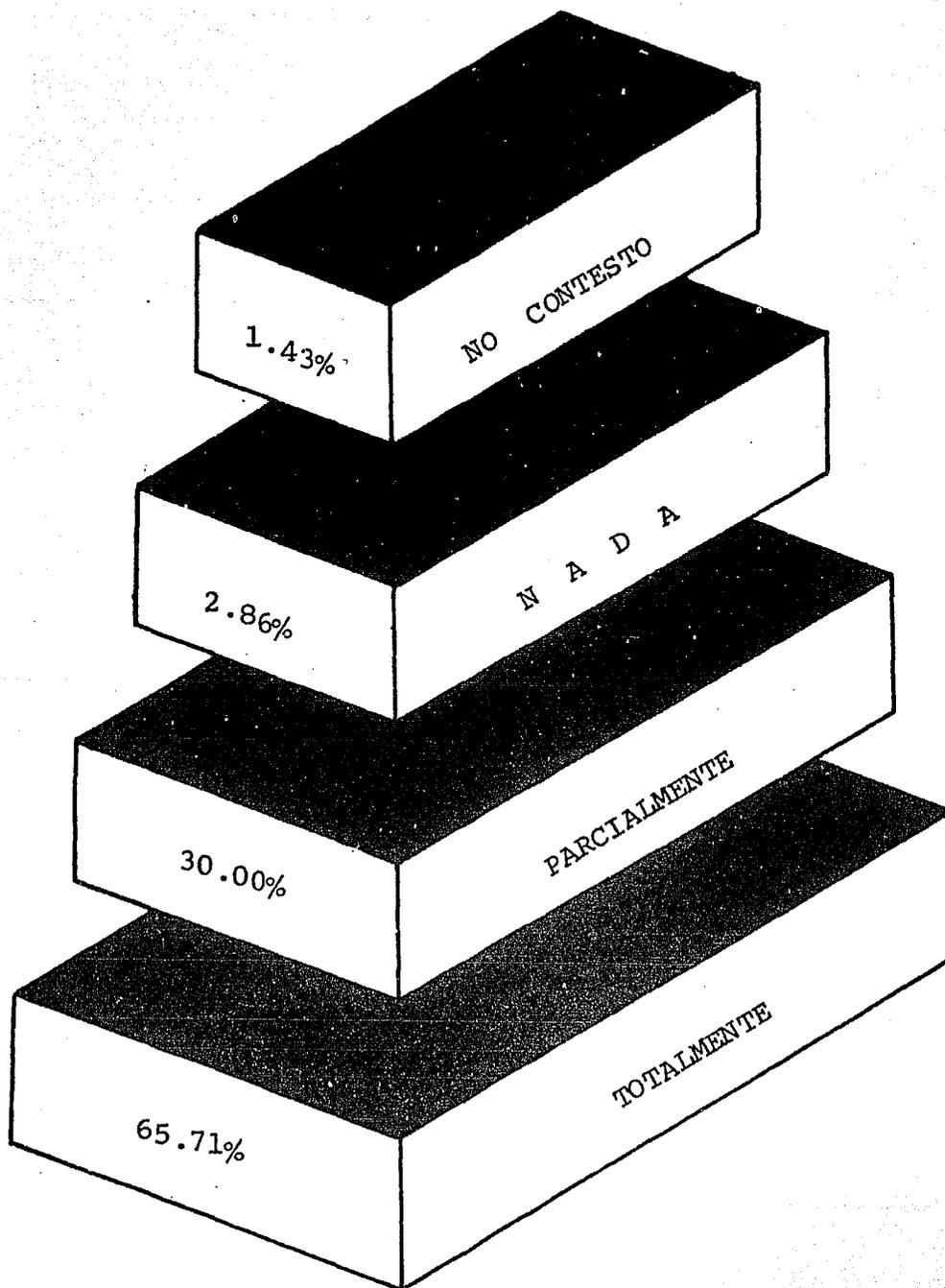
Los resultados anteriores nos indican que el conocimiento del funcionamiento de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa es alto ya que el porcentaje obtenido es de las dos terceras partes de las entrevistas realizadas, en tanto las otras variables sólo representan una tercera parte del total de los resultados obtenidos en la encuesta.

RECOMENDACION:

Sería conveniente en este punto asegurar el conocimiento del Nivel Operativo del funcionamiento de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa a un 100%, ya que con ello se podría tener una mejor identificación del Nivel Operativo con las funciones que realizan en dichos Juzgados, lo cual beneficiaría al servicio que prestan.

Para lograr que el Nivel Operativo obtenga el conocimiento total de las funciones de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa se hace necesario el impartir programas de adiestramiento, seminarios y conferencias que a fin de cuentas son éstas herramientas para poder mejorar aspectos administrativos.

GRADO DE CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS JUZGADOS DE
DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, POR EL NIVEL OPERATIVO



5.7. CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO EN EL PODER JUDICIAL POR EL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO:

Detectar si el Nivel Operativo tiene conocimiento de la existencia del reglamento interior de trabajo.

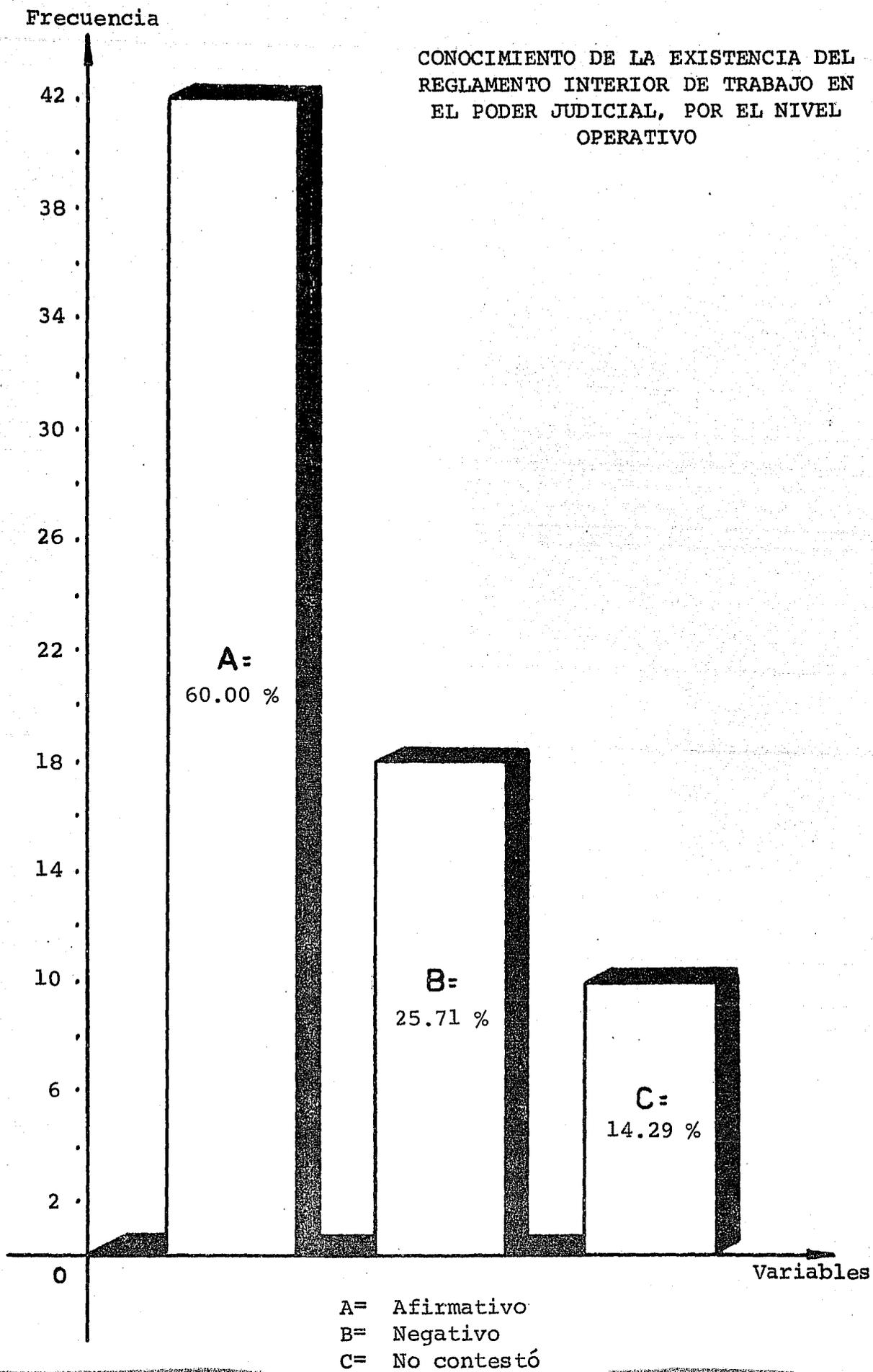
Los porcentajes de respuestas (ver gráfica No. 7/16) fueron las siguientes:

a) Conocimiento afirmativo	60.00%
b) Desconocimiento	25.71%
c) No contestó	14.29%

De lo anterior se deduce que el conocimiento de la existencia del Reglamento Interior de Trabajo del Poder Judicial es de un 60%; aunque su desconocimiento es en cifras, muy significativo también ya que es de un 40%, dentro del cual están incluidas las variables "Desconocimiento" y "No contestó". De lo anterior, podemos deducir, que dentro del Nivel Operativo de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, existe aún un gran número de personas que desconocen la existencia del Reglamento Interior de Trabajo.

RECOMENDACION:

Considerando el problema anterior, determinamos que el Reglamento Interior de Trabajo debe de ser difundido a todos los niveles y a todos los sectores que componen el Poder Judicial, no obstante las respuestas obtenidas para los Juzgados de Distrito; en nuestra investigación previa, se hizo patente el desconocimiento de dicho reglamento, por lo cual sugerimos sea difundido por medio de Periódicos Murales, Boletines, Circulares, Periódicos-Revistas (internos), conferencias, cursos de capacitación y representantes sindicales.



5.8. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DENTRO DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, POR EL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO:

Determinar en que grado conoce el Nivel Operativo el Reglamento Interior de Trabajo.

Esta pregunta fué formulada para complementar la información de la pregunta anterior, y se obtuvieron las siguientes respuestas (ver gráfica No. 8/16).

a) A fondo	10.00%
b) Parcial	45.71%
c) Lo desconoce	30.00%
d) No contestó	14.29%

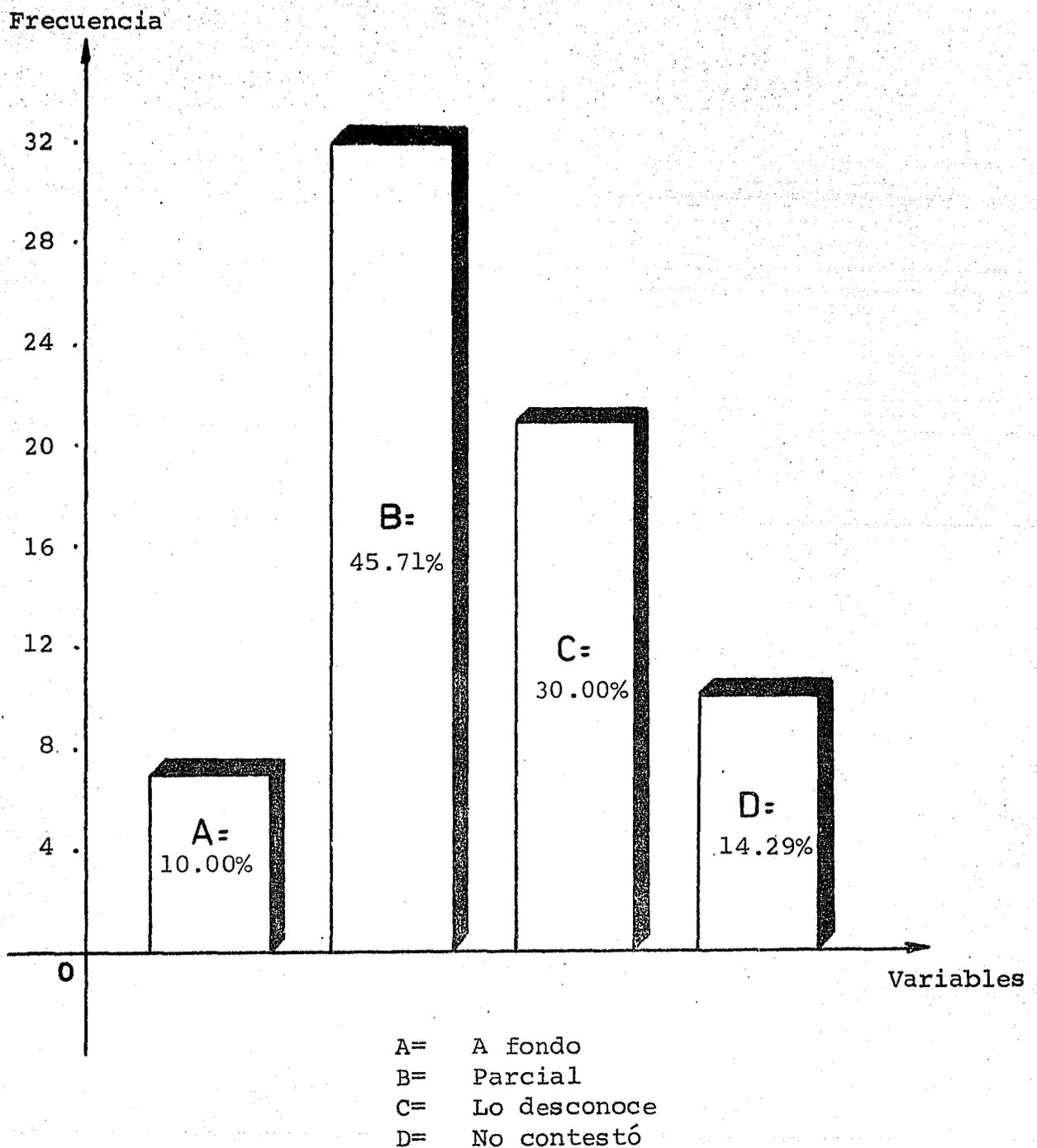
De los resultados anteriores se infiere que el grado de conocimiento sobre el Reglamento Interior de Trabajo es en general, bajo o nulo, pues sólo un 10% del Nivel Operativo dijo conocerlo a fondo, mientras un 45.71% sólo conoce algunos aspectos del mismo y el 44.29% lo desconoce en su totalidad. Es interesante observar que el conocimiento parcial y el nulo, arrojan porcentajes muy similares de donde se deduce que la mitad del Nivel Operativo no tiene ningún conocimiento sobre el Reglamento Interior de Trabajo.

RECOMENDACION:

Para resolver el problema anterior sugerimos el difundir ampliamente al Nivel Operativo, los beneficios que traería consigo el conocer el Reglamento Interior de Trabajo, teniendo en cuenta la importancia que tiene el mismo para conocer las normas que rigen el Poder Judicial.

NOTA: Por lo determinado en la investigación previa, consideramos que se hace necesario tener un Reglamento Interior de Trabajo actualizado.

GRADO DE CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERIOR
DE TRABAJO DENTRO DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO
EN MATERIA ADMINISTRATIVA



5.9. CONOCIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACION DE UN CASO DE ACUERDO A LA OPINION DEL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO:

eterminar el tiempo promedio del trámite de un caso en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

Del conjunto de respuestas obtenidas en la realización de las entrevistas en el Nivel Operativo; la que alcanzó un mayor porcentaje fue la variable de 30 a 90 días que obtuvo el porcentaje de 35.71% como se puede observar en la gráfica No. 9/16; quedando la clasificación en la siguiente forma:

a) Tiempo promedio de 30 a 90 días	35.71%
b) Tiempo promedio de menos de 30 días	18.57%
c) Tiempo promedio de 90 a 180 días	18.57%
d) Tiempo promedio de 180 a 360 días	5.71%
e) No contestó	21.43%

Es interesante el observar las diferentes opiniones del Nivel Operativo, las cuales podemos apreciar en los porcentajes presentados anteriormente, ya que de éstos, una tercera parte nos indica que el tiempo promedio en que se lleva a cabo un asunto o caso dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa es de 30 a 90 días.

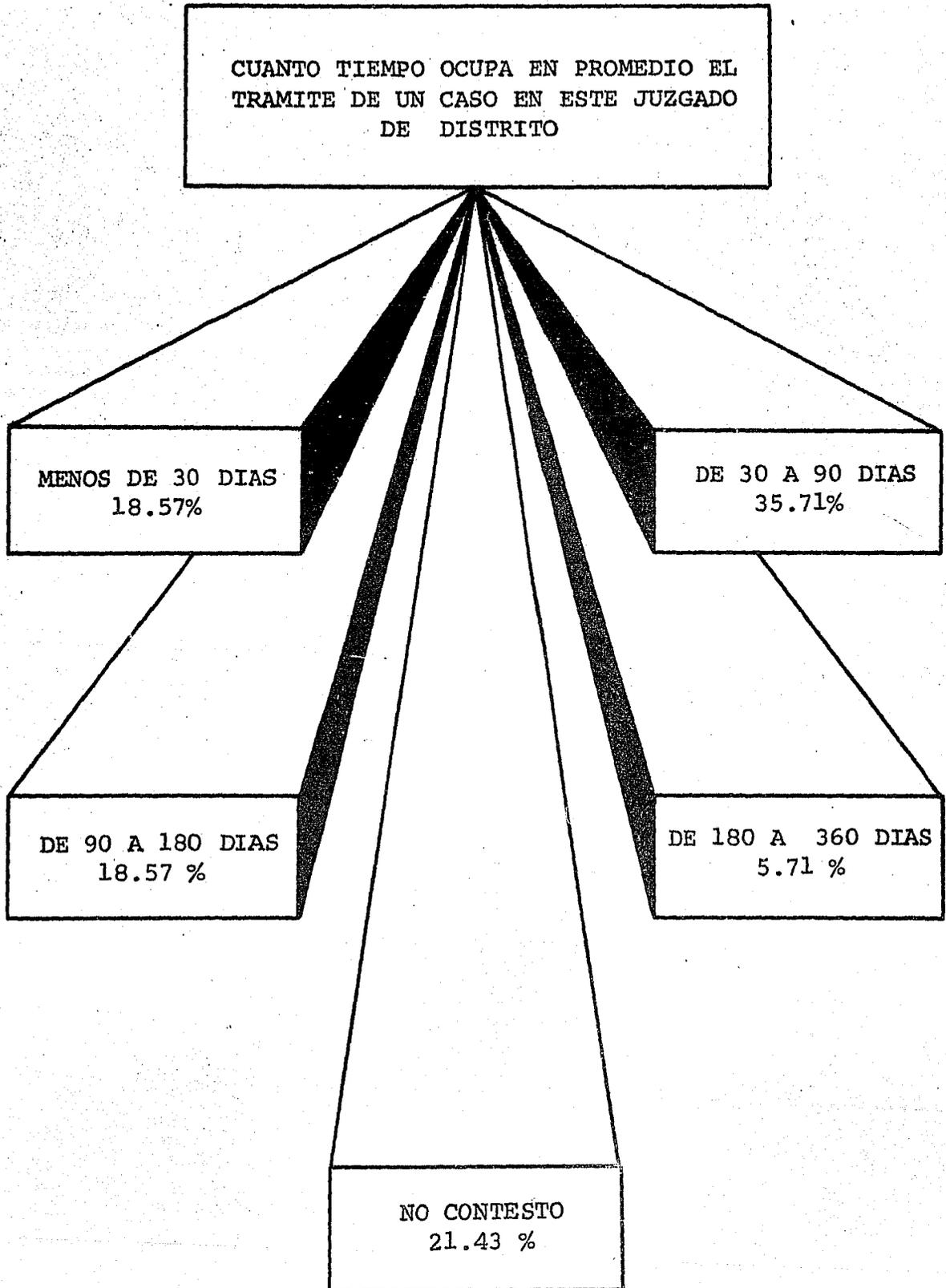
Por otra parte se observa que la probabilidad de que el tiempo promedio sea mayor de los 90 días es una cuarta parte, ya que si englobamos las variables de 90 a 180 días y de 180 a 360 días, vemos que el conjunto que representan forma un 24.28%, también se observa en la misma gráfica que la variable de menos de 30 días alcanzó el porcentaje de 18.57% misma que consideramos como el tiempo promedio ideal para llevar a cabo la tramitación de un caso.

RECOMENDACION:

Es importante concientizar al Nivel Operativo acerca de la importancia de agilizar el trámite de los asuntos para minimizar el tiempo promedio de tramitación de un caso y anular en lo posible los rezagos existentes, con el propósito de lograr la optimización de la productividad del Nivel Operativo.

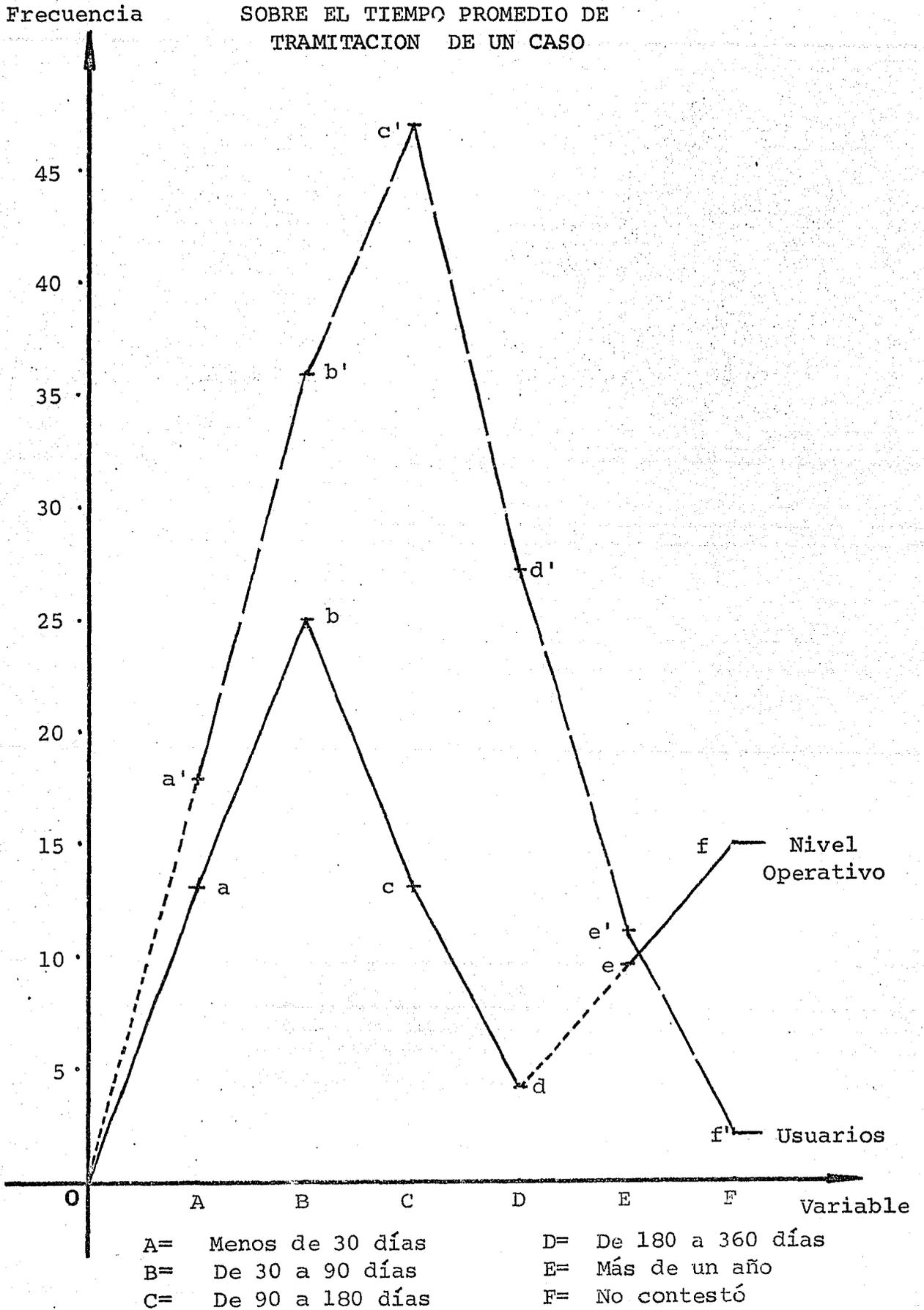
De acuerdo a la opinión de los usuarios se hace necesario el implantar técnicas administrativas para minimizar el tiempo promedio de resolución de un caso, buscando con ello la agilización de los trámites burocráticos, lo cual redundaría en beneficio tanto de los Usuarios como de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa. (Ver gráfica comparativa No. 9/16 A).

CONOCIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACION DE UN CASO
DE ACUERDO A LA OPINION DEL NIVEL OPERATIVO



GRAFICA COMPARATIVA DE LA OPINION
 DEL NIVEL OPERATIVO Y USUARIOS
 SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE
 TRAMITACION DE UN CASO

GRAFICA 9/10 A



5.10. CONOCIMIENTO DE LOS MOTIVOS DE QUEJA POR PARTE DE LOS USUARIOS SEGUN EL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO

Detectar si existen quejas de los Usuarios por demoras u otras causas.

NOTA: Para el desarrollo de este punto, únicamente se consideraron las tres variables cuya frecuencia en las respuestas eran las más significativas, exceptuando las variables "NINGUNA" y "NO CONTESTO", puesto que ellas no nos indicarían en absoluto nada sobre las quejas.

Las tres variables que se escogieron fueron (ver gráfica No. 10/16).

a) Lentitud en el trámite de documentación	10.00%
b) Por demora	9.05%
c) Rezago de casos o asuntos	5.24%

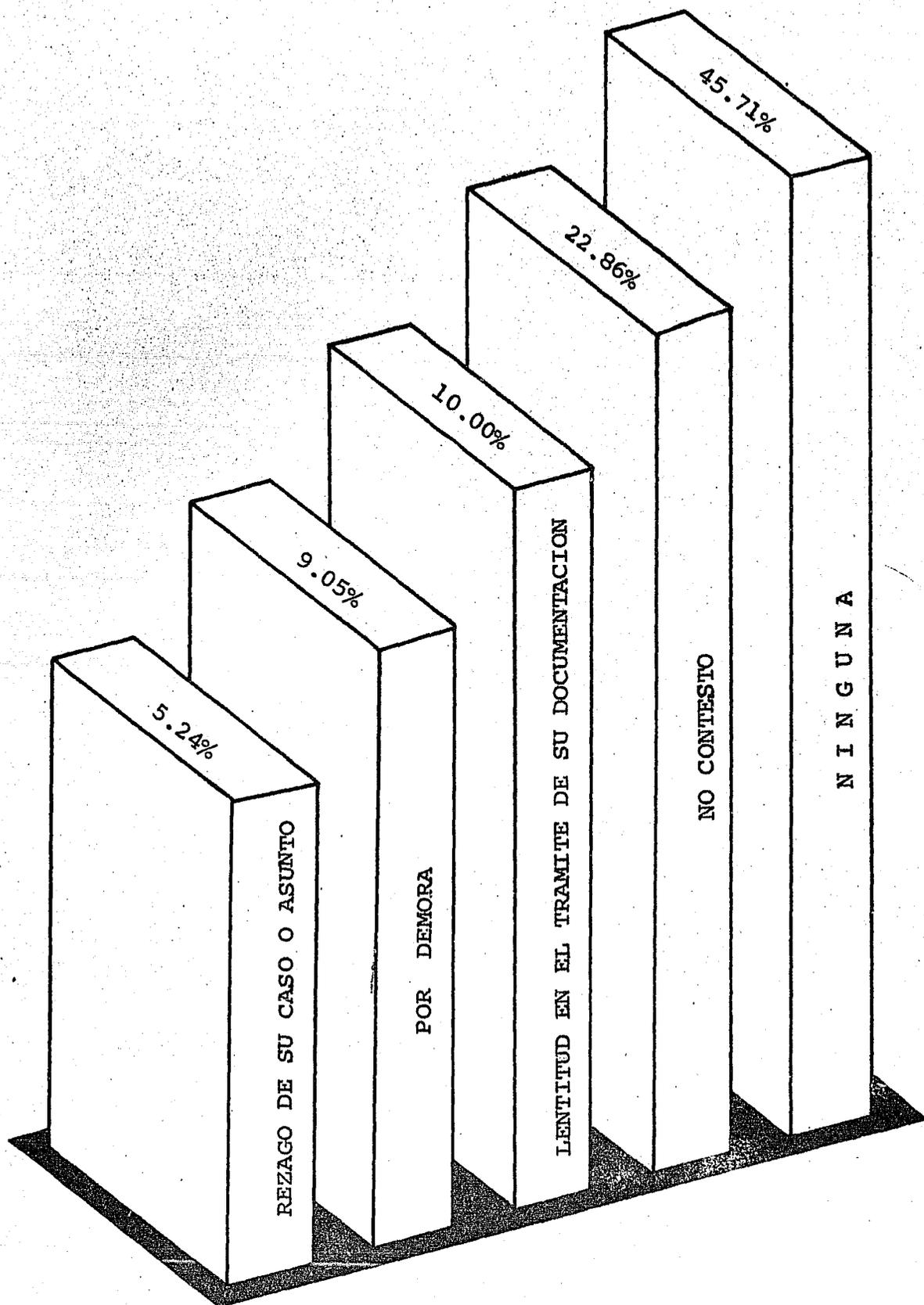
Aunque los porcentajes parecen bajos, esto se debe a que el nivel Operativo consideró que no había "Ningún" motivo de queja, variable que abarcó un 45.71%, pese a lo cual y dada la tendencia del Nivel Operativo a contestar favorablemente; no pueden dejar de considerarse las variables que nos indican en términos generales, los principales motivos de queja por parte de los Usuarios y que son: la lentitud, demora y rezago de sus asuntos, que globalmente representan un 24.29% de los resultados obtenidos.

RECOMENDACION:

Del análisis anterior se logoror nobtener los principales motivos de queja de los Usuarios en cuanto al servicio que reciben para lo cual sugerimos que los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, deben establecer métodos, sistemas y procedimientos para agilizar el trámite de la documentación ya que además de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas; se determinaron también en la Investigación Previa estas mismas premisas, en base a las observaciones directas y a los datos obtenidos de la misma, que nos dieron la pauta para llegar a la conclusión de que sí existe la lentitud, demora y rezagos de casos o asuntos de los Juzgados de Distrito. Para resolver lo anterior nuestra recomendación es:

- a) Revisión y simplificación de sistemas.
- b) Programación de etapas del proceso (fijar tiempos límites de tramitación).
- c) Analizar flujos de trabajo y cargas de personal.
- d) Analizar si el personal es suficiente y eficiente.

CONOCIMIENTO DE LOS MOTIVOS DE QUEJA POR PARTE DE LOS USUARIOS, SEGUN EL NIVEL OPERATIVO



5.11. IMAGEN QUE TIENEN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, SEGUN LA OPINION DEL NIVEL OPERATIVO

OBJETIVO

Conocer la opinión que tiene el Nivel Operativo de la imagen y servicio que se da a los Usuarios.

Para alcanzar el objetivo que se perseguía con esta pregunta, se consideraron las variables "buena", "regular" y "mala", de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados (ver gráfica No. 11/16):

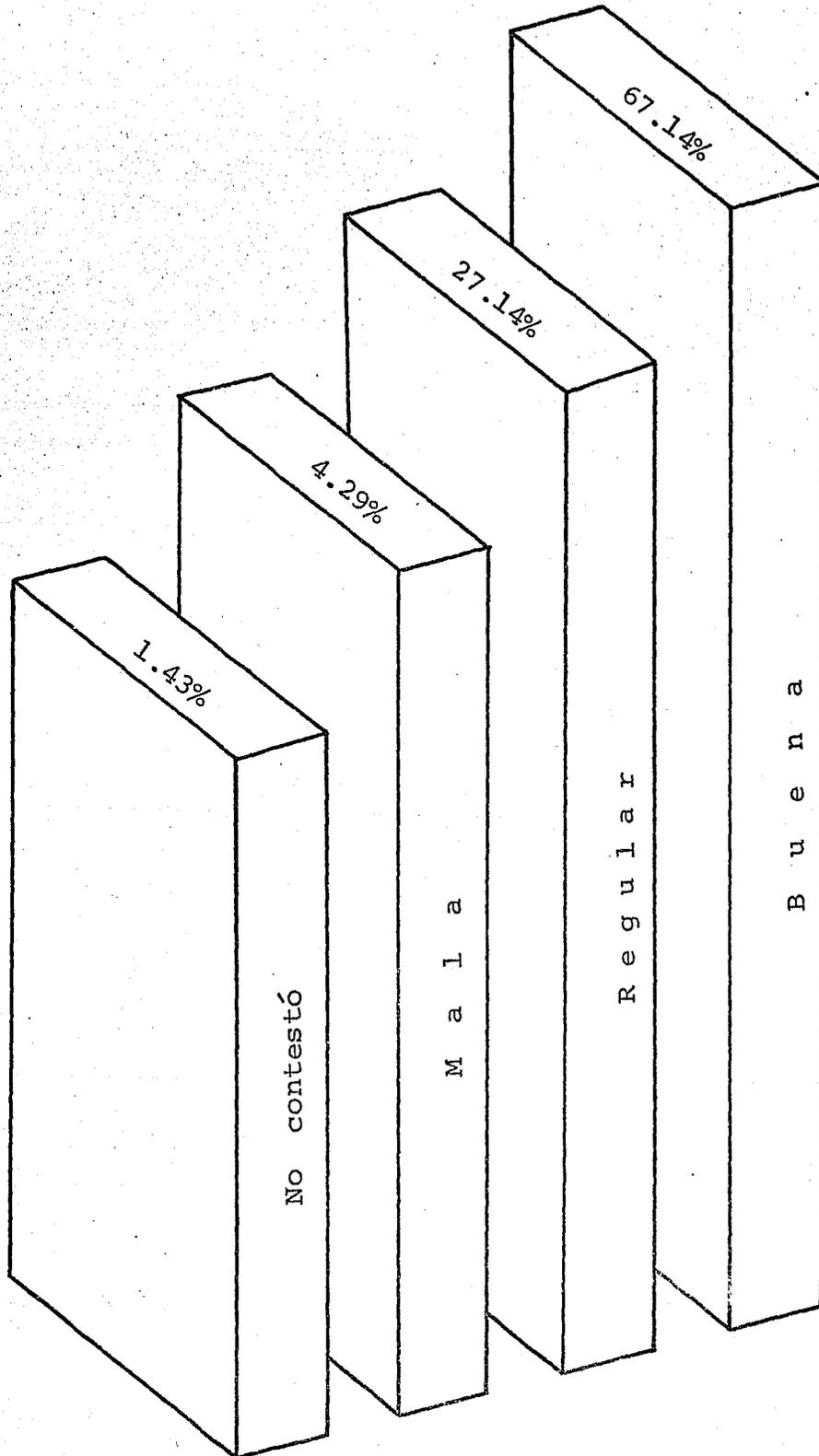
a) Buena	67.14%
b) Regular	27.14%
c) Mala	4.29%
d) No contestó	1.43%

De lo anterior, se desprende que un 67.14% del Nivel Operativo considera que la imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, en cuanto al servicio que prestan, es buena; no así el 27.14% de dicho sector que sólo la considera regular, ni el 4.29% del mismo que la considera mala.

RECOMENDACION:

Aún cuando la imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, en cuanto al servicio que prestan es buena según el Nivel Operativo, consideramos necesario aumentar los servicios que se otorgan al público y tratar de mejorar la actitud de los servidores públicos hacia los Usuarios mediante cursos de Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, Motivación al personal, capacitación, desarrollo, adiestramiento al personal, así como la impartición de conferencias y seminarios; considerando que con ello se obtenga un programa de actividades para el mejor desempeño del servicio.

IMAGEN QUE TIENEN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN,
LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, SEGUN
OPINION DEL NIVEL OPERATIVO



**5.12. OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRAMITE DE SUS
ASUNTOS EN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA
ADMINISTRATIVA**

OBJETIVO

Conocer la opinión de los usuarios con respecto al trámite de sus asuntos. De las entrevistas realizadas a los usuarios, se obtuvieron los siguientes porcentajes (ver gráfica No. 12/16).

	SI	NO	NO CONTESTO
L e n t o	65.85%	34.15%	
Complicado	21.95%	74.80%	3.25%

De lo anterior se advierte que uno de los principales problemas que tiene el usuario es el trámite de sus asuntos ya que en este aspecto un 65.85% lo considera lento y un 34.15% no lo considera así, de lo cual se deduce que más de las dos terceras partes de los abogados entrevistados, quienes conocen a fondo todos los pasos que deben tener sus asuntos dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, consideran lento el trámite.

Otro de los problemas del usuario con respecto al trámite de sus asuntos es la complejidad de los mismos, a lo cual, un 21.95% de los abogados consideró complicado el trámite de sus asuntos, no así un 74.80% de los mismos. Por lo tanto, se deduce que para las tres cuartas partes de los abogados,, el trámite de sus asuntos no es complicado.

RECOMENDACION:

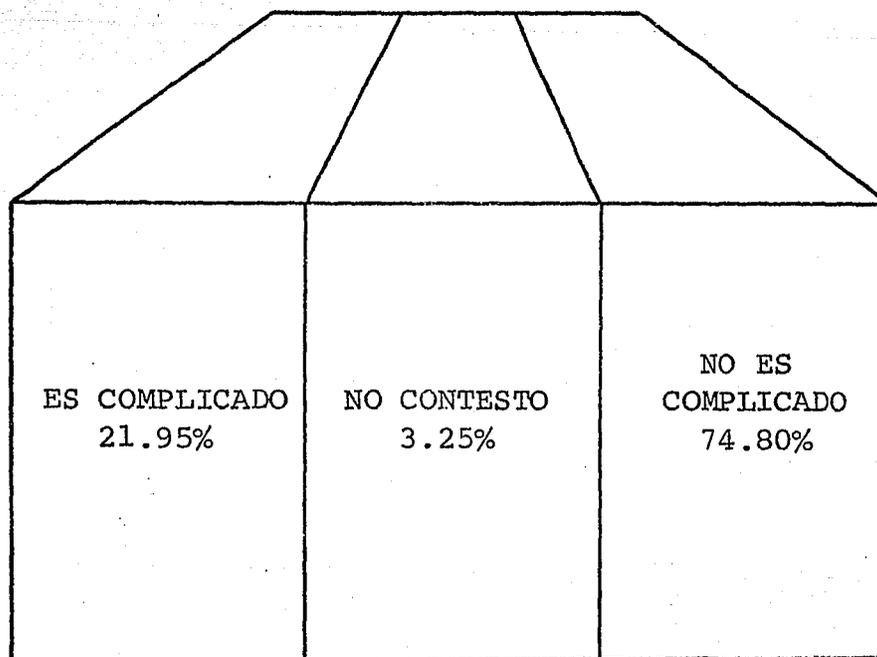
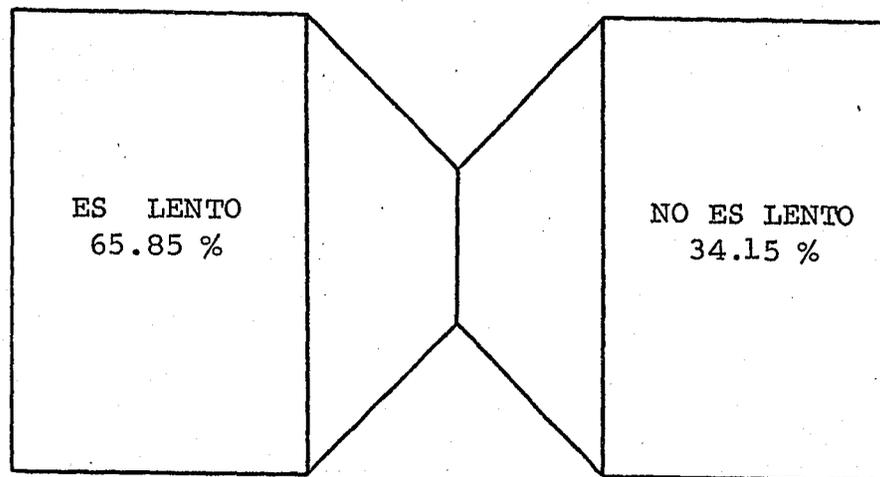
La lentitud en la administración de la justicia ocasiona que ésta sea obsoleta e impráctica, por lo cual se hace necesario estudiar el proceso que siguen los asuntos para simplificar y agilizar el trámite.

Una de las alternativas para agilizar el trámite, es fijar límites de plazos a las diferentes etapas de que consta el proceso de un caso dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, para que con ello se pueda revisar periódicamente dicho proceso y se pueda dar preferencia a casos cuyo desahogo se encuentre retrasado.

Otro punto importante es concientizar al personal de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, acerca de la importancia que tiene el buen desempeño de sus labores formulado y/o manteniendo actualizados los manuales administrativos a fin de evitar la obsolescencia en los sistemas y procedimientos básicos de trabajo, lo cual redundará en una mayor agilización en los trámites de los usuarios, en un mayor número de asuntos despachados y consecuentemente en un ahorro de tiempo para ambas partes.

Por último, difundir ampliamente a todos los niveles los beneficios que traerá consigo la agilización del trámite así como consultar a los responsables del Nivel Operativo, para que influyan en la moral y eficiencia del servidor público al efectuar sus labores.

OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRAMITE DE SUS ASUNTOS EN LOS
JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA



**5.13. CONOCIMIENTO DE QUIEN REALIZA LOS TRAMITES EN LOS
JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA,
SEGUN OPINION DE LOS USUARIOS**

OBJETIVO:

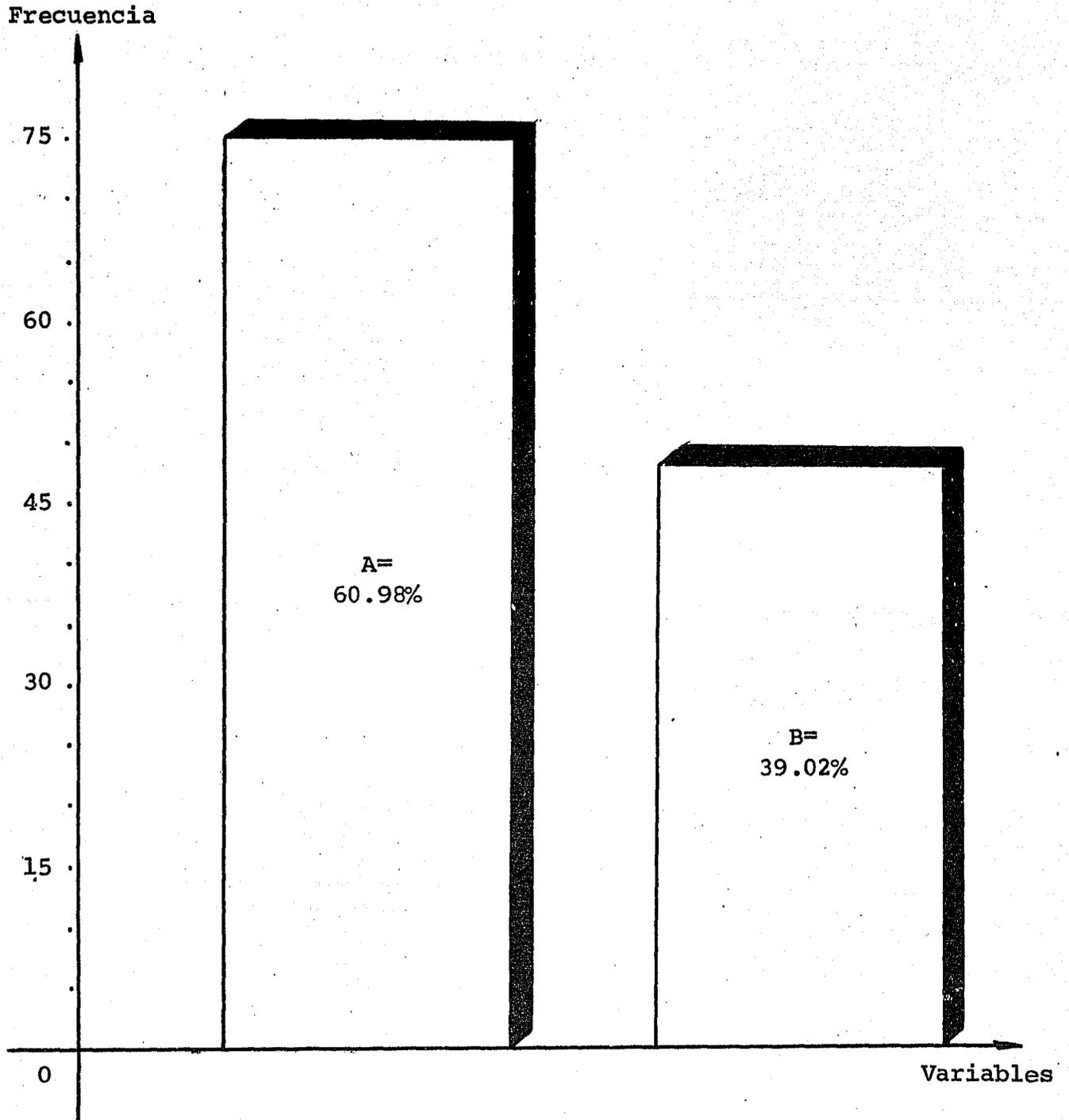
Determinar quien acude normalmente a los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

De los porcentajes obtenidos de la realización de la encuesta (ver gráfica No. 13/16), se determinaron los siguientes resultados:

Abogados	60.98%
Pasantes	39.02%

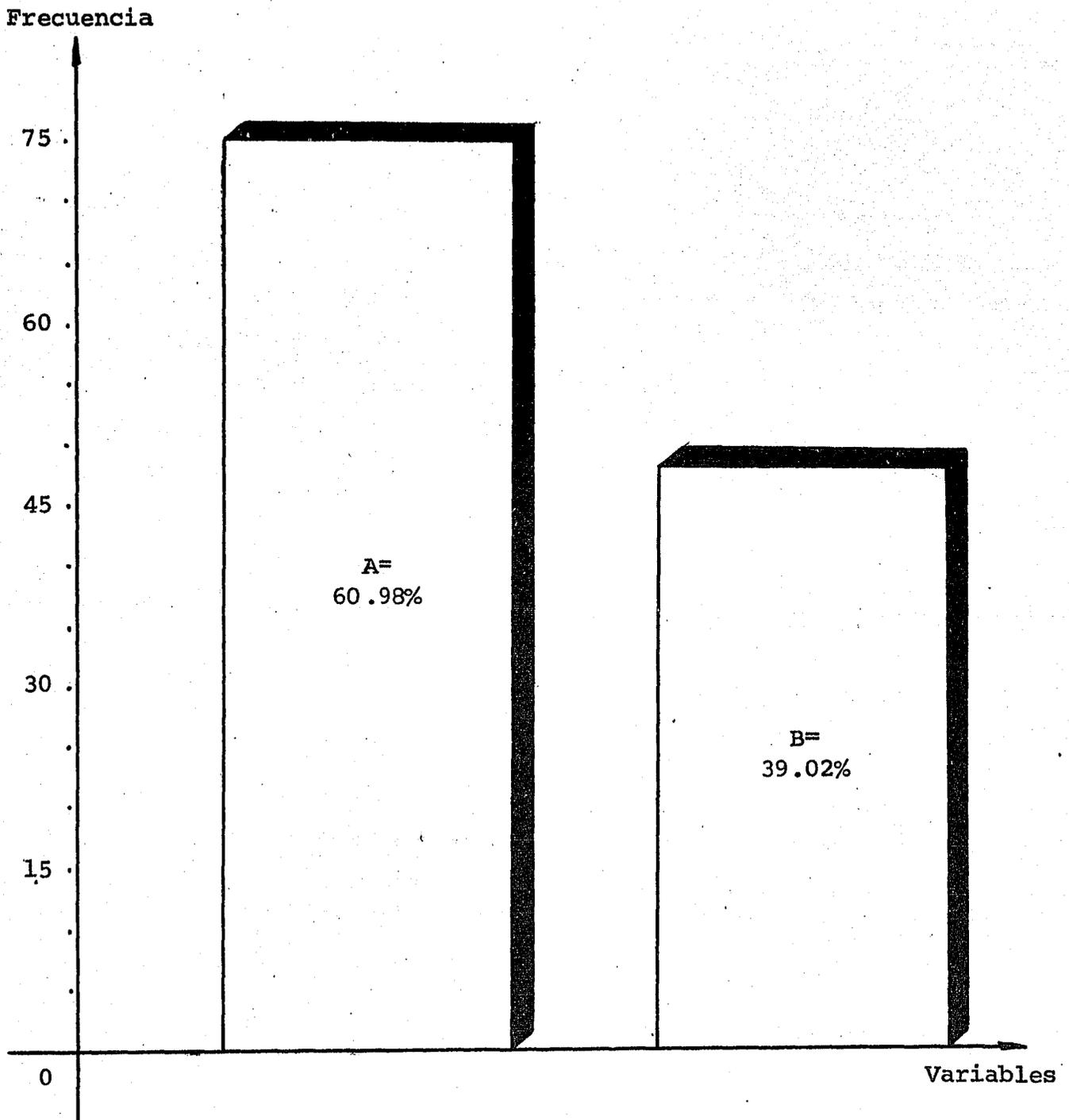
De lo anterior se deduce que son los abogados quienes realizan con mayor frecuencia los trámites de sus asuntos ya que representan un 60.98% y la parte complementaria es de un 39.02% que corresponde a los pasantes que hacen uso de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

CONOCIMIENTO DE QUIEN REALIZA LOS TRAMITES EN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, SEGUN OPINION DE LOS USUARIOS



A= Personalmente (Abogado)
B= Mediante colaborador (Pasante)

CONOCIMIENTO DE QUIEN REALIZA LOS TRAMITES EN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, SEGUN OPINION DE LOS USUARIOS



A= Personalmente (Abogado)
 B= Mediante colaborador (Pasante)

5.14. DETERMINACION DEL TIEMPO PROMEDIO DE LA TRAMITACION DE UN CASO, DE ACUERDO A LA OPINION DE LOS USUARIOS

OBJETIVO:

Determinar el tiempo aproximado que tarda cada caso.

De acuerdo a lo opinado por los Usuarios, se observaron los siguientes resultados (ver gráfica No. 14/16):

De 90 a 180 días	38.21%
De 30 a 90 días	29.27%
De 180 a 360 días	21.95%
Más de un año	8.94%
No contestó	1.63%

El 38.21% de los Usuarios entrevistados nos indicó que el tiempo promedio para la promoción de cada caso, es de 90 a 180 días, siendo éste, el porcentaje más alto con relación a los demás.

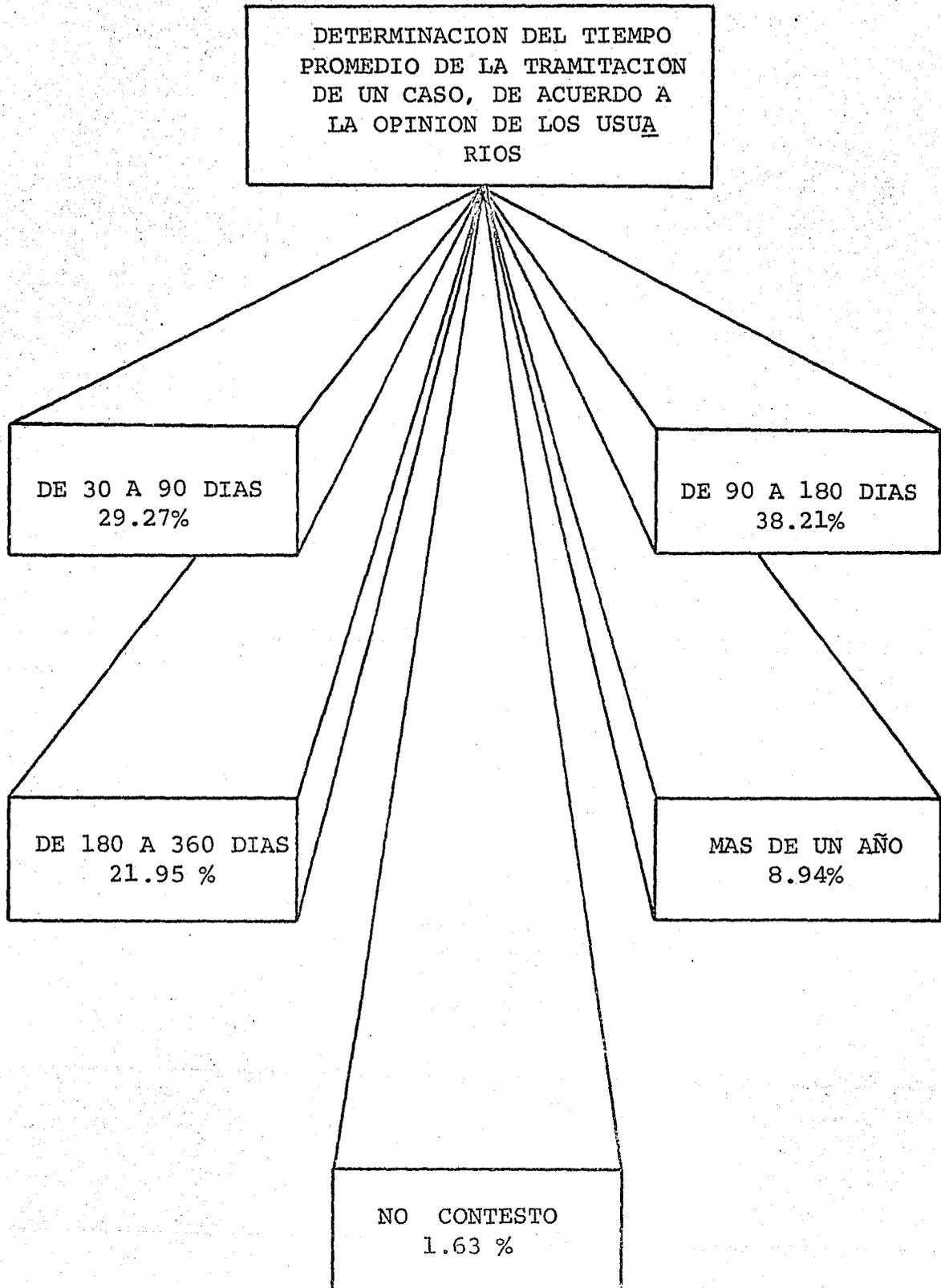
Un 29.27% del citado grupo, indicó que el tiempo promedio era de 30 a 90 días, el 21.95% de los Usuarios indicó un tiempo de seis meses a un año, y por último, el 8.94% consideró que el tiempo promedio de promoción de un caso era superior a un año.

Los Usuarios que se abstuvieron de contestar a la pregunta, representó sólo el 1.63%.

RECOMENDACION:

De acuerdo con la opinión obtenida de los Usuarios, sugerimos que sean implantadas dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, Técnicas Administrativas para minimizar el tiempo promedio de resolución de un caso, buscando con ello la agilización de los trámites en dichos Juzgados.

Estas Técnicas Administrativas fueron ya indicadas dentro de la recomendación hecha en el análisis del punto 5.10. y que consideramos sean implantadas para llevar a cabo la minimización del tiempo promedio de promoción de un caso en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.



5.15. USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA QUE SE HAN VISTO EN LA NECESIDAD DE GRATIFICAR AL PERSONAL AL REALIZAR SUS TRAMITES

OBJETIVO:

Determinar el grado de honradez del personal de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

De las entrevistas realizadas a los usuarios en la presente investigación se determinaron los siguientes porcentajes (ver gráfica No. 15/16).

SI	NO	NO CONTESTO
74.80%	22.76%	2.44

El análisis de este punto se consideró hacerlo en dos etapas.

Primero analizar que porcentaje de usuarios se vieron en la necesidad de dar gratificación para el trámite de sus asuntos y en la segunda etapa se analiza a que niveles se ha gratificado para llevar a cabo el trámite de sus casos.

En la primera etapa se obtuvo un porcentaje sumamente alto de 74.80% de usuarios entrevistados que se vieron en la necesidad de gratificar el personal de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa en la realización de sus trámites. Los que no se han visto en la necesidad de gratificar son un 22.76% y el porcentaje restante 2.44% no contestó.

Estos datos son significativos para crearnos la imagen que tienen los usuarios con respecto a la honradez que existe en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, misma que no es satisfactoria ya que las tres cuartas partes de los usuarios han gratificado al personal, con lo cual se da principio a la corrupción y al entorpecimiento de la Administración de la Justicia en todos sus aspectos.

El alto grado de corrupción existente daña en forma sustancial la impartición de la justicia, proyectando una pésima imagen del servicio hacia los usuarios y público en general.

Niveles a los que se han gratificado:

J u e z	4.56%
Secretarios	24.79%
Personal Administrativo	35.12%
Mecanógrafas	35.53%

Dentro de la segunda etapa se determinó que el nivel al cual se ha gratificado en mayor porcentaje es el personal administrativo y mecanógrafas ya que éstos representan más de las dos terceras partes y una tercera parte corresponde a los Jueces y Secretarios. Analizando lo anterior se puede determinar que quien recibe con mayor frecuencia gratificación es el personal con menos preparación y más necesidad y esto lo constituye el Nivel Operativo.

RECOMENDACION:

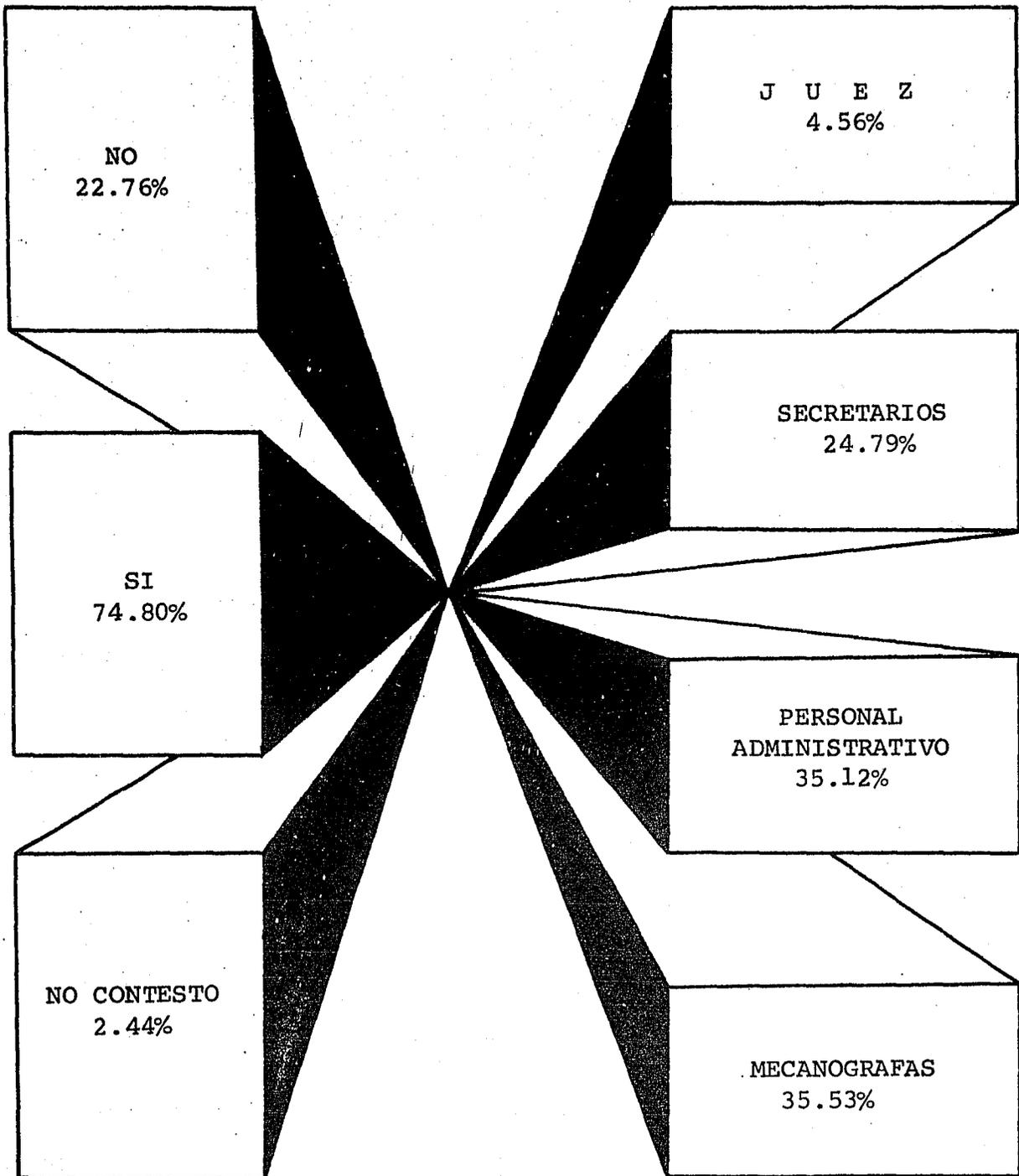
La corrupción existente en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa ocasiona una serie de desajustes en la Administración de la Justicia, misma que se presenta en un alto porcentaje dentro del Nivel Operativo debido a que el personal que lo compone, es de escasa preparación, ocasionando esto que no se tenga plena conciencia de la importancia que tiene el desempeño de sus necesarias labores, en beneficio de la comunidad.

Por lo anterior, sugerimos que se realicen estudios tendientes a mejorar la situación económica de todos los niveles y corresponder al principio "A trabajo igual, salario igual", mediante la aplicación de técnicas y herramientas administrativas tales como análisis y evaluación de puestos y calificación de méritos lo más adecuado posible, logrando con ésto crear conciencia en los miembros del Nivel Operativo, de lo importante que es el desarrollar sus labores sin otro interés que el de servir a los usuarios, lo cual redundará en la satisfacción y beneficio para ambas partes.

También se hace necesario el implantar la selección de personal, con el objeto de contar con personal capacitado y consciente de la importancia de prestar sus servicios sin otro fin que el de cooperar a la eficiencia de la administración de la justicia.

Con el fin de erradicar la corrupción, sugerimos implantar castigos ejemplares a aquellos empleados que propicien corrupción y que acepten o exijan gratificaciones para desempeñar sus labores.

USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO
EN MATERIA ADMINISTRATIVA QUE SE HAN VISTO EN LA
NECESIDAD DE GRATIFICAR AL PERSONAL AL REALIZAR SUS TRAMITES



**5.16. DETERMINACION DE LA IMAGEN SOBRE EL SERVICIO QUE
PRESTAN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA
ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO A LOS USUARIOS**

OBJETIVO:

Captar la opinión general que se tiene de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

Para esta pregunta se obtuvieron los siguientes porcentajes o resultados (ver gráfica No. 16/16).

Regular	46.34%
Bueno	43.09%
Malo	8.94%
Pésimo	1.63%

De estos porcentajes deducimos que un 43.09% de los Usuarios opinó que los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa eran "Buenos", porque consideran que el personal es eficiente, amable y capaz, que el trámite es normal y ágil y en general el funcionamiento de dichos Juzgados es bastante aceptable.

Un 46.34% de los Usuarios entrevistados consideraron que el servicio recibido era "Regular", ya que existen algunas deficiencias tales como, el burocratismo, lentitud en los procedimientos, personal mediocre y poco capacitado y afirmar que el servicio puede mejorar.

Un 8.94% de dichos Usuarios catalogan como "Malo" el servicio que se les proporciona porque consideran que el personal es flojo, poco capacitado, descortes y en ocasiones abúlico; existe mucha corrupción; el trámite es lento; hay mala organización en el archivo y falta comunicación interna en lo referente a las actividades que realizan los Juzgados.

El 1.63% de los Usuarios, clasificó el servicio recibido como "Pésimo" dado que el personal es irresponsable, corrupto y poco capaz; la organización interna es nula y el funcionamiento pésimo.

RECOMENDACION:

En relación a los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, el personal de los mismos debe poner especial atención en mejorar la calidad del desempeño de su trabajo y por parte de los Juzgados, la simplificación de los trámites, en virtud de que el 56.91% de los Usuarios opinó que los servicios sobre el trámite van desde regulares hasta pésimos debido a que el personal adolece de capacitación, que existe lentitud en la tramitación de sus casos y falta de comunicación interna, entre otros.

5.16. DETERMINACION DE LA IMAGEN SOBRE EL SERVICIO QUE PRESTAN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO A LOS USUARIOS

OBJETIVO:

Captar la opinión general que se tiene de los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa.

Para esta pregunta se obtuvieron los siguientes porcentajes o resultados (ver gráfica No. 16/16).

Regular	46.34%
Bueno	43.09%
Malo	8.94%
Pésimo	1.63%

De estos porcentajes deducimos que un 43.09% de los Usuarios opinó que los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa eran "Buenos", porque consideran que el personal es eficiente, amable y capaz, que el trámite es normal y ágil y en general el funcionamiento de dichos Juzgados es bastante aceptable.

Un 46.34% de los Usuarios entrevistados consideraron que el servicio recibido era "Regular", ya que existen algunas deficiencias tales como, el burocratismo, lentitud en los procedimientos, personal mediocre y poco capacitado y afirmar que el servicio puede mejorar.

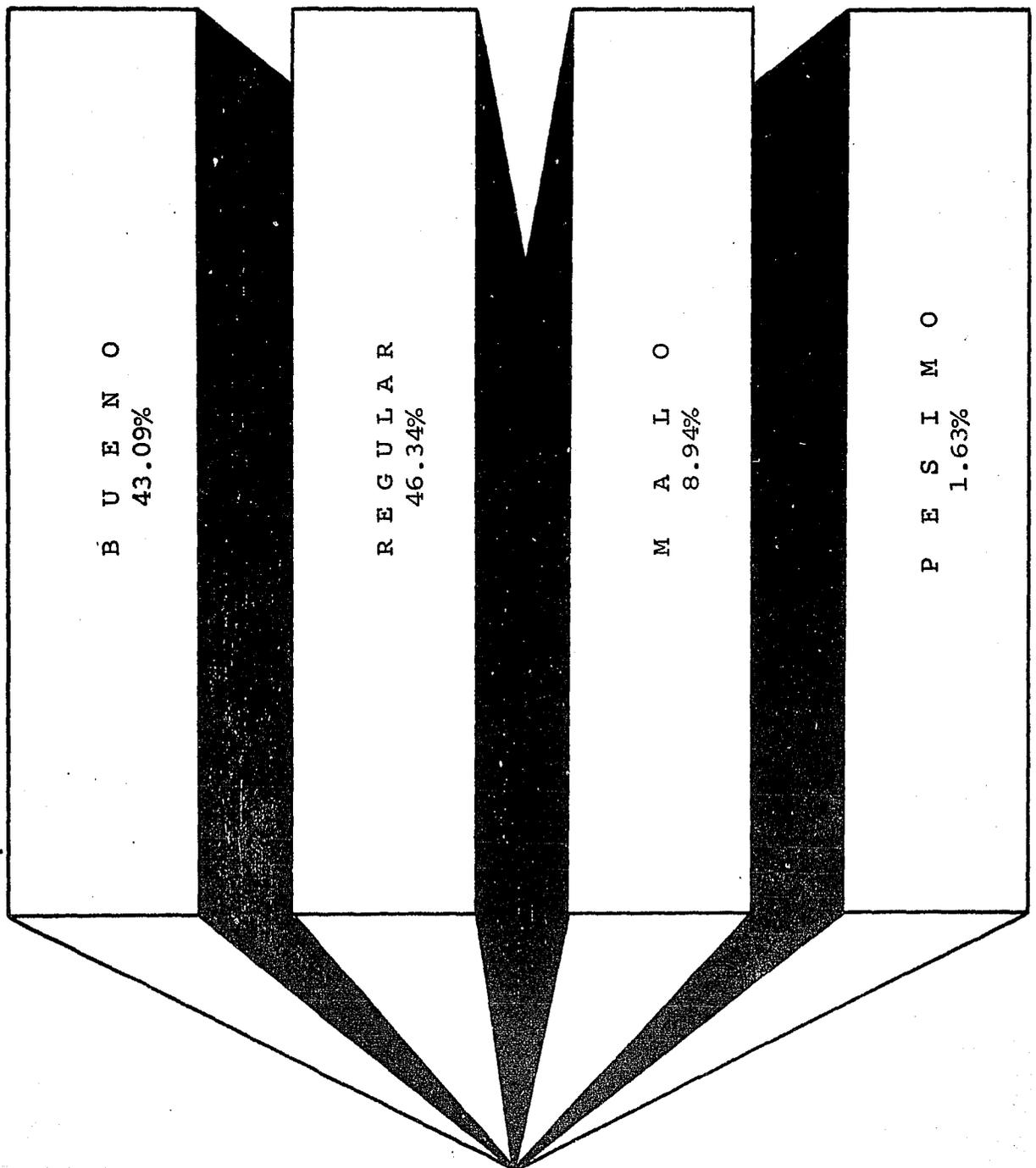
Un 8.94% de dichos Usuarios catalogan como "Malo" el servicio que se les proporciona porque consideran que el personal es flojo, poco capacitado, descortes y en ocasiones abúlico; existe mucha corrupción; el trámite es lento; hay mala organización en el archivo y falta comunicación interna en lo referente a las actividades que realizan los Juzgados.

El 1.63% de los Usuarios, clasificó el servicio recibido como "Pésimo" dado que el personal es irresponsable, corrupto y poco capaz; la organización interna es nula y el funcionamiento pésimo.

RECOMENDACION:

En relación a los servicios que prestan los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, el personal de los mismos debe poner especial atención en mejorar la calidad del desempeño de su trabajo y por parte de los Juzgados, la simplificación de los trámites, en virtud de que el 56.91% de los Usuarios opinó que los servicios sobre el trámite van desde regulares hasta pésimos debido a que el personal adolece de capacitación, que existe lentitud en la tramitación de sus casos y falta de comunicación interna, entre otros.

DETERMINACION DE LA IMAGEN SOBRE EL SERVICIO QUE PRESTAN LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Las irregularidades que presenta el Sistema Jurídico Mexicano en casi la totalidad de sus aspectos, son sólo una consecuencia de una mala Administración.

La parte más importante del Sistema Jurídico Mexicano lo constituye el Poder Judicial, mismo que adolece de las técnicas administrativas adecuadas para su funcionamiento, con lo cual se puede determinar que se encuentra en un estado de subadministración, es decir, que la administración que actualmente está en vigencia en el Poder Judicial no es adecuada para la época en que vivimos.

Lo anterior se debe a que no ha llegado la Reforma Administrativa al Poder Judicial, misma que debe concebirse de una manera sistemática y coordinada para que exista una evaluación de estructuras, sistemas, procedimientos administrativos y sobre todo de mentalidades en todas las áreas y niveles del Poder Judicial, con el fin de conferir a la Administración de la Justicia la eficacia y el dinamismo que esta requiere para su aplicación.

La eficiencia en la Administración de la Justicia descansa en buena parte en el Nivel Operativo el cual debido a su bajo nivel de preparación y poco espíritu crítico hace todavía más patente la indiferencia hacia la problemática que tiene la Administración de la Justicia, proyectando con ello que la imagen del servicio no sea satisfactoria para los usuarios del mismo.

El Nivel Operativo demostró tener un alto grado de autocomplacencia en el desempeño de su trabajo y muy poco espíritu crítico para autoevaluarse.

En general manifestaron que todo estaba bien en contraste con lo expresado por los Usuarios.

La opinión de los Usuarios con respecto a la lentitud del trámite de sus asuntos y sobre la corrupción existente dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa difiere con la opinión expresada por el Nivel Operativo.

Mientras los Usuarios opinan que la lentitud en la tramitación de sus casos es muy marcada, el Nivel Operativo opina que casi no existe dicha lentitud.

La opinión de los Usuarios acerca de la corrupción es que existe en un alto grado en casi la totalidad de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, para lo cual se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas.

Debido a la lentitud y corrupción que priva, existe una pésima imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa y una deficiente administración de la justicia en éstos.

La evaluación permanente del funcionamiento e imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa se hace necesaria y es elemento vital para mejorar el trámite de los asuntos y el servicio que se da a los Usuarios. De dicha evaluación se derivarán las soluciones adecuadas para la problemática existente.

La imagen que tiene el Poder Judicial en la comunidad no es satisfactoria, aunque en el seno del Poder Judicial hay conciencia sobre la necesidad de modificar muchos aspectos dentro de su administración, debido a diversos motivos tales como: la resistencia al cambio, la centralización de funciones, el personal ineficiente, las restricciones presupuestarias, la dura realidad es que la eficacia en la Administración de la Justicia sigue siendo limitada.

Considerando la participación del Nivel Operativo que es de vital importancia para el buen desempeño de las labores, se hace necesario que los servidores públicos tomen conciencia de la responsabilidad que se les ha conferido, hecho que los obliga a prestar un mejor servicio al público.

6.2. RECOMENDACIONES.

De la información obtenida a lo largo de toda la investigación, surgió la necesidad de llevar a cabo una evaluación y estructuración de los resultados logrados, que permitieron realizar los ajustes necesarios que ayudaran a preparar el ánimo y la mentalidad de los miembros del Poder Judicial y de los Usuarios para recibir los beneficios de las soluciones a los problemas planteados en la presente investigación.

En base a la observación directa efectuada desde el inicio y a lo largo de toda la investigación, se determinó que en todos los niveles de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa existe una fuerte y marcada resistencia al cambio administrativo, reflejado esto en el temor y renuencia a responder a las preguntas hechas así como a proporcionar todo tipo de información.

Por lo tanto consideramos importante la aplicación dentro del Poder Judicial un "Programa Integral de Reforma Administrativa"; mismo que para llevarse a cabo se hace conveniente efectuar en todo el personal de dicho Poder una exhaustiva conscientización con respecto a lo importante que representa la aplicación o implementación del Programa Integral de la Reforma Administrativa, el cual deberá allegarse todos los recursos tanto económicos, técnicos y humanos necesarios para el desempeño de dicho Programa, estableciendo con ésto evaluaciones permanentes de la eficiencia del Poder Judicial.

Uno de los problemas que se detectó, fue la duplicación de funciones que tienen los jueces de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, ya que supuestamente las tareas de éstos deben ser las que se refieren al plano jurídico, pero además de estas labores jurídicas realizan otras de carácter administrativo, con lo cual lógicamente, por falta de tiempo no pueden desempeñar ambas tareas con la diligencia y tino necesario.

Es importante establecer la necesidad de que cada Juzgado cuente con una "Unidad Administrativa" que se encargue de todas las funciones de carácter administrativo; para que con ello el juez pueda realizar en forma pronta y expedita sus funciones de tipo jurídico.

El personal es poco eficiente, porque no se han aplicado herramientas o técnicas de trabajo, tales como análisis y evaluación de puestos, así como calificación de méritos que determinen al personal idóneo para cada puesto, dentro de los recursos disponibles; no se han impartido cursos de capacitación y desarrollo, no se les ha señalado lo importante que son las labores que desempeñan para el buen funcionamiento administrativo de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa; ignoran la coordinación que deben tener sus labores con las de otros puestos y por último, carecen de motivación e incentivos (no necesariamente en dinero).

Debido al variable concepto que tiene el personal de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, acerca de los aspectos y labores administrativas que se deben realizar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia, se hace necesario hacer concientes y responsables a los diferentes niveles de que se componen los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, por medio de una participación más activa en la ejecución de labores, con el fin de hacer homogéneos los criterios y lograr con esto, que como servidores públicos presten los servicios en forma pronta y expedita.

Por lo expuesto anteriormente salta a la vista la imperiosa necesidad de integrar a los profesionales de la administración al Poder Judicial, con el objeto de que desarrollen labores de coordinación y supervisión para que con ello se logre la uniformidad de criterios en los diferentes niveles de que se compone el Poder Judicial.

Por último se plantea como la solución más viable a todos los problemas existentes y detectados en la Poder Judicial la implantación y aplicación del mencionado "Programa Integral de Reforma Administrativa"; ya que con este Programa se cubrirán todos los aspectos donde se presenta la problemática del Poder Judicial.

6.3. CAMPO DE ACCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN PODER JUDICIAL

Dado que el problema estudiado a lo largo de esta investigación es el de evaluación de algunos aspectos administrativos e imagen de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, el papel que puede desempeñar el Licenciado en Administración en la "Administración del Poder Judicial" es importante, ya que dicha área brinda un amplio campo de acción donde puede lograr una administración pública eficiente, ágil y moderna, que se adapte a las necesidades y realidades actuales, en forma tal que permita acelerar los cambios dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, así como las soluciones de problemas técnicos y los que es más importante, las soluciones a los problemas humanos que están implícitos en la introducción de dichos cambios.

Otro aspecto importante del papel que puede desempeñar el Licenciado en Administración dentro de los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa, es la contribución o aportación personal que puede dar para mejorar el desempeño del Nivel Operativo, para el óptimo funcionamiento de dichos juzgados.

Dado que los problemas no sólo existen en los Juzgados de Distrito en Materia Administrativa sino en todos los organismos que componen el Poder Judicial y considerando la magnitud de éste, creemos inminente la participación del Licenciado en Administración dentro de dicho Poder, ya que existe un campo de acción muy amplio para el desempeño y aplicación de todos los conocimientos adquiridos en la vida profesional, que conducirá a mejorar todos aquellos aspectos que influyen en la administración de la justicia, la cual en última instancia proyecta la verdadera imagen del Poder Judicial.

Por último, la participación de personal preparado es básica para satisfacer los requerimientos de un proceso racionalizador ampliamente técnico que demanda una alta profesionalización en los diferentes campos específicos de la administración de la justicia, no es responsabilidad de un solo grupo profesional, llámese éste administradores, economistas, abogados, etc.; sino de todos ellos actuando con un criterio de equipo interdisciplinario e interprofesional, en el cual también han de participar todos los funcionarios y empleados públicos, indistintamente de su formación, experiencia, cargos, ámbito central o sectorial en donde se desempeñen.

Por lo expuesto anteriormente consideramos que es necesaria la presencia del Licenciado en Administración para coadyuvar a la profesionalización de la administración en uno de los Poderes fundamentales de nuestra estructura democrática; el Judicial en el que hasta ahora, no se ha invertido para crear una infraestructura administrativa ágil y eficiente.

A P E N D I C E

APLICACION DEL MUESTREO DE PROPORCIONES PARA EL NIVEL OPERATIVO Y
USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA

Objetivos.	Unidades y Niveles bajo estudio para el logro de los objetivos.	Técnicas de muestreo utilizadas.
<p>A.-</p> <p>Conocer la situación actual de la forma en que se imparte la Administración de la Justicia por el Poder Judicial en el D.F.</p>	<p>Juzgado de Distrito en materia Administrativa.</p>	<p>Fórmula de estimación del tamaño de la muestra por proporciones :</p> $p = Z \sqrt{\frac{p q}{n}}$ <p>con la inclusión del factor de corrección "cpf" :</p> $\text{"cpf"} = \frac{N - n}{N - 1}$
<p>B.-</p> <p>Determinar por medio de la opinión de los usuarios la imagen de los servicios que presta el Poder Judicial en el D.F.</p>	<p>Público ó usuarios de los servicios que presta este Organismo.</p>	<p>Fórmula de estimación del tamaño de la muestra por proporciones :</p> $p = Z \sqrt{\frac{p q}{n}}$ <p>con la inclusión del factor de corrección "cpf" :</p> $\text{"cpf"} = \frac{N - n}{N - 1}$

DETERMINACION DE LA MUESTRA DEL NIVEL OPERATIVO
USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN MATERIA ADMINISTRATIVA

Objetivos.	Personal seleccionado para proporcionar la información correspondiente.	Total de elementos a estudiar.
A.- Juzgado de Distrito en materia Administrativa.	Nivel Operativo.	70
B.- Público ó usuarios del servicio que presta este organismo.	Abogados ó Bufetes.	123

A P E N D I C E

CUESTIONARIO APLICADO AL NIVEL OPERATIVO
DE LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN
MATERIA ADMINISTRATIVA

- 1.—¿Conoce Usted la Reforma Administrativa?
Si () No ()
- 2.—¿Porque medio de difusión se enteró?
- 1.—Circulares ()
 - 2.—Memoranda ()
 - 3.—Boletines ()
 - 4.—Entrevistas ()
 - 5.—Conferencias ()
 - 6.—Cursos de capacitación ()
 - 7.—Representantes de la Dependencia ()
 - 8.—Comunicación informal ()
 - 9.—Terceras Personas ()
 - 10.—Representantes Sindicales ()
 - 11.—Periódico mural ()
 - 12.—Diario Oficial ()
 - 13.—Guías Técnicas ()
 - 14.—Folletos y/o instructivos ()
 - 15.—Periódicos-revistas (internos) ()
 - 16.—Cine ()
 - 17.—Radio ()
 - 18.—Prensa ()
 - 19.—Televisión ()
 - 20.—Otros
 -
 -
- 3.—¿Sabe Usted que Secretaría de Estado se encarga de coordinar y promover la Reforma Administrativa?
Si () No ()
¿Cuál?
- 4.—¿Sabe Usted si se esta aplicando en el Poder Judicial?
Si () No () No sabe ()
- 5.—¿Qué opinión tiene Usted de la Administración de la justicia en este Juzgado
Buena () Regular () Mala () Pésima ()
¿Porqué?

6.—En este Juzgado de Distrito ¿Cómo puede promoverse una mejor Administración de la Justicia para que sea pronta y expedita?

Señalar los tres factores más importantes:

- 6.1.—Mejor actitud de los servidores públicos ()
- 6.2.—Mayor número de personal ()
- 6.3.—Mejor capacitación y adiestramiento del personal ()
- 6.4.—Mayor motivación e incentivos al personal ()
- 6.5.—Aumentar y mejorar los servicios que se otorgan al público ()
- 6.6.—Simplificación de trámites que permitan minimizar el lapso necesario para atender al público ()
- 6.7.—Mejor orientación al público acerca de las actividades que realiza este Juzgado de Distrito ()
- 6.8.—Otros

7.—¿Cómo cataloga Usted las instalaciones del edificio, mobiliario y equipo de este Juzgado de Distrito?

- | | Si | No |
|--|-----|-----|
| 7.1.—Adecuadas para el desempeño de su trabajo | () | () |
| 7.2.—Moderno | () | () |
| 7.3.—Bien distribuido para facilitar su labor | () | () |
| 7.4.—Con buena iluminación | () | () |
| 7.5.—Limpias | () | () |
| 7.6.—Bien ubicadas | () | () |
| 7.7.—De poca capacidad | () | () |
| 7.8.—Cómodas para la espera del público | () | () |
| 7.9.—Bien ventilados | () | () |
| 7.10.—Otros | | |

8.—¿Qué tipo de imagen cree Usted que tenga este Juzgado de Distrito entre los usuarios que reciben el servicio?

- Buena () Regular () Mala ()
- ¿Porqué?

9.—¿Considera Usted que los usuarios quedan satisfechos con el servicio que reciben?

- Si () No ()
- ¿Porqué?

10.—¿Porqué motivos se reciben quejas de los usuarios?
Señale los tres en orden de importancia.

- 10.1.—Por demora ()
- 10.2.—Lentitud en el trámite de su documentación ()
- 10.3.—Extravió de la documentación ()
- 10.4.—Rezago de su caso ó asunto ()

- 10.5.—Negligencia del personal ()
- 10.6.—Mala atención al público ()
- 10.7.—Ninguna ()
- 10.8.—Otros ()
-
- 11.—¿Cuánto tiempo ocupa en promedio el trámite de un caso en este Juzgado de Distrito?
- 11.1.—Menos de 30 días ()
- 11.2.—De 30 a 90 días ()
- 11.3.—De 90 a 180 días ()
- 11.4.—De 180 a 360 días ()
- 11.5.—Más de un año ()
- 12.—¿Considera adecuado el horario de atención al público en este Juzgado de Distrito?
- Si () No ()
- ¿Porqué?
-
- 13.—¿Conoce Usted, de que manera esta organizado este Juzgado de Distrito?
- Si () No ()
- 14.—¿Hasta que grado conoce Usted el funcionamiento de este Juzgado de Distrito?
- 14.1.—Totalmente ()
- 14.2.—Parcialmente ()
- 14.3.—Nada ()
- 15.—¿Conoce Usted los objetivos del Juzgado de Distrito?
- Si () No ()
- 16.—¿Estan perfectamente determinadas las actividades que Usted desarrolla en este Juzgado de Distrito?
- Si () No ()
- 17.—¿Estan definidas las areas de autoridad y responsabilidad?
- Si () No ()
- 18.—¿Existe una buena delegación de autoridad?
- Si () No ()
- 19.—¿Existe un reglamento interior de trabajo en el Poder Judicial?
- Si () No ()
- 20.—¿Hasta que grado conoce Usted el reglamento interior de trabajo?
- 20.1.—A fondo ()
- 20.2.—Parcial ()
- 20.3.—Lo desconoce ()
- 21.—¿Qué factores considera Usted le ayudan a sentirse más a gusto en su trabajo?
- Señale los tres más importantes.
- 21.1.—Mejor trato por parte de los superiores ()
- 21.2.—Mejores condiciones de trabajo ()

- 21.3.—Mayor compañerismo ()
- 21.4.—Tomar en cuenta los problemas personales ()
- 21.5.—Equitativa y justa retribución de sueldos y salarios ()
- 21.6.—Seguridad en el empleo ()
- 21.7.—Mayor reconocimiento del trabajo ()
- 21.8.—Identificación con el trabajo ()
- 21.9.—Mayor responsabilidad en el trabajo ()
- 21.10.—Logro de los objetivos personales ()
- 21.11.—Ascensos ()
- 21.12.—Otros
- 22.—Por su experiencia ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño de sus labores?
- 22.1.—Mayor capacitación (personal competente y eficaz) ()
- 22.2.—Adecuación de las cargas de trabajo ()
- 22.3.—Reorganización del Juzgado de Distrito ()
- 22.4.—Mayor responsabilidad en el trabajo ()
- 22.5.—Difusión de trámites, obligaciones y derechos ()
- 22.6.—Servicio rápido y eficiente (menos papeleo) ()
- 22.7.—Mayor supervisión de personal ()
- 22.8.—Más amabilidad y atención por parte del personal ()
- 22.9.—Eliminación de la Burocracia ()
- 22.10.—Descentralización de funciones ()
- 22.11.—Adecuada remuneración a funcionarios y empleados ()
- 22.12.—Aumentar el personal ()
- 22.13.—Mayor presupuesto ()
- 22.14.—Mayor confianza empleados-jefes ()
- 22.15.—Mayor coordinación en los trámites de una dependencia con otra ()
- 22.16.—Ninguna ()
- 22.17.—Otros
- 23.—¿Cómo cataloga Usted las relaciones inter-personales en este Juzgado de Distrito?
- 23.1.—Buenas ()
- 23.2.—Regulares ()
- 23.3.—Malas ()
- ¿Porqué?

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DE
LOS JUZGADOS DE DISTRITO EN
MATERIA ADMINISTRATIVA**

- 1.—¿Quién realiza regularmente los trámites en este Juzgado?
- 1.1.—Personalmente (Abogado) ()
- 1.2.—Mediante colaborador (Pasante) ()
- 1.3.—Gestor autorizado ()
- 1.4.—Otra persona ()
- 2.—¿Con que frecuencia acude Usted a los Juzgados a realizar sus trámites?
- 2.1.—Por primera vez ()
- 2.2.—De una a dos veces por semana ()
- 2.3.—De tres a cuatro veces por semana ()
- 2.4.—Diariamente ()
- 3.—¿Qué opinión tiene Usted de los servicios que presta este Juzgado?
- 3.1.—Bueno ()
- 3.2.—Regular ()
- 3.3.—Malo ()
- 3.4.—Pésimo ()
- ¿Porqué?
-
- 4.—¿Cuántos casos presenta en este Juzgado en un año?
- 4.1.—De uno a cinco ()
- 4.2.—De cinco a diez ()
- 4.3.—De diez a quince ()
- 4.4.—De quince a veinte ()
- 4.5.—Más de veinte ()
- 4.6.—Ninguno ()
- 5.—¿Con que frecuencia a apelado las resoluciones de este Juzgado?
- 5.1.—Del 1% al 20% ()
- 5.2.—Del 20% al 40% ()
- 5.3.—Del 40% al 60% ()
- 5.4.—Del 60% al 80% ()
- 5.5.—Del 80% al 100% ()
- 6.—¿Cuánto tiempo ocupa en promedio el trámite de sus casos en este Juzgado?
- 6.1.—Menos de 30 días ()
- 6.2.—De 30 a 90 días ()
- 6.3.—De 90 a 180 días ()
- 6.4.—Oe 180 a 360 días ()
- 6.5.—Más de un año ()
- 7.—¿Cómo considera Usted el trámite de sus asuntos en este Juzgado?
- | | SI | NO |
|-----------------|-----------|-----------|
| 7.1.—Lento | () | () |
| 7.2.—Complicado | () | () |

8.—¿Cómo considera las resoluciones de este Juzgado?

	SI	NO
8.1.—Rápidas	()	()
8.2.—Apegadas a las Leyes	()	()
8.3.—Imparciales	()	()
¿Porqué?		
.....		

9.—¿Qué opinión tiene Usted del personal de este Juzgado?

	Empleados		Secretarios		Juez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
9.1.—Eficiente	()	()	()	()	()	()
9.2.—Cortés	()	()	()	()	()	()
9.3.—Honesto	()	()	()	()	()	()
9.4.—Capacitado	()	()	()	()	()	()
9.5.—Responsable	()	()	()	()	()	()

10.—¿Que opinión tiene Usted sobre las instalaciones de este Juzgado?

	SI	NO
10.1.—Son de fácil acceso	()	()
10.2.—Son funcionales para el servicio	()	()
10.3.—La distribución de sus oficinas es adecuada	()	()
10.4.—Cuenta con buena ventilación	()	()
10.5.—Tiene iluminación adecuada	()	()
10.6.—Cuenta con espacio suficiente para circular o formar cola	()	()
10.7.—Cuenta con servicios de sanidad	()	()

11.—Al realizar el trámite de sus asuntos ¿Se ha visto en la necesidad de gratificar al personal que lo atiende?

	Si ()	No ()
¿A quién?		
Juez	()	
Secretarios	()	
Personal Admvo.	()	
Mecanógrafas	()	

12.—¿Considera adecuado el horario de atención al público en este Juzgado?

	Si ()	No ()
¿Porqué?		
.....		

13.—¿Le gustaría que este horario fuera ampliado?

Si () No ()

14.—Señale Usted cual sería el horario más adecuado para el trámite de sus asuntos?

- 14.1.—De las 8 a.m. a las 13 horas ()
 14.2.—De las 8 a.m. a las 14 horas ()
 14.3.—De las 8 a.m. a las 13 horas y
 de las 5 p.m. a las 7 p.m. ()
 14.4.—De las 8 a.m. a las 13 horas y
 de las 4 p.m. a las 7 p.m. ()
 14.5.—De las 9 a.m. a las 14 horas y
 de las 5 p.m. a las 7 p.m. ()
 14.6.—De las 9 a.m. a las 14 horas y
 de las 4 p.m. a las 7 p.m. ()
 14.7.—De las 8 a.m. a las 15 horas ()

15.—Como usuario de este Juzgado ¿Cuáles de las siguientes modificaciones considera Usted adecuadas para el mejor funcionamiento de los mismos?

- | | SI | NO |
|--|-----|-----|
| 15.1.—Diagramas y cuadros con nombres y secuencia de los pasos que deben seguir para la atención de los mismos | () | () |
| 15.2.—Ampliación de las instalaciones | () | () |
| 15.3.—Sección ó departamento de información y asesoría para el público | () | () |
| 15.4.—Folletos e instructivos para el mejor uso de los servicios que presta este Juzgado | () | () |
| 15.5.—Personal mejor capacitado | () | () |
| 15.6.—Mayor número de personal | () | () |
| 15.7.—Simplificación de los procedimientos administrativos y jurídicos existentes | () | () |

16.—Con que frecuencia le han rechazado a Usted sus casos por inconformidad con el expediente?

- 16.1.—Del 1% al 20% ()
 16.2.—Del 20% al 40% ()
 16.3.—Del 40% al 60% ()
 16.4.—Del 60% al 80% ()
 16.5.—Del 80% al 100% ()

17.—¿Qué cambios a notado Usted últimamente con respecto a los trámites en este Juzgado?

Personal del Juzgado

.....

Instalaciones

.....

Resoluciones

.....

Otros

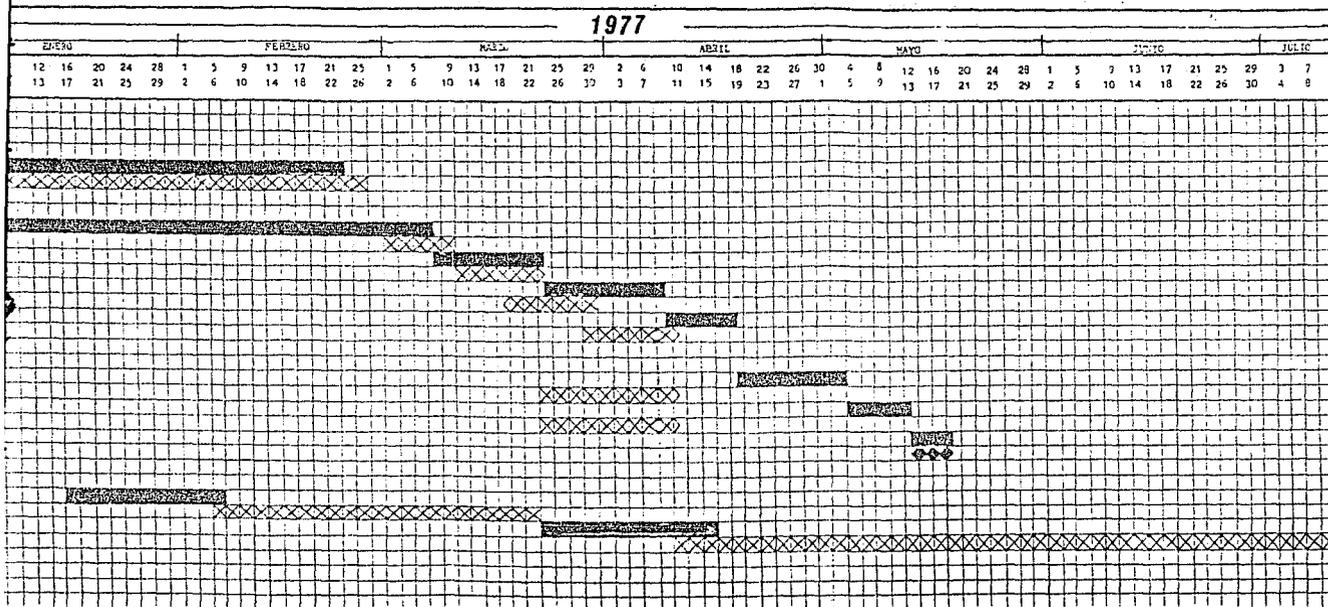
.....

18.—¿Qué problemas ó dificultades específicas ha encontrado al realizar los trámites?

.....

19.—¿Qué sugiere para mejorar las deficiencia de este Juzgado?

.....



Cd. Universitaria, 7 de mayo de 1976.

C. SR. MARIO G. REVOLLEDO.
 PRESIDENTE DE LA SUPREMA
 CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION.
 P R E S E N T E.

Por la presente nos permitimos dirigirnos a usted de la manera más atenta, para que les autorice y se sirva brindar su valiosa colaboración a los Pasantes de Licenciados en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México; Sres. Juan F. Pavón Rojas, Octavio Carrillo López, Héctor Ayala Lobatón, y Carlos Antonio Alpízar Castillo, que desean realizar su Seminario de Investigación (Tesis) intitulada " Imágen y Evaluación de la Administración de la Justicia", dentro de la Suprema Corte, Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito y Juzgados de Distrito, para captar información de los diferentes niveles jerárquicos que lo integran.

Dicho estudio pretende ser una aportación que sea de utilidad a los objetivos que se ha trazado el organismo que atinadamente preside, asimismo la información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos ofreciendo a usted que al término de dicho estudio se le darán a conocer sus resultados.

Agradecemos de antemano la atención que se sirva brindarles.

POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU.

FACULTAD DE CONTADURIA
 Y ADMINISTRACION



C. P. ALFREDO ADAM ADAM

L. A. E. Y M. B. A. MANUEL ARCINCON.

SECRETARIA RELACIONES DE RELACIONES DE LA FAC. DIRECTOR DE TESIS.
 DE CONTADURIA Y ADMON.
 U. N. A. M.

Cd. Universitaria a 29 de octubre de 1976.

C. SR. MAHIO G. REBOLLEDO.
PRESIDENTE DE LA SUPREMA
CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION.
P r e s e n t e .

Por la presente me permito dirigirme a usted de la manera más atenta, para que les autorice y se sirva brindar su valiosa colaboración a los Pasantes de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México; Sres. Juan F. Pavón-Rojas, Octavio Carrillo López, Héctor Ayala Lobatón y Carlos Antonio Alpizar Castillo, que desean llevar a cabo la aplicación del cuestionario que se anexa, para la obtención de información que servirá de base para el Seminario de Investigación (tesis) intitulada " IMAGEN Y EVALUACION DE LA ADMINISTRACION DE LA JUSTICIA ".

Asimismo la información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos ofreciendo a usted que al término de dicho estudio se le darán a conocer sus resultados.

Agradezco de antemano la atención que se sirva brindarles.

POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU.
EL DIRECTOR DE TESIS.

L.A.E. Y M.B.A. MANUEL ARCE RINCON.



SECRETARÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Jacobs
11.3 ds
3-XI-76

TABULACION DE DATOS DE LOS USUARIOS

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
1	1 Personalmente (Abogado)	21	67.74	16	48.39	20	64.52	18	60.00	75	60.98	
	2 Mediante colaborador (Pasante)	10	32.26	15	49.39	11	35.48	12	40.00	48	39.02	
2	1 Por primera vez	1	3.23	1	3.23					2	1.63	
	2 De una a dos veces por semana	16	51.61	19	61.29	19	61.29	14	46.67	68	55.28	
	3 De tres a cuatro veces por semana	12	38.71	8	25.81	5	16.13	8	26.67	33	26.83	
	4 Diariamente	2	6.45	3	9.67	7	22.58	8	26.67	20	16.26	
3	1 Bueno	12	38.71	13	41.93	14	45.16	14	46.67	53	43.09	
	2 Regular	16	51.61	16	51.61	12	38.71	13	43.33	57	46.34	
	3 Malo	2	6.45	1	3.23	5	16.13	3	10.00	11	8.94	
	4 Pésimo	1	3.23	1	3.23					2	1.63	
¿POR QUE?	1.a Cuenta con personal capaz y eficiente	1	3.23	3	9.67	1	3.23	6	20.00	11	8.94	
	1.b Más normalidad y agilidad en el trámite	2	6.45	6	19.35	2	6.45	3	10.00	13	10.57	
	1.c Personal amable y diligente					1	3.23			1	0.81	
	2.a Hay deficiencia en algunos aspectos	1	3.23	2	6.45	2	6.45			5	4.07	
	2.b Hay burocratismo y debiera ser mejor su funcionamiento administrativo	2	6.45	1	3.23	3	9.67	2	6.67	8	6.50	
	2.c A algunos Abogados se les atiende bien y a otros no	1	3.23			1	3.23			2	1.63	
	2.d Un poco lentos en sus procedimientos	1	3.23	4	12.90	2	6.45	1	3.33	8	6.50	
	2.e Personal mediocre y poco capacitado	1	3.23	2	6.45	1	3.23	1	3.33	5	4.07	
	2.f Falta espacio para tomar acuerdos y audiencias							1	3.33	1	0.81	
	3.a Personal flojo, descortés y burócrata	2	6.45	1	3.23	3	9.67			6	4.88	
	3.b Existe mucha corrupción	2	6.45							2	1.63	
	3.c Personal poco capacitado y lentitud en el trámite	1	3.23					2	6.67	3	2.44	
	3.d Mala organización del archivo							1	3.33	1	0.81	
	3.e Falta comunicación de las actividades de los juzgados							1	3.33	1	0.81	
	4.a Mucha corrupción en todos los niveles, los empleados son flojos e irresponsables, muy mala organización	1	3.23	1	3.23					2	1.63	
	No contestó	16	25.79	11	35.49	15	48.39	12	40.00	54	43.90	

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
4	1 De uno a cinco	11	35.48	10	32.26	18	58.06	11	36.67	50	40.65		
	2 De cinco a diez	11	35.48	10	32.26	7	22.58	11	36.67	39	31.71		
	3 De diez a quince	6	19.35	7	22.58	1	3.23	5	16.67	19	15.45		
	4 De quince a veinte	3	9.68	2	6.45	3	9.68	2	6.67	10	8.13		
	5 Más de veinte			2	6.45	2	6.45	1	3.33	5	4.07		
5	1 Del 1% al 20%	13	41.94	13	41.94	13	41.94	11	36.67	50	40.65		
	2 Del 20% al 40%	5	16.13	8	25.80	9	29.03	8	26.67	30	24.39		
	3 Del 40% al 60%	1	3.23	6	19.35	3	9.68	6	20.00	16	13.01		
	4 Del 60% al 80%	3	9.68	3	9.68	4	12.90	4	13.33	14	11.38		
	5 Del 80% al 100%	3	9.68					1	3.33	4	3.25		
	No contestó	6	19.35	1	3.23	2	6.45			9	7.32		
6	2 De 30 a 90 días	10	32.26	11	35.48	6	19.35	9	30.00	36	29.27		
	3 De 90 a 180 días	12	38.71	12	38.71	11	35.49	12	40.00	47	38.21		
	4 De 180 a 360 días	5	16.13	4	12.90	10	32.26	8	26.67	27	21.95		
	5 Más de un año	4	12.90	2	6.45	4	12.90	1	3.33	11	8.94		
		No contestó			2	6.45					2	1.63	
7	1 Lento	SI	19	61.29	20	64.52	23	74.19	19	63.33	81	65.85	
		NO	12	38.71	11	35.48	8	25.81	11	36.67	42	34.15	
	2 Complicado	SI	3	9.68	5	16.13	17	54.84	2	6.67	27	21.95	
		NO	26	83.87	26	83.87	14	45.16	26	86.67	92	74.80	
		NO CONTESTO	2	6.45					2	6.67	4	3.25	
8	1 Apidas	SI	10	32.26	12	38.71	8	25.80	11	36.67	41	33.33	
		NO	19	61.29	18	58.06	20	64.52	19	63.33	76	61.79	
		NO CONTESTO	2	6.45	1	3.23	3	9.68			6	4.88	
	2 Apegadas a las leyes	SI	30	96.77	29	93.54	26	83.87	29	96.67	114	92.68	
		NO			1	3.23	2	6.45	1	3.33	4	3.25	
		NO CONTESTO	1	3.23	1	3.23	3	9.68			5	4.07	
	3 Imparciales	SI	24	77.42	26	83.87	25	80.64	26	86.67	101	82.11	
	NO	7	22.58	4	12.90	3	9.68	2	6.66	16	13.01		
	NO CONTESTO			1	3.23	3	9.68	2	6.66	6	4.88		

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
POR QUE?	1.a Personal capacitado	3	9.68	2	6.45	1	3.23	1	3.33	7	5.69		
	1.b Imparte la justicia en forma eficaz	3	9.68	3	9.68			1	3.33	7	5.69		
	1.c Burocratismo y personal corrupto	2	6.45			1	3.23	1	3.33	4	3.25		
	1.d Las resoluciones tardan demasiado, cuando pueden resolverse rápido	1	3.23	1	3.23	2	6.45			4	3.25		
	1.e Personal incapacitado							1	3.33	1	0.81		
	No contestó	22	70.97	25	80.64	27	87.09	26	86.67	100	81.30		
	2.a Se basan en los Códigos	1	3.23			1	3.23	1	3.33	3	2.44		
	2.b Legales y justas	1	3.23			1	3.23	1	3.33	3	2.44		
	2.c Por la interpretación de leyes que originan la - apelación	1	3.23	2	6.45	2	6.45	1	3.33	6	4.88		
	No contestó	28	90.32	29	93.55	27	87.09	27	90.00	111	90.24		
	3.a Deben ser imparciales	2	6.45	6	19.35					8	6.50		
	3.b La apelación es un disfrax de leyes a trámites legales sin embargo, el juzgado es imparcial	1	3.23							1	0.81		
	3.c Por la forma de interpretar las leyes	1	3.23							1	0.81		
	3.d No hay honradez cabal	1	3.23	1	3.23	1	3.23	1	3.33	4	3.25		
	3.e Se maneja de acuerdo a la Secretaría que corresponda	1	3.23							1	0.81		
No contestó	25	80.64	24	77.42	30	96.77	29	96.67	108	87.81			
9	EMPLEADOS												
1	Eficiente	SI	10	32.26	11	35.48	14	45.16	12	40.00	47	38.71	
		NO	18	58.06	15	48.39	13	41.94	16	53.33	62	50.41	
		NO CONTESTO	3	9.68	5	16.13	4	12.90	2	6.67	14	11.38	
2	Cortés	SI	15	48.39	11	35.48	11	35.48	19	63.33	56	45.53	
		NO	12	38.71	15	48.39	16	51.62	8	26.67	51	41.46	
		NO CONTESTO	4	12.90	5	16.13	4	12.90	3	10.00	16	13.01	
3	Honesto	SI	10	32.26	12	38.71	10	32.26	13	43.33	45	36.59	
		NO	17	54.84	14	45.16	17	54.84	13	43.33	61	49.59	
		NO CONTESTO	4	12.90	5	16.13	4	12.90	4	13.33	17	13.82	
4	Capacitado	SI	9	29.03	11	35.48	7	22.58	13	43.33	40	32.52	
		NO	18	58.06	15	48.39	20	64.52	13	43.33	66	53.66	
		NO CONTESTO	4	12.90	5	16.13	4	12.90	4	13.33	12	13.82	

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
5	Responsable	SI	6	25.81	10	32.26	7	22.58	12	40.00	37	30.08	
		NO	20	64.52	16	51.61	20	64.52	15	50.00	71	57.72	
		NO CONTESTO	3	9.68	5	16.13	4	12.90	3	10.00	15	12.20	
SECRETARIOS													
1	Eficientes	SI	21	67.74	19	61.29	27	87.10	25	83.33	92	74.80	
		NO	6	19.35	7	22.58	2	6.67	2	6.67	15	12.20	
		NO CONTESTO	4	12.90	5	16.13	4	12.90	3	10.00	16	13.01	
2	Cortés	SI	22	70.97	20	64.52	17	54.84	17	56.67	76	61.79	
		NO	4	12.90	6	19.35	10	32.26	9	30.00	29	23.58	
		NO CONTESTO	5	16.13	5	16.13	4	12.90	4	13.33	18	14.63	
3	Honesto	SI	17	54.84	18	58.06	20	64.52	21	70.00	76	61.79	
		NO	8	25.81	8	25.81	7	22.58	6	20.00	29	23.58	
		NO CONTESTO	6	19.35	5	16.13	4	12.90	3	10.00	18	14.63	
4	Capacitado	SI	19	61.29	20	64.52	27	87.10	24	80.00	90	73.17	
		NO	5	16.13	6	19.35	2	6.67	2	6.67	13	10.57	
		NO CONTESTO	7	22.58	5	16.13	4	12.90	4	13.33	20	16.26	
5	Responsable	SI	15	48.39	13	41.94	14	45.16	21	70.00	63	51.22	
		NO	13	41.94	13	41.94	13	41.94	5	16.67	44	35.77	
		NO CONTESTO	3	9.68	5	16.13	4	12.90	4	13.33	16	13.01	
J U E Z													
1	Eficiente	SI	23	74.19	19	61.29	21	67.75	25	83.33	88	71.55	
		NO	1	3.23	7	22.58	6	19.35	1	3.33	15	12.19	
		NO CONTESTO	7	22.58	5	16.13	4	12.90	4	13.33	20	16.26	
2	Cortés	SI	22	70.97	22	70.97	23	74.20	22	73.33	89	72.36	
		NO	1	3.23	4	12.90	4	12.90	4	13.33	13	10.57	
		NO CONTESTO	8	25.81	5	16.13	4	12.90	4	13.33	21	17.07	
3	Honesto	SI	21	67.74	21	67.74	22	70.57	22	73.33	86	69.97	
		NO	1	3.23	5	16.13	5	16.13	2	6.67	13	10.57	
		NO CONTESTO	9	29.03	5	16.13	4	12.90	6	20.00	24	19.51	
4	Capacitado	SI	24	77.42	24	77.42	27	87.10	23	76.67	98	79.63	
		NO			2	6.45					2	1.63	
		NO CONTESTO	7	22.58	5	16.13	4	12.90	7	23.33	23	18.70	
	Responsable	SI	20	64.52	18	58.06	21	67.75	22	73.33	81	65.85	
		NO	3	9.68	8	25.81	6	19.35	4	13.33	21	17.07	
		NO CONTESTO	8	25.81	5	16.13	4	12.90	4	13.33	21	17.07	

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
10	1 Don de fácil acceso?	SI	27	87.10	25	80.65	31	100.00	30	100.00	113	91.87	
		NO	4	12.90	4	12.90					8	6.50	
		NO CONTESTO			2	6.45					2	1.63	
	2 Don funcionales para el servicio?	SI	24	77.42	28	90.32	27	87.10	24	80.00	103	83.74	
		NO	6	19.35	1	3.23	4	12.90	5	16.67	16	13.01	
		NO CONTESTO	1	3.23	2	6.45			1	3.33	4	3.25	
	3 La distribución de sus oficinas es adecuado?	SI	10	32.26	18	58.06	18	58.06	14	46.67	60	48.78	
		NO	21	67.74	11	35.48	13	41.94	15	50.00	60	48.78	
		NO CONTESTO			2	6.45			1	3.33	3	2.44	
	4 Cuenta con buena ventilación?	SI	23	74.19	19	61.29	21	67.74	21	70.00	84	68.29	
		NO	7	22.58	10	32.26	10	32.26	8	26.67	35	28.46	
		NO CONTESTO	1	3.23	2	6.45			1	3.33	4	3.25	
	5 Tiene iluminación adecuada?	SI	26	83.87	24	77.42	26	83.87	27	90.00	103	83.74	
		NO	5	16.13	5	16.13	5	16.13	1	3.33	16	13.01	
NO CONTESTO				2	6.45			2	6.67	4	3.25		
6 Cuenta con espacio suficiente para circular o formar cola?	SI	7	22.58	17	54.83	17	54.84	15	50.00	56	45.53		
	NO	24	77.42	12	38.71	14	45.16	15	50.00	65	52.85		
	NO CONTESTO			2	6.45					2	1.62		
7 Cuenta con servicios de sanidad?	SI	27	87.10	23	74.19	28	90.32	26	86.67	104	84.55		
	NO	4	12.90	6	19.35	3	9.68	3	10.00	16	13.01		
	NO CONTESTO			2	6.45			1	3.33	3	2.44		
11 A QUIEN?	SI	25	80.65	23	74.19	22	70.97	22	73.33	92	74.80		
	NO	5	16.13	8	25.81	8	25.80	7	23.33	28	22.76		
	NO CONTESTO	1	3.23			1	3.23	1	3.33	3	2.44		
	J U E Z	1	3.23	3	9.68	1	3.23	6	20.00	11	8.94		
	No contestó	30	96.77	28	90.32	30	96.77	24	80.00	112	91.06		
	SECRETARIOS	20	64.52	16	51.61	10	32.26	14	46.67	60	48.78		
	No contestó	11	35.48	15	48.39	21	67.74	16	53.33	63	51.22		
	PERSONAL ADMINISTRATIVO	25	80.65	20	64.52	20	64.52	20	66.67	95	69.11		
	No contestó	6	19.35	11	35.48	11	35.48	10	33.33	38	30.82		
	MECANOGRAFAS	20	64.52	23	74.19	22	70.97	21	70.00	86	69.92		
	No contestó	11	35.48	8	25.81	9	29.03	9	30.00	37	30.08		

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES		
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%			
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%					
12	a	SI	27	87.10	28	90.32	29	93.55	28	93.33	112	91.06		
	b	NO	2	6.45	1	3.23			2	6.67	5	4.06		
	c	NO CONTESTO	2	6.45	2	6.45	2	6.45			6	4.88		
	POR QUE?	a.1	Es el adecuado y tradicional	6	19.35	5	16.13	2	6.45	6	20.00	19		15.45
		a.2	Horas hábiles y laborales	5	16.13	5	16.13	1	3.23	3	10.00	14		11.38
		a.3	Permite desempeñar otras actividades	1	3.23	2	6.45	1	3.23			4		3.25
		a.4	Porque la prolongación del horario traerá como consecuencia la falta de atención a los asuntos, ya que necesita mucho tiempo para que las resoluciones estén lo más conciente y apegado al derecho.					1	3.23			1		0.81
		a.5	Es suficiente el tiempo para ver los asuntos					1	3.23			1		0.81
		b.1	Por el reducido tiempo de atención	2	6.45			2	6.45	2	6.67	6		4.88
		b.2	El personal de los Juzgados tiene cada uno su horario	1	3.23	1	3.23	1	3.23	1	3.33	4		3.25
		b.3	Por causas personales	1	3.23							1		0.81
		c.1	No contestó	15	48.39	18	58.06	23	74.19	16	53.33	72		58.54
		13	SI	8	25.81	12	38.71	9	29.03	7	23.33	36		29.27
NO	21		67.74	17	54.84	19	61.29	23	76.67	80	65.04			
NO CONTESTO	2		6.45	2	6.45	3	9.68			7	5.69			
14	1	De las 8 a.m. a las 13 horas												
	2	De las 8 a.m. a las 14 horas			4	12.90			1	3.33	5	4.06		
	3	De las 8 a.m. a las 12 horas y de las 5 p.m. a 7 p.m.	1	3.23	1	3.23	4	12.90	1	3.33	7	5.69		
	4	De las 8 a.m. a las 13 p.m. y de las 4 p.m. a 7 p.m.	1	3.23			3	9.68	2	6.67	6	4.88		
	5	De 9 a.m. a 14 p.m. y de las 5 p.m. a 7 p.m.												
	6	De 9 a.m. a 12 p.m. y de 4 p.m. a 7 p.m.			1	3.23			1	3.33	2	1.63		
	7	De las 8 a.m. a las 15 horas	12	38.71	12	38.70	14	45.16	17	56.67	55	44.71		
	No contestó	14	45.15	6	19.35	10	32.26	6	20.00	36	29.27			

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
15	1 Diagramas y cuadros con nombre y secuencia de los pasos que deben seguir para la atención de los mismos	SI	23	74.19	19	61.29	17	54.83	17	56.67	76	61.79	
		NO	1	3.23	7	22.58	13	41.94	7	23.33	28	22.76	
		NO CONTESTO	7	22.58	5	16.13	1	3.23	6	20.00	19	15.45	
	2 Ampliación de las instalaciones	SI	15	48.39	16	51.61	13	41.94	12	40.00	56	45.53	
		NO	7	22.58	10	32.26	17	54.83	14	46.67	48	39.02	
		NO CONTESTO	9	29.03	5	16.13	1	3.23	4	13.33	19	15.45	
	3 Sección Departamento de Información y Asesoría al Público	SI	22	70.97	22	70.97	18	58.06	18	60.00	80	65.04	
		NO	4	12.90	4	12.90	12	38.71	6	20.00	26	21.14	
		NO CONTESTO	5	16.13	5	16.13	1	3.23	6	20.00	17	13.82	
	4 Folletos e instructivos para el mejor uso de los servicios que presta este Juzgado	SI	20	64.52	19	61.29	17	54.83	25	81.33	81	65.85	
		NO	3	9.68	7	22.58	13	41.94	3	10.00	26	21.14	
		NO CONTESTO	8	25.61	5	16.13	1	3.23	2	6.67	16	13.01	
	5 Personal mejor capacitado	SI	25	80.65	22	70.97	26	83.87	26	86.67	99	80.49	
		NO	3	9.68	4	12.90	4	12.90	2	6.67	13	10.57	
		NO CONTESTO	3	9.68	55	16.13	1	3.23	2	6.67	11	8.94	
	6 Mayor número de personal	SI	11	35.48	13	41.93	11	35.43	15	50.00	50	40.65	
		NO	13	41.94	13	41.93	19	61.29	9	30.00	54	43.90	
		NO CONTESTO	7	22.58	5	16.13	1	3.23	6	20.00	19	15.45	
	7 Simplificación de los procedimientos administrativos y jurídicos existentes:	SI	24	77.42	13	41.93	21	67.74	21	70.00	79	64.23	
		NO	3	9.68	13	41.93	9	29.03	5	16.67	30	24.39	
		NO CONTESTO	4	12.90	5	16.13	1	3.23	4	13.33	14	11.38	
16	1 Del 1% al 20%		15	47.38	15	51.61	19	61.29	22	73.33	72	58.54	
	2 Del 20% al 40%		3	9.68	2	6.45	1	3.23	2	6.67	8	6.50	
	3 Del 40% al 60%							1	3.33	1	0.81		
	4 Del 60% al 80%				1	3.23	1	3.23		2	1.63		
	5 Del 80% al 100%												
No contestó		13	41.94	12	38.71	10	32.25	5	16.67	40	32.52		

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
17	PERSONAL DEL JUZGADO											
	a Está cada día más enterado de su trabajo	1	3.23			1	3.23	4	13.33	6	4.88	
	b Con capacitación el personal atiende mejor, pero también flojea y se hace irresponsable	2	6.45	1	3.23			1	3.33	4	3.25	
	c El personal nuevo retrasa el trabajo por falta de capacitación	2	6.45	4	12.90	1	3.23	1	3.33	8	6.50	
	d Han aumentado las mordidas (gratificaciones)			2	6.45					2	1.63	
	e Déspota, grocero y flojo					1	3.23			1	0.81	
	INSTALACIONES											
	a Edificio nuevo, pero los baños son sólo para personal	3	9.68			1	3.23	2	6.67	6	4.88	
	b Al cambiar de lugar las oficinas se modernizaron	5	16.13			2	6.45	6	20.00	13	10.57	
	c Mejor distribuidas sus oficinas					1	3.23	1	3.33	2	1.63	
	RESOLUCIONES											
	a Igual de malas y lentas	1	3.23			1	3.23			2	1.63	
	b Apegadas a la ley	2	6.45			1	3.23	2	6.67	5	4.07	
	c Han aumentado el número de sentencias	1	3.23							1	0.81	
	d Más rápidas aunque no apegadas a las leyes					1	3.23	2	6.67	3	2.44	
	e Cambio de Secretarios (más capacitados)							1	3.33	1	0.81	
	NINGUNA	14	45.16	24	77.42	21	67.74	10	33.33	69	56.10	
18	a Personal descortés, flojo y poco capacitado	2	6.45	5	16.13	1	3.23	4	13.33	12	9.76	
	b Trámites burocráticos, resoluciones lentas y equivocadas	10	32.26	6	19.35	2	6.45	6	20.00	24	19.51	
	c Horario reducido y faltan boletines judiciales	2	6.45					2	6.67	4	3.25	
	d Corrupción de los empleados	2	6.45	1	3.23	1	3.23	3	10.00	7	5.69	
	e Mucho desorden en el archivo			3	9.68	2	6.45	3	10.00	8	6.50	
	No contestó	15	48.39	16	51.61	25	80.65	12	40.00	68	55.28	
19	a Se necesita personal más capacitado y responsable	11	35.48	8	25.81	3	9.68	10	33.33	32	26.02	
	b Se necesita una mejor organización en los juzgados para un mejor funcionamiento	4	12.90	6	19.35	1	3.23	6	20.00	17	13.82	

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREQ.	%	
		FREQ.	PREC.	FREQ.	PREC.	FREQ.	PREC.	FREQ.	PREC.			
c	Un aumento de salarios para evitar la corrupción	3	9.68	5	16.13	1	3.23	2	6.67	11	8.94	
d	Que se respete el horario y que todos trabajen uniformemente	2	6.45	5	16.13			1	3.33	8	6.50	
e	Ampliar las instalaciones y personal	1	3.23	2	6.45			3	10.00	6	4.88	
f	Departamento de personal que funcione en la Suprema Corte de Justicia	1	3.23							1	0.81	
g	Establecer un lugar para información (boletines, cuadros)	1	3.23					3	10.00	4	3.25	
h	Descentralización de funciones para la Oficina de Partes (una para cada Juzgado)			4	12.90					4	3.25	
i	Servicio de copias barato para el público			1	3.23					1	0.81	
	No contestó	8	25.81			26	83.87	5	16.67	39	31.71	

TABULACION DE DATOS DEL NIVEL OPERATIVO

ANEXO 7

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1º		2º		3º		4º		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
1	Si	2	12.50	8	42.10	7	43.75	5	26.32	22	31.43		
	No	13	81.25	11	57.89	6	37.50	14	73.68	44	62.86		
	No contestó	1	6.25			3	18.75			4	5.71		
2	1 Circulares			4	19.05					4	5.55		
	2 Memoranda			1	4.76					1	1.39		
	3 Boletines			1	4.76	1	6.25	2	10.53	4	5.55		
	5 Conferencias					1	6.25			1	1.39		
	8 Comunicación informal			1	4.76					1	1.39		
	9 Terceras Personas			1	4.76	2	12.50	1	5.26	4	5.55		
	10 Representantes Sindicales					1	6.25			1	1.39		
	11 Periódico Mural			1	4.76					1	1.39		
	12 Diario Oficial			7	33.33	2	12.50			9	12.50		
	14 Folletos y/o Instructivos					1	6.25			1	1.39		
	15 Periódicos - Revistas (internos)	1	6.25	1	4.76	1	6.25			3	4.17		
	16 Cine			1	4.76	1	6.25			2	2.78		
	17 Radio			1	4.76	1	6.25	2	10.53	4	5.55		
	18 Prensa	2	12.50	1	4.76	1	6.25	2	10.53	6	8.33		
	19 Televisión			1	4.76	1	6.25	2	10.53	4	5.55		
	20 Otras					1	6.25			1	1.39		
		No contestó	13	81.25			2	12.50	10	52.62	25	34.72	
	3	Si	1	6.25	4	21.05	6	37.50	3	15.79	14	20.00	
		No	13	81.25	15	78.95	6	37.50	16	84.21	50	71.43	
		No contestó	2	12.50			4	25.00			6	8.57	
¿CUAL?	Sra. de la Presidencia	1	6.25			5	31.25	2	10.52	8	11.42		
	Sra. de Hacienda y Crédito Público			1	5.26					1	1.43		
	Suprema Corte de Justicia			4	21.05					4	5.72		
	Sra. del Patrimonio Nacional					4	25.00			4	5.78		
	Sra. de Gobernación					3	18.75	1	5.26	4	5.78		
	No contestó	15	93.75	14	73.68	4	25.00	16	84.21	49	69.97		
4	Si	3	18.75	8	42.10	5	31.25	4	21.05	20	28.57		
	No	3	18.75	8	42.10	5	31.25	5	26.32	21	30.00		
	No sabe	9	56.25	2	10.53	4	25.00	10	52.63	25	35.71		
	No contestó	1	6.25	1	5.26	2	12.50			4	5.71		

No. Pregunta	N u m	V A R I A B L E S	JUZGADO								SUMA DE FRE CUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
			1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
			FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
5	1	Buena	11	68.75	11	57.89	15	93.75	11	57.89	48	68.57	
	2	Regular	4	25.00	6	31.58	1	6.25	5	26.32	16	22.86	
	3	Mala			1	5.26					1	1.43	
	4	Pésima			1	5.26					1	1.43	
		No contestó	1	6.25					3	15.79	4	5.71	
		a) El Juez que lo preside es una persona honesta y honrada					1	6.25	1	5.26	2	2.86	
		b) Unos trabajan más que otros	2	12.50	1	5.26					3	4.28	
		c) Generalmente se apega a la ley	2	12.50	3	15.79	3	18.75	1	5.26	9	12.86	
		d) Normalmente se trabaja al día	2	12.50			1	6.25			3	4.28	
		e) Se trabaja rápido y hay poca corrupción	1	6.25	2	10.53	2	12.50			5	7.14	
		f) Hay orden en el trámite	1	6.25	2	10.53			1	5.26	4	5.71	
		g) Todo se estudia a fondo	1	6.25							1	1.43	
		h) Porque el personal cumple con los reglamentos internos					2	12.50			2	2.86	
		i) Por opinión de Jueces y Magistrados y público en general			3	15.79	1	6.25			4	5.71	
	j) Es muy amplia					1	6.25			1	1.43		
	k) Por la capacidad de sus dirigentes							1	5.26	1	1.43		
	No contestó	7	43.75	8	42.10	5	31.25	15	78.95	35	50.00		
6	1	Mejor actitud de los servidores públicos	4	8.33	6	10.53	3	6.25	5	8.77	18	8.57	
	2	Mejor capacitación y adiestramiento del personal	9	18.75	13	22.81	6	12.50	9	15.79	37	17.62	
	3	Mayor número de personal			4	7.01	5	10.42	2	3.51	11	5.24	
	4	Mayor motivación e incentivos al personal	6	12.50	4	7.01	2	4.17	5	8.77	17	8.10	
	5	Aumentar y mejorar los servicios que se otorgan al público	5	10.42	6	10.53	4	8.33	5	8.77	20	9.52	
	6	Simplificación de trámites que permitan minimizar el lapso	9	18.75	5	8.77	6	12.50	5	8.77	25	11.90	
	7	Mejor orientación al público, acerca de las actividades que realiza este Juzgado de Distrito	7	14.58	11	19.30	9	18.75	10	17.54	37	17.62	
	8	O t r o s	1	2.08	2	3.51	1	2.08			4	1.90	
	No contestó	7	14.58	6	10.53	12	25.00	16	28.07	41	19.52		

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES	
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%		
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%				
7	1 Mecuadas para el desempeño de su trabajo	SI	11	68.75	17	89.47	12	75.00	14	73.68	54	77.14	
		NO	4	25.00	2	10.53	3	18.75	4	21.05	13	18.57	
		NO CONTESTO	1	6.25			1	6.25	1	5.26	3	4.29	
	2 Moderno	SI	7	43.75	16	84.21	11	68.75	11	57.89	45	64.29	
		NO	4	25.00	3	15.79	4	25.00	5	26.32	16	22.86	
		NO CONTESTO	5	31.25			1	6.25	3	15.79	9	12.86	
	3 Bien distribuido para facilitar su labor	SI	7	43.75	14	73.68	10	62.50	12	63.16	43	61.43	
		NO	4	25.00	4	21.05	5	31.25	4	21.05	17	24.28	
		NO CONTESTO	5	31.25	1	5.26	1	6.25	3	15.79	10	14.28	
	4 Con buena iluminación	SI	9	56.25	13	68.42	13	81.25	15	78.95	50	71.43	
		NO	3	18.75	5	26.32	2	12.50	2	10.53	12	17.14	
		NO CONTESTO	4	25.00	1	5.26	1	6.25	2	10.53	8	11.43	
	5 Limpias	SI	9	56.25	16	84.21	12	75.00	14	73.68	51	72.86	
		NO	3	18.75	2	10.53	2	12.50	3	15.79	10	14.28	
NO CONTESTO		4	25.00	1	5.26	2	12.50	2	10.53	9	12.86		
6 Bien ubicadas	SI	8	50.00	17	89.46	14	87.50	16	84.21	55	78.57		
	NO	3	18.75	2	10.53	1	6.25	1	5.26	7	10.00		
	NO CONTESTO	5	31.25			1	6.25	2	10.53	8	11.43		
7 De poca utilidad	SI	2	12.50	7	36.84	4	25.00	6	31.58	19	27.14		
	NO	7	43.75	9	47.37	10	62.50	7	36.84	33	47.14		
	NO CONTESTO	7	43.75	3	15.79	2	12.50	6	31.58	18	25.71		
8 Cómodas para la espera del público	SI	5	31.25	13	68.42	11	68.75	7	36.84	36	51.43		
	NO	7	43.75	5	26.32	4	25.00	10	52.63	26	37.14		
	NO CONTESTO	4	25.00	1	5.26	1	6.25	2	10.53	8	11.43		
9 Bien ventiladas	SI	11	68.75	16	84.21	15	93.75	15	78.94	57	81.43		
	NO	1	6.25	1	5.26			2	10.53	4	5.71		
	NO CONTESTO	4	25.00	2	10.53	1	6.25	2	10.53	9	12.86		
10 Otras		2	12.50			2	12.50	1	5.26	5	7.14		
	NO CONTESTO	14	87.50	19	100.00	14	87.50	18	94.73	65	92.86		
8	1 Buena		12	75.00	13	68.42	11	68.75	11	57.89	47	67.14	
	2 Regular		3	18.75	5	26.32	3	18.75	8	42.11	19	27.14	
	3 Mala				1	5.26	2	12.50			3	4.29	
	No contestó		1	6.25						1	1.43		

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
¿POR QUE?	a) Personal que no trata al público como merece	2	12.50	4	21.05					6	8.57	
	b) Hay personal que atiende pero lo hay también de- migrante	1	6.25	1	5.26					2	2.86	
	c) Normalmente se trabaja al corriente	4	25.00					3	15.78	7	10.00	
	d) Por la eficiencia de todo el personal	1	6.25	3	15.79	3	18.75			7	10.00	
	e) Por la atención que se les brinda	1	6.25	4	21.05	3	18.75	2	10.53	10	14.28	
	f) Por lo que todos opinan			1	5.26	2	12.50	6	31.58	9	12.86	
	g) Si es fallo a su favor es buena, sino, es mala					3	18.75	2	10.53	5	7.14	
	h) Porque se exige el cumplimiento de las normas pro- cesales			1	5.26	1	6.25			2	2.86	
	No contestó	7	43.75	5	26.32	4	25.00	6	31.58	22	31.43	
	9	Si	13	81.25	15	78.95	13	81.25	16	84.21	57	
No	3	18.75	3	15.79	3	18.75	3	15.79	12	17.14		
No contestó			1	5.26					1	1.43		
¿POR QUE?	a) Se les orienta en sus trámites	1	6.25	1	5.26					2	2.86	
	b) Por el trato que reciben de algunos empleados	2	12.50	1	5.26	2	12.50			5	7.14	
	c) Ellos mismos proliferan la mordida y hacen intere- nando al empleado	1	6.25							1	1.43	
	d) Porque casi siempre se trabaja al día	2	12.50							2	2.86	
	e) Ellos mismos lo expresan	1	6.25							1	1.43	
	f) Por la eficiencia de todo el personal	1	6.25							1	1.43	
	g) Por la atención que reciben	1	6.25	1	5.26	2	12.50	8	42.11	12	17.14	
	h) No existen quejas					2	12.50			2	2.86	
	i) Se trata de ser justo			4	21.05	1	6.25			5	7.14	
	j) Por el apego al derecho y rapidez del servicio			1	5.26	1	6.25			2	2.86	
	k) Nunca que tan satisfechos			1	5.26	2	12.50			3	4.28	
	No contestó	7	43.75	10	52.63	6	37.50	11	57.89	34	48.57	
10	1) Por demora	3	6.25	12	21.05			4	7.02	19	9.05	En esta pregunta se pide escoger 3 variables, por tanto, a la variable - "Ninguna", se le dió un
	2) Lentitud en el trámite de su documentación	3	6.25	11	19.30	2	4.17	5	8.77	21	10.00	
	3) Extravío de la documentación	1	2.08					1	1.75	2	0.95	
	4) Rezago de su caso o asunto	1	2.08	5	8.77			5	8.77	11	5.24	

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
	5 Negligencia del personal	3	6.25					2	3.51	5	2.38	valor de 3, por cada - ver que se escogió.
	6 Mala atención al público	4	8.33					2	3.51	6	2.86	
	7 Ninguna	6	12.50	4	7.02	10	20.83	12	21.05	32	15.24	
	8 Otros					2	4.17			2	0.95	
	No contestó	27	56.25	25	43.86	34	70.83	26	45.61	112	53.33	
11	1 Menos de 30 días	1	6.25	6	31.58	1	6.25	5	26.32	13	18.57	
	2 De 30 a 90 días	5	31.25	5	26.32	7	43.75	8	42.10	25	35.71	
	3 De 90 a 180 días	1	6.25	4	21.05	3	18.75	5	26.32	13	18.57	
	4 De 180 a 360 días			4	21.05					4	5.71	
	5 Más de un año											
No contestó	9	56.25			5	31.25	1	5.26	15	21.43		
12	Sí	16	100.00	18	94.74	15	93.75	17	89.47	66	94.28	
	No			1	5.26			2	10.53	3	4.28	
	No contestó					1	6.25			1	1.43	
¿POR QUÉ?	a) Es suficiente para realizar trámites	3	18.75	2	10.53	2	12.50	1	5.26	8	11.43	
	b) Hay personas que tienen determinada hora para poder venir	1	6.25	2	10.53	1	6.25			4	5.71	
	c) Hay personas autorizadas a recibir asuntos en su domicilio, fuera de horas hábiles.	1	6.25							1	1.43	
	d) Es el adecuado para desempeñar labores	1	6.25	3	15.79	2	12.50	5	26.32	11	15.71	
	e) La ubicación de los juzgados permite atender varios asuntos al mismo tiempo	1	6.25	2	10.53					3	4.29	
	f) Se atiende dentro del mismo al público	1	6.25	3	15.79	1	6.25	1	5.26	6	8.57	
	g) Falta tiempo para atender a abogados y pasantes			1	5.26			1	5.26	2	2.86	
	No contestó	8	50.00	6	31.57	10	62.50	11	57.89	35	50.00	
13	Sí	12	75.00	15	78.95	12	75.00	17	89.47	56	80.00	
	No	3	18.75	3	15.79	1	6.25	2	10.53	9	12.86	
	No contestó	1	6.25	1	5.26	3	18.75			5	7.14	

No. Pregunta	Núm	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
			1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
			FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
14	1	Totalmente	9	56.25	12	63.16	12	75.00	13	68.42	46	65.71	
	2	Parcialmente	6	37.50	6	31.58	3	18.75	6	31.58	21	30.00	
	3	Nada	1	6.25	1	5.26					2	2.86	
		No contestó					1	6.25			1	1.43	
15		Sí	12	75.00	18	94.74	14	87.50	15	78.95	59	84.28	
		No	3	18.75	1	5.26			4	21.05	8	11.43	
		No contestó	1	6.25			2	12.50			3	4.28	
16		Sí	15	93.75	18	94.74	15	93.75	18	94.74	66	94.28	
		No			1	5.26			1	5.26	2	2.86	
		No contestó	1	6.25			1	6.25			2	2.86	
17		Sí	14	87.50	16	84.21	14	87.50	17	89.47	61	87.14	
		No	1	6.25	3	15.79	1	6.25			5	7.14	
		No contestó	1	6.25			1	6.25	2	10.53	4	5.71	
18		Sí	9	56.25	16	84.21	14	87.50	18	94.74	57	81.43	
		No	1	6.25	3	15.79	1	6.25	1	5.26	6	8.57	
		No contestó	6	37.50			1	6.25			7	10.00	
19		Sí	9	56.25	13	68.42	8	50.00	12	63.16	42	60.00	
		No	3	18.75	6	31.58	4	25.00	5	26.31	18	25.71	
		No contestó	4	25.00			4	25.00	2	10.53	10	14.29	
20	1	A fondo			5	26.32			2	10.52	7	10.00	
	2	Parcial	8	50.00	7	36.84	8	50.00	9	47.37	32	45.71	
	3	Lo desconoce	5	31.25	7	36.84	3	18.75	6	31.58	21	30.00	
		No contestó	3	18.75			5	31.25	2	10.52	10	14.29	

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
21	1 Mejor trato por parte de los superiores	3	6.25	12	20.00	6	12.50	10	16.66	31	14.35	
	2 Mejores condiciones de trabajo	1	2.08	5	8.33			4	6.67	10	4.63	
	3 Mayor compañerismo	7	14.58	9	15.00	5	10.42	11	18.33	32	14.81	
	4 Tomar en cuenta los problemas personales			4	6.67			2	3.33	6	2.78	
	5 Equitativa y justa retribución de sueldos y salarios	4	8.33	7	11.66	7	14.58	4	6.67	22	10.19	
	6 Seguridad en el empleo	10	20.83	7	11.66	4	8.33	7	11.67	28	12.96	
	7 Mayor reconocimiento del trabajo	8	16.67	6	10.00	8	16.67	6	10.00	28	12.96	
	8 Identificación con el trabajo	4	8.33	3	5.00	3	6.25	7	11.67	17	7.87	
	9 Mayor responsabilidad en el trabajo	4	8.33	4	6.67	7	14.58	3	5.00	18	8.33	
	10 Logro de los objetivos personales	1	2.08					3	5.00	4	1.85	
	11 Ascensos	2	4.17	3	5.00	3	6.25	3	5.00	11	5.09	
No contestó	4	8.33			5	10.42			9	4.17		
22	1 Mayor capacitación (personal competente y eficaz)	11	13.75	10	10.53	8	10.00	11	11.58	40	11.43	En esta pregunta se pidió de escoger 5 variables; por tanto, a la variable "Ninguna", se le dió un valor de 5 por cada vez que fué seleccionada.
	2 Adecuación de las cargas de trabajo	3	3.75	4	4.21			1	1.05	8	2.29	
	3 Reorganización del Juzgado de Distrito	1	1.25	4	4.21	4	5.00	1	1.05	10	2.86	
	4 Mayor responsabilidad en el Trabajo	8	10.00	11	11.58	6	7.50	9	9.47	34	9.71	
	5 Difusión de trámites, obligaciones y derechos	2	2.50	6	6.32	3	3.75	2	2.11	13	3.71	
	6 Servicio rápido y eficiente (menos papeleo)	9	11.25	7	7.37	7	8.75	9	9.47	32	9.14	
	7 Mayor supervisión de personal	5	6.25	2	2.10	2	2.50	7	7.37	16	4.57	
	8 Más amabilidad y atención por parte del personal	6	7.50	9	9.47	5	6.25			20	5.71	
	9 Eliminación de la burocracia	5	6.25	5	5.26	5	6.25			15	4.28	
	10 Descentralización de funciones			1	1.05			1	1.05	2	0.57	
	11 Adecuada remuneración a funcionarios y empleados	6	7.50	8	8.42	9	11.25	8	8.42	31	8.87	
	12 Aumentar el personal			2	2.10	2	2.50	3	3.16	7	2.00	
	13 Mayor presupuesto	6	7.50	9	9.47	2	2.50	5	5.26	22	6.29	
	14 Mayor confianza empleados-jefe	5	6.25	8	8.42	10	12.50	4	4.21	27	7.71	
	15 Mayor coordinación en los trámites de una dependencia con otra	1	1.25	4	4.21	3	3.75	5	5.26	13	3.71	
	16 Ninguna			5	5.26			10	10.53	15	4.28	
No contestó	12	15.00			14	17.50	19	20.00	45	12.86		

No. Pregunta	VARIABLES	JUZGADO								SUMA DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		1°		2°		3°		4°		FREC.	%	
		FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%			
23	1 Buenas	4	25.00	10	52.63	7	43.75	16	84.21	37	52.86	
	2 Regulares	10	62.50	7	36.84	9	56.25	3	15.79	29	41.43	
	3 Malas			1	5.26					1	1.43	
	No contestó	2	12.50	1	5.26					3	4.28	
(POR QUE?)	a) No existe compañerismo ni unidad	2	12.50	2	10.53	2	12.50	1	5.26	7	10.00	
	b) Diferencias de carácter, criterio e ideas	1	6.25			1	6.25			2	2.86	
	c) Cuestiones personales	1	6.25	1	5.26	1	6.25			3	4.28	
	d) Por la falta de comunicación					1	6.25			1	1.43	
	e) Porque hay confianza y buenas relaciones			1	5.26	2	12.50	17	89.48	20	28.57	
	f) Siempre hay quien no está contento con lo que tiene					1	6.25			1	1.43	
	g) Si un Juzgado de reciente creación, aún sin vicios			1	5.26			1	5.26	2	2.86	
	No contestó	12	75.00	14	73.68	8	50.00			34	48.57	

Con respecto al organigrama No. 1, cabe hacer la aclaración de que al iniciarse la presente investigación, la organización del Gobierno Federal presentaba el aspecto indicado en el cuadro mencionado. A partir del inicio del gobierno del Lic. José López Portillo (1o. de diciembre de 1976) se empezó a aplicar la Reforma Administrativa en forma más intensa en todos los organismos del Poder Ejecutivo y con ello, algunas Secretarías de Estado se fusionaron, otras absorbieron nuevas tareas o labores que correspondían a otros organismos y algunas más se reestructuraron íntegramente, dando un nuevo giro a sus actividades.

Por lo tanto, los cambios más importante del presente gobierno en lo referente a Reforma Administrativa son:

La elaboración del programa global del gobierno y el presupuesto de las entidades públicas en la que antes intervenían la Secretaría de la Presidencia, la de Hacienda y Crédito Público y la del Patrimonio Nacional quedan en manos de una sola, la SECRETARIA DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO.

Para evitar las interferencias que anteriormente se producían entre la Secretaría de Agricultura y Ganadería y la Secretaría de Recursos Hidráulicos dichas funciones se ponen bajo un solo titular, dando lugar a la nueva SECRETARIA DE AGRICULTURA Y RECURSOS HIDRAULICOS.

La promoción y coordinación de la radiodifusión, la cinematografía y la televisión, eran compartidas fundamentalmente por las Secretarías de Gobernación y Comunicaciones y Transportes, en la nueva ley su coordinación es responsabilidad exclusiva de la SECRETARIA DE GOBERNACION.

El aprovechamiento de nuestros recursos naturales, su adecuada industrialización así como el fomento a las actividades industriales del país, se encontraba distribuido entre varias dependencias: principalmente las de Industria y Comercio y la del Patrimonio Nacional. Ahora una sola Secretaría se encarga de darle unidad a estas funciones: LA SECRETARIA DEL PATRIMONIO Y FOMENTO INDUSTRIAL.

ANEXO 8

La coordinación de las comunicaciones estaba dispersa entre varias dependencias; la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se responsabilizaba de las comunicaciones por tierra y por aire, la Secretaría de Marina se hacía cargo de las comunicaciones civiles por mar. Ahora todas las comunicaciones caen bajo la jurisdicción de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.

El desarrollo de las nuevas ciudades y los nuevos poblados, incluidos los servicios elementales de agua potable, drenaje, alcantarillado y caminos de acceso era compartido por las Secretarías de Recursos Hidráulicos, del Patrimonio Nacional, de Salubridad y Asistencia, de la Presidencia, de Obras Públicas. La nueva ley orgánica asigna la coordinación de estas funciones a la que ahora se llama de ASENTAMIENTOS HUMANOS Y OBRAS PUBLICAS.

El fomento al Comercio, tanto dentro como fuera del país, estaba disperso en varias dependencias, los permisos de importación eran competencia de Industria y Comercio, la fijación de aranceles lo hacía la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la promoción del Comercio Exterior estaba a cargo de la Secretaría de Relaciones Exteriores y del Instituto Mexicano de Comercio Exterior. Ahora la responsabilidad es únicamente de la SECRETARIA DE COMERCIO.

Para la promoción de las actividades pesqueras, la Secretaría de Industria y Comercio se encargaba del fomento a la pesca y la Secretaría de Recursos Hidráulicos de la Acuicultura, para darle un impulso unificado a estas acciones, se creó el nuevo DEPARTAMENTO DE PESCA.

En cuanto a los muy diversos organismos descentralizados, empresas de participación estatal y fideicomisos (más de 800), un acuerdo presidencial los agrupa según su campo de actividad bajo la coordinación de los Secretarios de Estado y los Jefes de Departamento Administrativo correspondientes.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

1. ZUBIZARRETA G. Armando F. —La Aventura del Trabajo Intelectual— Fondo Educativo Interamericano, S. A. 1969, Perú.
2. PEREZ DE LEON Jr. Enrique —Notas de Derecho Constitucional y Administrativo— Editoria de Periódicos, S.C.L. La Prensa, Primera Edición. 1971, México.
3. TRUEBA URBINA Alberto; TRUEBA BARRERA Jorge —Nueva Legislación de Amparo (Ley Orgánica del Poder Judicial Federal)— Editorial Porrúa, S. A. 28 Edición. 1975, México.
4. LEONARD William P. —Auditoría Administrativa— Editorial Diana, S. A. Primera Edición. 1971, México.
5. ARIAS GALICIA Fernando —Administración de Recursos Humanos— Editorial Trillas, S. A. 1a. Edición. 1975, México.
6. PARDINAS Felipe —Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales— Siglo XXI Editores, S. A. 13a. Edición. 1975, México.
7. HERNANDEZ RODRIGUEZ J. M. —La Comunicación en las Empresas. 1975.
8. CABRERA Lucio —El Poder Judicial en México— Historia. 1917, México.
9. CORONA CEPEDA Arturo —Comunicación Escrita— 1971, México.
10. PINTO VILLATORO Roberto —La Comunicación Interna como Elemento Básico de Mejores Relaciones en la Empresa— 1970.
11. MUCHIELLI Roger —El Cuestionario en la Encuesta Psico-Social— U. S. A.
12. BARRON HERRERA Carlos —Cuestionario de Control Interno—.
13. CABALLERO CHAG Herlinda Dolores —Auditoría Administrativa de las Funciones del Area de Recursos Humanos— 1975, México.
14. BREMAUNTZ Alberto —Poder Judicial— México.
15. CABALLERO LUNA Vicente —Auditoría Administrativa en un Organismo Descentralizado— 1974, México.
16. STALEY, John; D. LEBRET, Lous Joseph —La Entrevista— Manual de Encuesta Disciplinaria.
17. CHAO P. Stephen —Estadística para Economistas y Administradores de Empresas— Editorial Herrero Hermanos. 4a. Edición. 1972, México.