

Universidad de las Américas



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 2023-2024

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DEL BUFETE JURÍDICO, EN EL
PERIODO 2018-2021**

**JUNIO, 2024
MANAGUA, NICARAGUA**

CRÉDITOS

Msc. José Evenor Estrada García, Rector

Ing. Heberts Omar Bonilla, Vicerrector Académico

Investigadores

Ing. Heberts Omar Bonilla

Colectivo de Investigadores

Lic. Virgilio Mariano Flores - Responsable del Bufete Jurídico

Lic. José René González Téllez – Docente tiempo completo

Lic. Omar José García Ríos – Docente tiempo completo

Revisión de redacción

Lic. Richard Gómez Centeno – Responsable Escuela de Derecho

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 Antecedente y contexto del problema.....	8
1.2 Formulación del problema.....	10
1.3 Preguntas de investigación.....	12
1.4 Objetivos de la investigación.....	13
1.5 Justificación del estudio.....	14
1.6 Limitaciones de la investigación.....	15
1.7 Hipótesis.....	15
CAPÍTULO II.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Revisión de Literatura.....	16
2.2 Estado del Arte.....	16
2.3 Teorías y conceptos asumidos.....	20
CAPÍTULO III.....	28
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.2 Área de Estudio.....	28
3.3 Población y Muestra.....	28
3.4 Variables.....	29
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	30
3.7 Procesamiento de datos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	61

RESUMEN

El proyecto de investigación: **CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL BUFETE JURÍDICO, EN EL PERÍODO 2018-2021**, se suscribe en un contexto de servicios a la comunidad, como parte de la extensión universitaria.

En la etapa inicial del proyecto de investigación, se realizó un tipo de estudio basado en la exploración preliminar, aplicando revisión de informes anuales de los casos atendidos por el Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho, para la selección de la población de estudio.

Para desarrollar este estudio como fuente de información primaria, se utilizaron los paradigmas cuantitativo y cualitativo de la investigación, primero el método estadístico de la encuesta, como técnica la escala Likert, el segundo con el método análisis de contenido y como técnica análisis documental, lo que permitió la triangulación de información para dar validez a la investigación. Este es un estudio descriptivo medimos las variables calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.

Para la aplicación de encuestas a los usuarios del Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho, en el período del 2018 al 2021, se realizó una prueba piloto para la validación del instrumento (cuestionario), obteniéndose coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.906, siendo el mínimo 0.80, de acuerdo Carmines y Zeller (1979, pp. 44-45) citado por Sampieri (1997).

Aunque la población de estudio es pequeña, se decidió calcular la muestra, utilizando parámetros estadísticos: 95% nivel de confianza y 5% de error muestral, obteniéndose un resultado de 57 (población de estudio 67 casos).

En este estudio se determinó calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios del bufete jurídico, en el período 2018-2021.

La investigación se orientó a dos variables: calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, que solicitaron servicios en el Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho de Universidad de las Américas, soportado en las siguientes hipótesis:

- Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el período 2018-2021.
- Existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género.

De acuerdo con los resultados, existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo a los siguientes resultados:

EL 96 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron que los abogados explican con claridad los procedimientos a ejecutarse, para resolver el caso presentado por los mismos, lo que significa que le dan a conocer las etapas procesales que se practican en la causa.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron la capacidad y profesionalismo con que actúan los abogados, para resolver sus casos, es decir, están capacitados para ejercer el derecho y con ética, lo que permite generar confianza en el solicitante del servicio

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, que expresaron, los abogados atendieron sus inquietudes durante el proceso de su causa, lo que es importante para la calidad del servicio que prestan los mismos.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron que los abogados informaron el avance de sus causas durante el proceso, lo que fortalece la calidad del servicio que se les brinda.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron, que los abogados resolvieron sus casos en el tiempo establecido por la ley de la materia, esto se traduce en un trabajo eficiente y eficaz, es decir, hay una efectividad la acción del jurista, por lo tanto, hace visible la calidad del servicio que se les brinda.

EL 98 % de los usuarios, manifestaron **sentirse** satisfechos con el servicio, que les prestó el personal que atiende el Bufete Jurídico, es destacar, que este resultado cobra importancia, porque el estudio, no sólo pretendió conocer la calidad, sino la satisfacción de los que solicitan el servicio al mismo.

De acuerdo con los resultados, existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género.

El 54% de los usuarios que solicitaron los servicios del Bufete Jurídico pertenecían al sexo femenino, se infiere como equidad de género, hay que destacar que las beneficiarias presentaron casos de familia 62%, administrativo 70%, penal 67 %, laboral 56 %, civil 44% y notarial 40%, lo que se traduce en el empoderamiento de la mujer.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios que presta a la comunidad el Bufete Jurídico, desde la Escuela de Derecho, es un compromiso que adquiere Universidad de las Américas (ULAM) frente a sus usuarios y en ella se manifiesta la satisfacción de estos.

Al respecto, Ishikawa (1998), citado por Quispe (2015), quien manifiesta:

La calidad de los servicios es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción para el consumidor. (p.33)

Esta investigación se aborda en: El capítulo I. **Problema de Investigación**, que contiene lo referente a antecedente y contexto del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, objetivos de la investigación, justificación del estudio, limitaciones de la investigación.

El capítulo II, Marco Teórico, abarca la revisión de literatura, el estado del arte y, las teorías y conceptos asumidos.

El capítulo III, **Diseño Metodológico**, se presenta tipo de investigación, área de estudio, población y muestra, variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez de los instrumentos y, procesamiento de datos.

El capítulo IV, Resultados, Análisis e Interpretación de los resultados de los datos procesados en el programa SPSS y triangulación de la información con el análisis documental.

El capítulo V, Conclusiones, de acuerdo con los resultados del estudio.

El capítulo VI, Recomendaciones, de acuerdo con los resultados del estudio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedente y contexto del problema

Históricamente las Facultades de Derecho, acuñaron la categoría Clínica Jurídica, con el propósito de brindar un espacio de aprendizaje a sus estudiantes con prácticas profesionales, orientadas al servicio de la comunidad, contando con el apoyo de maestros especialistas en las diferentes ramas del Derecho, para el abordaje de cada caso, este método de trabajo ha permitido formar abogados con habilidades y destrezas y comprometidos con la sociedad en la que ejercer su profesión. A continuación, se detalla algunos referentes de autores, que han estudiado el tema, en el contexto internacional.

Martínez (2021), manifiesta que,

Las primeras clínicas jurídicas en la Facultad de Derecho comenzaron en Estados Unidos como programas individuales a finales del siglo XIX y principio del XX. En muchos de estos programas los estudiantes trabajan como voluntarios, y no recibían unidades valorativas. Sin embargo, la universidad de Pensilvania comenzó a incorporar trabajos de este tipo en 1893, mientras en universidad de Denver lo hizo en 1904. (p.6)

Calo (2019) indica que, “el concepto “clínica jurídica” hace referencia a la educación legal dirigida hacia una enseñanza práctica, con el objetivo de acercar a los alumnos que cursan estudios jurídicos a la puesta en práctica de los conocimientos teóricos”. (p.8)

Por otro lado, Londoño (2016), agrega que “las clínicas jurídicas iberoamericanas tienen un sello característico por su novedoso y creativo trabajo en temas de justicia social. Este movimiento surgió hace veinte años, cuando se inició la educación legal clínica en Iberoamérica”. (p.123)

En el contexto nacional desde 1980 hasta la fecha, se crearon más de veinte centros legales, bufetes o clínicas jurídicas universitarias en ciudades del país, las cuales en la actualidad cobran aranceles, en cambio la Universidad de las Américas, el servicio es gratuito para toda comunidad.

Los bufetes jurídicos son reconocidos en las universidades autorizadas por el Consejo Nacional de Universidades (CNU) y pasaron a forma parte de la estructura organizativa de la institución, integrando las prácticas profesionales al plan de estudios.

Normalmente, el Bufete funciona como una oficina jurídica, donde se adquieren habilidades jurídicas, valores formativos y permite las prácticas profesionales con los usuarios. Estos por lo general pertenecen a grupos vulnerables como son desempleados, jubilados, ancianos y mujeres.

A pesar que los bufetes jurídicos varían, unos de otros en función de las necesidades por cubrir en cada lugar, suelen ofrecer asesoramiento e información jurídica, representación judicial y servicios de resolución de conflictos en materia de familia, laboral, administrativo, seguridad social e incluso, en algunas ocasiones, materia penal, pero no todos son gratuitos.

La especialización de los programas del Bufete Jurídico depende, en gran medida, del interés práctico y académico de los estudiantes y de la especialidad del profesor o abogado, que realice la labor de supervisión.

Dentro de este contexto, Universidad de las Américas (ULAM), el año 2010, crea el Bufete Jurídico, adscrito a la Escuela de Derecho y se reconoce con las siglas BJ-ULAM, cuyo propósito es contar con un Centro de Prácticas, para que sus estudiantes, a partir de tercer año, con segundo cuatrimestre aprobado, desarrollen prácticas profesionales y brindar servicios de atención jurídica a la sociedad (asesoramiento y acompañamiento jurídico), como parte de la extensión institucional.

1.2 Formulación del problema

La universidad, cuenta con un Bufete Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho, creado como un Centro de Prácticas de los estudiantes y servicio social a la comunidad en general, sin embargo, se desconoce la calidad de los servicios y la satisfacción de estos usuarios.

(ULAM, 2017) Reglamento Prácticas Profesionales y Bufete Jurídico, este tiene como objeto:

- a) La identificación de conflictos, que involucren componentes de carácter socio-jurídico.

Entendiéndose como conflictos jurídicos de clara incidencia social, aquellos problemas cuyo análisis pueda realizarse interdisciplinariamente desde las perspectivas de las distintas ramas del Derecho, que puedan confluir en aquel.

- b) Profundizar en el estudio del Derecho, en aras de provocar el debate sobre el mismo y sus implicancias en la sociedad.
- c) Canalizar los reclamos sociales a través de las instancias correspondientes.

- d) Participar en la formulación de proyectos legislativos, que tutelen los derechos de los ciudadanos consignados en la Constitución Política.
- e) Elaborar compilaciones bibliográficas, que sirvan de fuente en la actualización de las asignaturas de Derecho, que conforman el plan de estudio vigente en la carrera.
- f) Contribuir en la formación académica profesional del Derecho, propiciando el desarrollo de habilidades propias del entorno profesional.

De conformidad con el artículo 83 del Reglamento del Régimen Académico Estudiantil de Universidad de las Américas (ULAM, 2008),

Las prácticas profesionales comprenden el conjunto de experiencias de aprendizaje, que facilitan la vinculación gradual de los y las estudiantes con la realidad del ejercicio profesional y su inserción en el quehacer laboral de la carrera de Derecho teniendo como base del proceso de enseñanza – aprendizaje el andamiaje teórico-práctico de todas las asignaturas del plan de estudio.

Las prácticas son de carácter obligatorio, instituido, como un requisito de promoción académica, se caracterizarán por desarrollar de forma integral habilidades y destrezas, que fueren adquiridas durante el proceso de enseñanza –aprendizaje, derivadas de cada asignatura, que conforman el plan de estudio de la carrera de derecho y que le son propias en el ejercicio profesional, a su vez desarrollará actitudes, aptitudes y valores de responsabilidad, cooperación , trabajo en equipo, disciplina laboral, ética jurídica, justicia, respecto a la Constitución y las leyes y valores humanísticos, que harán del pasante un verdadero letrado en Derecho.

Las prácticas profesionales se pueden desarrollar en el Bufete Jurídico y otras como:

- Instituciones gubernamentales, que por vía de convenios se encuentran a fin a la carrera de Derecho, tales como: Ministerio de la familia, Ministerio del trabajo, Ministerio de Relaciones exteriores, Intendencia de la Propiedad, Procuraduría de los Derecho Humanos, Procuraduría General de la República, Ministerio Público, Corte Suprema de Justicia, Corte Centroamericana de Justicias, Asamblea Nacional, Policía Nacional, Consejo Supremo Electoral, entre otros.
- Instituciones privadas de naturaleza jurídica, tales como Asociaciones de Abogados y Bufete Jurídico de reconocimiento social, entre otros.
- Organismos no gubernamentales, centros de mediación, conciliación o arbitraje.
- Gobierno Municipal.

1.3 Preguntas de investigación

a) Pregunta General

¿Cuál es la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021?

b) Preguntas Específicas

¿Cuál es la calidad de servicios de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021?

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021?

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021?

¿Cuál es la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Valorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la calidad de servicios de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.
2. Determinar la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.
3. Determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.
4. Determinar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género.

1.5 Justificación del estudio

La universidad desde que fundó el Bufete Jurídico, en el año 2010, adscrito a la Escuela de Derecho, con el propósito de contar con un Centro de Prácticas. para que sus estudiantes, a partir de tercer año, desarrollen sus prácticas profesionales y brinden servicios de atención jurídica a la sociedad (asesoramiento y acompañamiento jurídico), como parte de la extensión institucional, no se ha realizado ningún estudio que le permita conocer la calidad del servicio, que brinda esta instancia académica, ni la satisfacción de los usuarios beneficiados con el trabajo realizado por los alumnos en conjunto con la asesoría de sus maestros.

El estudio se realiza con el fin de conocer que calidad de servicios se está brindando en Bufete Jurídico a los estudiantes que realizan sus prácticas profesionales y los servicios que se brindan a la comunidad, como extensión universitaria.

La investigación permitirá identificar qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuarios, en el Bufete Jurídico, permitiendo a la universidad contar con estrategias para así poder solucionar los problemas relacionadas con las variables antes indicadas, con el fin de poder concluir de manera satisfactoria con los objetivos planteados en la planificación estratégica de la Escuela de Derecho, el estudio puede servir de modelo, para cualquier otra institución de Educación Superior a nivel Nacional e Internacional, que cuenten con espacio, para apoyar a sus estudiantes de la carrera de Derecho, para realizar sus prácticas jurídicas, con el propósito de apoyar a los más desfavorecidos de la comunidad, cumpliendo con el marco jurídico en el contexto que realice el estudio.

Al ser un estudio con enfoques cuantitativo y cualitativo, proporcionará instrumentos de evaluación válidos y confiables, los que podrán ser empleados en otras investigaciones que tengan relación con la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un Bufete Jurídico, adscrito una Escuela de Derecho o Facultad, cuyo propósito, sea el antes descrito.

1.6 Limitaciones de la investigación

- Ningún estudio a nivel nacional, que aborde el tema.
- Las Investigaciones a nivel Internacional, abordan las variables, sin embargo, muy poco el objeto de estudio del problema planteado.
- Restringida información para describir el contexto nacional.

1.7 Hipótesis

- Existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.
- Existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de Literatura

Para desarrollar este trabajo de investigación, se realizó una revisión de literatura de ensayos, artículos científicos, tesis, libros digitales y en físicos, entre otros, que abordará el objeto de estudio y las variables de estudio, con el propósito de sustentar la teoría, la metodología y el proceso de análisis e interpretación.

2.2 Estado del Arte

Murillo (2018) En la investigación el funcionamiento operativo y jurídico del bufete jurídico gratuito de la Universidad de Sonora, se planteó como propósito dar a conocer la memoria de prácticas profesionales, que ofrece la universidad en el Bufete Jurídico, como una modalidad para obtener el título de la licenciatura de la carrera de Derecho, de acuerdo con la reglamentación escolar de la institución.

La indagación le permitió conocer las actividades realizadas, competencias y habilidades adquiridas por el practicante, así como los resultados y aportes en la formación de dicha carrera, concluyendo con la experiencia obtenida en el periodo de realización de las prácticas, con recomendaciones a la mejora del plan de estudio.

El autor expresa, que las prácticas profesionales fortalecen la formación profesional del estudiante de la licenciatura carrera de Derecho y el plan de estudios orienta obligatoriedad de las mismas y la universidad brinda al estudiante la opción de realizarlas en el bufete jurídico, espacio donde pueden practicar los conocimientos adquiridos en los semestres cursados, con la ventaja de que el Departamento de Derecho tiene contacto con las instituciones gubernamentales relacionadas con la procuración de justicia, instancias que deben visitar con frecuencia, para servir a ciudadanos de bajos recursos, demandantes de servicios jurídicos gratuitos.

Finalmente destaca que las actividades realizadas por los practicantes en el bufete jurídico son nuevas, sin embargo, su adaptación no es difícil, ya que cuentan con la asesoría que brindan los maestros asesores a los inscritos en el programa, lo que facilita la realización de un mejor servicio como institución, a la sociedad.

García (2019) En este artículo la autora expresa, que, como parte su extensión universitaria, la UNAN-Managua, cuenta con Bufete Jurídico, que le permite defender los derechos fundamentales: mujer, familia, niñez, adolescencia, personas discapacitadas y tercera edad, permitiéndole cooperar con el sistema de justicia e instituciones públicas del país.

Afirma que la universidad, contribuye a las transformaciones del ordenamiento jurídico nacional, desde su Bufete Jurídico, ya que este funciona como laboratorio que vincula teoría con la práctica jurídica de sus alumnos, tomando como referente las líneas de investigación que se orientan desde el departamento de la carrera de Derecho.

Agrega, que el Bufete Jurídico de la institución, brinda la oportunidad para que los estudiantes de la carrera de Derecho, realicen prácticas profesionales, con el propósito lograr un aprendizaje integral, fortaleciendo su habilitación laboral

Yáñez (2019) En la investigación se planteó el objetivo de determinar ¿en qué medida la calidad del servicio educativo, se relaciona con la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú de Trujillo?, plantándose la hipótesis, que sí existe una relación directa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente, trabajó con 70 estudiantes de las carreras técnicas, con un muestreo por conveniencia y diseño correlacional, utilizó el Método la encuesta y se adaptó el instrumento elaborado por Parasuraman (1988).

Para medir la variable calidad del servicio educativo, utilizó un cuestionario como instrumento, el coeficiente de Pearson y Rho Spearman, para determinar el nivel de confiabilidad, como repuesta a lo indagado, lo que le dio como resultado: mejora en la infraestructura institucional, capacitaciones docentes y personal administrativo, así como una evaluación anual de las actividades.

Concluyendo su estudio, con que existe relación significativa entre la dimensión aspecto educativo, planta docente y servicio administrativo en relación con la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú de Trujillo, 2019.

López (2019) Realizó su estudio, a partir de la línea de investigación Gestión de Políticas Públicas, teniendo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, planteándose la hipótesis “existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer”.

El diseño utilizado fue no experimental correlacional bivariado, tomando como muestra 40 usuarias que acuden al Centro. Utilizó el método la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir las variables, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística. Como resultado concluyó que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, afirmando, que existe una correlación significativa, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Colchado (2021) En su investigación, se planteó como objetivo analizar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria condevilla-2019. Para ello, aplicó encuesta a 80 usuarias que se les brindó atención interdisciplinaria (psicología, trabajador social y abogados). El estudio es descriptivo correlacional transversal, se aplicó encuestas virtuales para medir cada variable de estudio, con dos cuestionarios estructurados de 21 preguntas, utilizando como técnica la escala Likert.

Los resultados obtenidos indican, que un 78.9% de las usuarias del Centro, perciben una calidad de servicio y gestión administrativa, es baja, un 82.9% perciben una calidad de servicio regular y que la gestión administrativa es media, el 90% perciben una alta calidad de servicio, afirmando que la gestión administrativa es alta; el autor concluye que la correlación de variables es positiva.

2.3 Teorías y conceptos asumidos

2.3.1 Calidad de los Servicios

2.3.1.1 Calidad

La calidad es la misión para toda organización, porque es una garantía que la institución ofrece a sus clientes, proporcionando satisfacción como consumidor y a los miembros de la entidad.

Real Academia Española RAE (2013) define **calidad** como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Puga De la Cruz (según se citó en Quispe, 2015) quien, hace referencia como los clientes interpretan los niveles de calidades, expresando.

Los clientes distinguen los siguientes niveles de calidad:

- a. **Calidad exigible:** se refiere a los mínimos que debe tener cualquier producto o servicio, si ésta no aparece el cliente sentirá insatisfecho.
- b. **Calidad esperada:** es el tipo de calidad que el cliente deseaba anteriormente y la que denomina expectativa.
- c. **Calidad sorpresa:** el cliente no la esperaba, por lo que se ve sorprendido cuando se le ofrece. Son este tipo de detalles los que le agradan al cliente

En cambio, Sangüesa et al. (2006), Nos define que: “*La calidad consiste en la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores*”. (p.11)

Otra definición de la calidad es, “calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, como se citó en Arévalo 2020, p. 426).

También, la calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere. Las personas tienen distintos deseos y necesidades, por tanto, diferentes normas de cantidad lo que nos lleva a definición basada en usuario (Evans et al., como se citó en Quispe, 2015, p. 41).

2.3.1.2 Servicio

La Real Academia Española RAE (2023) define servicio como, “acción y efecto de servir”

Otra forma de definirlo,

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga un producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento. (Moreno (2009), como se citó en García, 2016, p. 385).

En el mismo sentido, Duque (2005) Manifiesta que, servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas etapas del proceso del servicio.

Finalmente, Arellano (2017) citado por Hernández et al. (2022), afirma que, las entidades dedicadas a brindar un servicio deben preocuparse de la percepción que tienen los usuarios acerca de la atención recibida, mismos que tendrán una opinión positiva, únicamente si la entidad cubre las necesidades y expectativas que estos tienen.

2.3.1.3 Calidad de Servicio

Algunos autores acuñan el concepto sobre la calidad del servicio y lo consideran como un compromiso, que adquieren las instituciones frente a sus clientes, a continuación, se indican algunas definiciones.

(Parasuraman et al., como se citó en Torrez et al, 2010, p. 4). Definen la calidad de los servicios percibida por el cliente como un juicio global del consumidor, relativo a la superioridad del servicio resultante de la comparación que realiza el cliente entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y su percepción por el servicio recibido.

Para Velarde et al. (2017), “la calidad del servicio está definida como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, sus expectativas y lo que realmente recibe o percibe”. (p.44)

Estos otros autores expresan, “que a los clientes y usuarios se deben las organizaciones, a quienes se deben atender con calidad, que satisfagan los criterios de capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción y empatía. (Hernández et al., como se citó en Torrez, 2022, p. 10)

En el mismo sentido, Gonzales (2023), Manifiesta:

Los clientes evalúan e interpretan muchas características relacionadas con la calidad del servicio que comparan por su cuenta. En otras palabras, comparan lo esperado del servicio con el servicio observado. Si el servicio ansiado es mejor que el servicio visto, la condición no satisface al cliente. Si el servicio observado es mejor que el servicio anhelado, se dice que la calidad del servicio satisface al consumidor. (p.15)

Sin embargo, para Morillo et al. (2016), citado por Martínez et al. (2022) desde el punto de vista del consumidor, la calidad del servicio es algo dinámico desde donde según las experiencias actuales se concebirán las futuras expectativas, por lo que una forma de obtener la información necesaria para incrementarla es medirla constantemente. (p.5)

2.3.2.1 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es una variable muy utilizada en el sector servicio, ya que refleja el comportamiento del consumidor en el mismo. A continuación, se citará los siguientes autores.

Al respecto Kotler et al. (2013) según este autor, los consumidores generalmente se enfrentan a una amplia variedad de productos y servicios que podrían satisfacer una necesidad determinada y agrega, que los clientes se forman expectativas sobre el valor y la satisfacción que les entregarán las varias ofertas de mercado y realizan sus compras de acuerdo con ellas. (p.28)

En cambio, para Guerrero (2014), citado por Martínez et al. (2022) afirma, “la calidad en el servicio es algo abstracto, ya que puede representarse de manera objetiva o subjetiva, en el primero de los casos se refiere a la calidad actual y en segundo a la percepción de la calidad del consumidor”. (p.4)

Kotler et al. (2006), citado por García et al. (2012), expresa, la importancia de estudiar la satisfacción del cliente recae en que un cliente satisfecho deja de lado a la competencia y por lo general, vuelve adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes sus experiencias positivas. (p,2)

Para Zárraga et al. (2018) La satisfacción del cliente está influida de manera significativa por la evaluación que hace del producto o servicio. (p.51)

Por otro lado, Serna (1999), citado por García (2016) refiriéndose al servicio del cliente, lo define como un conjunto de técnicas establecidas y perfiladas en las organizaciones, en base a los requerimientos y expectativas de los usuarios, con el propósito de entregarle un servicio superior, en comparación con la competencia.

2.3.2.2 Dimensiones de la Satisfacción del Cliente

Mejías et al. (2011), estos autores, identifican cinco dimensiones que determinan la satisfacción del cliente las cuales fueron:

- Calidad funcional, es la manera con la que se presta el servicio.
- Calidad técnica percibida, son las particularidades inherentes del servicio.
- Valor del servicio, es lo que el cliente saca del servicio que recibe teniendo como relación calidad-precio.

- **Confianza:** Los clientes cuando se sienten cómodos con un servicio no dudan en recomendar a su entorno más cercano para visitar el lugar por la confianza que le genera la entidad.
- **Expectativas:** es el nivel de referencia el cual espera el consumidor del servicio antes de ser atendido

2.3.2.3 Beneficios de la Satisfacción del Cliente

Kotler et al. (2006), según se citó en Alpizar et al. (2015) hace referencia que existen tres grandes beneficios de la satisfacción del cliente.

- **Primer beneficio:** Un cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por lo tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer beneficio:** Cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar(participación) en el mercado. a la empresa como su prioridad o

2.3.2.3 Niveles de Satisfacción del Cliente

Alpizar et al. (2015), afirma que los niveles de satisfacción del cliente se pueden reflejar en:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Ocurre cuando se percibe un buen desempeño de calidad el cual llega a coincidir con la expectativa del cliente.
- Complacencia: Es generado sobre el desempeño percibido tras superar las exigencias que los clientes requerían.

2.3.2.4 Clínicas Jurídicas

Calo (2019), en su narrativa expresa,

podemos afirmar que las clínicas jurídicas constituyen una actividad de aprendizaje -servicio pues en ellas se aúnan la adquisición de conocimiento junto con la prestación de servicio a la comunidad. La educación jurídica clínica se caracteriza así por las siguientes notas: la práctica se basa en situaciones reales, estando dirigida al desarrollo de las habilidades profesionales; se utilizan medios de enseñanza activa; los alumnos siempre están bajo supervisión y forma parte de la actividad docente universitaria.

(p.9)

En el mismo sentido, Martínez (2021) manifiesta:

las clínicas jurídicas son espacios donde se procura brindar asistencia legal a las personas vulnerable o menos favorecida económicamente. En este espacio, los estudiantes reciben una problemática que deben resolver a partir de los conocimientos adquiridos en su carrera. En pocas palabras, se puede afirmar que los estudiantes de derecho deben desarrollar múltiples destrezas que le permitan desenvolverse con éxito en actividades como entrevistar, redactar y contestar demandas, brindar asesorías legales, asistir a audiencias, estudiar casos judiciales, investigar, etc. (p.5)

CAPÍTULO III

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

Para desarrollar este estudio, como fuente de información primaria se utilizaron los Paradigmas Cuantitativo y Cualitativo de la Investigación, del primero el Método estadístico de la Encuesta, como Técnica la escala Likert, el segundo con el Método Análisis de Contenido y como Técnica el Análisis Documental.

Este es un estudio descriptivo medimos las variables, calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a los que se refieren (Adaptado de Hernández Sampieri, 2003).

3.2 Área de Estudio

El estudio se realizó en el Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho de Universidad de las Américas, ubicada en el distrito IV de Managua.

3.3 Población y Muestra

La población de estudio a correspondió 68 casos atendidos en el Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho, en el periodo del 2018 - 2021, de la que se calculó el tamaño de la muestra, utilizando un modelo matemático para poblaciones conocidas, con los siguientes parámetros estadísticos: 95% nivel de confianza y 5% de error muestral, obteniéndose un resultado de 57 casos.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(Z^2 p q) + [e^2 (N - 1)]}$$

$$n = \frac{67 * 1.96^2 (0.5 * 0.5)}{[1.96^2 (0.5 * 0.5)] + [(0.05^2) (67 - 1)]} = 57$$

3.4 Variables

Variable Independiente

Calidad de los Servicios

Variable Dependiente

Satisfacción de los usuarios

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la aplicación de la Encuesta, se diseñó un cuestionario como instrumento de recogida de información y como técnica la escala Likert, con ítems en forma de afirmaciones, dejando cinco categorías de la escala, solicitando al participante la selección de una, de acuerdo con su juicio de valor.

La escala Likert, consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales, se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final, su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (Hernández et al, 2014, p. 238).

Para el Análisis Documental, se diseñó una matriz, donde se analizaron los casos atendidos por Bufete Jurídico en periodo del 2018 al 2021, con el propósito de triangular la información que de validez al estudio.

3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos

Se inició con el diseño de los instrumentos cuantitativos (cuestionarios), para la aplicación de encuestas a los usuarios del Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho, en el periodo del 2018 al 2021.

Antes de la aplicación de las encuestas, se realizó una prueba piloto, validándose con el Alfa de Cronbach, obteniéndose coeficiente de confiabilidad de 0.906, siendo el mínimo 0.80, de acuerdo Carmines et al. (1979), citado por Sampieri, 1997, (pp. 44-45)

3.7 Procesamiento de datos

Previamente se codificó por variables cada ítem del instrumento y una vez validado, se aplicaron encuestas a 57 usuarios, de acuerdo con el cálculo de la muestra, referido a los casos atendidos en el Bufete Jurídico de la Escuela de Ciencias Jurídicas, en el periodo del 2018 – 2021, todo esto correspondió a la recogida de la información cuantitativa, luego se procesó en el programa estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 24.0, obteniéndose resultados de los datos procesados en tablas de frecuencia y gráficas, las que permitieron el análisis de los mismos.

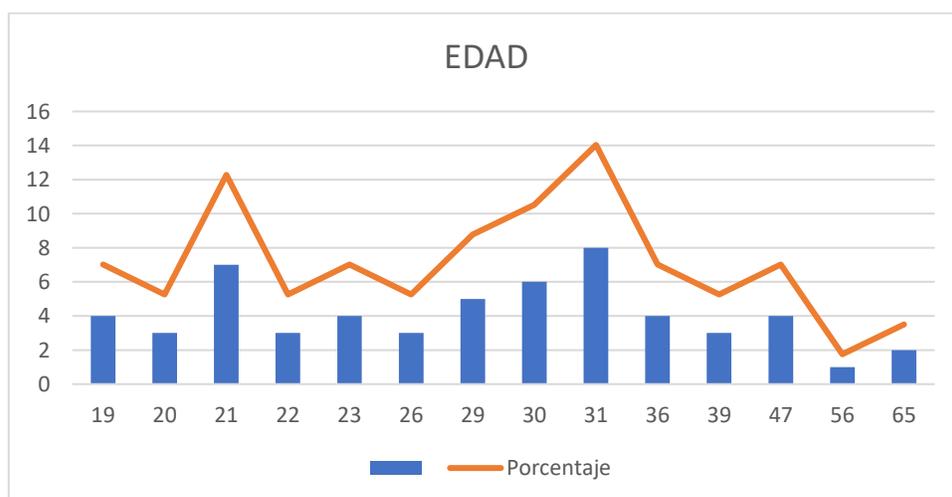
IV. RESULTADOS

Presentación de los resultados y el análisis de los mismos, correspondiente al estudio la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.

En los datos generales de los participantes, las repuestas fueron las siguientes:

Edad de los participantes en la encuesta.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19	4	7
20	3	5
21	7	12
22	3	5
23	4	7
26	3	5
29	5	9
30	6	11
31	8	14
36	4	7
39	3	5
47	4	7
56	1	2
65	2	4



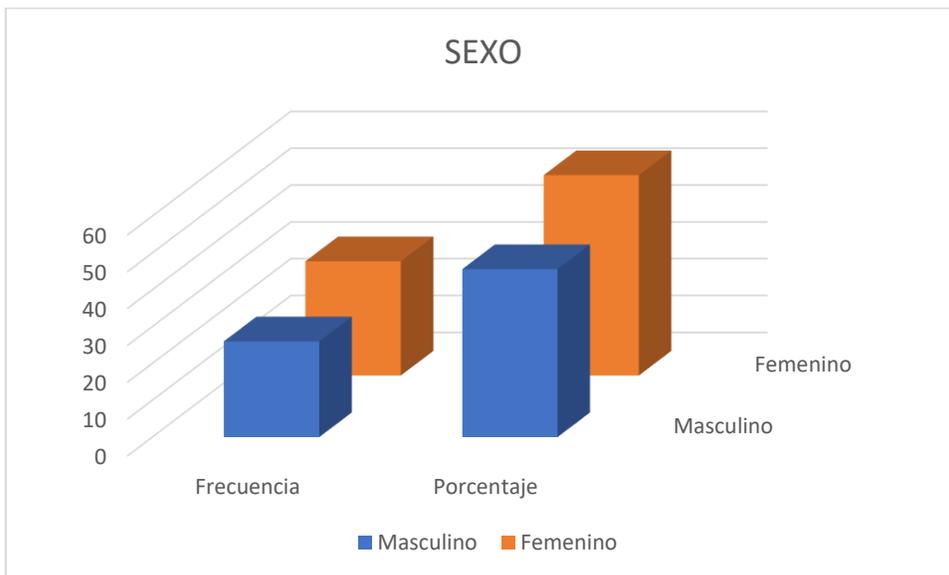
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información

La edad promedio de los participantes en el estudio es de 31 años, igual que la moda, es importante destacar que el 75% de los usuarios estuvo en el rango de 19 a 31 años, lo que nos indica que la población de usuarios del Bufete Jurídico era joven.

Sexo de los participantes en la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	26	46
Femenino	31	54



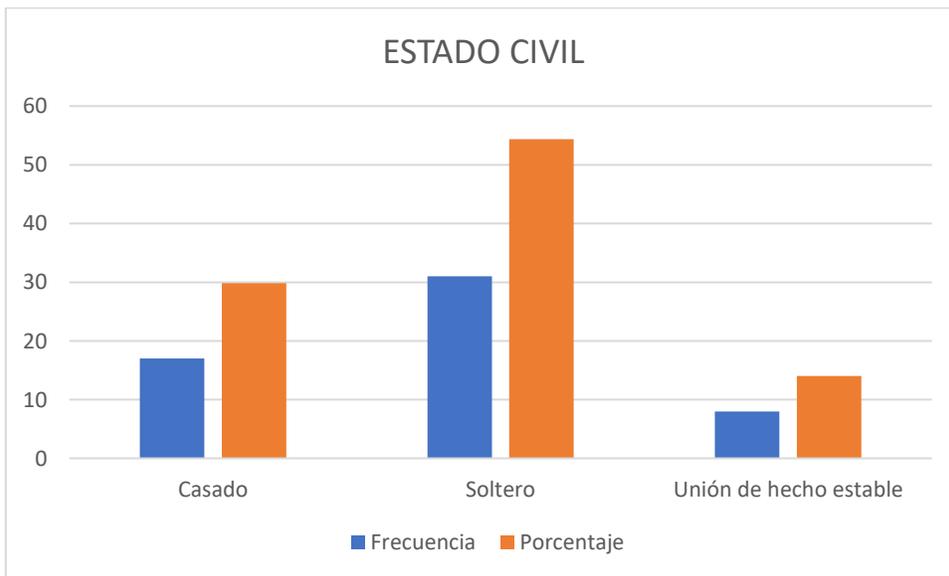
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

El 54% de los usuarios, que solicitaron los servicios del Bufete Jurídico, pertenecían al sexo femenino lo indica equidad de género.

Estado civil de los participantes en la encuesta

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	17	30
Soltero	31	54
Unión de hecho estable	8	14



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

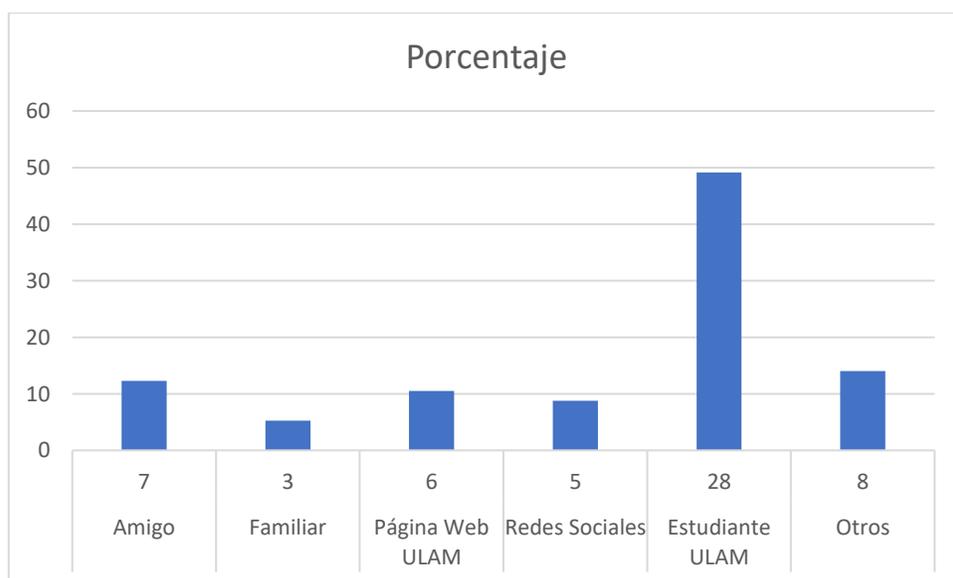
Análisis de la información.

El 54 % de los usuarios del Bufete Jurídico, indicaron estar en estado civil de soltero, lo que se atribuye a la edad de los participantes, que está en un rango de 19 a 29 años, en un 51%.

En las preguntas de carácter informativo, las repuestas de los participantes fueron las siguientes:

CONOCÍ EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM POR:

	Frecuencia	Porcentaje
Amigo	7	12
Familiar	3	5
Página Web ULAM	6	11
Redes Sociales	5	9
Estudiante ULAM	28	49
Otros	8	14



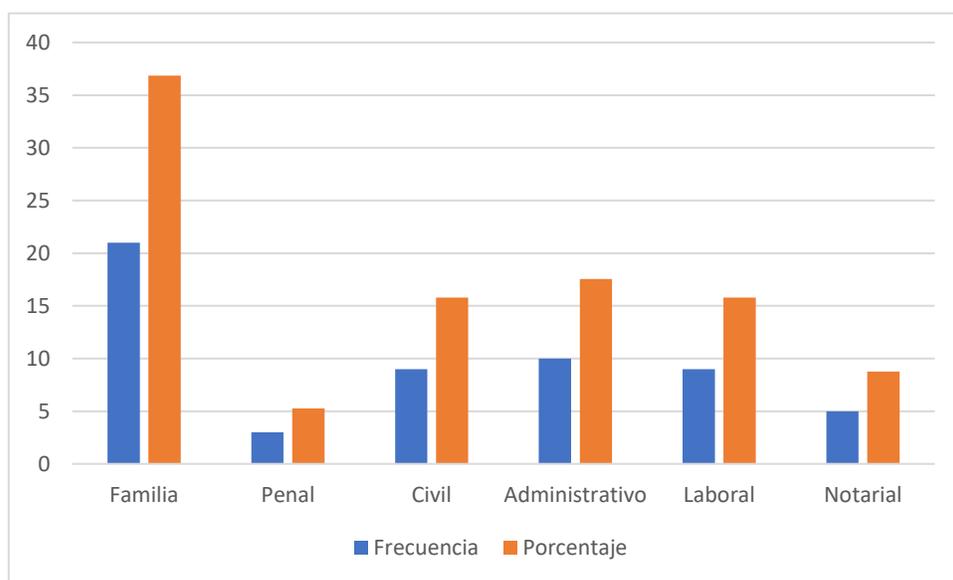
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

El 49 % de los usuarios del Bufete Jurídico lo conocieron a través de la información generada por los estudiantes de la Universidad, lo que nos indica el conocimiento de estos sobre los servicios, que este presta a comunidad.

LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM

	Frecuencia	Porcentaje
Familia	21	37
Penal	3	5
Civil	9	16
Administrativo	10	18
Laboral	9	16
Notarial	5	9



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

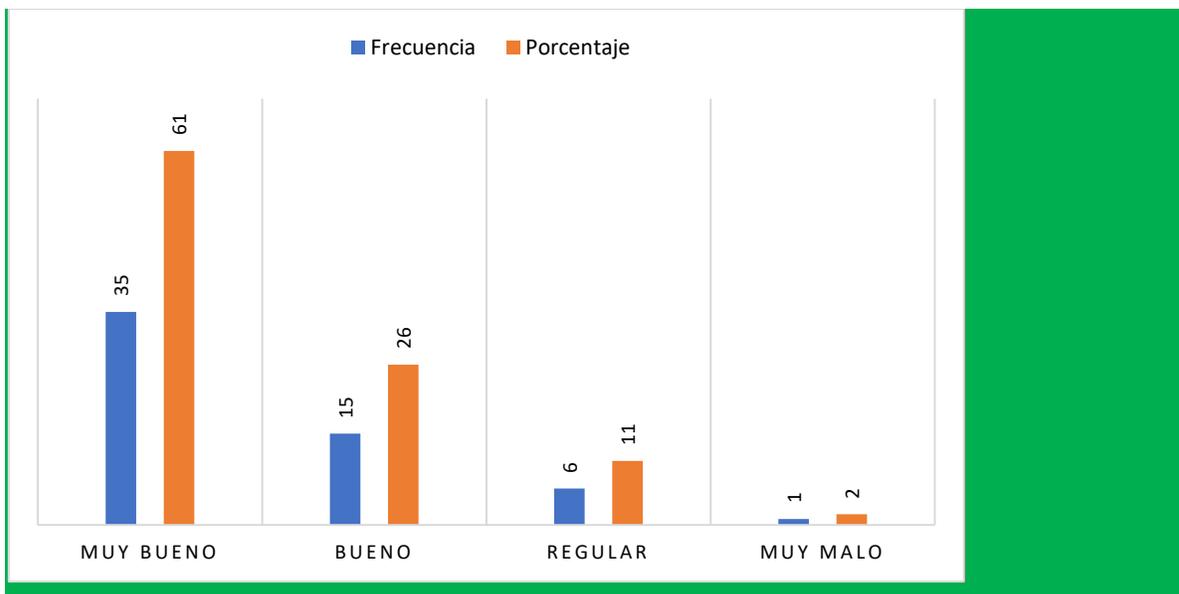
Análisis de la información.

El 87 % de los casos atendidos en el periodo del 2018 al 2021, se destacan los servicios solicitados: familia y administrativo, seguido de lo civil y laboral.

En la aplicación de la Encuesta, utilizando la Escala Likert como técnica de recogida de información, las repuestas de los encuestados fueron las siguientes:

EL ACCESO DEL BUFETE JURÍDICO ES FÁCIL

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	35	61
Bueno	15	26
Regular	6	11
Muy malo	1	2



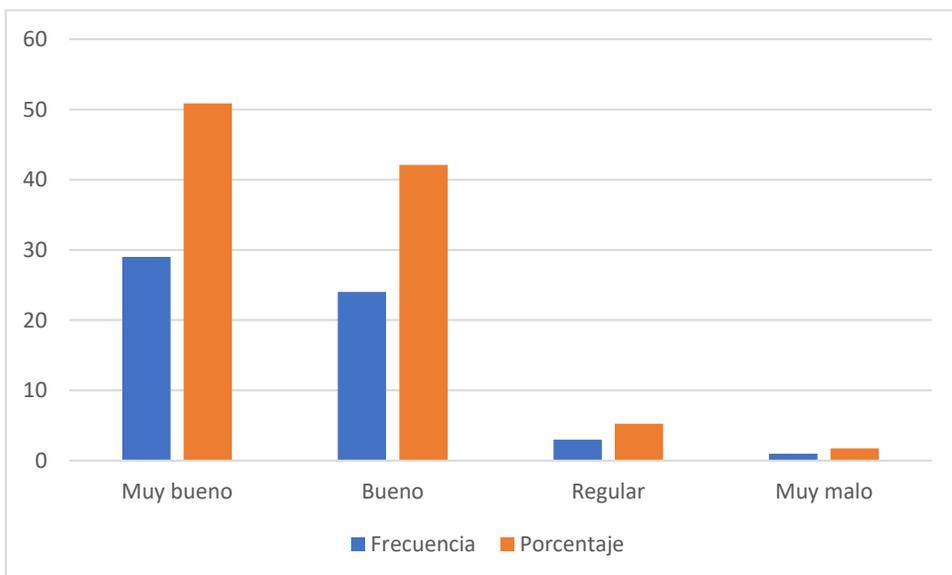
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron que el acceso al mismo es fácil, lo que es positivo para desarrollar los servicios, que se brindan a la comunidad.

LA RECEPCIÓN EN EL BUFETE JURÍDICO ES COORDIAL

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	29	51
Bueno	24	42
Regular	3	5
Muy malo	1	2



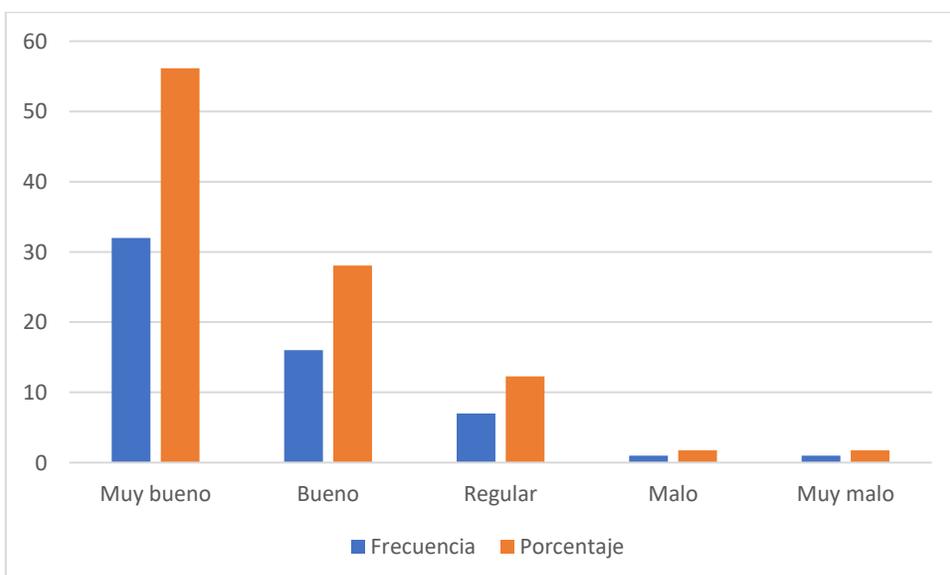
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron, que la recepción por el personal que atiende el mismo es cordial, esta actitud es positiva, porque, esto indica la amabilidad y cortesía con que se atiende a los que solicitan un servicio.

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO IDENTIFICARON CON PRECISIÓN LA ACCIÓN A ENTABLAR EN LA CAUSA

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	56
Bueno	16	28
Regular	7	12
Malo	1	2
Muy malo	1	2



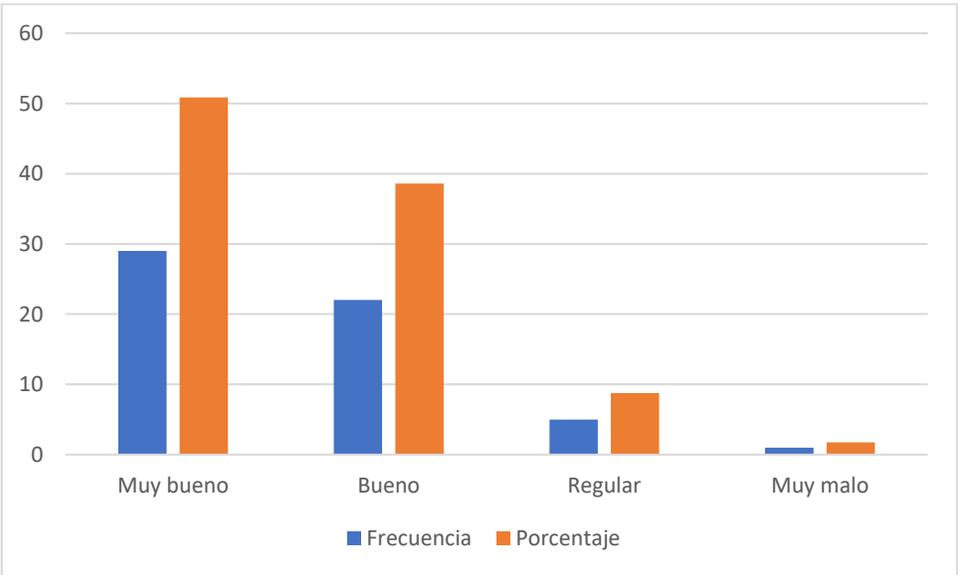
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 96 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron que los abogados identificaron con precisión la acción a ser utilizada en la causa del caso presentado a los mismos, lo que genera confianza a los que están solicitando el servicio.

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO FUERON BELIGERANTES CON LA CAUSA

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	29	51
Bueno	22	39
Regular	5	9
Muy malo	1	2



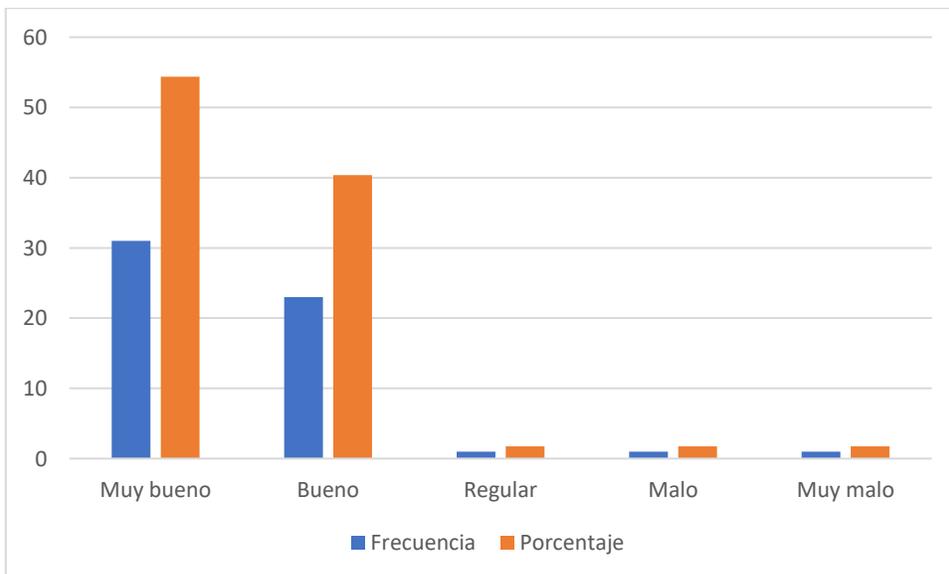
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 96 % de los usuarios del Bufete Jurídico, indicaron, que los abogados fueron beligerantes con la causa que se les presentó, la actitud de estos, genera confianza e indica calidad en el servicio solicitado.

SE EXPLICA DE FORMA CLARA, LOS PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR PARA RESOLVER EL CASO

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	31	54
Bueno	23	40
Regular	1	2
Malo	1	2
Muy malo	1	2



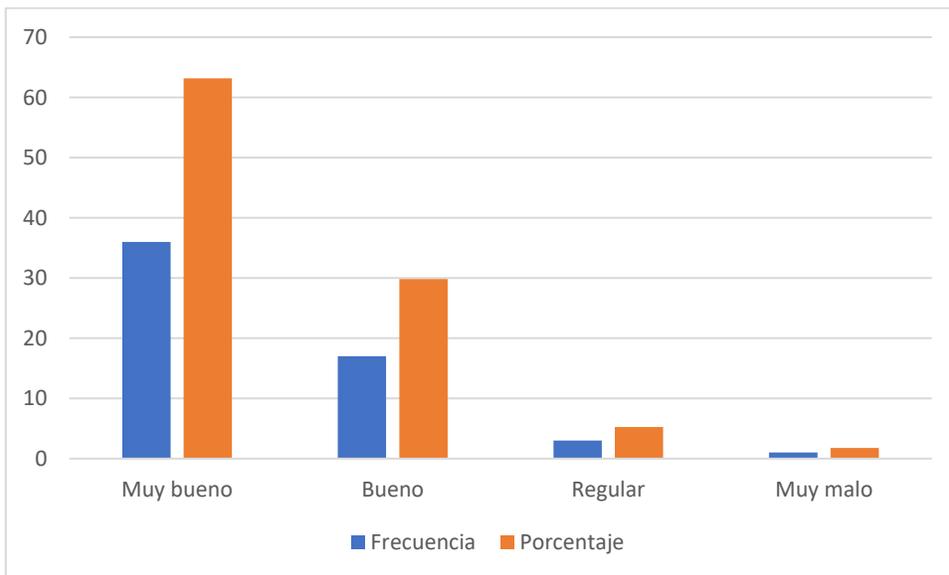
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 96 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron, que los abogados explican con claridad los procedimientos a ejecutarse, para resolver el caso, lo que significa, que le dan a conocer las etapas procesales.

CAPACIDAD Y PROFESIONALISMO PARA RESOLVER EL CASO, POR PARTE DE LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	36	63
Bueno	17	30
Regular	3	5
Muy malo	1	2



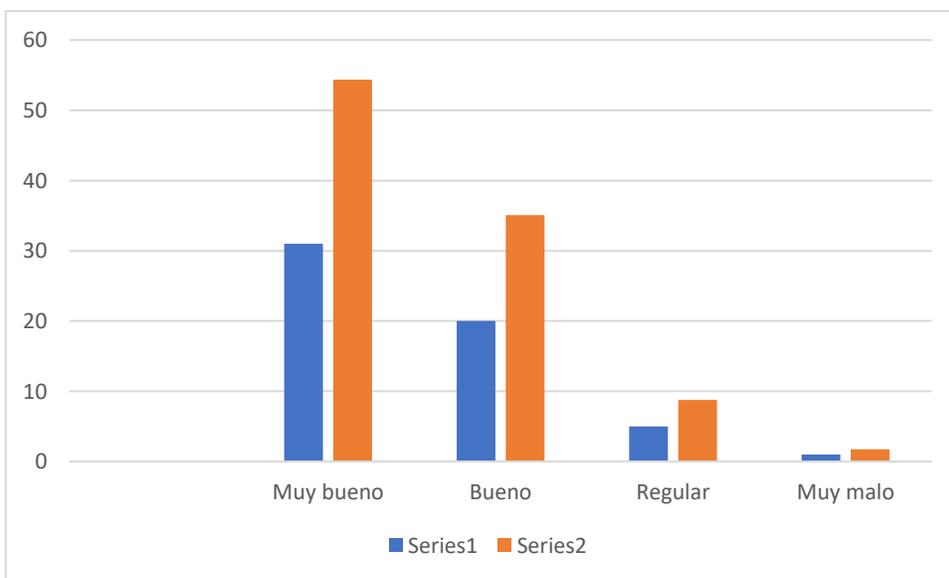
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron la capacidad y profesionalismo, con que actúan los abogados para resolver sus casos, es decir, están capacitados para ejercer el derecho y con ética, lo que permite generar confianza en el solicitante del servicio.

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO DURANTE EL PROCESO ATENDIERON LAS INQUIETUDES SOBRE LA CAUSA

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	31	54
Bueno	20	35
Regular	5	9
Muy malo	1	2



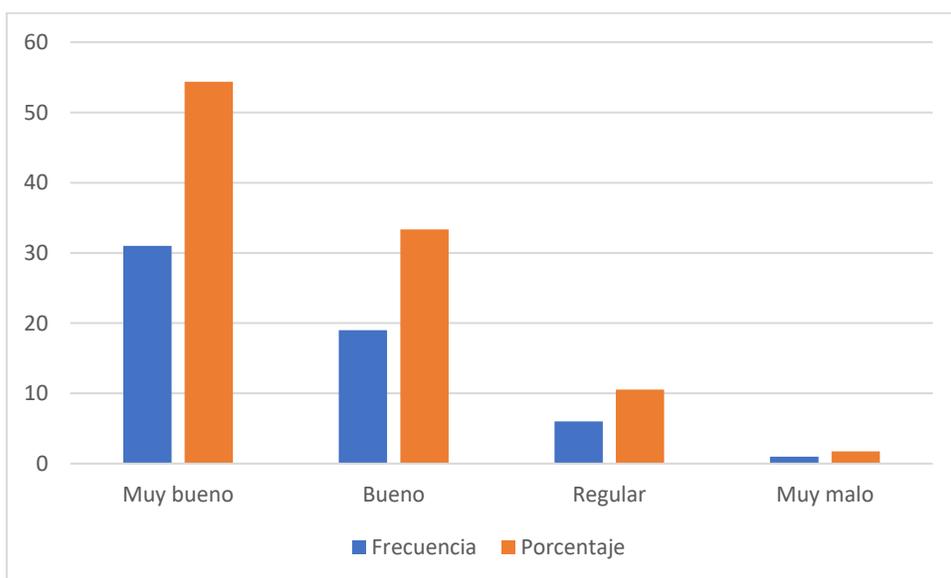
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, expresaron, los abogados atendieron sus inquietudes durante el proceso de su causa, lo que es importante, para la calidad del servicio que prestan los mismos.

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO DURANTE EL PROCESO INFORMARON EL AVANCE DE LA CAUSA

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	31	54
Bueno	19	33
Regular	6	11
Muy malo	1	2



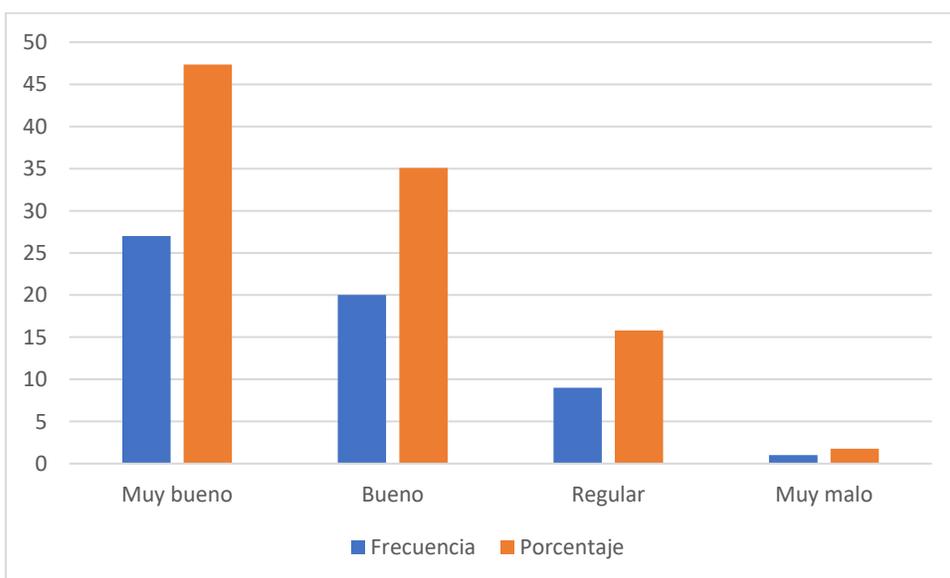
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron, que los abogados informaron el avance de sus causas durante el proceso, lo que fortalece la calidad del servicio, que se les brinda.

EL SERVICIO SOLICITADO SE RESOLVIÓ EN EL TIEMPO ESTIMADO POR LA LEY EN MATERIA

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	27	47
Bueno	20	35
Regular	9	16
Muy malo	1	2



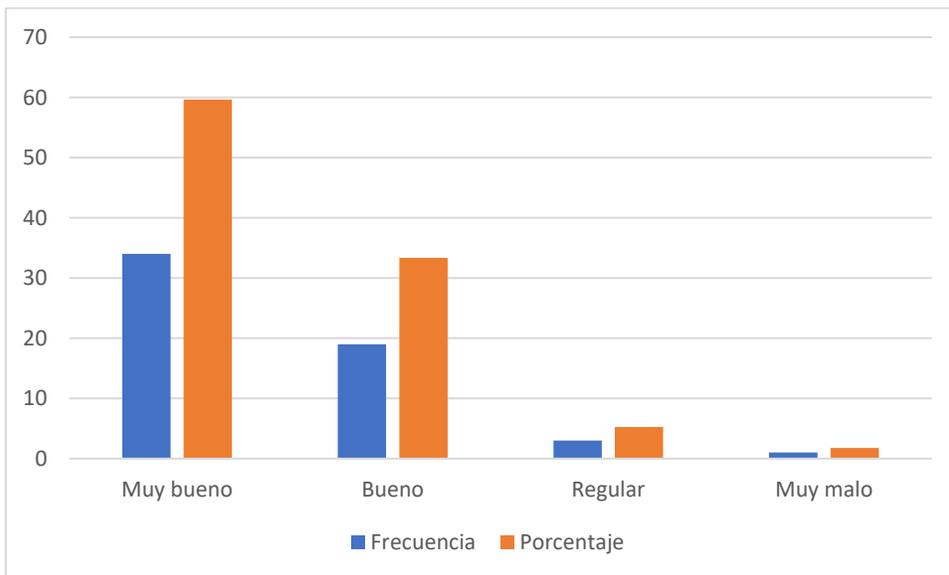
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios del Bufete Jurídico, manifestaron que los abogados resolvieron sus casos en el tiempo establecido por la ley de la materia, esto se traduce en un trabajo eficiente y eficaz, es decir, hay una efectividad en la acción del abogado, por lo tanto, hace visible la calidad del servicio, que se les brinda.

EXISTE SATISFACIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DEL BUFETE JURÍDICO.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	34	60
Bueno	19	33
Regular	3	5
Muy malo	1	2



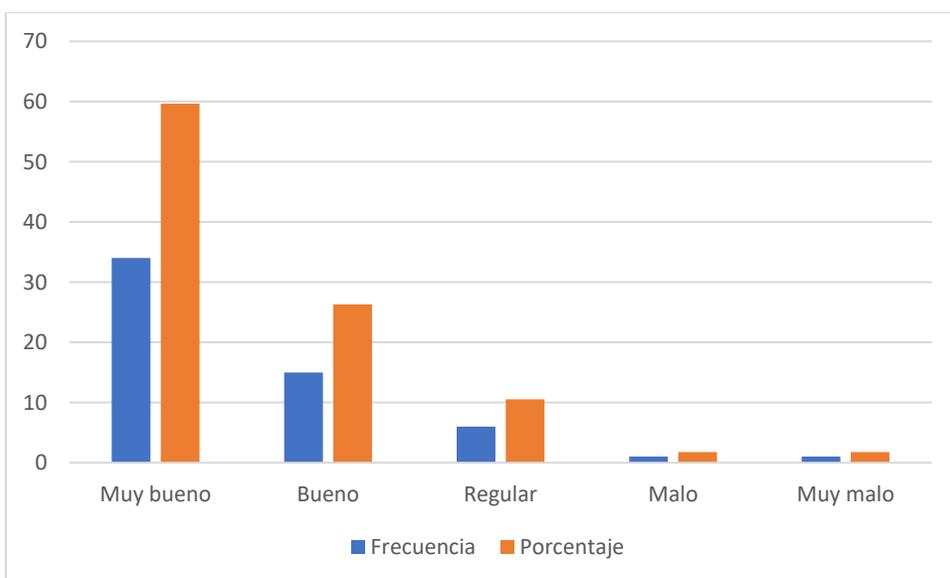
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los usuarios manifestaron, sentirse satisfechos con el servicio que se les prestó el personal que atiende el Bufete Jurídico, es destacar, que este resultado cobra importancia, porque el estudio no sólo pretendió conocer la calidad, sino también la satisfacción de los que solicitan el servicio.

EN OTRA OCASIÓN, VISITARÉ EL BUFETE JURÍDICO PARA SOLICITAR NUEVAMENTE SERVICIOS LEGALES.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	34	60
Bueno	15	26
Regular	6	11
Malo	1	2
Muy malo	1	2



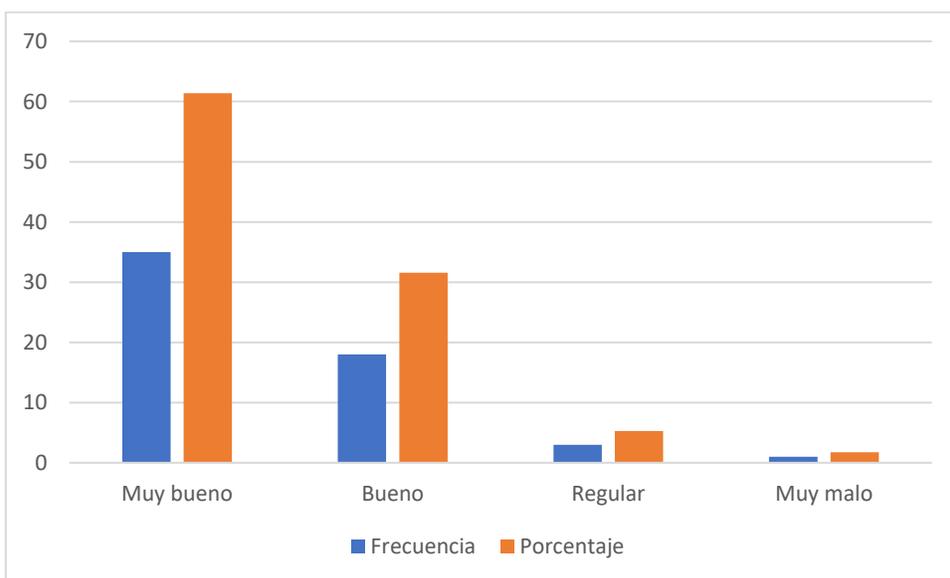
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 96 % de los usuarios, expresaron estar dispuestos a visitar en otra ocasión el Bufete Jurídico, para solicitar nuevamente los servicios legales, se infiere como satisfacción en el servicio brindado y calidad de este.

RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR, PARA QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	35	61
Bueno	18	32
Regular	3	5
Muy malo	1	2



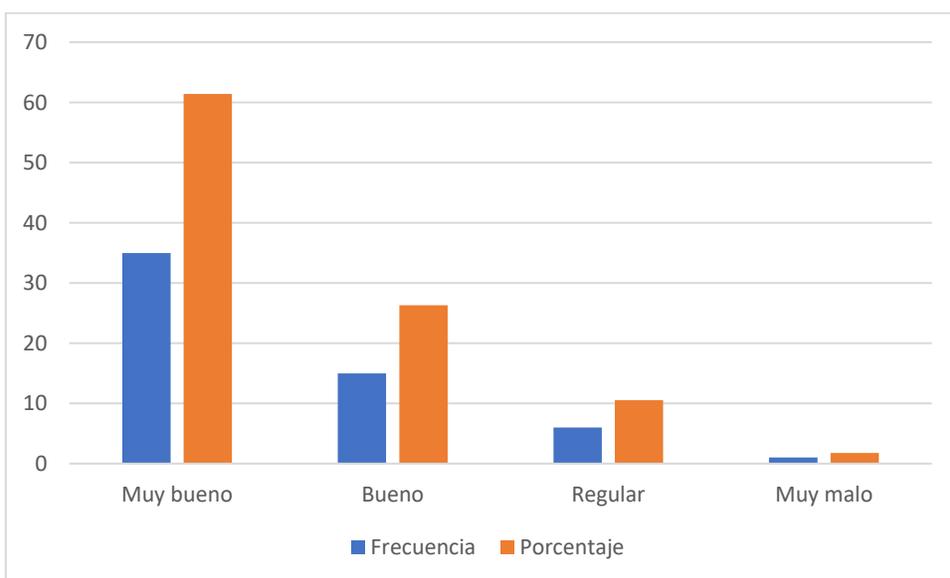
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 96 % de los encuestados, indicaron, que recomendarían a un amigo o familiar, para que soliciten los servicios legales del Bufete Jurídico, de los resultados se infiere, la calidad y satisfacción del servicio recibido por los usuarios.

LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO APOYAN A LAS PERSONAS QUE POSEEN POCOS RECURSOS ECONÓMICOS

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	35	61
Bueno	15	26
Regular	6	11
Muy malo	1	2



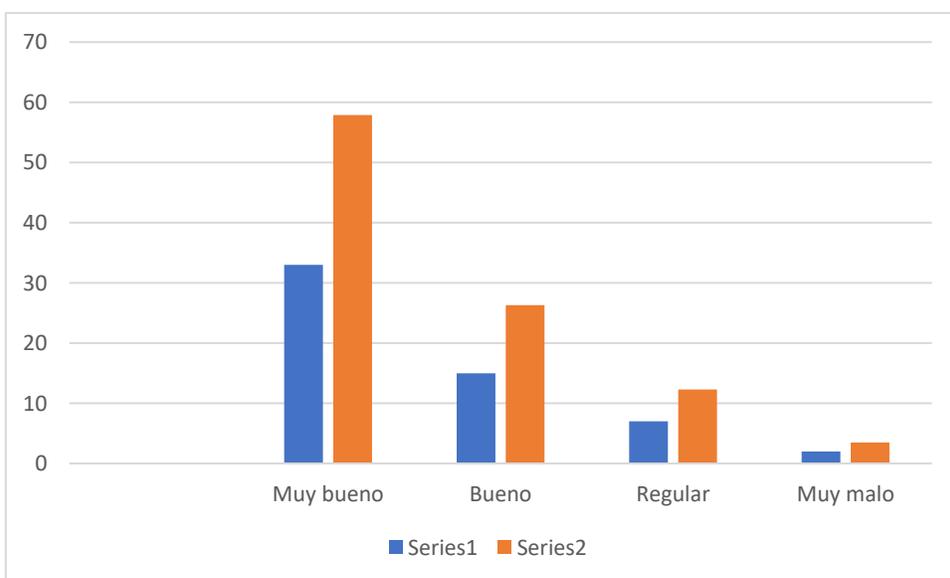
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los encuestados, indicaron que los servicios del Bufete Jurídico apoyan a las personas que poseen pocos recursos económicos. Estos resultados son parte de la labor social de la universidad, cumpliendo lo que expresa en su Misión Institucional.

LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO PERMITE LA EXTENSIÓN DE LA UNIVERSIDAD HACIA LA COMUNIDAD

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	33	58
Bueno	15	26
Regular	7	12
Muy malo	2	4



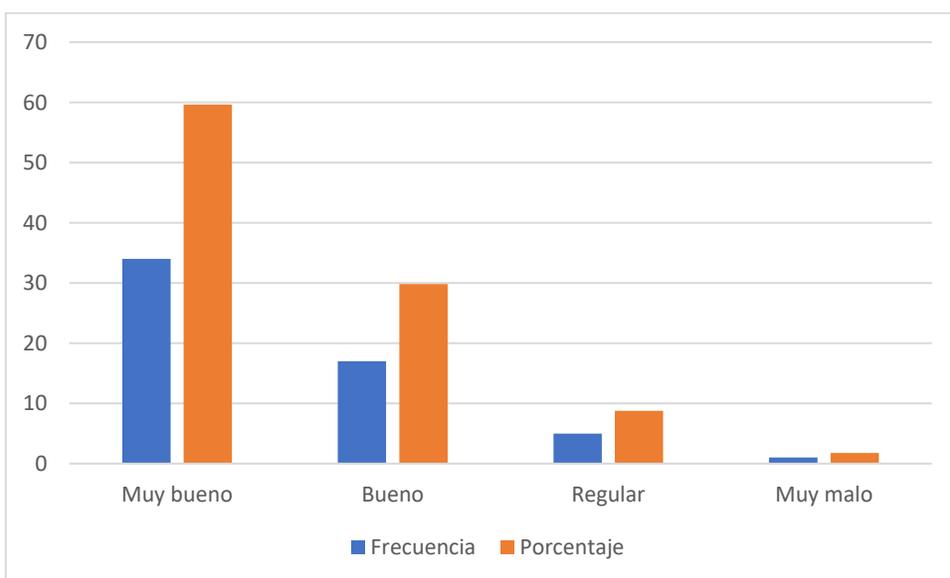
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 96 % de los encuestados, indicaron que los servicios del Bufete Jurídico permiten la extensión de la Universidad hacia la comunidad, de acuerdo con lo expresado por usuarios, la Institución Educativa, llega a la comunidad, como parte de la extensión universitaria.

ES OPORTUNA Y DE CALIDAD LA ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES (ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE DERECHO) EN EL BUFETE JURÍDICO

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	34	60
Bueno	17	30
Regular	5	9
Muy malo	1	2



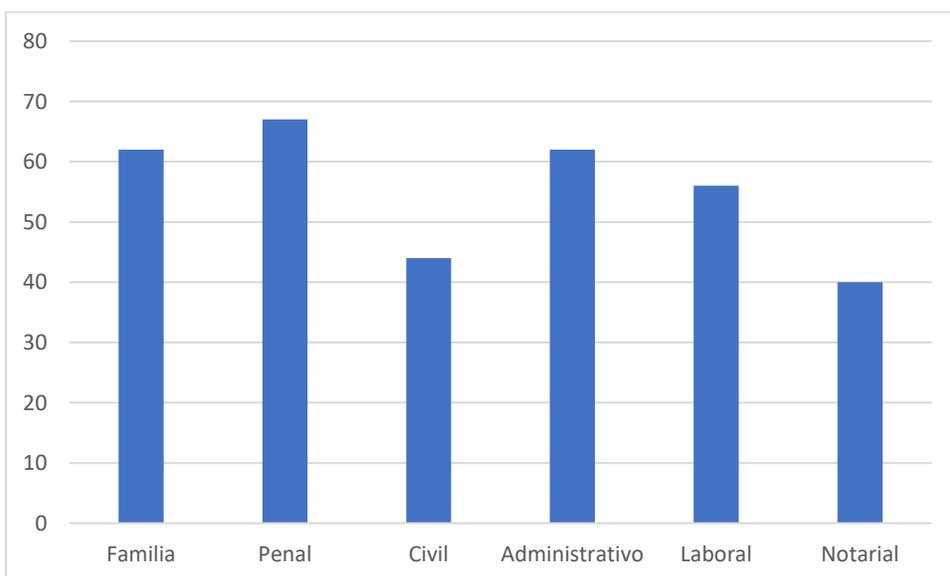
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

EL 98 % de los encuestados, indicaron, que es oportuna y de calidad la atención de los practicantes de la carrera de Derecho. en el Bufete Jurídico, lo que es de destacar, porque este permite iniciar las prácticas profesionales futuros abogados, de esta manera acumular experiencia.

LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM, POR LAS MUJERES

	Frecuencia	Porcentaje
Familia	13/21	62
Penal	2/3	67
Civil	4/9	44
Administrativo	7/10	62
Laboral	5/9	56
Notarial	2/5	40



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Bufete Jurídico.

Análisis de la información.

El 54% de los usuarios que solicitaron los servicios del Bufete Jurídico, pertenecían al sexo femenino, se infiere, como equidad de género, hay que destacar que las beneficiarias presentaron casos de familia 62%, administrativo 70%, penal 67 %, laboral 56 %, civil 44% y notarial 40%, lo que se traduce en el empoderamiento de la mujer.

V. CONCLUSIONES

En este estudio se valoró la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021,

La investigación se orientó a dos variables: calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, que solicitaron servicios en el Bufete Jurídico de la Escuela de Derecho de Universidad de las Américas, soportado en las siguientes hipótesis:

- Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.
- Existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género.

De acuerdo con los resultados y análisis de estos, existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021.

Lo anterior se fundamenta, en que los usuarios manifestaron que los abogados explican con claridad los procedimientos a ejecutarse, para resolver el caso presentado, destacando la capacidad y profesionalismo con que actúan en su labor. También agregaron que atendieron sus inquietudes durante el proceso e informaron el avance de las causas y las resolvieron en el tiempo establecido por la ley de la materia, por ello, estaban satisfechos con la calidad de los servicios prestados por el personal que atiende el Bufete Jurídico.

Por otro lado, de acuerdo con los resultados y el análisis de estos, existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, de acuerdo con el género.

El 54% de los usuarios que solicitaron los servicios del Bufete Jurídico pertenecían al sexo femenino, se infiere como equidad de género, hay que destacar que las beneficiarias presentaron casos de: familia 62%, administrativo 70%, penal 67 %, laboral 56 %, civil 44% y notarial 40%, lo que se traduce en su empoderamiento.

Es destacar, que la edad promedio de los participantes en el estudio es de 31 años, igual que la moda y el 75% de los usuarios estuvo en el rango de 19 a 31 años, lo que nos indica, que la población que utilizó los servicios del Bufete Jurídico es joven.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados y análisis de estos, referente la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico, en el periodo 2018-2021, se recomienda:

- Mantener la calidad de los servicios, para la satisfacción de los usuarios del Bufete Jurídico.
- Integrar a más estudiantes al Bufete Jurídico, de acuerdo con su Reglamento.
- Mejorar la infraestructura del Bufete Jurídico.
- Mantener la equidad de género en los casos que atiende el Bufete Jurídico.
- Mantener la información anual de los casos atendido, en tiempo y forma.

REFERENCIAS

Alpízar, A., y Hernández, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías, 2015*. (Tesis de licenciatura). Centro Universitario UAEM Temascaltepec.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/62621>

Arévalo, M., Cambal., N., y Aranque, V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *Revista investigación operacional*, 425. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>

Calo, M. (2019). *Las Clínicas Jurídicas como método de aprendizaje y como servicio social*. (Licenciatura en Derecho). Universidad de Cádiz, España
<https://rodin.uca.es/handle/10498/21591.pdf>

Colchado, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo del Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68898pdf>

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64-80.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_arttext
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18 (3), 381-398.
<https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/2497>
- García, J. (2021). Aportes del bufete jurídico Roberto González UNAN-Managua en la defensa de los derechos fundamentales. *Revista Compromiso Social*, 1(1), 67–72. <https://doi.org/10.5377/recoso.v1i1.13537> (Original work published 30 de junio de 2019)
- García, J., Cepeda, G., y Ruíz, M. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de psicología del deporte*, 21 (2), 309-319.
<https://www.redalyc.org/pdf/2351/235126897011.pdf>
- Gonzales, I. (2022). Competencias laborales y calidad de servicios en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021 (Tesis Doctoral). Universidad César Vallejo del Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92728>
- Hernández, P., Lugo, J., y Ordoñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6 (4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/234>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing (11ra. Ed.).
PEARSON EDUCACIÓN.

Londoño, B. (2016). Los cambios que requieren las clínicas jurídicas iberoamericanas. Estudio de caso en seis países de la región. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 49 (146), 119-48.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S00416332016000200119&script=sci_abstract&tlng=pt

López, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote - 2018. 2020 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo del Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34962pdf>

Martínez, L. (2021). Contribuciones de la clínica socio-jurídica de interés público en la formación integral de los estudiantes del programa de derecho de la Universidad de Caldas entre los años 2013 y 2021.
http://repositorio.ucaldas.edu.co/bitstream/handle/ucaldas/17350/LauraMarcela_MartinezMejia_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, M., Tristán, D., Flores, D., y Peñaloza, M. (2022). Percepción del servicio público, evaluación para mejora del servidor municipal en SLP 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (6), 9410-9434. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4077

Mejías, A., y Manrique-, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32 (1), 43-47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Murillo, Á. (2018). Funcionamiento operativo y jurídico del bufete jurídico gratuito de la Universidad de Sonora. <http://repositorioinstitucional.unison.mx/handle/20.500.12984/1479pdf>

Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [12 agosto del 2023].

Sanguesa, M., Dueñas, R., y Izarbe, L. (2019). Teoría y práctica de la calidad. 2^a edición revisada y actualizada. Ediciones Paraninfo, SA. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=TEORIA+Y+PRACTICA+SANGUEA&btnG=

Torres, M., y Vásquez, C. (2010). La calidad: evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones En Ciencias Y Tecnología*, 4(2), 25-32. Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/pcyt/article/view/1084>

Torrez, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 7 (10), 2112-2132.

Universidad de las Américas (ULAM). (2020). *Plan Estratégico Institucional*. Managua: autor.

Universidad de Las Américas, (ULAM). (2016). *Política de Investigación Científica*. Managua: autor.

Universidad de Las Américas, (ULAM). (2017). *Reglamento de Prácticas Profesionales y del Bufete Jurídico*. Managua: autor.

Universidad de Las Américas, (ULAM). (2020). *Plan Estratégico Institucional 2020-2024*. Managua: autor.

Universidad de Las Américas, (ULAM). (2022). *Líneas de Investigación*. Managua: autor.

Universidad de Las Américas, (ULAM). (2022). *Plan Operativa Anual*. Managua: autor.

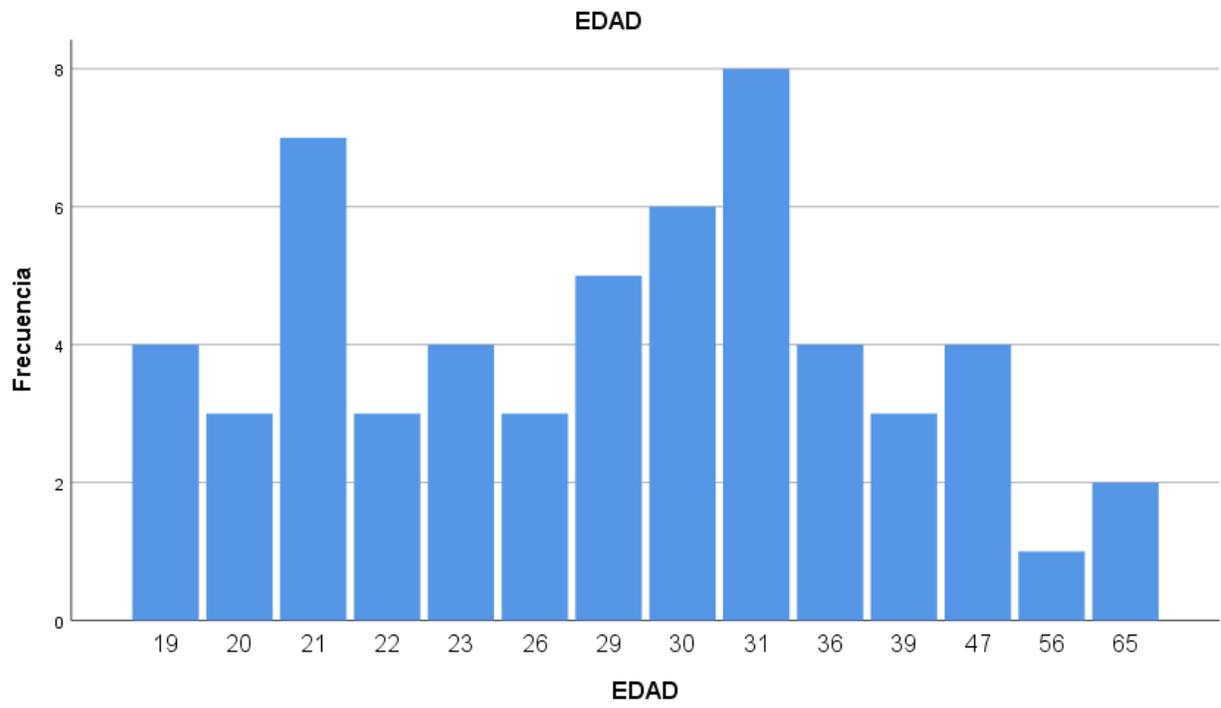
Velarde, C., Medina, D., De La Cruz, A. D., y Apaza, E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>

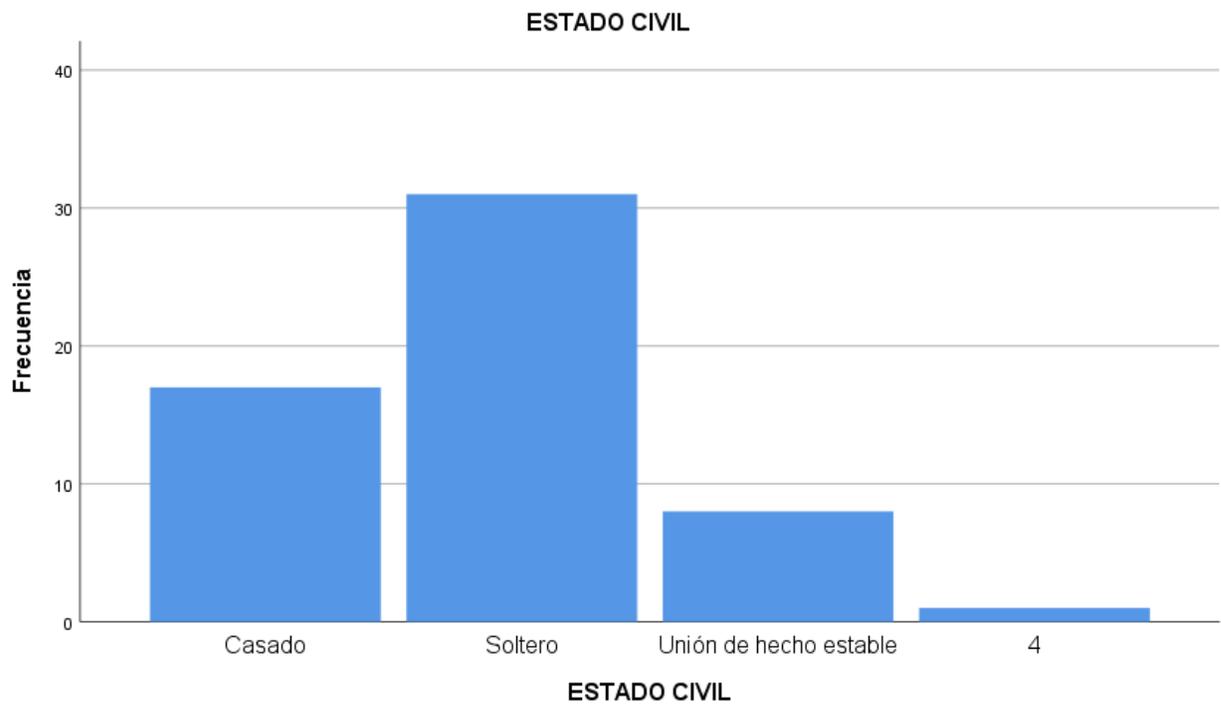
Yáñez M. (2019). Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el Cetpro Gran Chimú, Trujillo 2019. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43844>

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, [S.l.]*, v. 7, n. 18, p. 46 - 65, abr. 2018. ISSN 2007-5278. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268pdf>

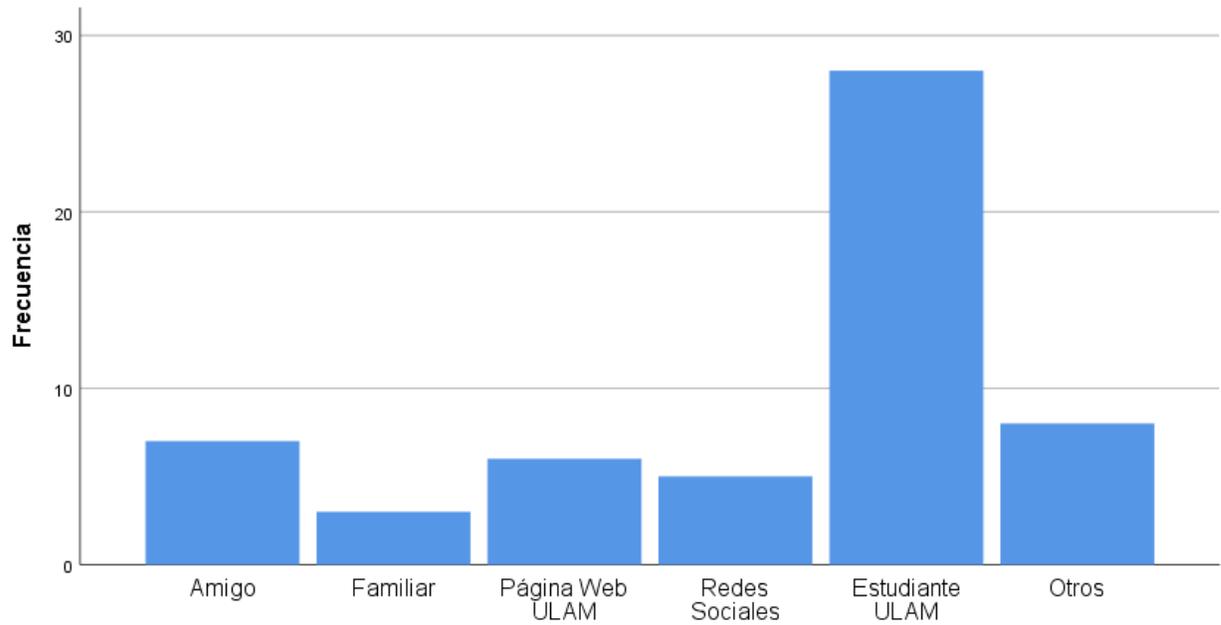
ANEXOS

Tablas



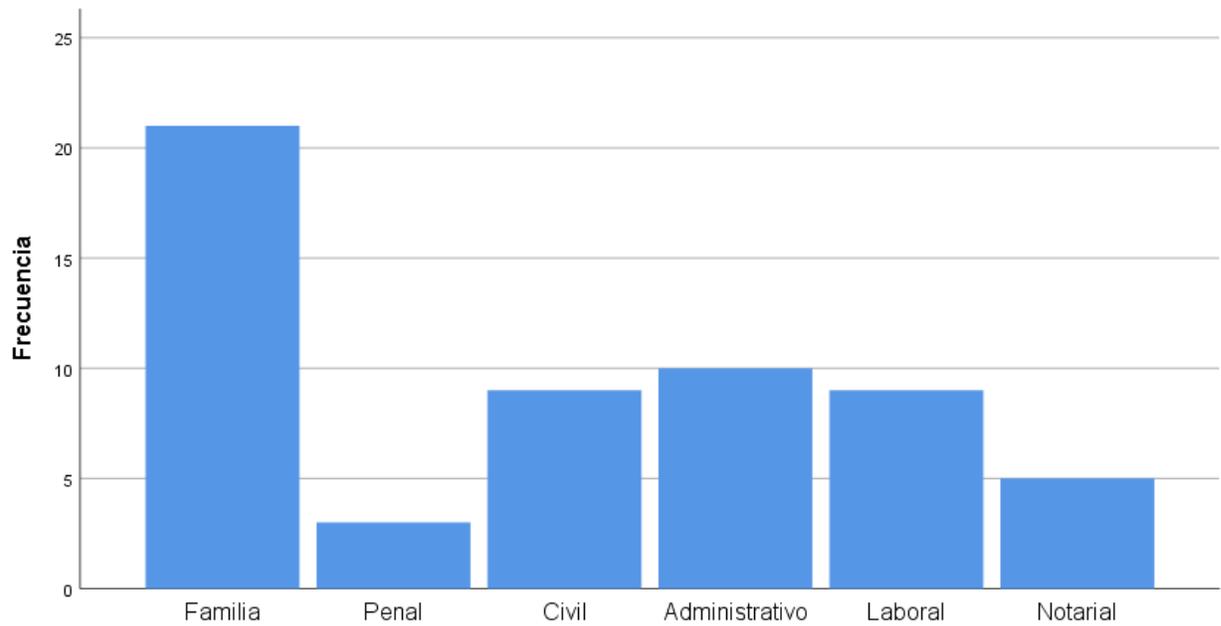


CONOCÍ EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM POR:



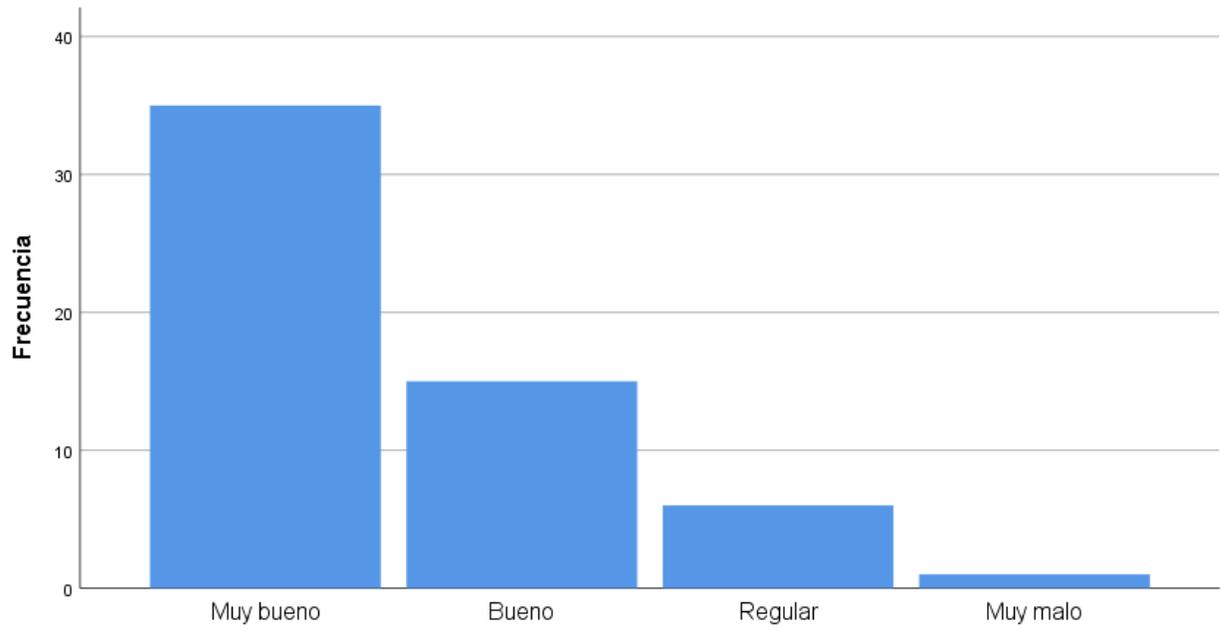
CONOCÍ EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM POR:

SERVICIOS SOLICITADOS EN EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM



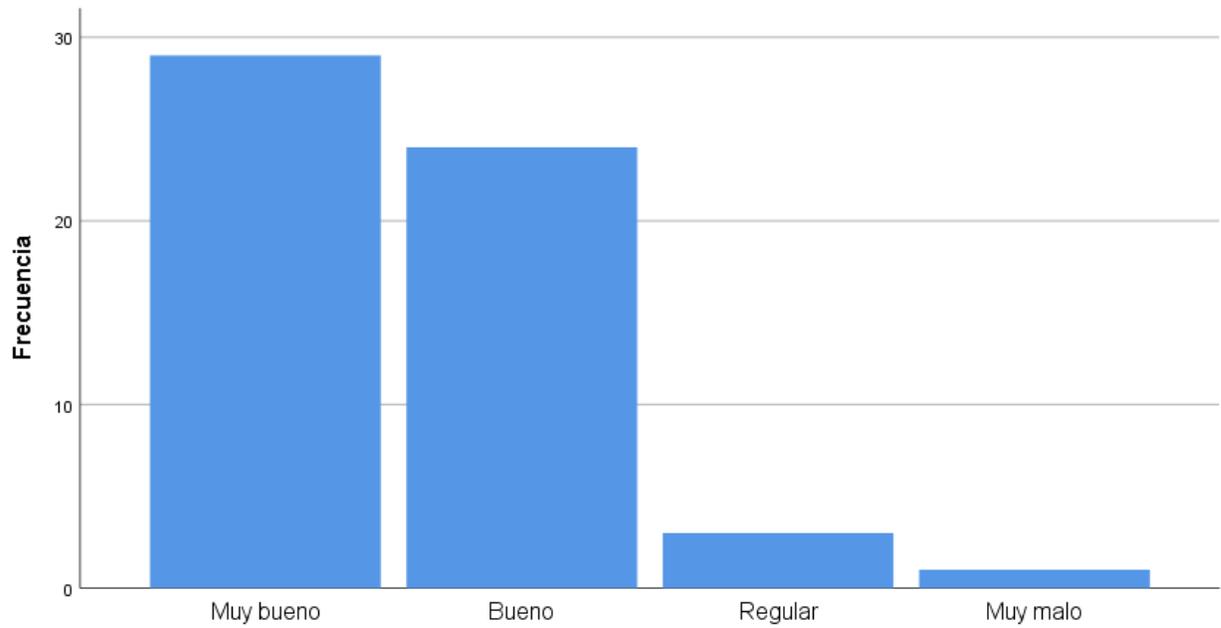
SERVICIOS SOLICITADOS EN EL BUFETE JURÍDICO DE LA ULAM

EL ACCESO DEL BUFETE JURÍDICO ES FÁCIL



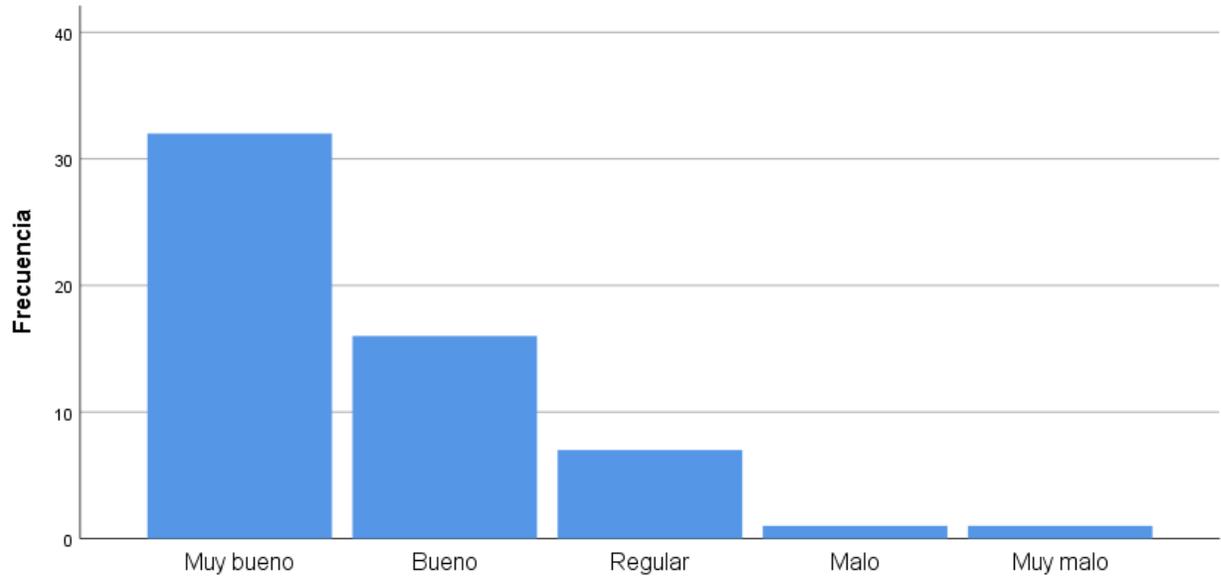
EL ACCESO DEL BUFETE JURÍDICO ES FÁCIL

LA RECEPCIÓN EN EL BUFETE JURÍDICO ES CORDIAL



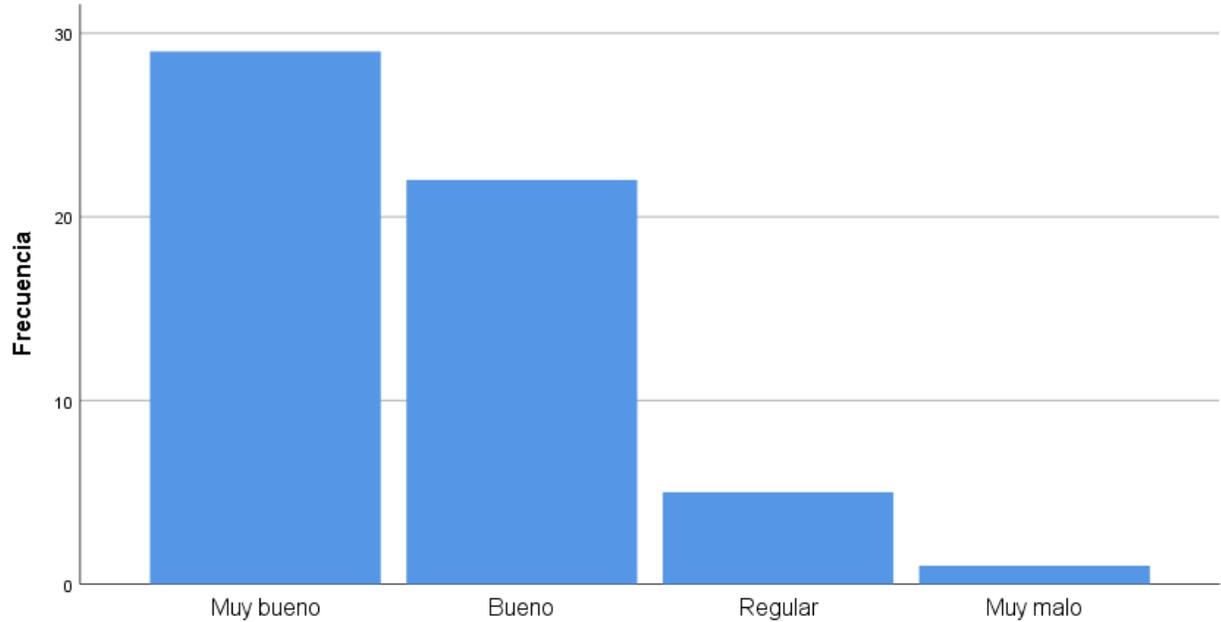
LA RECEPCIÓN EN EL BUFETE JURÍDICO ES CORDIAL

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO IDENTIFICARON CON PRECISIÓN LA ACCIÓN A ENTABLAR EN LA CAUSA



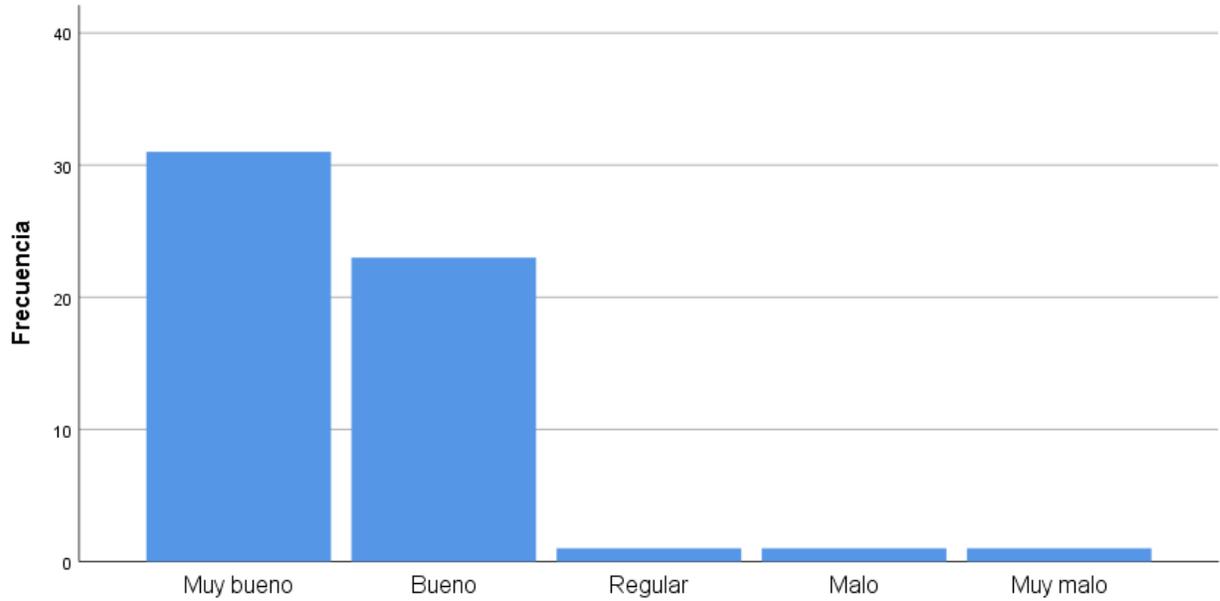
LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO IDENTIFICARON CON PRECISIÓN LA ACCIÓN A ENTABLAR EN LA CAUSA

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO FUERON BELIGARANTE CON LA CAUSA



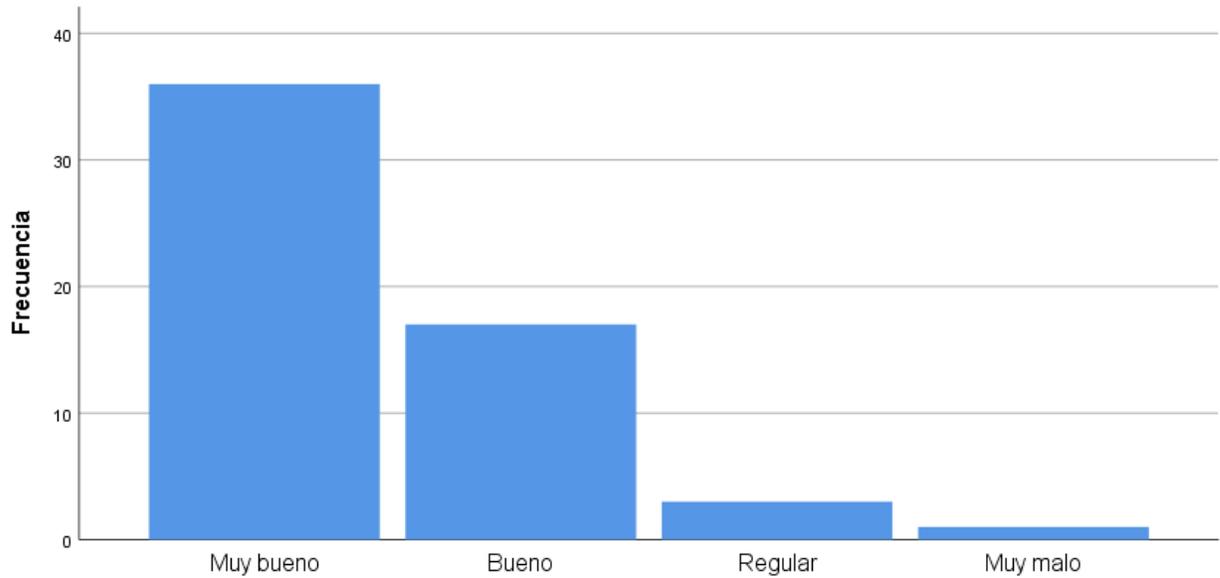
LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO FUERON BELIGARANTE CON LA CAUSA

SE EXPLICA DE FORMA CLARA, LOS PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR PARA RESOLVER EL CASO



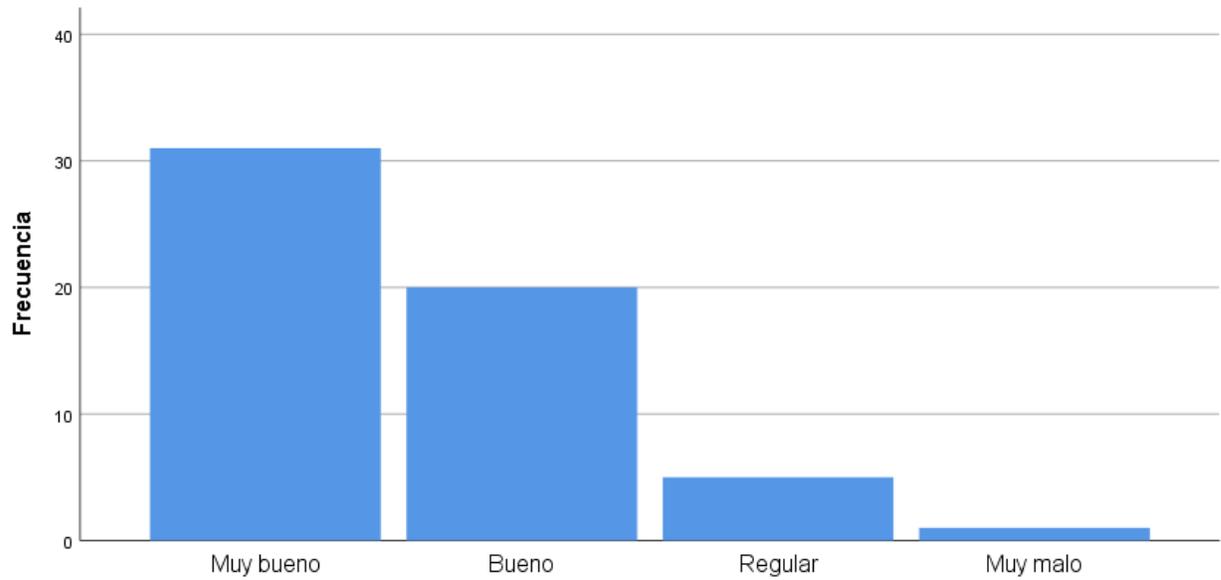
SE EXPLICA DE FORMA CLARA, LOS PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR PARA RESOLVER EL CASO

CAPACIDAD Y PROFESIONALISMO PARA RESOLVER EL CASO, POR PARTE DE LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO



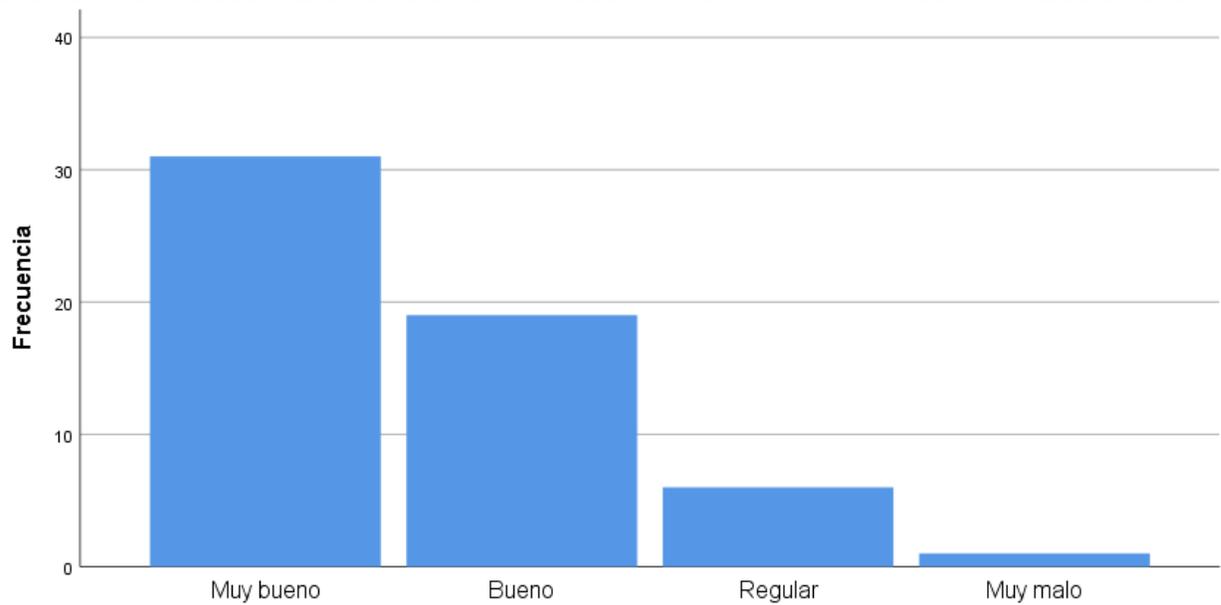
CAPACIDAD Y PROFESIONALISMO PARA RESOLVER EL CASO, POR PARTE DE LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO DURANTE EL PROCESO ATENDIERON LAS INQUIETUDES SOBRE LA CAUSA



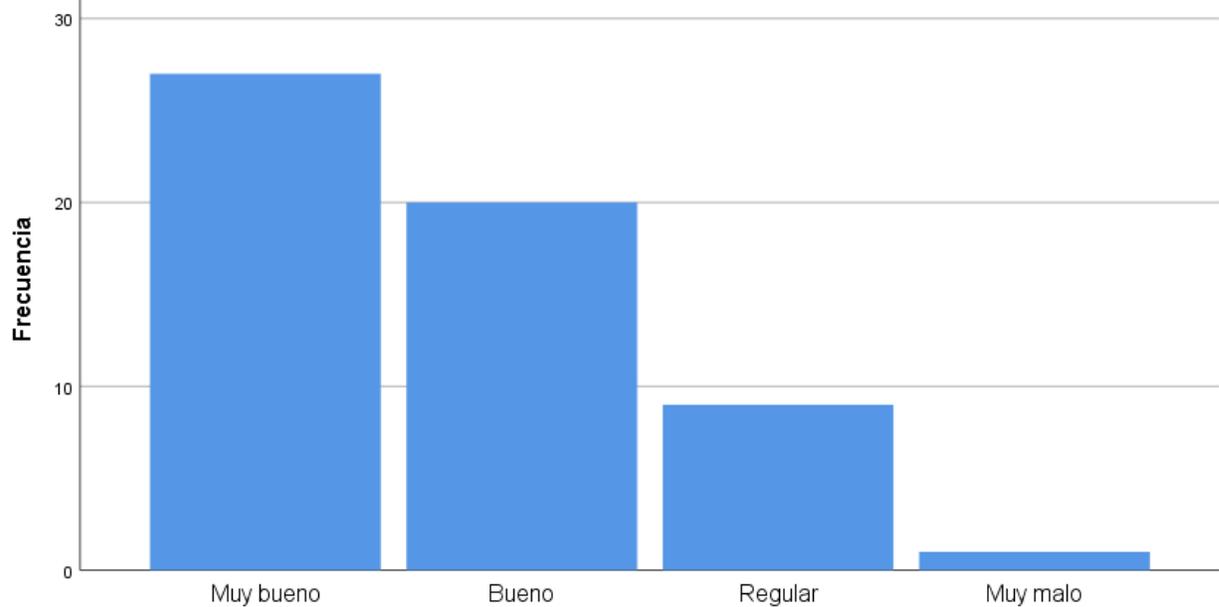
LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO DURANTE EL PROCESO ATENDIERON LAS INQUIETUDES SOBRE LA CAUSA

LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO DURANTE EL PROCESO INFORMARON EL AVANCE DE LA CAUSA



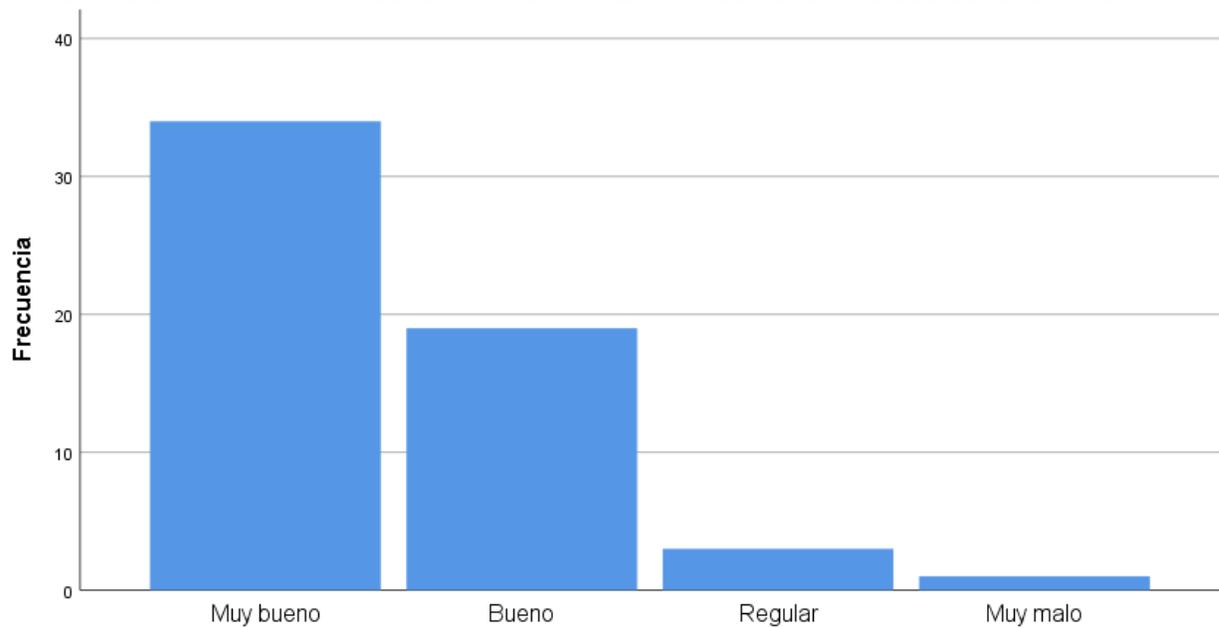
LOS ABOGADOS DEL BUFETE JURÍDICO DURANTE EL PROCESO INFORMARON EL AVANCE DE LA CAUSA

EL SERVICIO SOLICITADO SE RESOLVIÓ EN EL TIEMPO ESTIMADO POR LA LEY EN MATERIA



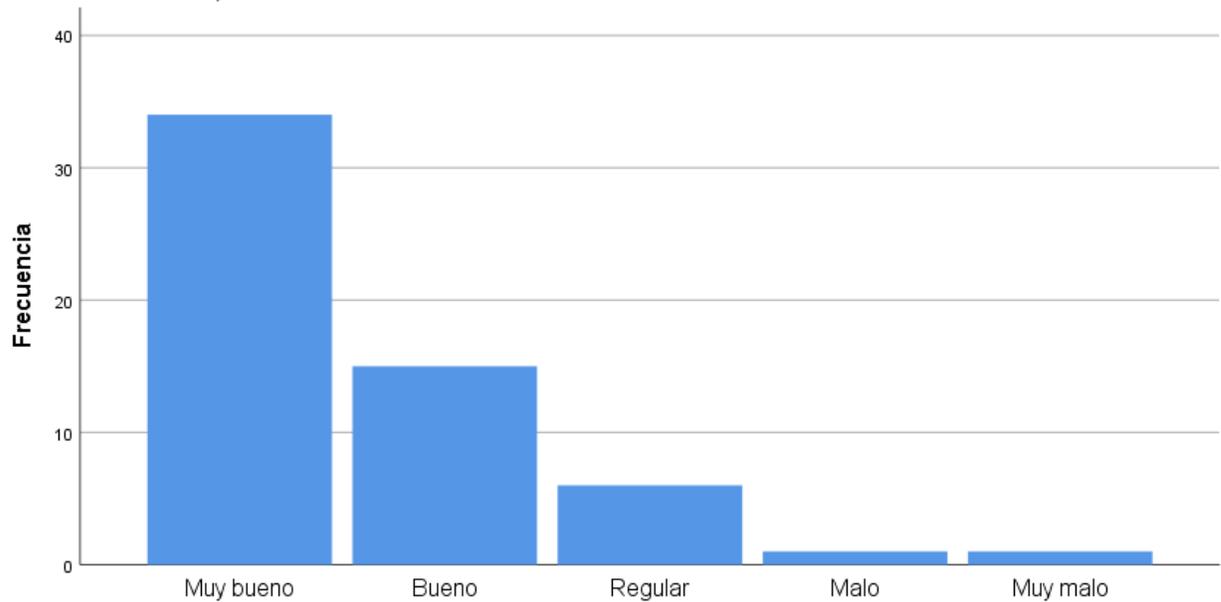
EL SERVICIO SOLICITADO SE RESOLVIÓ EN EL TIEMPO ESTIMADO POR LA LEY EN MATERIA

EXISTE SATISFACIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DEL BUFETE JURÍDICO



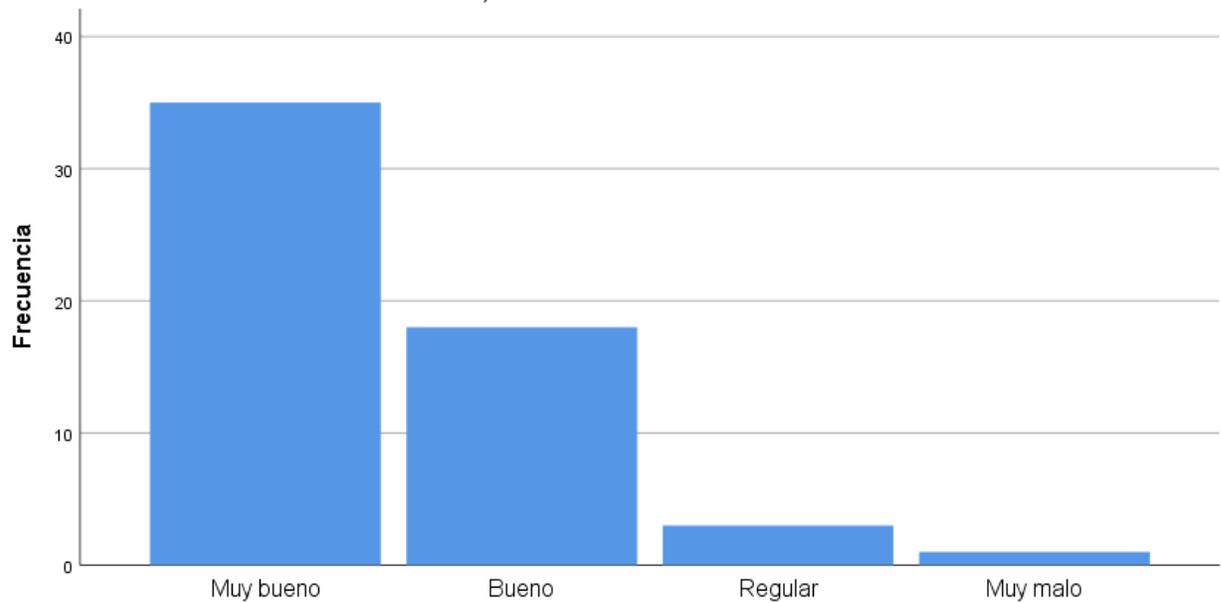
EXISTE SATISFACIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DEL BUFETE JURÍDICO

EN OTRA OCASIÓN, VISITARÉ EL BUFETE JURÍDICO PARA SOLICITAR NUEVAMENTE SERVICIOS LEGALES



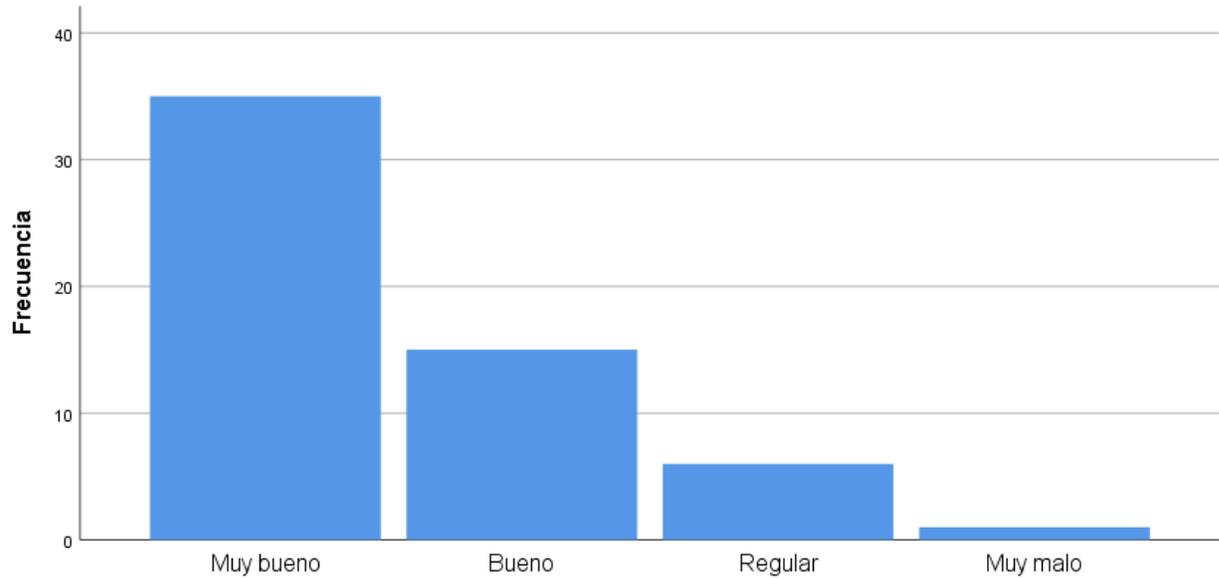
EN OTRA OCASIÓN, VISITARÉ EL BUFETE JURÍDICO PARA SOLICITAR NUEVAMENTE SERVICIOS LEGALES

RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR, PARA QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO



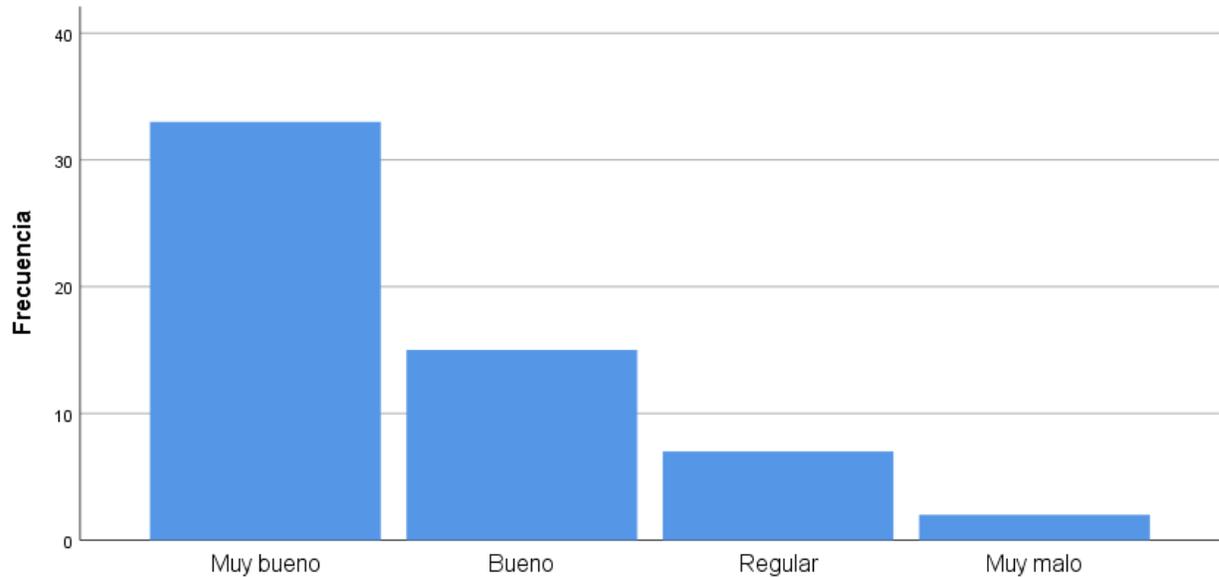
RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR, PARA QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO

LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO APOYAN A LAS PERSONAS QUE POSEEN POCOS RECURSOS ECONÓMICOS



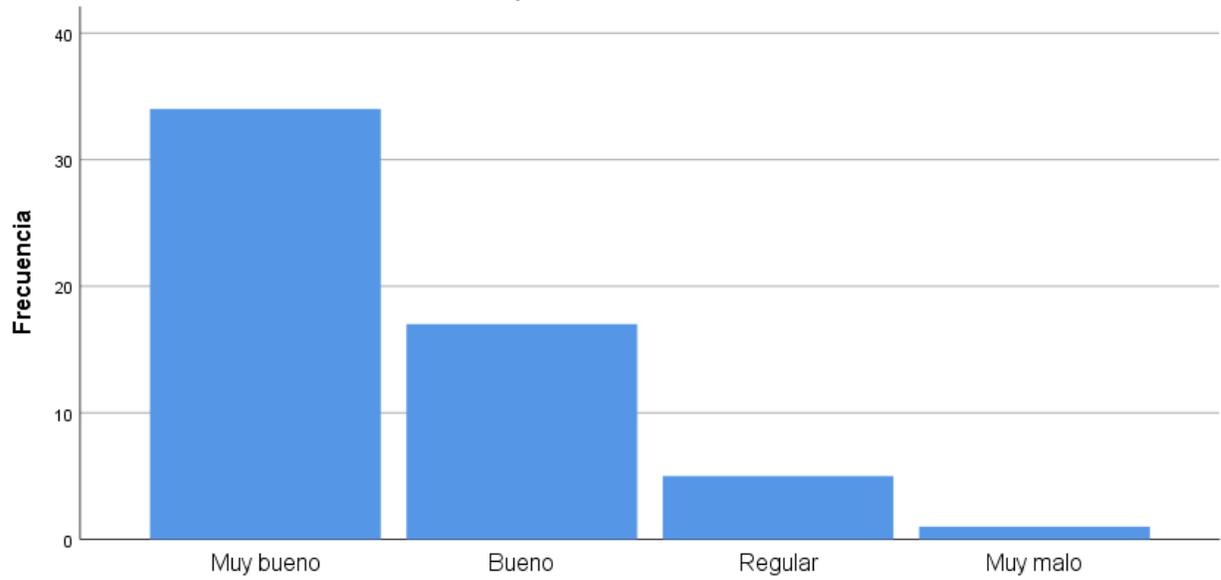
LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO APOYAN A LAS PERSONAS QUE POSEEN POCOS RECURSOS ECONÓMICOS

LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO PERMITE LA EXTENSIÓN DE LA UNIVERSIDAD HACIA LA COMUNIDAD



LOS SERVICIOS DEL BUFETE JURÍDICO PERMITE LA EXTENSIÓN DE LA UNIVERSIDAD HACIA LA COMUNIDAD

ES OPORTUNA Y DE CALIDAD LA ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES(ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE DERECHO) EN EL BUFETE JURIDICO



ES OPORTUNA Y DE CALIDAD LA ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES(ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE DERECHO) EN EL BUFETE JURIDICO

