

El uso de encuestas en Sociología Jurídica. Los sondeos de opinión sobre la Administración de Justicia: posibilidad de un estudio Cross-Country en Argentina y España.

José Orler*

Resumen.

En el presente paper se indaga acerca la Técnica de Encuestas aplicada a sondeos de Opinión Pública en estudios Cross-Country.

A la luz de las reflexiones y sugerencias de una amplia literatura existente al respecto, analizamos la posibilidad de realizar tal estudio entre Argentina y España, en referencia a la Administración de Justicia y las opiniones que tienen al respecto los ciudadanos de ambos países, a partir del "Barómetro de Opinión" que aplica el Consejo General del Poder Judicial en ese país europeo.

A mitad de camino entre la reflexión teórica y la práctica, con el interés puesto en la consideración de problemas concretos relativos a la aplicación del instrumento referido, sin descuidar aspectos conceptuales de la temática propuesta.

Abstract.

In this paper, we examine the Survey Technique used in Public-opinion polls in Cross-Country studies.

In the light of the conclusions and suggestions taken from various literary works on that subject matter, we consider the possibility of carrying out such a study between Argentina and Spain in relation to the Administration of Justice and Argentinean and Spanish citizens' opinion on that, by means of the "Barometer of Public Opinion" used by the Council of the Spanish Judicial Branch.

While bearing on both theoretical and practical considerations, this piece of work aims at analyzing specific problems in the application of the aforesaid device, without disregarding conceptual aspects of the topic under discussion.

* Abogado, docente, investigador. (UBA, UNLP, y otras). Maestrando en Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales de la Universidad de Bologna/Tres de Febrero. E-Mail: joseorler@hotmail.com

El uso de encuestas en Sociología Jurídica. Los sondeos de opinión sobre la Administración de Justicia: posibilidad de un estudio Cross-Country en Argentina y España.

José Orler

*"...Hábilamos medido mucho más de lo que entendíamos..."
(Elisabeth Noelle Neumann, La Espiral del Silencio).*

1 .Encuestas, Opinión Pública y Estudios Cross-Country.

Algunas definiciones introductorias resultan necesarias a efectos de exponer adecuadamente nuestras ideas al lector.

En primer lugar, la relativa al propio concepto de ENCUESTA, atento la amplitud e imprecisión con que el mismo es utilizado habitualmente. Tal como advierte Kuechler (1998), existe una "*...desafortunada tendencia a confundir una variedad de operaciones con las encuestas...*", aun en ámbitos académicos y especializados.

El propio Kuechler (1998) afirma que "*Una encuesta se define como la recolección de datos en el marco de una indagación para un estudio determinado mediante el uso de un cuestionario estandarizado administrado por entrevistadores especialmente entrenados (en persona o por teléfono) o distribuida (predominantemente por mail) a una muestra seleccionada (por azar) de encuestados para que la auto completen*".

Por su parte Marradi, Archenti y Piovani (2007), toman la citada definición y agregan algunos elementos caracterizadores. Expresan que se trata de una técnica que permite relevar muchas propiedades referidas a muchos individuos, y que permite "*...recolectar datos sobre actitudes, creencias y opiniones...*".

El desarrollo de la teoría estadística y las técnicas de muestreo le dan sustento constituyendo su "*pauta subyacente*" —en el sentido de Stinchcombe (1970)—.

En segundo lugar, nos interesa especificar que habremos de referirnos a aquel tipo de ENCUESTAS que es utilizado en el sentido supra referido. Es decir, aquellas utilizadas "*...para recolectar datos sobre sentimientos masivos...*" (Kuechler 1998), los denominados

"*Sondeos de Opinión*". Se trata de aquellos que intentan echar luz —no sin alguna pretensión predictiva, que al decir de Marradi, Archenti y Piovani (2007.) constituye "...*el principal atractivo de la encuesta...*"— sobre el estado de la OPINION PUBLICA.

Es necesario recordar que la técnica de ENCUESTAS y los estudios cuantitativos sobre OPINION PUBLICA han estado íntimamente relacionados desde los comienzos del desarrollo de la técnica en cuestión, a principios de los años treinta, hasta nuestros días.

La encuesta conducida por Georges Gallup en las elecciones presidenciales de 1936 y la realizada por Lazarsfeld, Berelson y Gaudé (utilizando la Técnica de Panel) en el proceso electoral de 1940, ambas en Estados Unidos, constituyen precedentes pioneros en los estudios de Opinión Pública. La literatura sobre el tema también menciona entre las precursoras, la encuesta realizada a más de medio millón de soldados estadounidenses, denominada "*El soldado americano*", dirigida por Samuel Stouffer.

Elisabeth Noelle Neumann (1995) quien creó y dirigió por muchos años el Instituto de Demoscopia de Allensbach, Alemania, se refiere a la OPINION PUBLICA como "...*nuestra piel social...*" y realiza un exhaustivo análisis del concepto que constituye aporte esencial al desarrollo teórico del mismo. Recorre los más diversos pensadores (Maquiavelo, Shakespeare, Montaigne, John Locke, David Hume, James Madison, Rousseau, Tocqueville, Margaret Mead, Niklas Luhmann, Edward Ross, Eric From, Werner Landecker, Rudolf Smend, Walter Lippman, Erasmo de Rotterdam, entre otros), elaborando una definición operativa del concepto: "...*La opinión pública es el acuerdo por parte de los miembros de una comunidad activa sobre algún tema con carga afectiva o valorativa que deben respetar tanto a los individuos como a los gobiernos, transigiendo al menos en su comportamiento público, bajo la amenaza de quedar excluidos o de perder la reputación ante la sociedad...*".

Entendemos que la trilogía de "*supuestos inverificables*" que construye Bourdieu en su ya clásica conferencia de 1972 (2000) debe estar presente para permitir una interpelación permanente de la técnica y un análisis riguroso del instrumento de medición: 1) todos los individuos tienen una opinión; 2) todos los individuos se cuestionan sobre los temas que se les pregunta; 3) todas las opiniones tienen la misma incidencia social.

En tercer lugar, los estudios Cross-Country, consistentes en efectuar sondeos de opinión en diferentes países y replicarlos sistemáticamente a intervalos regulares, constituyen bancos de datos importantes por su alcance y sistematicidad.

Junto a las investigaciones Cross-Culturales son ejemplos de estudios comparados.

El *Eurobarómetro* constituye un tipo de estos estudios, que se realiza en países de la Unión Europea. El *Internacional Survey Program* (ISSP) que es más amplio —incluyendo países como Chile, Filipinas, Bangladesh, entre otros— también aparece como un modelo consistente y exitoso de encuesta transnacional.

Los estudios comparados entre naciones están adquiriendo importancia a partir de la globalización del mundo económico y de los gobiernos transnacionales regionales (la Comunidad Europea y el Mercosur son claros ejemplos de ello).

Roger Jowell (1998) refiere a Emile Durkheim en su conocida afirmación acerca de que la Sociología Comparativa no es una rama particular de la sociología, sino la Sociología misma.

Advierte, sin embargo, que "...los obstáculos son formidables...", sugiriendo reglas para mitigar tales dificultades. También Bulmer (1998) se refiere al problema de la *confiabilidad*; y Kuechler (1998) aborda la cuestión de *validez* de los datos obtenidos.

2 La Sociología Jurídica y la Administración de Justicia como objeto de indagación.

La discusión por lo jurídico ha asumido caminos novedosos a partir de la irrupción en el Derecho de las corrientes de la "*Sociología Jurídica*" o "*Sociología del Derecho*" o, en la tradición anglosajona, "*Law and Society*"; también en los más recientes "*Estudios Socio-Jurídicos*" y en las corrientes críticas de estudios del "*Campo del Derecho*".

La superación de abordajes dogmáticos que identifican el derecho con la norma (Formalismo Jurídico o Dogmática Jurídica) entendiéndolo en términos de sus propias categorías internas sin referencia al marco social en que se desenvuelve, ha permitido el desarrollo de innumerables tópicos que resultan imprescindibles para la tarea —siempre compleja y habitualmente infructuosa— de intentar explicar y comprender el fenómeno

jurídico.

Situar al Derecho "...en el ámbito de las luchas, intereses y contradicciones que configuran su campo... formando parte de una totalidad social, dentro de la cual —y solo dentro de la cual— aparece como materia significativa..." (Orler y Varela, 2008) es el objetivo explicitado.

Desde las primeras décadas del siglo XX y hasta nuestros días se desarrollan estas concepciones, con múltiples matices y conceptualización difusa, pero que en términos generales parecerían caracterizarse por remitir a un punto de convergencia de las disciplinas "*sociología*" y "*derecho*".

Mencionaremos, en incompleta referencia, los trabajos precursores de Ehrlich; los interaccionistas al modo de Roger Cotterell; las teorías críticas de Bergalli, Piero Calamandrei, Nicos Poulanzas; los trabajos sobre acceso a la justicia de Mauro Capelletti, sobre la hermenéutica jurídica de Georg Gadamer, y también de Jürgen proposiciones de Carbonier y Renato Treves; la crítica a la razón jurídica de Arnaud y Fariñas Dulce; entre muchos otros.

De la mano de estas "nuevas" disciplinas/escuelas/enfoques, desde hace ya algunas décadas, la *Administración de Justicia* se ha convertido en objeto de indagación y problematización. Los estudios, relevamientos y producción de información sobre la *organización judicial* y el *servicio de justicia* resultan más numerosos y frecuentes en las últimas décadas.

Podemos citar a modo de ejemplo los aportes de Mauro Capelletti y Bryant Garth (1983); Augusto Mario Morello (1987; 1989; 2001); Berizonce (1987); Caviglione Fraga Bindo (1999); Fernandez Fernandez (1999); Carlos Lista y Silvana Begala (2000), Humberto Quiroga Lavié y Cecilia Federico (2003); Mario Gerlero (2003, 2006), entre otros.

En Argentina como en España, aportaron de manera determinante a este proceso de puesta en foco de cuestiones antes desatendidas, los procesos de recuperación democrática luego de largos años de oscuras dictaduras.

Los ciudadanos, en contextos de creciente apertura y afianzamiento de las libertades y los derechos humanos, interpelan al estado, a las instituciones en general, y al Poder Judicial en particular, exigiendo respuestas que buscan llenar el sentido y razón de las mismas.

José Juan Toharia (1990) afirma con relación a la sociedad española "*...Existe en nuestra sociedad un grado de interés y atención por las grandes cuestiones jurídico-judiciales que trasciende ampliamente a los reducidos sectores profesionales directamente implicados en ellas o de ciudadanos con experiencias de contacto personal con las mismas...*", agregando que "*...el volumen de ciudadanos que suele emitir opiniones y evaluaciones sobre el mundo jurídico-judicial coincide en forma casi milimétrica con lo que cabe definir como ciudadanía cívicamente movilizada y activa: es decir el 70-80 % de la ciudadanía que suele votar en las elecciones...*".

3. El Barómetro del Consejo General del Poder Judicial de España.

El *Barómetro* es realizado por encargo del Consejo General del Poder Judicial de España con el objeto de explorar las actitudes y valoraciones de los españoles respecto de la Administración de Justicia.

Se viene realizando desde el mes de noviembre del año 1984.

El mismo intenta hacer un seguimiento de posibles fluctuaciones, a lo largo del tiempo, de la opinión pública respecto del funcionamiento del servicio de justicia.

En dos aspectos hace hincapié dicho estudio: a) los sondeos de opinión se efectúan con regularidad periódica; b) tales sondeos guardan una básica continuidad en las preguntas y tópicos indagados para hacer posible la comparación intertemporal.

El cuestionario de la Encuesta se aplica de manera personal, oral y domiciliaria, a una muestra de 1.200 personas, de más de 18 años de edad, estratificada por Comunidades Autónomas y tamaño del lugar de residencia, representativa por sexo y grupos etarios.

El Nivel de Confianza informado alcanza al 95,5 %, siendo el Margen de Error estimado de $\pm 2,5$ %.

4.¿Es posible realizar un estudio Cross-Country aplicando el Barómetro en Argentina?

Analizaremos los distintos problemas que se presentan en este tipo de estudios así como los principios a tener en cuenta para superarlos, sugeridos por la literatura sobre el tema, con el fin de intentar una respuesta a la pregunta formulada en el título y con referencia directa al *Barómetro* español.

4.1.- Pertinencia y utilidad.

A esta altura de la cuestión, resultaría difícil de sustentar una posición contraria a la pertinencia y utilidad de los estudios comparados.

Las ciencias sociales reclaman cada vez mas, en nuestro mundo globalizado, por datos y medidas transnacionales rigurosamente obtenidas.

Los estudios comparados develan, no sólo diferencias entre países, esenciales para el análisis, sino también, aspectos centrales del propio país y su cultura que difícilmente serían detectables solamente con datos domésticos. Es la comprensión de la propia realidad la que se pone en juego y constituye uno de los principales objetivos de los estudios Cross-Country.

Sin embargo, no dejamos de subrayar las debilidades de dichas mediciones transnacionales haciendo especial referencia a la precaución y cautela en sus interpretaciones.

Jowell (1998) sugiere una regla esencial para los investigadores, al momento del análisis: los científicos sociales no deberían hacer interpretaciones sobre datos relacionados con países que conocen apenas o nada. Es decir, se requieren analistas que puedan dar cuenta detallada de la estructura social, la historia y la cultura de los países investigados.

4.2.- Principio de equivalencia.

Este principio es enunciado por Kuechler (1998) de un modo simple: las naciones deben ser similares.

Tal similitud se expresa, esencialmente, en: 1) los países involucrados deben reconocer la libertad de opinión como un derecho humano básico, y sus ciudadanos deben ejercer ese

derecho habitualmente y de modo rutinario —se enfatiza la práctica y no el reconocimiento legal—; 2) las normas culturales deben favorecer la expresión individual y la tolerancia.

Es necesario decir que en las encuestas nacionales también se halla presente el problema de la falta de "*equivalencia*", atento la diversidad de regiones, costumbres, vocabulario, estándares de vida, etc. que existen al interior de nuestros países.

La amplitud de datos y estudios paralelos recolectados en investigaciones estrictamente nacionales constituirá un aporte esencial a la superación de este obstáculo.

En el caso concreto, podría afirmarse que el principio se halla logrado. España y Argentina constituyen países equivalentes, aun a pesar de las evidentes disimilitudes que surgen de la pertenencia europea y latinoamericana de cada uno.

La existencia de un tronco idiomático común no es un dato de menor cuantía a estos efectos, aun cuando deban tenerse presente los diferentes giros y vocablos locales. Diferentes lenguas no implicarían sólo diferencias en la comunicación de ideas y conceptos, sino que reflejarían diferentes procesos de razonamiento, diferentes marcos institucionales y valores subyacentes, difíciles de recoger estandarizadamente.

Mayntz (1993) se refiere expresamente a la "*equivalencia semántica*" y recomienda trabajar cuidadosamente en la construcción del cuestionario para lograrla. Queda siempre pendiente la cuestión referida a si palabras y frases equivalentes comunican también significados equivalentes, a lo que Bulmer (1998) responde que no. Lidiar con los distintos giros idiomáticos es el problema.

En el caso del *Barómetro de Opinión* del Consejo General del Poder Judicial Español, presenta la ventaja de estar constituido por preguntas formuladas de un modo general, además de muy sencillo y directo, que no dejan margen para posibles problemas de interpretación disímil. Las variaciones de los datos podrán adjudicarse a diferencias de respuestas y no a diferentes interpretaciones de las preguntas. También por tal razón, es de esperar que la *Tasa de No Respuestas* —tan molesta e indeseada en los sondeos— no se vea aumentada por este motivo.

La "*compilación de niveles agregados de variables contextuales*" como lo define Jowell (1998) será fundamental. Deberán tenerse presente datos sobre la estructura, instituciones, denominaciones, etc. que enmarcan el fenómeno estudiado. En el caso de nuestros países, presentan similar estructura en la organización de justicia y en el proceso judicial que se halla investido de análogos principios jurídicos.

4.3.- El trabajo de campo.

La calidad del trabajo de campo debería poder garantizarse en ambos países, ya que cuentan con encuestadores experimentados y practica al respecto.

Es razonable pensar que los denominados "*Sesgos por contexto*" en los que se hace referencia a situaciones de entrevista deformadas, pueden ser saldados con la técnica adecuada.

No parecen existir a priori problemas con los denominados "*factores situacionales*" de la entrevista, sobre los que abunda la literatura (en relación inversamente proporcional a su utilidad, necesario es decirlo). Los modos de comportamiento del encuestador, su indumentaria y aspecto exterior, no deberían constituir un problema mayor que en cualquier encuesta de carácter local.

Por otra parte, problemas tales como "*social desirability*" (deseabilidad social) y "*acquiescence*" (aquiescencia) no deberían surgir en países democráticos, que tienen una tradición en realización de sondeos y, por tanto, una ciudadanía acostumbrada a la "*situación de entrevista*" y dispuesta al esfuerzo cooperativo que ella implica. Encuestadores eficientes y entrenados así deberán garantizarlo.

4.4.- El cuestionario.

El cuestionario confeccionado, es principalmente "Estructurado" atento que la gran mayoría de las preguntas son cerradas. En algunas preguntas se realizó "*codificación de campo*" y otras se "*post-codificaron*" por ser abiertas.

La cantidad de preguntas fue variando desde 26 preguntas en el *Barómetro* de los dos primeros años (1984 y 1985) a 37 en la actualidad.

Observamos que no es todo lo breve que sería deseable, aunque aparece como muy sencillo y ágil (no tenemos información de *tiempos estándar* para su aplicación).

No tenemos referencias respecto de las técnicas utilizadas para la construcción del mismo. En nuestro país quizás sería necesario aplicar algún tipo de técnica cualitativa a efectos, principalmente, de definir las preguntas de "*Alternativas Múltiples*".

Ejemplo paradigmático de ello lo constituye la pregunta 1.1. *¿En qué esta Ud. pensando concretamente?*, referida al funcionamiento "*mejorado*" o "*empeorado*" de la Administración de Justicia española, en categorías de "*mucho*" o "*poco*" previamente consultado en la pregunta 1.

Efectivamente, las alternativas mencionan los Casos "*Rumasa*", "*Banca Catalana*" y "*Alcalde de Jerez*" que, como resulta obvio, deberían reemplazarse por equivalentes en nuestro país.

Lo mismo ocurre en otras preguntas en que debería encontrarse la equivalencia en las denominaciones de las instancias institucionales referidas.

En cuanto al *Pretesting*, no contamos con información acerca del modo en que se realizó en España.

Para nuestro país sugerimos la modalidad de "*Conventional Pretesting*" y no el "*Expert Panel*". Por un lado por resultar más barato, pero además, porque no es fácil encontrar en nuestro país expertos en la construcción de cuestionarios sobre temáticas específicas, y la referida al funcionamiento del servicio de justicia no es la excepción.

Problemas posibles:

Los siguientes constituyen los posibles problemas que podrían producirse en el cuestionario en análisis, que la literatura especializada ha problematizado y apuntado como problemas frecuentes:

a) La "aquiescencia" y la "asimetría prohibido-permitir".

En el Barómetro se han construido algunas preguntas "*dicotómicas*". Las mismas pueden presentar los problemas denominados de "*aquiescencia*" o de "*asimetría prohibido-permitir*".

La primera se da cuando el respondente se manifiesta de acuerdo con una pregunta prescindiendo de su significado. El típico ejemplo de la literatura especializada refiere el caso de un entrevistado que está de acuerdo con la afirmación de que Estados Unidos debería prohibir los discursos contra la democracia y al mismo tiempo estar de acuerdo con la afirmación de que Estados Unidos debería permitir tales discursos. Krosnick (1991) afirma que el problema se presenta cuando una persona carece de motivación o habilidades para responder reflexivamente, o cuando una pregunta demanda una labor cognitiva dificultosa.

En cuanto a la segunda categoría de problemas posibles en las preguntas dicotómicas, fue expuesta por Rugg (1941), quien demostró que los encuestados tienden a apoyar la idea de que algo "no debería ser permitido" o "no debería ser prohibido", antes que "debería ser prohibido" o "debería ser permitido". En su "experimento" encontró que los americanos son mas propensos a apoyar la libertad de expresión cuando la pregunta se redacta "*Ud. piensa que los Estados Unidos deberían prohibir discursos públicos contra la democracia?*", que cuando se redacta "*Ud. piensa que los Estados Unidos no deberían permitir discursos contra la democracia?*". En la primera redacción la distribución de respuestas fue "si" 54 % y "no" 46 %; en la segunda fue "si" 75 % y "no" 25 %. Es decir, aunque las preguntas parezcan equivalentes, una pequeña diferencia en la redacción puede impactar fuertemente en los resultados.

b) Las "*nonattitudes*".

Otro aspecto que debe mencionarse, es el relativo a las "*nonattitudes*". Se trata de aquellas respuestas que el encuestado brinda para no aparecer desinformado. Diversos estudios en Estados Unidos mostraron que muchos respondientes declaran opiniones sobre objetos inexistentes ("*la ley sobre metales metálicos*", etc.).

Incluir la alternativa "*NS/NC*" (No Sabe, No Contesta) en las respuestas —como lo hace el cuestionario que estamos desmenuzando— constituye un modo de evitar este problema.

Sin embargo, es necesario decir, con Gilljam y Granberg (1993) que los NS/NC no deberían tomarse sin más como una respuesta válida, sino que deben ser "trabajados" para evitar que constituyan "*falsos negativos*" (gente que tiene opinión formada pero no la expresa). Es decir, se debe constreñir al encuestado a evitar la salida fácil y responder.

c) El "Order Effect".

También encontramos la posibilidad de que se produzca en algunas preguntas el denominado "*Order Effect*". Esto es, que en las preguntas cerradas de opciones múltiples pueda aparecer un efecto "*Primacy*" (cuando la colocación del ítem al comienzo de una lista incrementa la posibilidad de ser elegido) o un efecto "*Recency*" (cuando tal probabilidad aumenta con la colocación al final de la lista).

En lo referente a nuestro cuestionario, por ser de carácter oral, la literatura se halla dividida: hay quienes sostienen que el encuestado solo tiene tiempo para procesar las últimas opciones que le son leídas, pero otros afirman que los entrevistados retienen en su memoria solo las primeras opciones.

En cualquier caso, Krosnick (1991) explica que rotar el orden de las opciones de respuesta entre los respondentes puede ser una solución. Se deberá considerar tal posibilidad de acuerdo, entre otras cosas, a la calidad de encuestadores con que se cuente, sobre todo para las preguntas que presentan las más largas listas de opciones).

d) Rating o Ranking.

Otra posible dificultad que puede advertirse en el cuestionario en análisis consiste en el formato de *Rating* o *Ranking* con que se presentan algunas preguntas.

El primero consiste en una evaluación a efectuar por el encuestado, usando una escala de puntuación (Ejemplo: las preguntas en que se solicita una puntuación del 1 al 5 para evaluar el funcionamiento de algunas instituciones).

El segundo, consiste en que el encuestado arme un orden de preferencias (no ha sido utilizado en el cuestionario).

La literatura especializada coincide en términos generales, en que el primero de ellos es de más fácil aplicación (de hecho es utilizado con mayor frecuencia), pero resultan más fiables los datos obtenidos mediante el segundo de los enunciados.

5. A modo de conclusión.

De lo expuesto, en el marco limitado del presente paper y con la información de que disponemos, nos inclinamos por una respuesta positiva a la realización del estudio Cross-Country sobre la Administración de Justicia en Argentina y España, a condición de que:

1. Se prevea una primera etapa de análisis de los datos de cada país separadamente, quedando las comparaciones para una segunda etapa e incluyendo una perspectiva cualitativa (Kuechler, 1998);
2. Se estructure una segunda etapa mediante la técnica de Encuesta, con recolección de datos en forma longitudinal (técnica de Panel) para evitar la influencia de eventos nacionales que afecten las opiniones o las posibles fluctuaciones de la muestra;
3. Se haga especial hincapié en la rigurosidad en la construcción de las muestras y en su validez estadística;
4. Se efectúen e intercambien informes de avance detallados, metodológicos y de procedimiento, en cada país.

Todo ello, sin dejar de advertir como se ha hecho en la presente comunicación, acerca de las numerosas dificultades que acarrearía la aplicación a un estudio transnacional, de un instrumento que nació con pretensiones locales.

6. Bibliografía

Bourdieu, Pierre (2000), "La opinión pública no existe", conferencia impartida en Noroit - Arras, enero de 1972. En *Cuestiones de Sociología*, Istmo, España, 2000, Pag. 220-232, Col. Fundamentos nro.166. Traducción Enrique Martín Criado.

Berizonce, Roberto (1987) *Efectivo acceso a la justicia*, Librería Editora Platense, La Plata.

Bulmer, M. (1998), "The Problem of Exporting Social Survey Research", en *American Behavioral Scientist*, 42 (2): 153-176.

Capelletti, Mauro y Garth, Bryant (1983) "Acceso a la justicia", *Revista Jurídica Jurisprudencia Argentina* 1981-III, Buenos Aires.

Caviglione Fraga, Bindo (1999); "La crisis de confiabilidad o de credibilidad de la justicia", en *Justicia para todos*, Fundación Novum Milenium, Ariel, Barcelona,

Fernandez Fernandez, Mario A.(1999), *El control: fundamentos de la gestión por procesos y la calidad total*.Editorial Esic, Madrid.

Gerlero, Mario y otros (2003), "Sistema de Gestión Social de Calidad en el Servicio de Justicia", Buenos Aires, II Congreso de Gestión de Calidad; (2006) "*Introducción a la Sociología Jurídica. Actores, sistemas y gestión judicial*", Edit. David Grinberg Libros Jurídicos, Buenos Aires

Gilljam, M. and Granberg , D. (1993), "Should We Take Don't Know for an Answer?", en *Public Opinion Quarterly*, 348-357.

Jowell, Roger (1998) "How Comparative Is Comparative Reserch?", en *American Behavioral Scientist*, 42 (2): 168-177.

Krosnick, J. (1991), "Response Strategies for Coping with the Cognitive Demands of Attitude Measures in Surveys", en *Applied Cognitive Psychology*, 5, 213-236.

Kuechler Manfred (1998) "The Survey Method: An Indispensable Tool for Social Sciences Everywhere?", en *American Behavioral Scientist*, 42 (2): 178-200.

Kunz, Ana y Cardinaux, Nancy (2004), *Investigar en Derecho*, Depto de Publicaciones Facultad de Derecho, UBA.,Buenos Aires.

Lazarsfeld, Berelson y Gaude (1960), *El Pueblo Elige. Estudio del proceso de formación del voto durante una campaña presidencial*. Ediciones 3, Colección Hombre y Sociedad, (6ta. edición).

Lista Carlos y Begala Silvana (2000), "Marginalidad Social y Jurídica: condicionamiento objetivos y subjetivos al acceso a la justicia de los pobres urbanos de Córdoba", *Congreso Nacional de Sociología Jurídica*, UNLP. La Plata

Maintz, Holm, Hubner (1993), "*Introducción a los métodos de la sociología empírica*", Alianza Editorial, Madrid.

Marradi Alberto, Archenti, Nelida y Piovani, Juan Ignacio (2007) "*Metodología de las Ciencias Sociales*", Buenos Aires, Edit. Emece, Pag. 203-214.

Morillo, Augusto M (2001) "*Un pacto de estado para la justicia*"; La Ley 2001-C Sección Doctrina. Buenos Aires,.

Neumann, Elisabeth Noelle (1995) "*La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*". Editorial Paidós, Barcelona,.

Orler, José y Varela, Sebastián (2008) "*Metodología de la Investigación Científica en el Campo del Derecho*", La Plata, Edit. UNLP.

Quiroga Lavié, Humberto y Federico, Cecilia (2003), "*Gestión de Calidad y Justicia*", Edit. Rubinzal-Culzoni ,Santa Fe,.

Rugg, D. (1941), "Experiments in Wording Questions" en *Public Opinion Quarterly*, 51:201-219.

Salanueva, Olga (1998), *La investigación Científica en el Derecho*, Edición de la Facultad de Cs. Jurídicas y Sociales, Sec. Ciencia y Técnica, UNLP, La Plata,

Stinchcombe, Arthur (1970) *La construcción de Teorías Sociales*, Edit. Nueva Visión. Buenos Aires, (1era. edición en Castellano).

Toharia, José Juan (1990) "Quinto Barómetro de Opinión del Consejo General del Poder Judicial", en *Poder Judicial* Nro. 19, pag. 91-126, Madrid.