



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Gestión de la Información y su impacto sobre la
calidad del servicio

Caso Corporación de Asistencia Judicial de la
Región de Valparaíso, Oficina Jurídica La Calera

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumna:

Catalina Alcalde Cárdenas

Profesor Guía:

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2012

Gracias a mi novio, familia y amigos.

INDICE DE CONTENIDOS

TÍTULO	5
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	7
DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA QUE SE PROPONE PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	7
DESCRIPCIÓN DE LOS CAPÍTULOS DEL TRABAJO	8
CAPITULO I: MARCO INSTITUCIONAL	9
1. CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL	9
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	9
1.2 OBJETIVOS.....	10
2. CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO. (CAJVAL)	10
2.1 MARCO LEGAL DE FUNCIONAMIENTO.	10
2.2 CONSEJO DIRECTIVO CAJVAL.	12
2.3 SERVICIOS BRINDADOS.	12
2.4 USUARIOS CAJVAL.....	15
3. OFICINA JURÍDICA LA CALERA	16
1. RESEÑA HISTÓRICA.	16
2. PRESUPUESTO.....	16
3. PRINCIPALES FUNCIONES DEL PERSONAL.....	17
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS EN LA OFICINA JURÍDICA LA CALERA.....	17
1. POSTULANTES Y USUARIOS DEL SISTEMA.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
1. CALIDAD DE SERVICIO	19
1.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE CALIDAD DE SERVICIO.....	19
1.2 MODELO CONCEPTUAL DE CALIDAD DE SERVICIO.	19
1.3 MODELOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.....	20
1.3.1 European Foundation for Quality Management. (EFQM)	20

2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO.....	24
CAPITULO III METODOLOGÍA DEL TRABAJO	27
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	27
3. RESULTADOS ESPERADOS.....	28
4. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	28
5. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	28
5.1 EL CUESTIONARIO.....	28
5.2 LA ENTREVISTA.....	29
6. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
7. APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
7.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A DON CRISTHIAN VERA FONTECHA, ABOGADO JEFE OFICINA JURÍDICA LA CALERA.....	30
7.2 TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA ABOGADO JEFE OFICINA JURÍDICA LA CALERA.....	31
7.3 CUESTIONARIO MODELO.....	33
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	37
1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	37
2. DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	37
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
4. DIAGNÓSTICO GENERAL.....	51
5. PROPUESTAS DE MEJORAS.....	52
CONCLUSIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	55

TÍTULO

Gestión de la Información y su impacto sobre la calidad del servicio: caso
Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso,
Oficina Jurídica La Calera.

RESUMEN

Las Corporaciones de Asistencia Judicial son organismos dotados de personalidad jurídica y patrimonio propio, dependientes del Ministerio de Justicia, que tienen como fin prestar asesoría judicial y jurídica a personas de escasos recursos, y proporcionar los medios necesarios para efectuar la práctica para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado. A lo largo del país existen cuatro grandes Corporaciones Regionales, que a su vez están presentes en distintas localidades de su jurisdicción, en forma de Oficinas Jurídicas. Las personas deben acercarse personalmente a alguna de estas oficinas y llevar una serie de antecedentes que acrediten que no poseen una condición socio-económica suficiente para contratar un abogado particular y hacerse cargo de los costos asociados a un juicio. Una vez aceptada la solicitud del usuario y realizada la entrevista por el abogado a cargo del área específica requerida por el usuario, su causa, demanda o gestión extrajudicial, es designada a un alumno en práctica, el cual seguirá y atenderá su caso, redactando la demanda y todas las gestiones posteriores en el proceso. Es en esta relación que se da entre el postulante (alumno en práctica) y el usuario del servicio donde se generan problemas de comunicación que impactan en la calidad de servicio que entrega las Corporaciones de Asistencia Judicial, ya que los canales oficiales de comunicación habilitado entre estos dos actores, son insuficientes, para entregar una óptima atención a los usuarios del sistema. El presente trabajo busca proponer un sistema de información eficiente entre los abogados y los usuarios de la Oficina jurídica de la Calera, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso.

INTRODUCCIÓN

Las Corporaciones de Asistencia Judicial, como organismos del Estado, deben enfocar su servicio en miras a la modernización del mismo, es por esto que es de suma importancia evaluar la calidad de servicio que se está entregando a las personas y la cantidad de recursos humanos, tecnológicos, financieros y de todo tipo que se están gestionando para lograr este objetivo. La Gestión de la Información en la Oficina Jurídica La Calera presenta deficiencias de tipos tecnológicas y administrativas, que afectan profundamente la fluidez de la comunicación que se da entre el Abogado y el usuario, ya que el único medio de comunicación entre estos dos actores es la red de teléfono fijo y carta certificada, y si la persona que está siendo atendida en la CAJ no tiene teléfono fijo, debe acercarse personalmente al consultorio para conocer de los avances y estados de sus demandas, lo cual impacta negativamente en el funcionamiento de la entidad, debido a la gran acumulación de personas que se concentra en el lugar. Como cada Corporación gestiona recursos escasos, únicamente cuentan con un teléfono para realizar llamadas entre aparatos de red fija. Actualmente, la telefonía celular es un medio mucho más masivo que la telefonía fija, por lo que cada alumno practicante debe usar sus propios recursos para comunicarse con las personas, si éstas han dejado un número celular como contacto. Es por esto que se les recalca a los usuarios que deben constantemente llamar para ver el avance de su causa, o asistir personalmente al recinto, lo que finalmente termina recargando el sistema con llamadas o satura las instalaciones con visitas a la Corporación.

Las personas que buscan orientación y asistencia judicial en las Corporaciones de Asistencia Judicial, son personas de escasos recursos, que buscan asistencia gratuita, pero de calidad. En orden de mejorar la calidad de servicio que entrega este organismo del Estado, es preciso generar cambios en la gestión de la información que permitan propender a condiciones que permitan un mejor funcionamiento, contribuyendo de esta forma a la modernización del estado y a mejorar la calidad de servicio que se entrega a los usuarios.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

Objetivo General:

Evaluar el sistema de información existente entre los abogados y los usuarios de la Oficina jurídica de la Calera, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, con el propósito de proponer mejoras a su funcionamiento y a la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Objetivos Específicos:

- Describir las CAJs y el sistema de informaciones establecido con el usuario
- Identificar las debilidades del sistema de información y comunicaciones actual.
- Evaluar la calidad del servicio prestado a los usuarios relacionándolo con el sistema de información
- Realizar propuestas de al sistema de información y comunicaciones

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA QUE SE PROPONE PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO

Como metodología de trabajo, este será un trabajo de carácter cuantitativo, que se respaldará principalmente en encuestas a los postulantes a abogados de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Oficina Jurídica La Calera, y en una entrevista al Abogado Jefe de dicha institución.

RESULTADOS ESPERADOS

Principalmente proponer un sistema de comunicación que sea eficiente tanto para los funcionarios como para los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Oficina Jurídica La Calera, que permita facilitar los procesos administrativos del servicio y al mismo tiempo mejorar la calidad de atención que se brinda a las personas que asisten al consultorio.

DESCRIPCIÓN DE LOS CAPÍTULOS DEL TRABAJO

El trabajo se estructura de la siguiente manera:

- **Capítulo I.**
En este capítulo se define y explica el contexto institucional de este trabajo. Describiendo las Corporaciones de Asistencia Judicial del país, detallando el caso de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, creación, misión, objetivos, etc. Para continuar, se expone una reseña histórica sobre la Oficina Jurídica La Calera, detallando al personal y sus funciones, dando énfasis a la relación entre los funcionarios y los usuarios.
- **Capítulo II.**
Este capítulo abarca el marco teórico del trabajo, el cual trata sobre la Calidad de Servicio, presentando la definición del concepto y modelos que permiten hacer una medición y evaluación de este. Posteriormente se analiza el impacto que genera la gestión de la información en la Calidad de Servicio.
- **Capítulo III.**
En esta sección se describe la metodología de trabajo empleada para obtener la información necesaria. Se presentan modelos de las herramientas de recolección utilizadas.
- **Capítulo IV.**
Este apartado, contiene los resultados obtenidos de la aplicación de las herramientas de recopilación de información. También se describe el análisis de dichos resultados, en relación a las variables escogidas. Finalmente se presentan las propuestas de mejoras.

CAPITULO I: MARCO INSTITUCIONAL

1. CORPORACIONES DE ASITENCIA JUDICIAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Por medio de la Ley 17.995 de 1981 fueron creadas las corporaciones judiciales de Valparaíso, Santiago y Bío-Bío, según su artículo primero, "Los consultorios creados en conformidad con lo dispuesto en la letra ñ) del artículo 12 de la ley N° 4.409 y reglamentados en el Título V del decreto supremo del Ministerio de Justicia N° 1.450, de 15 de Abril de 1935, se transforman en tres corporaciones que se denominarán "Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago", con domicilio en Santiago; "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso", con domicilio en Valparaíso, y "Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío", con domicilio en Concepción. Estas corporaciones serán las continuadoras legales del Colegio de Abogados de Chile, en lo referente, exclusivamente, a los Servicios de Asistencia Judicial y al régimen de personal de esos Servicios."¹. En 1987, por ley se crean las corporaciones de Tarapacá y Antofagasta "Créase la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y de Antofagasta con domicilio en Iquique"². (Art. primero, ley 18.632).

Por lo tanto en el país existen cuatro corporaciones de asistencia judicial:

- Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA), la cual atiende a las comunas comprendidas por la Primera y la Segunda región.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso que abarca a las regiones Tercera, Cuarta y Quinta.
- Corporación de Asistencia Judicial de la región metropolitana, que cubre a las regiones Sexta, Séptima, Duodécima y Metropolitana.

¹ http://cajval.cl/transparencia/ley_2017995.pdf

² http://www.cajta.cl/transley20285/docu/Ley_18632_creacion_CAJTA.pdf?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=34

- Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío, que tiene bajo su jurisdicción las regiones Octava, Novena, Décima y Undécima.³

Estas corporaciones mencionadas gozaran de personalidad jurídica y patrimonio propio, y serán organizaciones sin fines de lucro. (Art 1º ley 17.995 que crea las Corporaciones de Asistencia Judicial.)

1.2 OBJETIVOS

Las Corporaciones de Asistencia Judicial fueron creadas con el objetivo de proporcionar información, orientación y asistencia en materia jurídica y judicial a personas desfavorecidas económicamente, y prestar los medios necesarios para que realicen práctica profesional aquellos estudiantes de derecho que aspiran obtener el título de abogado, según lo establece el artículo 2º de la Ley N° 17.995 que crea las Corporaciones de Asistencia Judicial, "Su finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Además, proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado"⁴.

El artículo 19 n° 3 de la Constitución Política de la República, asegura "la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale", para lo cual "la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quien no pueda procurárselos por sí mismos".

2. CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DE VALAPARAÍSO. (CAJVAL)

2.1 MARCO LEGAL DE FUNCIONAMIENTO.

³ http://www.cajta.cl/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=1&Itemid=3

⁴ http://cajval.cl/transparencia/ley_2017995.pdf

Esta fue creada por DFL-944; DTO-944, que aprueba estatutos por los cuales se registró la “Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso”.⁵

Artículo 1º.- La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, creada por ley N° 17.995, de 1981, se registró por los presentes estatutos y las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

Artículo 2º.- El domicilio de la mencionada Corporación será la ciudad de Valparaíso, sin perjuicio de las distintas oficinas o consultorios que funcionan dentro de su radio jurisdiccional el que comprenderá la Tercera, Cuarta y Quinta Regiones.

Artículo 3º.- La citada Corporación, que no perseguirá fines de lucro, tendrá por objeto:

a) Proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, y

b) Proporcionar a los egresados de derecho postulantes a obtener el título de abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.

También podrán ser beneficiarios de esta asistencia las personas jurídicas que no persigan fines de lucro y que tengan su domicilio en Chile, siempre que se encuentren en la situación indicada en la letra a).

Artículo 4º.- Para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras instituciones para ampliar sus funciones de asistencia.

Artículo 5º.- La duración de esta Corporación será indefinida.

⁵ http://www.cajval.cl/transparencia/DFL_944.pdf

2.2 CONSEJO DIRECTIVO CAJVAL.⁶

El decreto con fuerza de ley n° 944 de 1981, que aprueba los estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, en su artículo 6° dispone que la Corporación será dirigida por un Consejo Directivo, conformado por seis miembros y se integrará:

1° Por las personas que desempeñen las siguientes funciones:

- a) Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Vª región;
- b) Abogado Procurador Fiscal, del domicilio de la Corporación; y
- c) Decanos de las Facultades de Derecho de la Universidad de Valparaíso y Universidad Católica de Valparaíso; y

2°) Por dos abogados en representación del libre ejercicio de la profesión designados por el Ministerio de Justicia y que tengan su domicilio en la ciudad de la Corporación. Estos cargos son ad-honorem.

Este Consejo es quien delega facultades de gestión y administración a un Director General, conforme a los Estatutos de la Corporación.

2.3 SERVICIOS BRINDADOS.⁷

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso ha desarrollado diversas líneas de servicio de atención para dar cumplimiento a su misión institucional de proporcionar asistencia jurídica, judicial y / o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, como una manera de asegurar la igualdad en el ejercicio de sus derechos, de acuerdo al mandato del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República que asegura "la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos". Estas líneas son:

- Orientación e Información de Derechos⁸.

⁶ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=2

⁷ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

⁸ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

Servicio al cual pueden acceder todas las personas, el cual es otorgado por los Consultorios Jurídicos, sean estos comunes o especializados y por los Móviles de Atención Jurídico Social, presentes en cada una de las comunas bajo la jurisdicción de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso.

En este servicio se informa y orienta a las personas a hacer efectivos sus derechos, mediante la protección, defensa o restauración de los mismos. Esta atención es efectuada por profesionales de las unidades de atención, Abogados o Asistentes Sociales y constituye la primera etapa de vínculo entre la persona y el servicio en la que ella es acogida.

En la atención profesionalizada se exploran sus necesidades y las formas de resolución que ha intentado, definiendo en caso de requerir los servicios de Representación Judicial, si corresponde su ingreso de acuerdo a los criterios Institucionales de focalización que responden a asegurar la atención de aquellas personas escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro.

- Asesoría y/o representación judicial a personas naturales de escasos recursos o instituciones sin fines de lucro⁹.

Atención profesionalizada, otorgada a aquellas personas y/o organizaciones que responden a los criterios de focalización definidos por la institución, siendo esto definido en la atención otorgada al momento de su primera consulta a través del servicio de Orientación e Información de Derechos.

Esta línea de servicio brinda Asistencia Legal y Social en toda clase de asuntos, excepto los excluidos por materia o cuantía o por corresponder a materias que no son atendidas por la Corporación como aquellos Juicios que corresponden a Policía Local, juicios de elevado monto, Juicios por injurias y calumnias, y juicios de sociedades comerciales.

Este servicio se desarrolla principalmente en los Consultorios Jurídicos comunes y/o especializados, atendiendo materias relacionadas con asuntos de Familia, Laboral y de carácter civil, siendo la persona asesorada y representada judicialmente, en caso de requerirlo, ante los Tribunales competentes en todas las etapas del juicio, contando para ello con un equipo multidisciplinario constituido por Abogado y Asistentes Sociales.

⁹ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

- Resolución Alternativa de Conflictos¹⁰.

Línea de servicio desarrollada por Consultorios Jurídicos comunes y especializados a través de la utilización de mecanismos alternativos de conflictos, como son la conciliación y negociación, en las materias atendidas por dichas unidades de atención, como una estrategia orientada a evitar la judicialización y junto con ello evitar una agudización del conflicto.

Además esta línea es desarrollada de manera especializada por los Centros de Mediación presentes en cada una de las regiones bajo la Jurisdicción de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. A contar de la implementación de la Nueva Justicia de Familia el año 2007, estos Centros han iniciado un proceso de reorientación destinado a atender otras materias que no correspondan a familia, materia que en la actualidad es exclusiva de centros de mediación familiar licitados. Estas otras materias de exploración para los centros de la Corporación están relacionadas con mediación a nivel comunitario, vecinal y en el ámbito penal, presentando en la actualidad los tres centros de la institución, experiencias innovadoras y evaluadas positivamente, principalmente en lo penal y vecinal.

- Atención multidisciplinaria a Víctimas de Delitos Violentos y sus familias.¹¹

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, dentro de sus servicios especializados, cuenta con Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, los cuales a través de la intervención multidisciplinaria apoyan a la persona a superar la situación traumática vivida a partir del delito violento del cual fue víctima y buscan restablecer su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida, de manera que le sirva para su vida futura. De forma paralela buscan proteger sus derechos, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado.

Los Centros de Víctimas están integrado por un equipo multidisciplinario, constituido por Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos y Psiquiatras, quienes otorgan una atención especializada a las víctimas directas e indirectas de un delito violento, debiendo para ello la persona solo acudir al centro de manera directa o a través de la derivación

¹⁰ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

¹¹ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

que puedan efectuar las instituciones relacionadas con su atención, entre ellas el Ministerio Público, CAVAS, Investigaciones, Carabineros de Chile, entre otros.

- Difusión y Promoción de Derechos.¹²

Servicio otorgado por los profesionales que integran los equipos de los Consultorios Jurídicos sean estos comunes o especializados, Móviles de Atención Jurídico Social, Centros de Mediación y Centros de Víctimas de Delitos Violentos a la comunidad y a grupos organizados mediante la realización de charlas, talleres, y/o capacitaciones en materias legales, administrativas, gremiales y laborales, que permitan a los grupos organizados y a las personas un ejercicio eficiente de sus derechos.

Además esta línea de servicio se desarrolla mediante la participación de los profesionales en diversos medios de comunicación sean estos escritos, virtuales y de televisión, en los cuales presentan diversas temáticas orientadas a sociabilizar los mecanismos tras los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

- Otros Servicios.¹³

Oficinas de Defensa Laboral. La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso en el marco de la Nueva Justicia Laboral que provoca sustanciales cambios procesales que apuntan a incorporar los principios básicos del proceso de modernización de nuestro sistema de justicia, tales como la oralidad, transparencia, rapidez y eficiencia en el uso de los recursos, ha implementado Oficinas de Defensa Laboral, las cuales tienen por misión otorgar a todos los trabajadores que no tengan recursos económicos, defensa jurídica profesional y especializada, velando por la igualdad ante la ley, el debido proceso y el equilibrio necesario que debe existir ante la sede judicial que corresponda.

2.4 USUARIOS CAJVAL¹⁴

Por mandato legal pueden acceder al servicio de asistencia y asesoría jurídica de las Corporaciones de Asistencia Judicial las personas de escasos recursos, aquellas

¹² http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

¹³ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=6

¹⁴ http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=107:iquienes-pueden-acceder-a-los-servicios-de-la-corporacion-de-asistencia-judicial&catid=22:nuestra-organizacion&Itemid=17

que no dispongan de los medios económicos suficientes para pagar un abogado particular. Para determinar si una persona puede acceder a este servicio, existe un proceso de calificación que realizan conjuntamente los abogados de los consultorios y los asistentes sociales de los mismos.

En esta etapa deberá proporcionar información fidedigna que acredite la precariedad económica, como liquidaciones de sueldo, de pensión, declaraciones de renta, etc. Las personas que son dueñas de bienes raíces y de vehículos, deben llevar sus respectivos certificados de avalúo.

3. OFICINA JURÍDICA LA CALERA

1. RESEÑA HISTÓRICA.

La Oficina Jurídica La Calera, se encuentra bajo la jurisdicción de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. Actualmente tiene domicilio en López Maqueira, número 273, sin embargo anteriormente estaba ubicada en Pratt número 570, La Calera, pero por problemas de espacio se trasladaron al lugar donde hasta el día de hoy funciona el consultorio.

En un principio solamente trabajan dos personas, un abogado y una asistente social. En la actualidad trabajan regularmente trece personas, dos secretarias, una asistente social, una receptora judicial, tres abogados y seis postulantes o alumnos en práctica. El Abogado Jefe de la Oficina jurídica es don Cristhian Vera Fontecha.

2. PRESUPUESTO.

La Oficina Jurídica La Calera no recibe un presupuesto directo del Ministerio de Justicia, ya que este es asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, y es esta quien asigna un monto a la oficina de La Calera. Este monto corresponde a \$200.000 (denominados “caja chica” por los funcionarios del recinto), los cuales son administrados por la receptora judicial del consultorio, la señora Susana Muñoz F. Y son utilizados para pagar luz, agua, teléfono, internet y viáticos entre otros.

3. PRINCIPALES FUNCIONES DEL PERSONAL.

De los tres abogados que trabajan en la Oficina Jurídica La Calera, uno es jefe encargado del área civil, es decir atiende las materias correspondientes a gestiones voluntarias (interdicción voluntaria, curadurías, posesión efectiva testada, muerte presunta, cambio de nombre, reconstitución de documentos, etc.) y gestiones contenciosas (término de arriendo, resolución de contratos, indemnización de perjuicios, juicio ejecutivo). Los otros dos abogados son los jefes encargados del área de familia, por lo tanto atienden los casos de divorcios, pensiones alimenticias, demandas de paternidad, etc. Para cada una de estas áreas está designada una secretaria, y son ellas quienes realizan el ingreso de la gente que se acerca a la corporación, también asignan los horarios de atención con los abogados jefes encargados de cada área, quienes después de analizar cada situación detenidamente, derivan a los postulantes o alumnos en práctica los casos de cada usuario, quienes deberán atenderlos personalmente a lo largo del proceso. Cabe destacar que de los seis postulantes que realizan la práctica profesional en la oficina, dos son llamados a trabajar en el área civil y cuatro en el área de familia. Cada postulante asiste a la corporación tres veces por semana, durante seis meses.

La asistente social debe redactar los informes sociales que se requieren en algunas audiencias de familia (alimentos, cuidado personal y visitas). La receptora judicial notifica las resoluciones que requieren notificación en el área civil y de familia.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS EN LA OFICINA JURÍDICA LA CALERA

1. POSTULANTES Y USUARIOS DEL SISTEMA.

Una vez que al postulante se le ha designado trabajar con un usuario en particular, existen distintas etapas a lo largo de este proceso jurídico-judicial, que requieren de comunicación clara y precisa, fechas o instancias claves en que estos dos actores deben coincidir en tiempo y espacio, como por ejemplo redactar demandas,

concurrir al tribunal, asistir a una audiencia, etc. Y es el postulante, quien recibe esta información por parte de las instituciones judiciales, no el usuario mismo, por lo tanto este último pierde control de lo que sucede a lo largo del proceso, y que queda bajo responsabilidad del estudiante en práctica transmitírsela a la persona a la que está asesorando.

Para concretar estas reuniones, el postulante al interior de la Oficina Jurídica La Calera, cuenta con un teléfono de red fija, y conexión a internet como únicos medios de comunicación entre él y su patrocinado. Muchas personas, no cuentan con estos medios de comunicación, por lo cual contactar a los usuarios resulta, en ocasiones, una tarea bastante engorrosa. Sin embargo cuando los usuarios necesitan hacer una consulta o quieren saber sobre el avance de sus demandas son libres de concurrir a preguntar a la corporación en el horario que más les acomode, o llamar por teléfono, sin restricción alguna.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. CALIDAD DE SERVICIO

1.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE CALIDAD DE SERVICIO.

“Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos” (Enrique M. “Cultura de la Calidad de Servicio” Editorial Trillas).

El tema de la calidad de servicio, no es algo reciente, ya que desde principios de la historia, el hombre ha buscado constantemente superarse y perfeccionar la manera en que realiza las actividades que lleva a cabo, en diversos ámbitos de la vida. Esta misma tendencia ha sido llevada a empresas e instituciones públicas, con el fin de entregar servicios y productos de la más óptima calidad a clientes y usuarios.

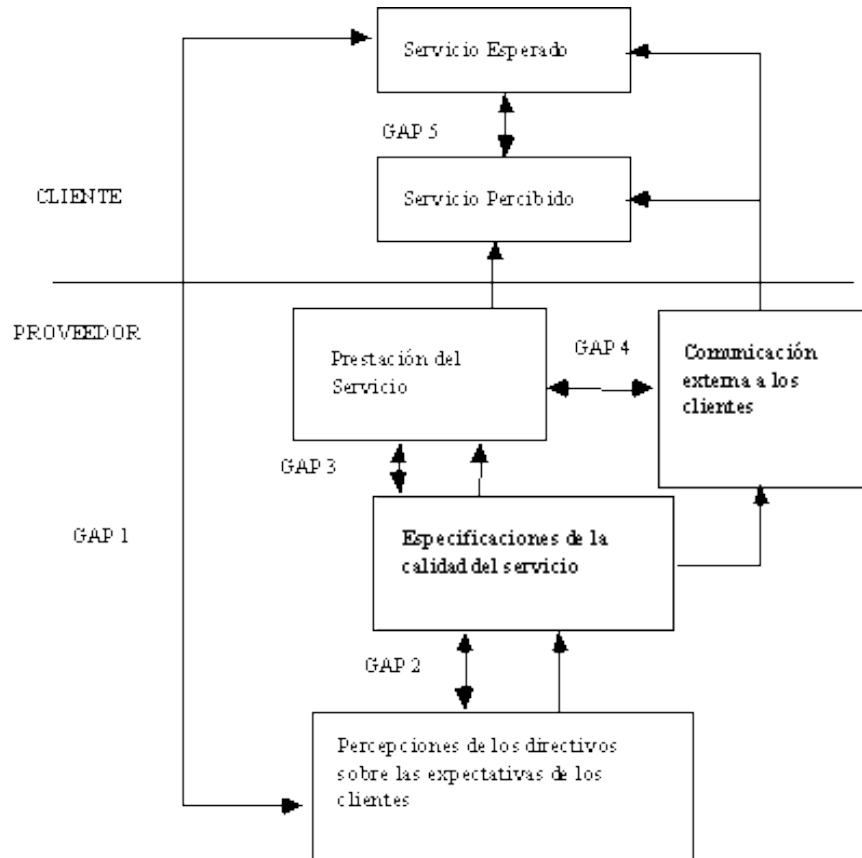
1.2 MODELO CONCEPTUAL DE CALIDAD DE SERVICIO.¹⁵

Un modelo de calidad del servicio no es más que una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes.

Uno de los modelos que mejor resume esta realidad es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry, donde se distinguen dos partes claramente diferenciadas pero relacionadas entre sí. La primera hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos. La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes.

¹⁵ <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM#anchor02>

Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry.¹⁶



1.3 MODELOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.

Existen distintos Modelos de Calidad de Servicio que permiten establecer criterios y factores comunes que respaldan este concepto y que fijan estándares mínimos para el mismo.

1.3.1 European Foundation for Quality Management. (EFQM)

Se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. Esto no supone

¹⁶ <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM#anchor02>

una contraposición a otros enfoques (aplicación de determinadas técnicas de gestión, normativa ISO, normas industriales específicas, etc.), sino más bien la integración de los mismos en un esquema más amplio y completo de gestión.¹⁷

Este modelo pretende responder eficientemente a las demandas del cliente o usuario, a través de mejorar la gestión interna del servicio, perfeccionando la utilización de sus recursos, con el objetivo de lograr mejores resultados.

Criterios del Modelo.¹⁸

- Liderazgo.

La forma en que el equipo directivo desarrolla y facilita que se alcance la misión y la visión, desarrolla los valores necesarios para el éxito a largo plazo, los materializa mediante acciones y comportamientos adecuados, y se compromete personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla y se pone en práctica.

- Política y Estrategia.

Cómo materializa la organización su misión y visión, mediante una estrategia claramente enfocada hacia los actores, apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos adecuados.

- Personal.

Cómo gestiona y desarrolla la organización los conocimientos de las personas que la constituyen y libera todo su potencial, tanto individualmente como en equipo y en el conjunto de la organización. Y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y su estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

- Colaboradores y Recursos Humanos.

¹⁷ <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>

¹⁸ <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>

Cómo planifica y gestiona la organización sus colaboradores externos y sus recursos internos para apoyar su política y su estrategia, y el funcionamiento eficaz de sus procesos.

- Procesos.

Cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, y para generar valor de forma creciente para sus clientes y sus otros actores.

- Resultados en los Clientes.

Lo que consigue la organización en relación con sus clientes externos.

- Resultados en el Personal.

Lo que consigue la organización en relación con su personal.

- Resultados en la Sociedad.

Lo que consigue la organización en relación con su entorno social: local, nacional e internacional.

- Rendimiento Final de la Organización.

Lo que consigue la organización en relación con su rendimiento final planificado.

1.3.2 Modelo de la Norma ISO 9001 - 2000.

Esta norma de carácter internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los clientes o usuarios de un servicio.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado¹⁹.

Criterios de la Norma.²⁰

- Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

- Responsabilidad de la Dirección.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- Gestión de los Recursos.

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para

a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y

b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

c) El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

- Realización del Producto.

¹⁹ Norma Internacional ISO 9001.

²⁰ Norma Internacional ISO 9001.

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

- Medición, Análisis y Mejora.

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO.

Las redes de comunicación que se establecen entre el funcionario y el cliente o usuario de una institución o empresa son de vital importancia para el eficiente funcionamiento de la organización.

La Gestión de la Información en la Calidad de Servicio ha sido materia de estudio para muchos autores. Parasuraman, Zeithami y Berry (1988;1990) identificaron diez Dimensiones de Calidad de Servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente. Estos diez elementos, según sus autores,

pueden considerarse universales para todo tipo de organizaciones que prestan servicios²¹”

De todos estos elementos mencionados, al menos seis de ellos se relacionan directamente con el manejo de la información dentro de una organización y los canales de comunicación que se utilizan para transmitir esta información a los usuarios. Si estos no son manejados apropiadamente afectarán el eficiente funcionamiento de la organización.

- Comunicación.

Mantener bien informado al cliente o usuario recurriendo a un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender fácilmente, esto se logra manteniendo abierto el canal de comunicación usuario – institución.

- Comprensión del cliente.

Asegurarse de que el cliente comprendió a cabalidad el mensaje que quisimos transmitirle. En este sentido es vital que el funcionario sea capaz de aplicar empatía con el usuario, de manera que pueda descubrir qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea.

- Accesibilidad.

Para entregar un servicio óptimo es necesario contar con varias vías de contacto con el usuario. Aprovechar la tecnología disponible: telefonía fija y móvil, correo electrónico, sitio web, cartas, etc. Además de poner a disposición de las personas espacio físico para la atención de usuarios dentro de la misma organización. Sin embargo siempre se debe establecer un conducto regular oficial dentro de la organización para evitar descoordinaciones o malos entendidos.

- Cortesía.

“La cortesía es el arte de expresar buenas costumbres ante otras personas, con base en normas de convivencia social aceptadas. Si esto es importante en las relaciones humanas; en el servicio al cliente es todavía mayor, ya que de ello puede depender que los clientes sigan comprando o bien, que tengan una buena o mala imagen de un

²¹ <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/17.pdf>

trabajador²² y de la organización. Comunicarse con respeto y cortesía con los clientes, siempre aportará aspectos positivos a la relación funcionario – usuario, y evitará posibles conflictos.

- Profesionalismo.

Este punto significa que al interior de una organización trabajan personas con respeto, compromiso, entrega y seriedad. También implica ser conscientes de que otros no tienen los mismo conocimientos con respecto a una materia, y que se debe del funcionarios traspasar estos conocimientos, en la medida que se necesaria, a los clientes.

- Capacidad de respuesta.

Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Los clientes no tienen por qué rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, se debe estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentarse con las observaciones de los clientes²³.

Manejar y aplicar adecuadamente estas dimensiones, permitirá fortalecer la relación entre la organización, sus funcionarios y los usuarios del sistema.

²² <http://destrezascomerciales.blogspot.com/2012/06/la-cortesia-en-servicio-al-cliente.html>

²³ <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no13/10componentes.htm>

CAPITULO III METODOLOGÍA DEL TRABAJO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el caso de Corporaciones de Asistencia Judicial, mantener comunicación abierta y constante con el cliente es fundamental para desarrollar los procesos de forma óptima y expedita. Cuando el postulante no puede comunicarse con el usuario con el que está trabajando se generan fallas en los sistemas de información, lo cual entorpece el normal funcionamiento de procesos, perdiendo muchas veces, parte del trabajo realizado. Es importante destacar que si el sistema funciona lento o con errores, estas demoras que se generan, provocan que otras personas que también necesitan atenderse a través de la corporación deban esperar más tiempo para ser citadas.

Por lo tanto el sistema requiere soluciones que ayuden a mejorar el funcionamiento de los procesos administrativos que se generan en el terreno de la información, afectando la comunicación entre el postulante y el patrocinado, lo cual impacta directamente en la calidad de servicio que se entrega a los usuarios.

Al existir problemas de comunicación entre el postulante y la persona que se acerca al consultorio, es este último quien se queda sin recibir la asesoría gratuita de un profesional, que por medios particulares no puede obtener. Y es deber del Estado, y por tanto de la Oficina Jurídica La Calera, garantizar el acceso a la Justicia a todas las personas, sin discriminación.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

Objetivo General:

Evaluar el sistema de información existente entre los abogados y los usuarios de la Oficina jurídica de la Calera, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, con el propósito de proponer mejoras a su funcionamiento y a la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Objetivos Específicos:

- Describir las CAJs y el sistema de informaciones establecido con el usuario
- Identificar las debilidades del sistema de información y comunicaciones actual.
- Evaluar la calidad del servicio prestado a los usuarios relacionándolo con el sistema de información
- Realizar propuestas de al sistema de información y comunicaciones

3. RESULTADOS ESPERADOS

Principalmente proponer un sistema de comunicación que sea eficiente tanto para los funcionarios como para los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Oficina Jurídica La Calera, que permita facilitar los procesos administrativos del servicio y al mismo tiempo mejorar la calidad de atención que se brinda a las personas que asisten al consultorio.

4. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO

La metodología de un trabajo determina el modo en que una investigación se desarrolla. Este capítulo explica el nexo que existe entre el método empleado y el contenido del trabajo.

Como metodología de trabajo, este será de carácter cuantitativo, y se respaldará principalmente en cuestionarios a funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Oficina Jurídica La Calera. Y una entrevista al Abogado y Jefe de dicho servicio.

5. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.1 EL CUESTIONARIO.

Sampieri, Roberto (Metodología de la Investigación, 2006) define el cuestionario como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Y éste debe reunir tres requisitos fundamentales: ²⁴

- a) Confiabilidad: La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.
- b) Validez: La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.
- c) Objetividad: La objetividad de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan.

5.2 LA ENTREVISTA.

La entrevista puede definirse como una situación en la que una persona calificada como entrevistador, realiza una serie de preguntas a un sujeto denominado entrevistado, con el fin de obtener una respuesta verbal sobre un tema determinado y que contribuya a la investigación del mismo. Las entrevistas pueden ser clasificadas de acuerdo a:

- Estructuración.
- Directividad.
- Finalidad.

6. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.

“El término universo designa a todos los posibles sujetos o medidas de un cierto tipo... La parte del universo a la que el investigador tiene acceso se denomina población”. (Fox, 1981: 368). “Población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que

²⁴ Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación 2006.

forma el referente para la elección de la muestra. Muestra es el grupo al que se intenta generalizar los resultados”. (Buendía, Colás y Hernández, 1998: 28)²⁵.

Básicamente la muestra puede ser categorizada en dos grandes tipos o clases:²⁶

- Muestras Probabilísticas.
- Muestras No Probabilísticas.

7. APICACIÓN DE LAS HERRAMEINTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A DON CRISTHIAN VERA FONTECHA, ABOGADO JEFE OFICINA JURÍDICA LA CALERA.

La entrevista realizada al Abogado Jefe de la institución, tuvo como objetivo central, obtener información desde el punto de vista de la jefatura de la Oficina Jurídica La Calera, y que permitiera complementar las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario a los postulantes de dicha institución. Si bien, durante la entrevista fue posible realizar más preguntas, que eran oportunas de acuerdo a las respuestas que se iban obteniendo, la estructura principal fue la siguiente:

- Cómo funciona el sistema de atención al público entre los postulantes y los patrocinados en la corporación?
- ¿Existen horarios específicos para la atención de público? ¿estos son respetados por los usuarios?
- Con qué medios de comunicación cuenta la corporación para comunicarse con los patrocinados? ¿qué falta?
- Según su percepción ¿cuáles son las principales deficiencias, que tiene el sistema de comunicación?

²⁵ <http://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CDgQFjAD&url=http>

²⁶ Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación 2006.

7.2 TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA ABOGADO JEFE OFICINA JURÍDICA LA CALERA.

INTRODUCCIÓN.

Esta entrevista servirá para elaborar un trabajo de título de la Carrera de Administración Pública de la Universidad de Valparaíso, y que tiene como objeto de estudio identificar los principales problemas que afectan la gestión de la información en la Oficina Jurídica La Calera, y su relación con de los sistemas de comunicación empleados actualmente y su efecto en el rendimiento, eficiencia y calidad de servicio entregado.

Muchas Gracias.

-Cómo funciona el sistema de atención al público entre los postulantes y los patrocinados en la corporación?

Cuando una persona llega a la corporación, esta es atendida en primera instancia por la secretaria, ella le pregunta por qué motivo se acercó al consultorio, cual es su problema; esto para saber si la persona necesita de un abogado del área civil o del área de familia.

-Y con respecto a esto, ¿Quiénes se relacionan más con sus patrocinados o requieren más reuniones con ellos?

Los de familia. Dependiendo de cómo se lleve la demanda, las contestaciones, el juicio en general, puede demorar varios meses. Los de Civil no tanto, de repente sólo se juntan unas dos veces con el patrocinado. Para redactar la demanda y después en la audiencia. Y una vez determinado esto, la misma secretaria le da un ahora para una entrevista conmigo. Después de esa reunión yo derivo el caso a uno de los postulantes quien deberá entenderse con la persona hasta terminar por completo su causa. Ellos le indican a la persona en que días y horarios asisten a la corporación. Entonces las personas dejan su información de contacto con la secretaria y el postulante.

-¿Existen horarios específicos para la atención de público? Se respetan?

Los horarios en que los usuarios pueden llegar libremente a la oficina, es de 9 a 1 y de 2 a 5,30. Se supone que tienen que venir los días que los postulantes les dicen que ellos estarán, pero igual llegan cualquier día preguntando por sus causas, así que por ese lado, vienen en los horarios de atención de la corporación, pero no siempre vienen los días que sus abogados están, o viene cuando ellos están en la oficina pero están ocupados con otras personas, o están en audiencias. Y como la gente no tiene dinero muchas veces para llamar por teléfono, no preguntan antes y se presentan sin previo aviso o citación..

-Con qué medios de comunicación cuenta la corporación para comunicarse con los patrocinados? ¿qué falta?

Teléfono fijo, internet, de repente carta certificada.

Igual depende de cómo se las arregle cada uno, muchas veces los postulantes prefieren gastar de su propio bolsillo y llamar a sus patrocinados de sus teléfonos celulares para asegurarse que les contesten o también les mandan mails para avisarle de algunas cosas.

-Según su percepción ¿cuáles son las principales deficiencias, que tiene el sistema de comunicación?

Lo que te decía recién, y que es una deficiencia importante, y que le afecta a los postulantes es la salida a teléfono celular, todos los postulantes de aquí se quejan de lo mismo. Porque tienen que gastar dinero de ellos para comunicarse con las personas, porque la mayoría deja un número de teléfono celular como contacto, y desde aquí no se puede llamar a celular. Un tiempo hubo para llamar a celular pero tuvimos que cortarlo por que salía muy caro para nosotros (solo cuentan con un presupuesto "caja chica" de \$200.000 para pagar luz, agua, teléfono, internet, viáticos, cartas certificadas).

Y ese presupuesto es fijo para todas las corporaciones, pero como algunas están en el mismo edificio de la municipalidad no tienen ese problema, de llamadas a celulares.

Otro problema que hay, como te decía recién, es que la gente no se comunica el postulante para avisarle que va a venir, llegan no más, y a veces los abogados no están

aquí, porque andan en audiencias, y la gente prefiere esperarlos, en vez de venir otro día, porque como el usuario que viene aquí, es gente con pocos recursos, les resulta más caro venir todos los días, o cada vez que necesitan. Pero en cierta medida igual es culpa de ellos, porque no avisan ni por teléfono que van a venir. Y como aquí el lugar no es muy grande, de inmediato se llena de gente, además como puedes ver, muchas veces vienen con los hijos, llegan hasta con el coche.

-Así veo. Bueno don Cristian, muchas gracias por su ayuda. Me servirá de mucho en mi tesis.

No, por nada.

7.3 CUESTIONARIO MODELO.

CUESTIONARIO POSTULANES OFICINA JURÍDICA LA CALERA.

INTRODUCCIÓN.

Esta encuesta servirá para elaborar un trabajo de título de la Carrera de Administración Pública de la Universidad de Valparaíso, y que tiene como objeto de estudio identificar los principales problemas que afectan la gestión de la información en la Oficina Jurídica La Calera, y su relación con de los sistemas de comunicación empleados actualmente y su efecto en el rendimiento, eficiencia y calidad de servicio entregado.

Las respuestas de todos los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesina profesional, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Es importante contestar el cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas e incorrectas.

La realización de este cuestionario no tomará más de 10 minutos de tu tiempo.

Tus respuestas serán de gran ayuda para la realización este trabajo de título.

Muchas Gracias.

INSTRUCCIONES.

Marque sólo una alternativa para cada pregunta.

CUESTIONARIO.

1. Aproximadamente, a cuántas personas entrevista diariamente.
 - a) 1
 - b) 2
 - c) 3
 - d) 4 o más

2. Aproximadamente, cuántas veces debe reunirse personalmente con la persona a la que está asesorando a lo largo de todo el proceso.
 - a) 1
 - b) 2
 - c) 3
 - d) 4 o más

3. Aproximadamente, cuántas veces requiere contactar de forma No personal (telefónicamente, mail, correo, etc.) a su patrocinado, a lo largo del proceso.
 - a) 1
 - b) 2
 - c) 3
 - d) 4 o más.

4. ¿Cuál de estos medios de comunicación, abajo detallados, utiliza usted con mayor frecuencia para contactarse con su patrocinado?.
 - a) Teléfono fijo.
 - b) Teléfono móvil.
 - c) Correo electrónico.
 - d) Carta certificada.

5. Evalúe con nota de de 1.0 a 7.0, la efectividad de cada medio abajo detallado, como sistema de comunicación entre usted y su patrocinado.

Medio de comunicación	Nota (1.0 a 7.0)
A) Teléfono Red Fija	
B) Teléfono móvil (Celular)	
C) Correo electrónico (e-mail)	
D) Carta certificada	

6. ¿Existen horarios de atención claramente definidos, para recibir a los usuarios, cuando estos necesitan hacer consultas específicas a los abogados que los están asesorando?

Sí ☐ No ☐

7. Si respondió afirmativamente a la respuesta anterior. ¿Estos horarios son respetados por los usuarios del sistema?

Si ☐ No ☐

8. ¿Usted prefiere comunicarse con su patrocinado, para informarle del estado de su causa?

- a) En reuniones personales.
- b) Telefónicamente.
- c) Correo electrónico.
- d) Por carta certificada.

9. ¿De acuerdo a su percepción, los usuarios del sistema, comprenden mejor la información que usted quiere entregar, cuando ésta se le proporciona mediante?

- a) Reuniones personales.
- b) Telefónicamente.
- c) Por correo electrónico.

d) Por carta certificada.

10. ¿Cuál de las situaciones que se presentan a continuación, le ha ocurrido con mayor frecuencia?

- a) Que su patrocinado no responda al número de teléfono que dejó como contacto.
- b) Que su patrocinado llegue a la corporación solicitando reunirse con usted, un día o en un horario no convenido previamente.
- c) Que su patrocinado no asista el día de la audiencia citada, porque no fue posible contactarse con él por ningún medio.

11. ¿Qué importancia le asigna usted al sistema de comunicaciones utilizado para contactarse con sus patrocinados, para el resultado de las causas que le afectan?

- a. Mínima
- b. Media
- c. Alta

12. Evalúe, entre 1.0 y 7.0. el nivel de satisfacción con el sistema de comunicaciones e informaciones entre usted y su patrocinado.

Nota

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

Este cuestionario fue aplicado a la totalidad de los postulantes-abogados de la Oficina Jurídica la Calera, el cual está conformado por un universo de seis personas.

Tabla de Vaciado de Resultados

		ENCUESTADOS					
		E1	E2	E3	E4	E5	E6
PREGUNTAS	1	a	b	c	d	c	c
	2	d	d	c	d	d	d
	3	d	b	b	d	d	d
	4	b	b	b	B	c	c
	5	A)	2.0	5.0	5.0	5.0	3.0
		B)	6.0	7.0	6.0	6.0	7.0
		C)	3.0	2.0	6.0	2.0	5.0
		D)	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0
	6	a	a	a	A	a	a
	7	a	b	b	a	b	b
	8	a	b	b	a	a	a
	9	a	a	a	a	a	a
	10	b	b	b	b	a	b
	11	c	c	b	c	c	c
	12	4.0	4.0	5.0	3.0	3.0	5.0

2. DEFINICIÓN DE VARIABLES.

Las variables independientes: Sistema de Comunicaciones, Compresión del Usuario y Accesibilidad, fueron elegidas porque permiten medir e interpretar la variable dependiente: Calidad de Servicio, desde la perspectiva que este trabajo aborda.

A. Sistema de Comunicaciones.

Mantener bien informado al usuario recurriendo a distintos medios de comunicación que permitan transmitir un mensaje que pueda entenderse fácilmente, esto se logra manteniendo abierto el canal de comunicación usuario – institución.

B. Comprensión del Usuario.

Asegurarse de que el usuario comprendió a cabalidad el mensaje que quiso transmitirse. En este sentido es vital que el funcionario sea capaz de aplicar empatía con el usuario, de manera que pueda descubrir qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea.

C. Accesibilidad.

Para entregar un servicio óptimo es necesario contar con varias vías de contacto con el usuario. Aprovechar la tecnología disponible: telefonía fija y móvil, correo electrónico, sitio web, cartas, etc. Además de poner a disposición de las personas espacio físico para la atención de usuarios dentro de la misma organización.

Distribución de las variables dentro del cuestionario.

VARIABLE	PREGUNTA CON LA QUE SE RELACIONA
Accesibilidad	1-2-3-6
Comprensión del Usuario	7-9-10
Sistema de Comunicaciones	4-5-8-11-12

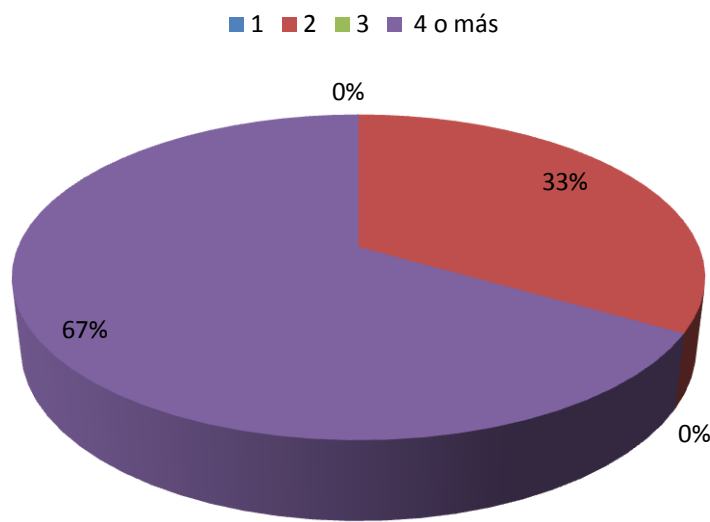
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

A. Accesibilidad.



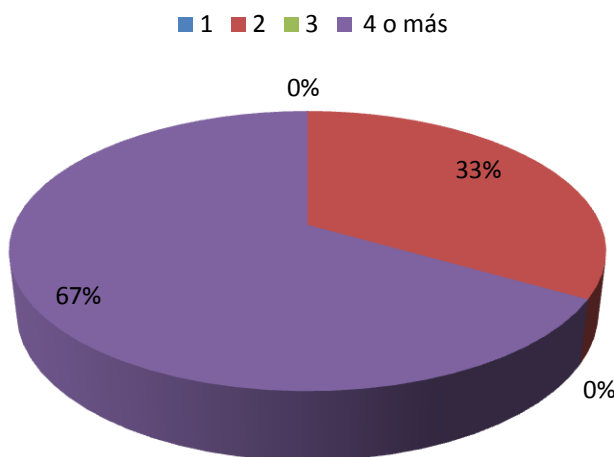
De acuerdo a la aplicación del cuestionario, esta pregunta arrojó como resultado que un 50% de los encuestados respondiera que diariamente entrevista a 3 personas. El 17% de los postulantes entrevista a 4 o más personas, el 16% a 1 usuario y el 17% a 2 personas en un día. Esta pregunta fue realizada con el fin de establecer la carga laboral diaria aproximada, medida en términos de cuantas personas (usuarios) son atendidas por los abogados. Las cifras obtenidas se consideran prudentes, ya que la mayoría de los postulantes atiende a más o menos 3 personas. Es posible concluir que este es un número razonable, ya que además de atender público los postulantes deben salir a terreno: asistir a audiencias, ir al tribunal, etc.

2. Aproximadamente, cuántas veces debe reunirse personalmente con la persona a la que está asesorando a lo largo del proceso.



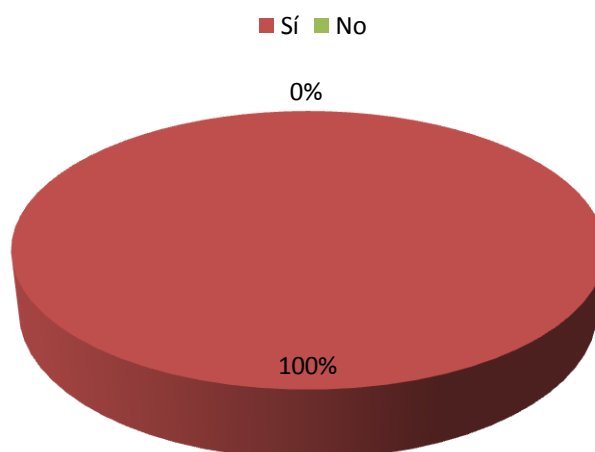
La aplicación de esta pregunta dio como resultado que un 67% de los encuestados manifestara que una vez que se le ha asignado un Patrocinado, debe reunirse con él 4 o más veces, hasta que termine de resolver su causa. Un 33% de los encuestados dice que solo requirió reunirse con su patrocinado 2 veces. De acuerdo a la entrevista realizada al Abogado Jefe de la Oficina Jurídica La Calera esta diferencia se produce debido a la materia que se está atendiendo, es decir, si corresponde a causas civiles o a causas de familia. Los asuntos de familia requieren muchas más reuniones personales que las civiles. Sin embargo, en la encuesta, al preguntar si sólo requerían reunirse 1 o 3 veces, a lo largo del proceso, ninguno de los postulantes eligió estas alternativas, lo cual indica que, en general, si existe bastantes relaciones “cara a cara” entre postulante y patrocinado. Es por esto, que es posible concluir, que los usuarios de la Oficina Jurídica La Calera, en considerables ocasiones asisten personalmente a la institución.

3. Aproximadamente, cuántas veces requiere contactar de forma No Personal (teléfono, mail, correo, etc) a su patrocinado, a lo largo del proceso.



Al preguntar a los postulantes, cuántas veces requería contactar a su patrocinado de forma No Personal, es decir utilizando medios de comunicación, la gran mayoría de los encuestados (un 67%) respondió que, a lo largo del proceso, esta situación se repetía en 4 o más ocasiones. Un 33% de los encuestados respondió que necesita contactar a su patrocinado 2 veces, dentro de lo que dura su asesoría jurídica. Como se mencionó en el análisis de la pregunta anterior, esta diferencia se debe a la materia que se trata (civil o familia). Esto refleja que los usuarios de la Oficina Jurídica La Calera son contactados en varias oportunidades por sus abogados, quienes personalmente se preocupan de informar a sus patrocinados, y a su vez esto permite mantener el contacto y la accesibilidad del usuario con la institución.

6. ¿Existen horarios de atención claramente definidos para recibir a los usuarios cuando estos necesitan hacer consultas específicas a los abogados que los están asesorando?



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación del cuestionario, el 100% de los postulantes encuestados respondió afirmativamente, cuando se les preguntó si existían horarios claramente establecidos para atender a los usuarios de la corporación, cuando estos necesitaban hacer consultas específicas a sus abogados. En la entrevista realizada al abogado jefe de la Oficina Jurídica La Calera, se informó que el horario de atención para todo público, en la jornada de la mañana, es desde las 9:00 am hasta la 1:00 pm, y en la tarde se atiende desde las 2:00 pm, hasta las 5:30 pm. Por lo tanto, sí, existe un amplio horario de atención para recibir a los usuarios. Lo cual refleja que si hay accesibilidad para que las personas puedan acercarse libremente a la Oficina Jurídica. El nivel de accesibilidad que los usuarios tienen con una institución, es un directo indicador de medición de calidad de servicio.

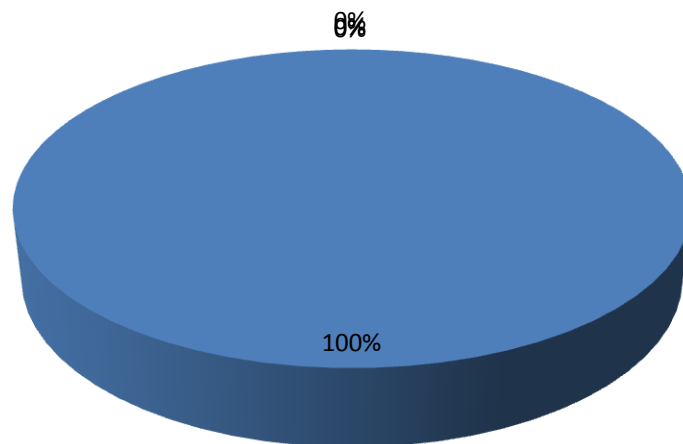
B. Comprensión del Usuario.



Esta pregunta del cuestionario, está relacionada con la pregunta número 6, donde se les preguntó a los postulantes si acaso existían horarios de atención claramente definidos para atender a los usuarios; en aquella pregunta el total de los encuestados respondió afirmativamente. A través de esta pregunta, se busca saber si estos horarios son respetados por las personas que se atienden en la corporación. Los resultados arrojaron que un 67% de los encuestados considera que los horarios sí son respetados por los usuarios, y un 33% de ellos cree que no. A pesar de los resultados de la encuesta, el día en que asistí a realizar el cuestionario y la entrevista - entre la 1:00 pm y 2:00 pm, que no corresponde a horario de atención - había usuarios dentro de la Oficina de Calera, esperando ser atendidos. Por lo tanto, es vital para el funcionamiento del sistema, que los usuarios comprendan la importancia de respetar los horarios establecidos para su atención.

9. De acuerdo a su percepción, los usuarios del sistema comprenden mejor la información que usted quiere entregar, cuando esta se le proporciona mediante :

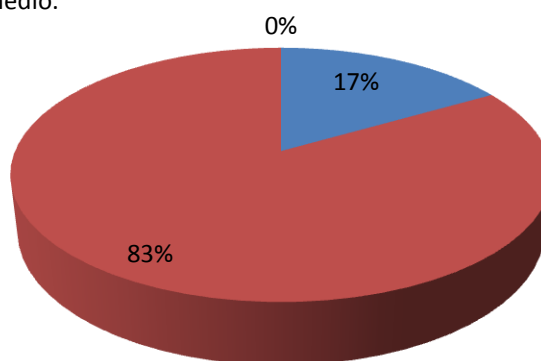
■ En reuniones personales ■ Telefónicamente ■ Correo electrónico ■ Carta certificada



De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta para esta pregunta el 100% de los postulantes concordó en que los usuarios comprende mejor la información o el mensaje que se les quiere entregar, cuando este se les presenta en reuniones personales. De esta respuesta, es posible deducir que la interacción de persona a persona, permite que el patrocinado pueda expresar todas sus dudas, tranquilamente y abiertamente. Y por otro lado, esto permite que el abogado que lo está asesorando pueda explicarles de forma más clara y didáctica lo que necesita instruirles. Conocer en profundidad las necesidades del usuario e identificar el medio más eficiente para satisfacerlas permitirá entregar un servicio de calidad y eficiente. De acuerdo a lo expresado por los postulantes, queda en evidencia que los usuarios de la Oficina Jurídica La Calera, comprenden mejor la información cuando ésta se le entrega en reuniones personales.

10. ¿Cuál de las situaciones que se presentan a continuación, le ha ocurrido con mayor frecuencia?

- a) Que su patrocinado no responda al número de teléfono que dejó como contacto.
- b) Que su patrocinado llegue a la corporación solicitando reunirse con usted, un día o en un horario no convenido previamente.
- c) Que su patrocinado no asista el día de la audiencia citada, porque no fue posible contactarse con él por ningún medio.

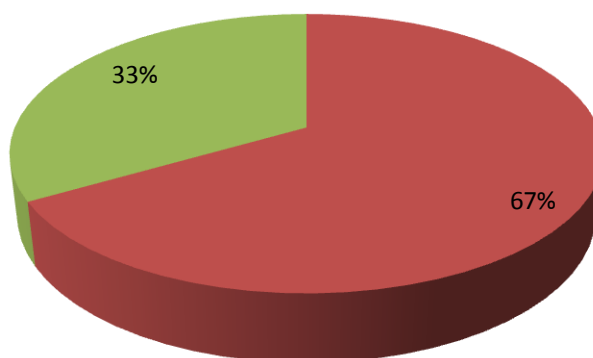


De acuerdo a las respuesta que entregaron los encuestados, un 83% de ellos, asegura que su Patrocinado ha llegado a la corporación solicitando reunirse con él, un día y a una hora en que no habían convenido previamente, afectando de esta manera las labores que se encontraban realizando en ese momento. Es posible deducir que bajo esta situación, existe un problema de comprensión por parte del usuario, con respecto a cómo funciona el sistema de comunicación y reuniones con su Abogado, ya que parece no asumir, que es necesario tener una cita previa, para asistir a la Corporación, a reunirse con su Abogado, o no comprende la importancia de respetar este sistema. Por otra parte, en menor medida, un 17% de los encuestados señaló que su patrocinado no respondió el número de teléfono que dejó como contacto.

C. Sistema de Comunicaciones.

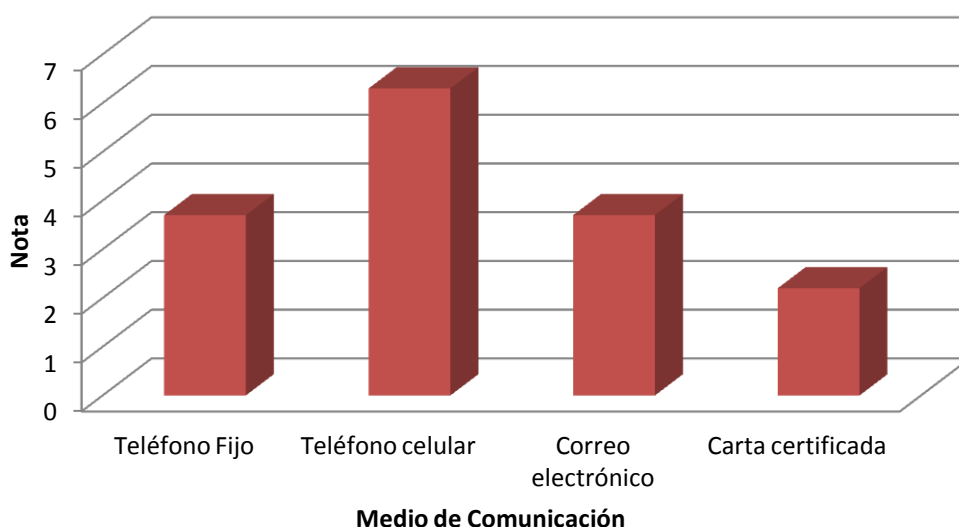
4. ¿Cuál de estos medios de comunicación utiliza usted con mayor frecuencia para contactarse con su patrocinado?

■ Teléfono fijo ■ Teléfono móvil ■ Correo electrónico ■ Carta certificada



Al responder a la pregunta ¿qué medio de comunicación utiliza con mayor frecuencia para comunicarse con su patrocinado?, un 67% de los encuestados señaló que utilizaba telefonía móvil (celular). Un 33% respondió que el correo electrónico, y ninguno de los encuestados eligió como primera referencia teléfono fijo o carta certificada. De estas respuestas es posible concluir que la gran mayoría de los Abogados prefiere utilizar un teléfono móvil para contactarse con la persona a la que están asesorando judicialmente, sin embargo ya se ha señalado previamente, la Oficina Jurídica La Calera no cuenta con un sistema telefónico que permita llamar a teléfonos celulares, así que este medio, es costeadado por los propios postulantes Abogados. Por lo tanto, existe una carencia con respecto a los medios de comunicación, con que se gestiona la información al interior de la institución.

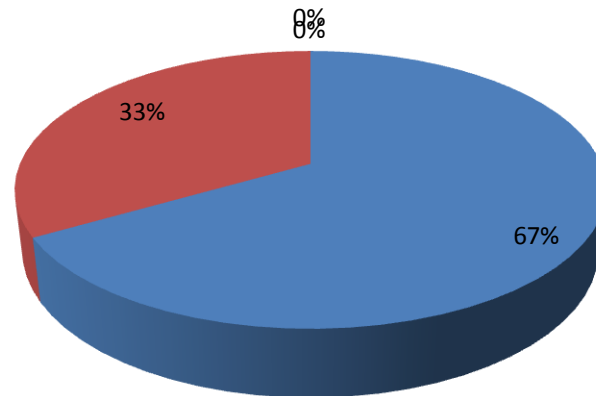
5. Evalúe con nota de 1.0 a 7.0, la efectividad de cada medio, como sistema de comunicación entre usted y su patrocinado.



Se le pidió a los postulantes que evaluaran, con notas entre 1.0 a 7.0, la efectividad de cada medio de comunicación mencionado en una lista, con el fin de obtener una apreciación general de cada uno de éstos, y su eficiencia y aporte a la gestión de la información. El teléfono Fijo obtuvo un promedio de 3,7, teléfono celular 6,3, correo electrónico 3,7, y carta certificada 2,2. El teléfono celular fue evaluado con la mayor calificación, ya actualmente, este medio de comunicación, podría considerarse como masivo en nuestro país, por lo cual no es difícil contactar a una persona a su teléfono móvil particular. Estos datos arrojan que la comunicación entre postulante y patrocinado fluye de manera expedita cuando se utiliza dicho medio. Sin embargo, como se mencionaba en el análisis anterior, cada Abogado debe hacerse cargo de los costos que significa utilizar su teléfono particular, ya que la Oficina de La Calera no financia ni tiene instalado el acceso a este medio de comunicación. La efectividad y eficiencia de los medios que sirven como canales de comunicación dentro de una organización, en ocasiones, determinan e influyen significativamente el nivel de calidad de un servicio entregado.

8. Usted prefiere comunicarse con su patrocinado, para informarle del estado de su causa:

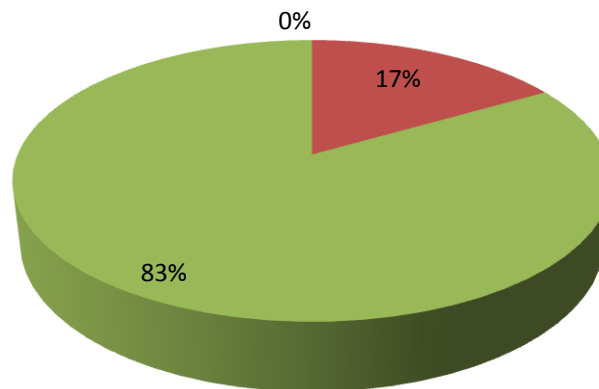
■ En reuniones personales ■ Telefónicamente ■ Correo electrónico ■ Carta certificada



Los resultados obtenidos, al preguntar a los Abogados por cual medio de comunicación preferían (personalmente) utilizar para contactarse con su patrocinado para informarle del estado de su causa, arrojaron que un 67% prefiere hacerlo en reuniones personales. Un 33% expresó que le acomodaba más hacerlo telefónicamente. Ninguno de los encuestados se inclinó por hacerlo a través de correo electrónico o carta certificada. Como es posible observar la mayoría de los postulantes encuestados optaron por reunirse personalmente con sus patrocinados para entregarle información sobre sus causas. Esta respuesta concuerda con la pregunta número 9 del cuestionario, cuando la mayoría de los encuestados consideró que los patrocinados entendían mejor la información cuando esta se les entregaba en reuniones personalizadas. Por lo tanto es posible concluir que las reuniones particulares entre los abogados y sus asesorados funcionan eficientemente como medio de comunicación para ambos.

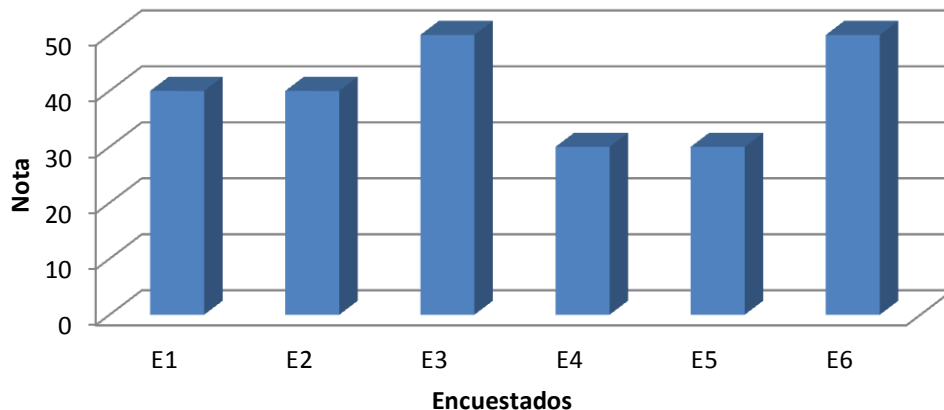
11. ¿Qué importancia le asigna usted al sistema de comunicaciones utilizado para contactarse con sus patrocinados, para el resultado de las causas que le afectan?

■ Mínima ■ Media ■ Alta



Al pedirles a los postulantes que le asignaran un grado de importancia al sistema de comunicaciones entre ellos y sus patrocinados, un 83% le atribuyó alta importancia y un 17% consideró que es de importancia media. Ninguno de los encuestados señaló que el sistema de comunicaciones tenía mínima importancia. Por lo tanto es importante estudiar el sistema de comunicaciones utilizado para gestionar la información dentro de la Oficina Jurídica La Calera, con el fin de potenciar y mejorar esta gestión. Sin duda los canales de comunicación utilizados para gestionar la información dentro de una organización son de suma importancia, más aun considerando que en el caso de las Corporaciones de Asistencia Judicial, los postulantes poseen valiosa información personal y privada de los usuarios.

12. Evalúe, entre 1.0 y 7.0 el nivel de satisfacción, con el sistema de comunicaciones entre usted y su patrocinado.



Este gráfico permite apreciar, las evaluaciones que hicieron los encuestados en relación a la satisfacción que les proporcionaba el sistema de comunicaciones que mantienen con su patrocinado. En una escala la de 1.0 a 7.0, el promedio fina obtenido fue de 4.0, donde la calificación más alta fue de 5.0 y la más baja de 3.0. El promedio de notas final, obtenido, indica que, a pesar que el sistema de comunicaciones funciona, tiene fallas y deficiencias en su gestión, pero que puede ser mejorado considerablemente, con un fuerte impacto sobre la calidad del servicio prestado a los usuarios.

4. DIAGNÓSTICO GENERAL.

De acuerdo al análisis realizado a través de la aplicación de la encuesta a los postulantes y la entrevista realizada a la jefatura de la Oficina Jurídica La Calera, es posible hacer una interpretación final de la información recogida, con el objeto de realizar un diagnóstico global de la situación en la institución estudiada.

La gestión de la información, en la Oficina de la Calera, presenta algunas deficiencias que afectan negativamente el cumplimiento de los objetivos de la oficina y el funcionamiento del servicio, que principalmente repercute en las labores que realizan los postulantes de la corporación. Si bien existen horarios claramente establecidos para atender a los usuarios, existen grados de incumplimiento por parte de los usuarios en cuanto a citas específicas se refiere. Esto debido a que los beneficiarios de la corporación concurren al lugar, en ocasiones, sin haber convenido previamente con sus abogados una reunión. A través de los instrumentos de recopilación de información aplicados, fue posible entender que esta situación, se presenta a raíz, de la falta de comprensión del usuario, ya que no logra asimilar a cabalidad la información que su Abogado le proporciona, especialmente con respecto a los plazos y el avance de sus causas, las cuales están sujetas y condicionadas por agentes e instituciones externas a la Oficina Jurídica.

Los medios de comunicación establecidos para mantener contactos entre el Abogado y su Patrocinado, también presentan deficiencias. La falta de un teléfono que permita realizar llamadas a teléfonos celulares, es una molestia generalizada dentro de la institución, ya que los propios Postulantes son quienes deben costear este medio, y cómo fue posible apreciar en el análisis de la encuesta, la gran mayoría de ellos manifestó, que efectivamente, utilizaban su teléfono celular, como primera opción para comunicarse con sus Patrocinados. Sin embargo es preciso mencionar, que la Oficina Jurídica La Calera, sí se encarga de costear económicamente telefonía fija, internet y carta certificada, para que pueda ser utilizada libremente por los funcionarios del Servicio.

Por otra parte, los usuarios de la corporación cuentan con gran accesibilidad al servicio, tienen la posibilidad de concurrir directamente, llamar por teléfono o enviar un correo electrónico a su Abogado, cada vez que así lo deseen, no existen restricciones en este aspecto. Sin embargo, la falta de restricciones en este ámbito, ha ocasionado que los usuarios no respeten ciertas normas establecidas por la organización en relación a las citaciones con los abogados.

5. PROPUESTAS DE MEJORAS.

- Establecer un Sistema de Control de citas manual, similar al de los Servicios de salud, que permita entregar a cada usuario del servicio, una tarjeta que indique los días que debe asistir a la oficina, para ser asesorado por el Postulante, donde además quede especificada una fecha y hora para una próxima cita. Esto permitirá que el usuario pueda tener en su posesión esta tarjeta, para recordarle que día debe volver a asistir a la corporación.
- Para complementar la propuesta anterior, solicitarle al usuario una dirección de correo electrónico, que sirva como medio de comunicación entre el Patrocinado y el postulante. Aunque este medio no es muy cercano a la gente de mayor edad, si puede ser efectivo en casos de personas más jóvenes o que estén familiarizadas con la tecnología, lo que focaliza el problema en un sector etáreo específico..
- Que los Postulantes entreguen a cada uno de sus Patrocinados, un breve informe, escrito, en cada reunión, con los puntos más importantes de sus causas, especificando que información necesitan de los propios usuarios, que documentos deben traer la próxima vez que asistan a la corporación, en qué fecha existirán nuevas resoluciones judiciales que les conciernan. Eso permite mantener al usuario informado y estar seguros de que comprende lo que se necesita de él, explicándole como puede cooperar para que su proceso se lleve eficientemente.

- Solicitar a la Corporación Judicial de la Región de Valparaíso, una ampliación del presupuesto²⁷ asignado a la Oficina Jurídica La Calera, para costear una línea telefónica que permita realizar llamadas a teléfonos celulares, indicándoles que actualmente son los propios alumnos en práctica quienes se hacen cargo de este gasto, señalando lo eficiente que sería para el servicio contar con esta línea de comunicación.

CONCLUSIONES

- Medir la Calidad de Servicio que entrega una organización, puede resultar una tarea compleja, debido a la innumerable cantidad de factores que es preciso identificar, para hacer una evaluación global. Sin embargo, existen distintos Modelos de Calidad de Servicio que permiten establecer indicadores, criterios y factores comunes que pueden ser aplicados a cualquier tipo de organización. Dentro de estos indicadores, es posible estudiar el impacto que genera, en una institución, la manera en que se gestiona la información en su interior, y a través de qué medios y canales de comunicación, esta información es entregada a los usuarios de un servicio.
- La Gestión de la Información al interior de una organización, está determinada por distintos factores, siendo uno de los más importantes los canales de comunicación que se emplean para su difusión y distribución, ya que si éstos no son manejados apropiadamente afectarán el eficiente funcionamiento de la organización y su eficacia, no pudiendo entregar un óptimo servicio a los usuarios. Por el contrario, manejar y aplicar adecuadamente estas dimensiones, permitirá fortalecer la relación entre la organización, sus funcionarios y los usuarios del sistema.
- La labor que realizan las Corporaciones de Asistencia Judicial, responde al deber del Estado de garantizar el acceso a la Justicia a todas las personas. Al existir problemas de gestión de información y comunicación entre el postulante y la persona que se acerca al consultorio, es este último quien resulta perjudicado, ya

²⁷ “Caja chica”, igual a \$200.000 mensuales.

que la asesoría gratuita que brindan los profesionales que trabajan en la Oficina Jurídica La Calera, no puede ser costeadada particularmente por los usuarios, debido su nivel socioeconómico y de vulnerabilidad..

- La Oficina Jurídica La Calera, presenta deficiencias en cuanto a gestión y administración de la información, principalmente en lo referente a los medios de comunicación, los cuales resultan insuficientes para efectuar labores mínimas requeridas por los funcionarios. Mantener comunicación abierta y constante con el usuario es fundamental para desarrollar los procesos de forma óptima y expedita. Actualmente son los propios postulantes quienes deben sobrellevar estas carencias, incluso, utilizando recursos monetarios personales.
- El trabajo de titulación realizado me ha permitido conocer parte del funcionamiento de un Servicio público, que se encuentra dentro de los posibles lugares en donde espero desempeñarme profesionalmente, el sector público, y ha constituido una oportunidad de aprender sobre una realidad algo lejana para el común de la población, pero que resulta de gran importancia para mi formación, pues es una actividad que requiere, para la solución del problema analizado, la aplicación de conocimientos que ayuden a comprender integralmente el funcionamiento de una organización.
- Las personas que acuden a las Corporaciones de Asistencia Judicial, pertenecen al sector más carenciado del país y de hecho, una condición de atención, es que sean vulnerables, lo cual debiera bastar para que el estado aportara un mayor nivel de recursos económicos para atender sus necesidades. El estudio realizado ha demostrado que aquello no es cierto, que mientras no se asuma que estas situaciones son parte de nuestra realidad circundante, no se resolverán. En ese contexto, este trabajo pretende contribuir a aumentar el conocimiento de esa realidad, proponiendo medidas que permitan mejorar el funcionamiento, en lo específico de esta Oficina pública, pero teniendo conciencia que con ello se contribuye al perfeccionamiento de todo el aparato público del país, como

condición necesaria para intentar acelerar el proceso modernizador que haga posible alcanzar pronto estándares de nación desarrollada.

BIBLIOGRAFÍA

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. (s.f.). Recuperado el 7 de Septiembre de 2012, de CAJVAL: www.cajval.cl

Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. (s.f.). Recuperado el 7 de Septiembre de 2012, de CAJMETRO: www.cajmetro.cl

Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta. (s.f.). Recuperado el 7 de Septiembre de 2012, de CAJTA: www.cajta.cl

Portal Educativo. (s.f.). Recuperado el 25 de Octubre de 2012, de Ciberconta: www.ciberconta.unizar.es

Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa: McGraw Hill.

Taylor, R., & Bogdan, S. (2006). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación*. PAIDOS.

TQM Asesores. (s.f.). Recuperado el 23 de Octubre de 2012, de TQM: www.tqm.es

Universidad Jaime I. (s.f.). Recuperado el 25 de Octubre de 2012, de UJI: www.uji.es