



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tema:

**ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE CLÍNICA JURÍDICA DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES**

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas, Mención Planeación

Línea de Investigación: Análisis para el Mejoramiento de Procesos

Autor:

ING. TANIA YANELA FALCONES ESTRADA

Asesor:

MGT. ALEXANDRA BAUTISTA SEGOVIA

Esmeraldas - Ecuador

Enero del 2016

i

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE EN ESMERALDAS**

HOJA DE APROBACIÓN

TEMA:

**ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE CLÍNICA JURÍDICA DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES**

Autora: Ing. Tania Yanela Falcones Estrada

Mgt. Alexandra Bautista S. f. _____
ASESOR DE TESIS

Mgt. Mercedes Sarrade P. f. _____
LECTOR 1

Mgt. Paola Samaniego García f. _____
LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade P. f. _____
COORDINADORA DE POSGRADO

Ing. Maritza Demera f. _____
SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Tania Yanela Falcones Estrada, portadora de la cédula de ciudadanía N° 0802593566 declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, previo a obtener el título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Planeación, son auténticos y veraces.

Por lo cual, declaro que los datos recopilados, la información generada y los resultados obtenidos son propios del trabajo realizado, producto de la investigación.

Así como también declaro que la redacción de este documento es de mi absoluta responsabilidad.

Tania Yanela Falcones Estrada
C.I 080259356-6

CERTIFICACIÓN

Yo, Alexandra Bautista Segovia, en calidad de Directora de Tesis, cuyo título es ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE CLÍNICA JURÍDICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES, certifico que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de la Tesis.

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

El contenido de la presente investigación es el producto de gran constancia, esfuerzo y sacrificio, conjuntamente con ayuda de muchas personas que con su paciencia han sabido compartir sus conocimientos.

Les agradezco a Dios, a mis padres Juan Falcones y Chanela Estrada por todo su apoyo incondicional, a mis hermanos Jairo, Patricia, Sabrina mi sobrina Linda, y a mis hijos quienes han tenido que aguantarme y sacrificarse.

Al Coordinador de la Clínica Jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres Ab. Silvio Mila por abrirme las puertas del consultorio y proveerme de la información y de sus conocimientos, que sirvieron de punto de partida de presente investigación, un profundo agradecimiento a mi estimada compañera Karen Simisterra por transmitirme sus conocimientos con mucha paciencia.

A los docentes por nutrirme de sus conocimientos en particular a la Econ. Alexandra Bautista por todo su apoyo y paciencia.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi mamá Chanela Estrada, mi papá Tarquino Falcones, mis hijos Joan y Brunito, a mi sobrina Linda y a mis hermanos Jairo, Patricia, Sabrina, quienes fueron un apoyo incondicional durante el tiempo que escribía esta tesis y me bendicen siempre.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional, para la realización de esta tesis de maestría en MBA.

TÍTULO

Plan Estratégico para el Programa de clínica jurídica de la Universidad
Técnica Luis Vargas Torres

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con el propósito de contribuir al mejoramiento de los servicios legales gratuitos que ofrece la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, mediante un análisis situacional del centro.

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo en algunas fases, en la primera fase se procedió a realizar entrevistas a trabajadores, y encuestas a usuarios cuyo resultado permitieron realizar un análisis FODA; donde se pudo determinar y evidenciar falencias en los procesos, basados en la información obtenida de esta primera etapa se propone implementar estrategias, líneas de acción e indicadores de gestión que permitan alcanzar sus objetivos.

Así mismo se realizó levantamiento de información de los procesos, se diseñó diagramas de flujos lo que permitirá conocer a detalle cada una de las actividades que intervienen en los procesos jurídicos que ofrece la clínica.

Cabe mencionar que el servicio de asesoría legal gratuita que ofrece la clínica jurídica, facilita el acceso a la justicia de los grupos menos favorecidos de la población, contribuyendo de manera significativa al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

PALABRAS CLAVE

Plan Estratégico, Clínica Jurídica, Procesos Jurídicos, Población Vulnerable, Servicio Gratuito, Justicia Social

TITLE

Strategic Plan for Legal Clinic Program Technical University Luis Vargas
Torres

ABSTRACT

This research was conducted with the purpose of contributing to the improvement of free legal services offered by the legal clinic at the Technical University Luis Vargas Torres, through a situational analysis center.

The development of this research was carried out in some phases, the first phase we proceeded to conduct interviews with worker, and user surveys whose results allowed for a SWOT analysis; where it was determined and highlight weaknesses in the processes, based on the information obtained from this first stage it is proposed to implement strategies, lines of action and management indicators that achieve their objectives.

Likewise information gathering process was conducted, flowcharts which will reveal in detail each of the activities involved in legal proceedings that provides the clinic was designed.

It is worth mentioning that the free legal advice service offered by the legal clinic, facilitates access to justice for disadvantaged groups of the population to contribute significantly to improving the quality of life of citizens so.

KEYWORDS

Strategic Plan, Legal Clinic, Legal Proceedings, Vulnerable Population free Service, Social Justice.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
TÍTULO	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
PALABRAS CLAVE	9
TITLE	10
ABSTRACT.....	11
KEYWORDS.....	12
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	13
ÍNDICE DE TABLAS	15
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....	16
CAPÍTULO 1	17
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	17
1.1. Justificación	17
1.2. Marco teórico.....	18
1.2.1. Fundamentación teórico conceptual.....	18
1.2.1.1. Planificación estratégica	18
1.2.1.2. Análisis del entorno.....	18
1.2.2. Fundamentación legal.....	20
1.2.3. Revisión de estudios previos.....	23
1.3. Objetivo.....	24
1.3.1. Objetivo General.....	24
1.3.2. Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO 2.....	25
Metodología	25
2.1. Método de investigación	25

2.1.1. Investigación no experimental.....	25
2.2. Universo y muestra.....	25
2.3. Instrumentos.....	27
CAPÍTULO 3.....	28
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	28
3.1. Descripción de la muestra.....	28
3.2. Análisis y descripción de los resultados.....	29
3.3. Diagnóstico situacional.....	42
3.4. Matriz de Factores Internos MFI.....	43
3.5. Matriz de Factores Externos MFE.....	46
3.6. Procesos organizacionales de la clínica jurídica.....	51
3.6.1. Diagrama de procesos de la clínica jurídica.....	51
CAPÍTULO 4.....	65
DISCUSIÓN.....	65
CAPÍTULO 5.....	67
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
7. REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
8. ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra.....	26
Tabla 2. Existencia de la clínica jurídica	34
Tabla 3 Atención recibida	36
Tabla 4 Asesoría que ofrece	37
Tabla 5 Atención recibida	38
Tabla 6 Atención con confianza y seguridad	39
Tabla 7 Uso de lenguaje adecuado	40
Tabla 8 Información de etapas de procesos	41
Tabla 9 Ponderación e impacto MFI	44
Tabla 10 Matriz de los factores internos	45
Tabla 11 Ponderación del impacto MFE	47
Tabla 12 Matriz de los factores externos	47
Tabla 13 Matriz de los factores internos y externos.....	48
Tabla 14 Estrategias FA y DA.....	49
Tabla 15 Estrategia FO y DO.....	50
Tabla 16 indicador de cumplimiento 1	58
Tabla 17 indicador de cumplimiento 2	59
Tabla 18 Indicador de cumplimiento 3	60
Tabla 19 Indicador de cumplimiento 4	61
Tabla 20 Indicador de cumplimiento 5	62
Tabla 21 Indicador de cumplimiento 6	63
Tabla 22 Indicador de cumplimiento 7	64

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Existencia de la clínica jurídica	34
Ilustración 2 Atención recibida	36
Ilustración 3 Asesoría que ofrece.....	37
Ilustración 4 Atención recibida	38
Ilustración 5 Atención con confianza y seguridad	39
Ilustración 6 Uso de lenguaje adecuado	40
Ilustración 7 Información de etapas de procesos.....	41
Ilustración 8 Procesos organizacionales	51
Ilustración 9 Diagrama de Flujo de Asuntos Familiares de Niñez y Adolescencia.....	52
Ilustración 10 Diagrama de Flujo de Violencia Intrafamiliar	54
Ilustración 11 Diagrama de Flujo de Movilidad Humana.....	56

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1. Justificación

La presente investigación aportará al mejor desarrollo organizacional, que permitirá identificar y establecer la problemática mediante un análisis FODA, por tal razón se pretende realizar un estudio que permita implementar estrategias que mejoren los procesos y garanticen alcanzar los objetivos.

Ayudará a crear una cultura organizacional con cimientos sólidos, objetivos claros y definidos que permitan al centro mejorar su imagen, sustentabilidad lo que generaría un impacto favorable en el servicio que ofrece a la colectividad esmeraldeña.

A través de este proyecto se fortalecerá la vinculación de la colectividad con las personas que prestan el servicio de forma gratuita en el centro, porque contribuirá para su permanencia en la localidad lo que garantizará asistencia legal gratuita con efectividad a las personas y familias de escasos recursos económicos.

Otro motivo para llevar a cabo la realización de este proyecto es que el mercado actual tan cambiante, exige que las empresas cuenten con un Plan Estratégico definido y difundido.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Fundamentación teórico conceptual

1.2.1.1. Planificación estratégica

La planificación estratégica constituye una herramienta fundamental en las organizaciones, que permite establecer, diagnosticar, analizar y tomar decisiones oportunas que permitan la permanencia en el mercado. (Navajo Gómez, 2012).

1.2.1.2. Análisis del entorno

Roche (2011), considera que la toma de decisiones y la definición de objetivos en las organizaciones se encuentran condicionadas tanto al entorno interno y externo en el cual se esté desarrollando.

1.2.1.3. Proceso de la planificación estratégica

De acuerdo a Chiavenato (2010), la planificación estratégica consiste en el proceso donde las organizaciones formulan y ejecutan sus estrategias con el objetivo de insertarla según su misión.

1.2.1.4. Pasos para desarrollar una planeación estratégica

Para realizar una planeación estratégica es necesario seguir los siguientes pasos:

- Diagnóstico estratégico
- Direccionamiento estratégico
- Planes tácticos, operativos e indicadores de gestión
- Evaluación del plan estratégico

1.2.1.5. Diagnóstico estratégico

El diagnóstico estratégico permite a los directivos de la organización realizar un análisis tanto interno como externo de la empresa, se la puede desarrollar mediante la aplicación de la matriz FODA.

1.2.1.6. Direccionamiento estratégico

Aquí se identifica a dónde se quiere llegar tomando como punto de partida la misión por la cual fue creada la empresa y en dónde está ahora, se divide en los siguientes elementos:

- Misión
- Matriz de principios y valores
- Visión
- Objetivos estratégicos
- Estrategias
- Políticas
- Procedimientos
- Programas
- Mapa estratégico

1.2.1.7. Planes tácticos, operativos e indicadores de gestión

La planificación táctica.- Desarrolla estrategias a mediano plazo que permitirá la consecución de objetivos.

Planes operativos y de acción.- Son planes a corto plazo, que desglosan el desarrollo de las estrategias y actividades de una organización

Indicadores de Gestión: Unidades de medida en donde se busca medir el rendimiento de la organización versus sus metas, objetivos y resultados. (Benavides, 2011).

1.2.1.8. Evaluación del plan estratégico

Seguimiento que debe realizarse después de haber iniciado la implementación del plan estratégico; desarrollando revisiones periódicas para controlar el cumplimiento de los planes operativos. (Benavides, 2011).

1.2.1.9. Clima organizacional

El clima organizacional constituye el ambiente del cual forman parte las personas desde el punto de vista de pluriculturalidad. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

1.2.2. Fundamentación legal

1.2.2.1. Constitución de la República del Ecuador

Para la creación del Proyecto de Vinculación de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres para la apertura de la Clínica Jurídica se fundamenta en la Constitución de Republica el Ecuador en su Art. 193.- Las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades,

organizarán y mantendrán servicios de defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria.

Para que otras organizaciones puedan brindar dicho servicio deberán, acreditarse y ser evaluadas por parte de la Defensoría Pública. (Constitución de la República del Ecuador, 2011).

1.2.2.2. Código Orgánico de la Función Judicial

En sus Art. 292.- Servicios De Defensa y Asesoría Jurídica Gratuita.- Las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas de las Universidades legalmente reconocidas e inscritas ante el organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior, organizarán y mantendrán servicios de patrocinio, defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos de atención prioritaria, para lo cual organizarán Consultorios Jurídicos Gratuitos, de conformidad con lo que dispone el artículo 193 de la Constitución de la República. Las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas que no cumplan con esta obligación no podrán funcionar. (Código Orgánico de la Función Judicial, 2009).

Art. 293.- Registro de los Consultorios Jurídicos Gratuitos

Las Facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las Universidades legalmente establecidas, los organismos seccionales, las organizaciones comunitarias y de base y las asociaciones o fundaciones sin finalidad de lucro legalmente constituidas, para alcanzar la autorización del funcionamiento de los Consultorios Jurídicos Gratuitos a su cargo, comunicarán a la Defensoría Pública, el listado de los profesionales del Derecho que lo integran, su organización y funcionamiento que establezcan para brindar patrocinio en causa y asistencia legal a las personas de

escasos recursos económicos, y grupos de atención prioritaria. La Defensoría Pública evaluará la documentación presentada y autorizará el funcionamiento de los Consultorios Jurídicos Gratuitos; al efecto, expedirá un certificado que tendrá validez anual.

Art. 294.- Evaluación De Los Consultorios Jurídicos Gratuitos.- Los Consultorios Jurídicos Gratuitos a cargo de las Facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas, organismos seccionales, organizaciones comunitarias y de base y asociaciones o fundaciones sin finalidad de lucro, serán evaluados en forma permanente por la Defensoría Pública, la cual analizará la calidad de la defensa y los servicios prestados. De encontrarse graves anomalías en su funcionamiento, se comunicará a la entidad responsable concediéndole un plazo razonable para que las subsanen; en caso de no hacerlo, se prohibirá su funcionamiento.

1.2.2.3. Reglamento de Régimen Académico

Artículo 77.- Pertinencia de las carreras y programas académicos.- Se entenderá como pertinencia de carreras y programas académicos a la articulación de la oferta formativa, de investigación y de vinculación con la sociedad, con el régimen constitucional del Buen Vivir, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes regionales y locales, los requerimientos sociales en cada nivel territorial y las corrientes internacionales científicas y humanísticas de pensamiento. (Consejo de Educación Superior, 2013).

1.2.3. Revisión de estudios previos

- El artículo publicado en la Academia. Revista sobre enseñanza del derecho año 11, número 22,2013. Buenos Aires, Argentina ISSN 1667-4154.

“Hay experiencias que proporcionan perspectivas alternativas sobre la mejor manera de armar una clínica de derechos humanos. Una de ellas es proporcionada por el aumento de las Clínicas Jurídicas de interés Público y Derechos humanos (PIHR) en varios países de América Latina.” (Carrillo Arturo & Espejo Yaksic, 2013, p.22).

Basado en las investigaciones del presente artículo se puede definir que la creación de clínicas jurídicas goza de gran aceptación en varios países latinoamericanos que se mencionan, todos con el objetivo de contribuir al desarrollo de la justicia social y derechos humanos de interés público.

- En un documento fundamentos para la creación de una clínica jurídica en la FUNLAM como apoyo en la enseñanza práctica del derecho elaborado por Jorge Eduardo Vásquez Santamaría Fundación Universitaria Luis Amigó.

Claramente se puede identificar la importancia de establecer líneas bases de acción para el buen desarrollo y sustentabilidad de las clínicas jurídicas determinando una planificación estratégica que permita determinar objetivos claros definir e identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que permitan a la clínica jurídica prestar un servicio de excelencia.

1.3. Objetivo

1.3.1. Objetivo General

Analizar las líneas de acción del programa de clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la clínica jurídica.
- Detallar procesos organizacionales que existen en la clínica jurídica.
- Identificar los indicadores de cumplimiento de procesos.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2.1. Método de investigación

Se presenta la metodología, técnicas y herramientas de recolección de datos e información que se empleó en el proceso de estudio. En el desarrollo del presente trabajo, se aplicó el método deductivo ya que se utilizó el raciocinio como procedimiento metodológico fundamental, y el deductivo su aplicación facilitó la validación de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, este método permitió plantear las conclusiones al final de la investigación.

2.1.1. Investigación no experimental

La metodología aplicada en esta investigación serán cuantitativos y cualitativos debido a que se calificará y medirá el nivel de efectividad, los métodos deductivo y analítico ayudarán a alcanzar los objetivos planteados.

2.2. Universo y muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + N \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (clientes atendidos en 2014)

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{(753 * 0,5) * 1,96^2}{0,05(753 - 1) * 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = \frac{722}{2,89}$$

$n = 254$ personas

La población a la que se le realizará la investigación serán los trabajadores de la empresa y usuarios los cuales se precisan a continuación;

Tabla 1. Población y muestra

Datos	Población
Coordinador	1 entrevista
Abogados	2 entrevista
Asistente	1 entrevista
Clientes	254 encuestas

2.3. Instrumentos

2.3.1. Encuestas

Esta técnica se aplicó a los usuarios que han recibido el servicio de la clínica jurídica, para obtener información y determinar su percepción del clima laboral con la finalidad de conocer las posibles debilidades y fortalezas y así establecer estrategias que permitan mejorar y fortalecer la planificación estratégica.

2.3.2. Entrevistas

La entrevista se aplicó a los trabajadores de la clínica jurídica, por medio de la cual se recolectaron datos que permitieron conocer la perspectiva y necesidades de los trabajadores del centro, las que permitieron el desarrollo y elaboración del plan estratégico.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Descripción de la muestra

En este capítulo se ejecutó el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas, que se las realizó al personal de la clínica jurídica y a los usuarios que han recibido el servicio, luego de realizar el diagnóstico a los resultados se pudo conocer la situación actual.

La información recopilada para el desarrollo de la investigación se la efectuó al personal, esto es al Abogado Mila Silvio Coordinador de la clínica jurídica, Abogada Mirian Padilla. Las entrevistas tanto para el Coordinador como para las abogadas, se las realizó de tipo cerrado esto significa que la codificación de las respuestas facilitó la obtención de la información y también será categorizada porque permite dar información a una escala creciente o decreciente por categorías.

La población y muestra se establecieron tomando en cuenta de atenciones el periodo del 2014, esta encuesta se la realizó con el fin de conocer y comprobar el nivel de calidad de los servicios que ofrece el centro y si el desarrollo de las actividades que se ejecutan son los más adecuados, si entre el coordinador y los trabajadores existe una comunicación efectiva, las condiciones de trabajo, y toma de decisiones.

3.2. Análisis y descripción de los resultados

Entrevistado:

Abogado Silvio Mila Coordinador de la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres.

1. ¿Qué beneficios brinda la clínica jurídica a la ciudadanía?

El entrevistado manifestó que brinda asesoría legal en alimentos, divorcios de mutuo acuerdo, divorcio por causal, rectificación de partidas de nacimiento.

2. ¿Qué aspectos negativos puede mencionar de la clínica jurídica?

El abogado indicó que el espacio físico es muy pequeño para funcionar el consultorio jurídico, de acuerdo a lo recomendado por la defensoría Pública.

3. ¿Considera importante que exista una planificación estratégica para clínica jurídica?

El señor manifestó que si es necesario una planificación estratégica.

4. ¿Qué implementaría en la clínica jurídica para un mejor servicio a la ciudadanía?

El abogado indicó que implementaría a una trabajadora social, y un abogado en tema penal.

5. ¿Con que instituciones u organismos considera que debería establecer alianzas la clínica jurídica para garantizar un mejor servicio?

El abogado manifiesta que se debería hacer convenios con organizaciones no gubernamentales.

6. ¿De qué manera beneficia la existencia de la clínica jurídica a la población?

El abogado indicó que los servicios que se dan es la clase más vulnerable de la población, esa es la verdadera vinculación con la población.

Entrevistado:

Nombre: Mirian Padilla Ayoví

Cargo: Abogada casos de violencia intrafamiliar

1. ¿Qué función desempeña en la clínica jurídica?

Soy abogada en el área de violencia intrafamiliar y de género, atendiendo casos en temas de contravenciones intrafamiliares, brindo asesorías, patrocinios y seguimiento de casos.

2. ¿Recibe usted capacitación permanente que le permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Indicó que recibe capacitación casi siempre.

3. ¿Cuenta la clínica jurídica con métodos que le permitan difundir los servicios que brindan a la ciudadanía?

Respondió que la clínica jurídica sí cuenta con métodos de difusión de sus servicios.

4. ¿La clínica jurídica cuenta con una planificación estratégica?

Indico que la clínica jurídica sí cuenta con una planificación estratégica.

5. ¿Qué aspectos considera que no han permitido un mejor desarrollo de la clínica jurídica? Detalle.

En un inicio la no visualización de las oficinas y falta de servicios de internet.

Entrevistado:

Nombre: Abg. Jaqueline Orejuela

Cargo: Abogada de los casos de Movilidad Humana

1. ¿Qué función desempeña en la clínica jurídica?

Atiendo o usuarios con problemáticas en movilidad humana especialmente en refugio.

2. ¿Recibe usted capacitación permanente que le permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Las capacitaciones las recibo casi siempre

3. ¿Cuenta la clínica jurídica con métodos que le permitan difundir los servicios que brindan a la ciudadanía?

Sí cuenta la clínica jurídica con métodos de difusión de los servicios

4. ¿La clínica jurídica cuenta con una de planificación estratégica?

No existe una planificación estratégica en la clínica jurídica

5. ¿Qué aspectos considera que no han permitido un mejor desarrollo de la clínica jurídica? Detalle.

El respaldo de las autoridades de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres para mantener el consultorio jurídico.

Entrevistado:

Nombre: Srta. Angelina Tapia

Cargo: Secretaria encargada

1. ¿Qué función desempeña en la clínica jurídica?

Secretaria encargada

2. ¿Recibe usted capacitación permanente que le permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Las capacitaciones las recibo a veces.

3. ¿Cuenta la clínica jurídica con métodos que le permitan difundir los servicios que brindan a la ciudadanía?

Si cuenta la clínica jurídica con métodos de difusión de los servicios

4. ¿La clínica jurídica cuenta con una de planificación estratégica?

Sí existe una planificación estratégica en la clínica jurídica

5. ¿Qué aspectos considera que no han permitido un mejor desarrollo de la clínica jurídica? Detalle.

El aspecto económico.

Encuestas dirigidas a los usuarios

1. ¿Conoce usted de la existencia de la clínica jurídica?

El 100% de los encuestados respondieron que sí conocen de la existencia de la clínica jurídica.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que los usuarios conocen la existencia de la clínica jurídica.

2. ¿Cómo conoció usted la existencia de la clínica jurídica?

Tabla 2. Existencia de la clínica jurídica

OPCIONES	CANTIDAD	%
Prensa	0	0
Amigos	154	60,63
Parientes	78	30,71
Internet	0	0
Otra institución	22	8,66
Total	254	100%

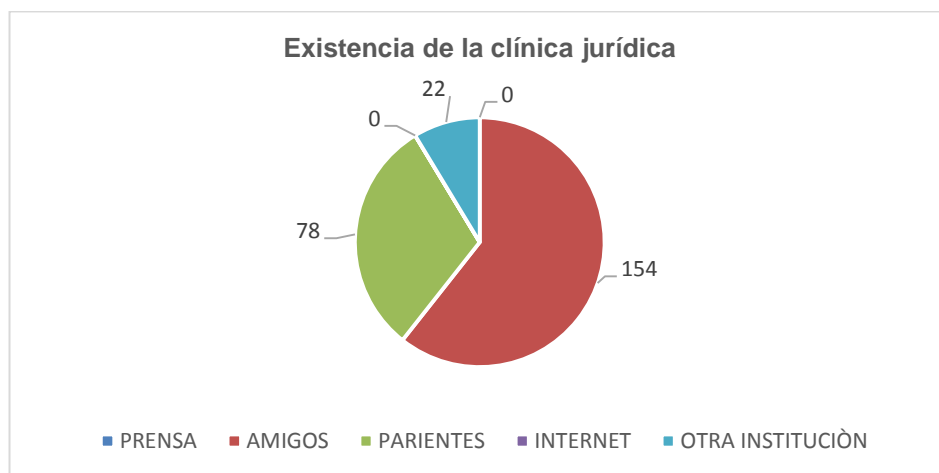


Ilustración 1 Existencia de la clínica jurídica

Interpretación de los resultados: De los 254 encuestados con respecto a cómo conocieron la existencia de la clínica jurídica se determina que el 60,63% la conoció mediante la recomendación de amigos, el 30,71% la conoció por parientes y el 8,66% por medio de otras instituciones vinculadas al ámbito judicial.

Análisis: De los resultados obtenidos se determina que los usuarios conocen de la existencias de la clínica jurídica por terceras personas, por parientes o instituciones relacionadas directamente con los servicios que ofrecen, visualizando la carencia de difusión a la ciudadanía por medios de comunicación masivas que permitan dar a conocer la existencia de la clínica.

3. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la clínica jurídica?

Del 100% de los encuestados 150 indicaron que sí conocen los servicios que ofrece la clínica jurídica, y 104 manifestaron no conocer los servicios que ofrece la clínica.

Análisis: Conforme a los resultados obtenidos se evidencia que los usuarios sí conocen de los servicios que brindan, pero existen debilidades en cuanto a la difusión.

4. ¿Ha recibido atención por parte de los abogados que trabajan en la clínica jurídica?

Del total de los encuestados 181 manifestaron que sí han recibido atención por parte de los abogados que laboran en la clínica jurídica, y 73 manifiestan que no han recibido atención por parte de los funcionarios de la clínica jurídica.

Análisis: Conforme a los resultados obtenidos se determina que los abogados que laboran en la clínica jurídica si prestan sus servicios a usuarios que lo solicitan, de igual manera se evidencia que el porcentaje restante corresponde a usuarios que acuden por servicios relacionados al

ámbito penal cuya asistencia no presta la clínica por falta del profesional en la rama antes mencionada.

Es por ello que la clínica jurídica debe realizar gestión para implementar servicios de asistencia penal, por cuanto existe la demanda en la población, esto con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y garantizar un mejor servicio.

5. ¿La atención que ha recibido por partes de los abogados de la clínica jurídica se la efectuó a satisfacción?

Tabla 3 Atención recibida

OPCIONES	CANTIDAD	%
Siempre	150	59,05
Casi siempre	90	35,43
A veces	10	3,94
Casi nunca	2	0,79
Nunca	2	0,79
Total	254	100%

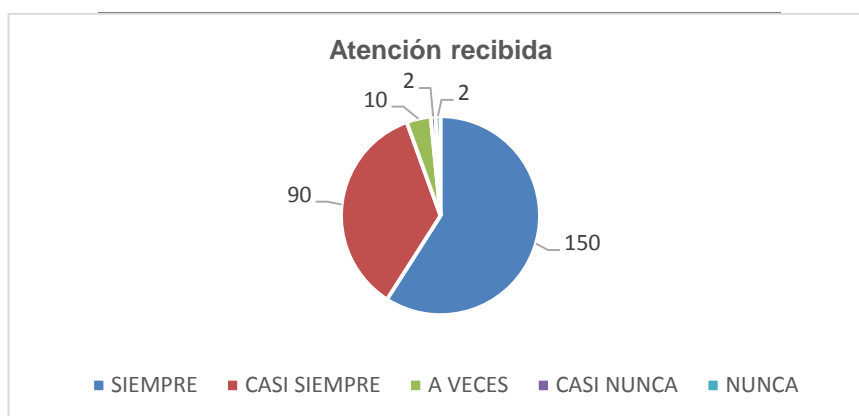


Ilustración 2 Atención recibida

Interpretación de los resultados: Del 100% de los encuestados el 59.05% manifestó sentirse siempre satisfechos del servicio recibido, el 35.43% indicó que casi siempre la atención brindada es satisfactoria, el 3,94% recibe atención satisfactoria a veces y el 0,79% manifiesta recibirlo casi nunca y nunca.

Análisis: Con respecto a los datos obtenidos se concluye que la percepción de satisfacción por parte de los usuarios es buena; no por ello la clínica debe confiarse y más bien se debe implementar mecanismos de mejora continua que permitan mantener la satisfacción en los usuarios, con el objetivo de garantizar así el pleno acceso a la justicia.

6. ¿La asesoría que le ofrecen los profesionales de la clínica jurídica es?

Tabla 4 Asesoría que ofrece

OPCIONES	CANTIDAD	%
Excelente	140	55,14
Buena	80	31,47
Regular	29	11,42
Mala	5	1,97
Deficiente	0	0
Total	254	100%

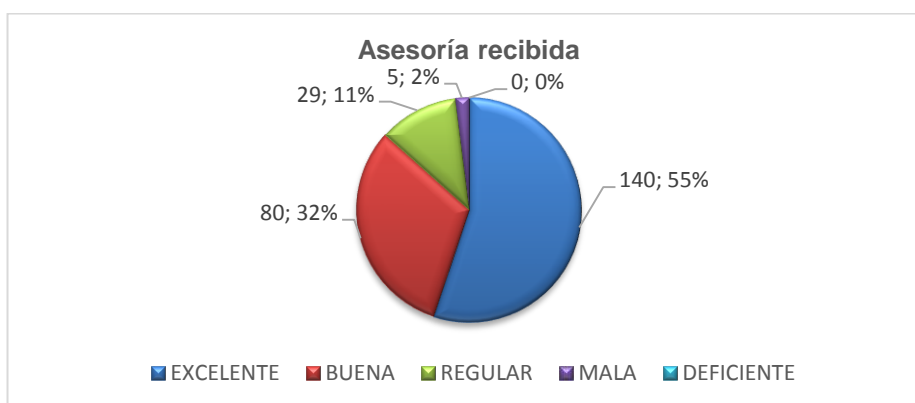


Ilustración 3 Asesoría que ofrece

Interpretación de los resultados: De los encuestados el 55.14% manifestó que la asesoría recibida por parte de los funcionarios de la clínica es excelente, el 31.47% indicó que la asesoría solamente es buena, el 11.42% manifestó que la asesoría es regular y el 1.97% manifestó que la asesoría es mala.

Análisis: Conforme a los resultados se puede concluir que el aporte de la clínica jurídica a la ciudadanía mediante sus colaboradores, es oportuna y cumple con las necesidades de los usuarios que acuden a este centro en busca de solución a sus problemas legales con respecto a violencia

intrafamiliar, movilidad humana, demandas por pensión alimenticia y divorcio.

7. ¿El profesional que le atendió estuvo dispuesto a escuchar sus molestias o inquietudes?

Tabla 5 Atención recibida

OPCIONES	CANTIDAD	%
Siempre	120	47,24
Casi siempre	84	33,07
A veces	30	11,81
Casi nunca	20	7,87
Nunca	0	0,00
Total	254	100%

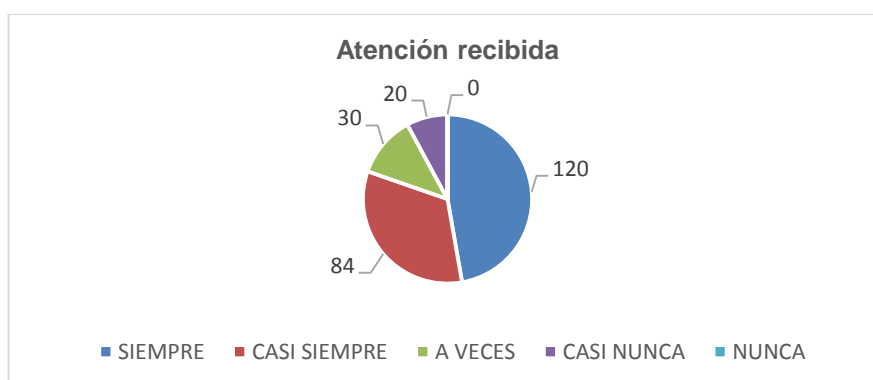


Ilustración 4 Atención recibida

Interpretación de los resultados: De los encuestados el 47.24% manifestó que el profesional que le atendió siempre estuvo dispuesto a escuchar sus molestias o inquietudes, el 33.07% estuvo dispuesto casi siempre, el 11.81% a veces y el 7.87% casi nunca estuvo dispuesto en escucharlos.

Análisis: Del análisis se puede determinar que los profesionales sí tienen la predisposición de escuchar las molestias e inquietudes de los diferentes usuarios que acuden a este centro. Esto con el fin de orientarlos y direccionarlos a la mejor toma de decisiones ya que se evidencia que la problemática con la que acuden es compleja.

Es por ello que el centro debe fomentar capacitaciones continuas a sus profesionales para garantizar la calidad y calidez de los servicios que ofrece.

8. ¿El profesional que le atiende le transmitió confianza y seguridad?

Tabla 6 Atención con confianza y seguridad

OPCIONES	CANTIDAD	%
Siempre	170	66,93
Casi siempre	69	27,17
A veces	15	5,9
Casi nunca	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	254	100%

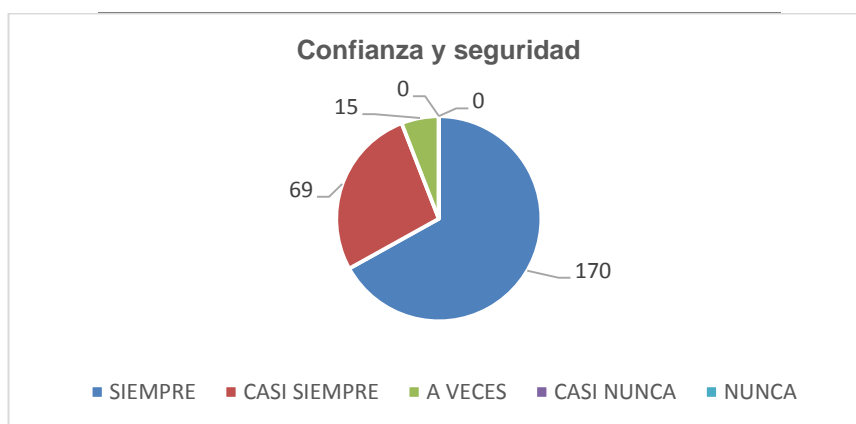


Ilustración 5 Atención con confianza y seguridad

Interpretación de los resultados: De los encuestados el 66.93% manifestó que el profesional le transmitió confianza siempre, el 27.17% le transmitió confianza casi siempre, y el 5.90% lo hizo a veces.

Análisis: Conforme a los resultados obtenidos se determina que los abogados encargados de brindar los servicios de movilidad humana, violencia intrafamiliar y casos civiles trabajan enfocados en ofrecer confianza y seguridad a los usuarios. De igual manera se evidencia la necesidad de incorporar profesionales en la rama de psicología con la finalidad de dar apoyo a los usuarios más vulnerables.

9. ¿El profesional que le atendió utilizó palabras sencillas y de buen entendimiento al momento de darle explicaciones?

Tabla 7 Uso de lenguaje adecuado

OPCIONES	CANTIDAD	%
Siempre	170	66,93
Casi siempre	70	27,56
A veces	14	5,51
Casi nunca	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	254	100%

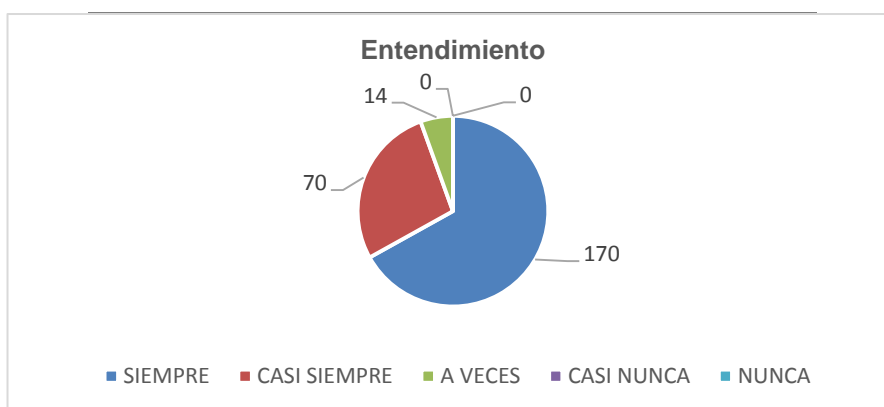


Ilustración 6 Uso de lenguaje adecuado

Interpretación de los resultados: De los encuestados el 66.93% manifestó que el profesional siempre utilizó palabras sencillas y de buen entendimiento, el 27.56% las utilizó casi siempre, y el 5.51% lo hizo a veces.

Análisis: En base a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas se evidencia que los profesionales se esfuerzan por tener un léxico sencillo, utilizando canales de comunicación que les permite transmitir la información a sus usuarios de manera espontánea, teniendo en cuenta que por la gratuidad de los servicios que ofrece la clínica la mayor parte de los usuarios son de un nivel socioeconómico bajo.

10. ¿El profesional le da información de las etapas en que se encontraba sus procesos?

Tabla 8 Información de etapas de procesos

OPCIONES	CANTIDAD	%
Siempre	200	78,74
Casi siempre	54	21,26
Total	254	100%

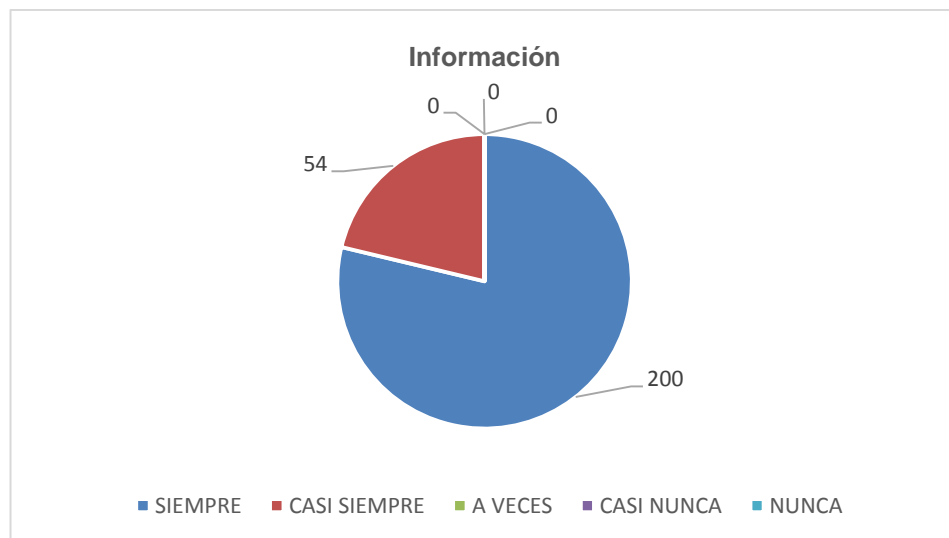


Ilustración 7 Información de etapas de procesos

Interpretación de los resultados: De los encuestados el 78.74% manifestó que el profesional siempre da información de las etapas en que se encuentran sus casos, el 21.26% manifestó que los funcionarios brindan esa información casi siempre.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos los usuarios afirman que reciben información oportuna acerca de las etapas que se encuentran sus casos.

3.3. Diagnóstico situacional

3.3.1. FODA

Constituye uno de los aspectos fundamentales de la planificación estratégica, donde las fortalezas y debilidades forman parte del componente interno de la empresa que permite la toma de correctivos a corto y a mediano plazo, la información se obtuvo de las encuestas, entrevistas y talleres.

Las oportunidades y amenazas son factores externos que afectan a la empresa, y dependen del mercado o del medio ambiente que es impredecible, cambiante lo que significa mayor vulnerabilidad y dificultad a la hora de la toma de decisión. (Rodríguez, 2012).

3.3.1.1. Fortalezas de la clínica jurídica

- Talento humano comprometido
- Capacitación permanente al talento humano
- Seguimiento personalizado de los casos
- Equipo humano capacitado y con experiencia
- Buen clima laboral
- Atención jurídica gratuita
- Sirve como formación de profesionales de la carrera de derecho

3.3.1.2. Debilidades de la clínica jurídica

- Falta de espacio físico, equipos de oficina y equipos informáticos
- Falta de profesionales
- Falta de apoyo por parte de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres
- Falta de tecnologías de la información y comunicación TICS
- Poco presupuesto para el desarrollo de actividades
- Falta de un plan de marketing

- Los servicios que ofrecen son limitados

3.3.1.3. Oportunidades de la clínica jurídica

- Patrocinio por parte de agentes internacionales ACNUR
- Consejo de la Judicatura que requiere del apoyo del consultorio jurídico
- Sin competidores en la provincia
- Alta demanda de los servicios que brindan
- Ser un indicador de acreditación para la Universidad Técnica Luis Vargas Torres

3.3.1.4. Amenazas de la clínica jurídica

- Posibles cambios en la Constitución de la República del Ecuador
- Crisis económica
- Cierre de la carrera de derecho de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres
- Apertura de la carrera de derecho en otras universidades de la provincia

3.4. Matriz de Factores Internos MFI

Consiste en realizar un análisis interno de la organización lo que permitirá establecer las fortalezas y debilidades, a las cuales se les asigna una ponderación de acuerdo a su importancia e impacto, y consta de los siguientes pasos:

- a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0;

- b) Asignar una calificación entre 1 y 4, donde el 1 es irrelevante y el 4 se evalúa como muy importante;
- c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, ya sea fortaleza o debilidad, y
- d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado de la organización en su conjunto. (Talancón, Humberto Ponce, 2007).

La matriz de Factores Internos MFI que se ha realizado a la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres se le ha asignado una ponderación que se detalla a continuación:

Tabla 9 Ponderación e impacto MFI

PONDERACIÓN	Más importante	1,00
	Menos importante	0,00
IMPACTO	Debilidad Importante	1
	Debilidad menor	2
	Fortaleza Importante	4
	Fortaleza menor	3

Tabla 10 Matriz de los factores internos

MATRIZ DE FACTORES INTERNOS MFI				
	Factores Internos Claves	Peso (0,1 a 1)	Clasificación	Peso Ponderado
	FORTALEZAS			
1	Talento humano comprometido	0,09	4	0,36
2	Capacitación permanente al talento humano	0,09	4	0,36
3	Seguimiento personalizado de los casos	0,07	3	0,21
4	Equipo humano capacitado y con experiencia	0,08	4	0,32
5	Buen clima laboral	0,07	3	0,21
6	Atención jurídica gratuita	0,09	4	0,36
7	Sirve como formación de profesionales de la carrera de derecho	0,05	3	0,15
	DEBILIDADES			
1	Falta de espacio físico, equipos de oficina y equipos informáticos	0,08	1	0,08
2	Falta de profesionales	0,07	2	0,14
3	Falta de apoyo por parte de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	0,04	2	0,08
4	Falta de tecnologías de la información y comunicación TICS	0,08	1	0,08
5	Poco presupuesto para el desarrollo de actividades	0,06	1	0,06
6	Falta de un plan de marketing	0,08	1	0,08
7	Los servicios que ofrecen son limitados	0,05	1	0,05
	TOTAL	1		2,54

Una vez realizado los cálculos correspondientes se determinó que el total ponderado para la matriz de factor interno es de 2.54; encontrándose este índice por encima del promedio de 2,5 esto indica que la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres debe de aprovechar las fortalezas.

3.5. Matriz de Factores Externos MFE

Consiste en realizar un análisis cuantitativo de los factores externos de la organización para determinar las oportunidades y amenazas, para lo cual se debe realizar el siguiente procedimiento:

- a) Hacer una lista de las oportunidades y amenazas externas con que cuenta el centro
- b) Asignar un peso relativo en un rango de 0 irrelevante) a 1.0 (muy importante); el peso manifiesta la importancia considerada relativa que tiene cada factor, soslayando que las oportunidades deben tener más peso que las amenazas, siendo necesario establecer que la suma de todas las oportunidades y las amenazas debe ser 1.0;
- c) Multiplicar el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada, y
- d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total del ponderado de la organización en cuestión. (David, Fred, 1997).

La matriz de Factores Externos MFE que se ha realizado a la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres se le ha asignado una ponderación que se detalla a continuación:

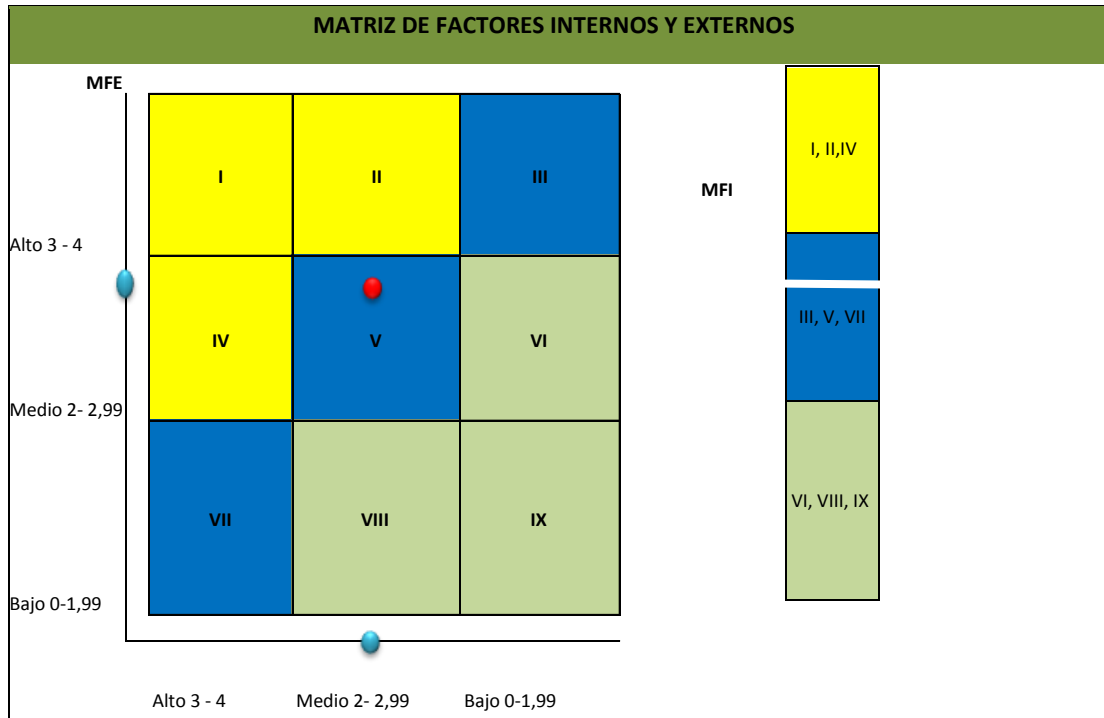
Tabla 11 Ponderación del impacto MFE

PONDERACIÓN	Más importante	1,00
	Menos importante	0,00
IMPACTO	Amenazas Importante	1
	Amenaza menor	2
	Oportunidad Importante	4
	Oportunidad menor	3

Tabla 12 Matriz de los factores externos

MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS MFE				
	Factores Externos Claves	Peso (0,1 a 1)	Clasificación	Peso Ponderado
	OPORTUNIDADES			
1	Patrocinio por parte de agentes internacionales ACNUR	0,07	3	0,21
2	Consejo de la Judicatura que requiere del apoyo del consultorio jurídico	0,08	3	0,24
3	Sin competidores en la provincia	0,09	4	0,36
4	Alta demanda de los servicios que brindan	0,09	4	0,36
5	Ser un indicador de acreditación para la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	0,08	4	0,32
	AMENAZAS			
1	Cambios en la Constitución de la República del Ecuador	1	1	1
2	Crisis económica	0,09	1	0,09
3	Posible cierre de la carrera de derecho de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	0,09	1	0,09
4	Apertura de la carrera de derecho en otras universidades de la provincia	0,08	2	0,16
	TOTAL	1,67		2,83

Tabla 13 Matriz de los factores internos y externos



En base a los resultados obtenidos del cálculo realizado se determina que el total ponderado en la matriz de los factores externos es de 2.83; esto indica se encuentra por encima del promedio de 2,5 de una posición estratégica normal, la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres se encuentra en una posición del cuadrante Persistir o Resistir en la cual debe aprovechar su entorno, buscando al mismo tiempo nuevas estrategias que les permita reducir el impacto de las amenazas.

Tabla 14 Estrategias FA y DA

FODA			
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)	
F1	Talento humano comprometido	Falta de espacio físico, equipos de oficina y equipos informáticos	D1
F2	Capacitación permanente al talento humano	Falta de profesionales	D2
F3	Seguimiento personalizado de los casos	Falta de apoyo por parte de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	D3
F4	Equipo humano capacitado y con experiencia	Falta de tecnologías de la información y comunicación TICS	D4
F5	Buen clima laboral	Poco presupuesto para el desarrollo de actividades	D5
F6	Atención jurídica gratuita	Falta de un plan de marketing	D6
F7	Sirve como formación de profesionales de la carrera de derecho	Los servicios que ofrecen son limitados	D7
AMENAZAS: A	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA	
A1 Cambios en la Constitución de la República del Ecuador	E1. Establecer alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones en temas legales, para garantizar su permanencia en el mercado	E3. Implementar un plan agresivo de marketing que les permita difundir los servicios que ofrecen	
Crisis económica			
A2 cierre de la carrera de derecho de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	E2. Crearse con personería jurídica para establecerse como empresa con derecho público, con autonomía presupuestaria financiera, económica, administrativa y de gestión, independiente de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	E4. Incorporar profesionales en las ramas de Psicología y en temas penales con el fin de garantizar un mejor servicios a los usuarios	
A3 Apertura de la carrera de derecho en otras universidades de la provincia			

Tabla 15 Estrategia FO y DO

FODA			
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)	
F1	Talento humano comprometido	Falta de espacio físico, equipos de oficina y equipos informáticos	D1
F2	Capacitación permanente al talento humano	Falta de profesionales	D2
F3	Seguimiento personalizado de los casos	Falta de apoyo por parte de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	D3
F4	Equipo humano capacitado y con experiencia	Falta de tecnologías de la información y comunicación TICS	D4
F5	Buen clima laboral	Poco presupuesto para el desarrollo de actividades	D5
F6	Atención jurídica gratuita	Falta de un plan de marketing	D6
F7	Sirve como formación de profesionales de la carrera de derecho	Los servicios que ofrecen son limitados	D7
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO	
O1 Patrocinio por parte de agentes internacionales ACNUR	E5. Implementar un plan de capacitación continua a los funcionarios de la clínica jurídica	E7. Establecer convenios con organizaciones no gubernamentales	
O2 Consejo de la Judicatura que requiere del apoyo del consultorio jurídica	E6. Fortalecer las relaciones con los agentes internacionales que los patrocinan		
O3 Sin competidores en la provincia			
O4 Alta demanda de los servicios que brindan			
O5 Ser un indicador de acreditación para la Universidad Técnica Luis Vargas Torres			

3.6. Procesos organizacionales de la clínica jurídica

- La clínica jurídica ofrece tres tipos de procesos legales gratuitos a la ciudadanía, Asuntos Familiares de Niñez y Adolescencia, Violencia Intrafamiliar, Movilidad Humana.

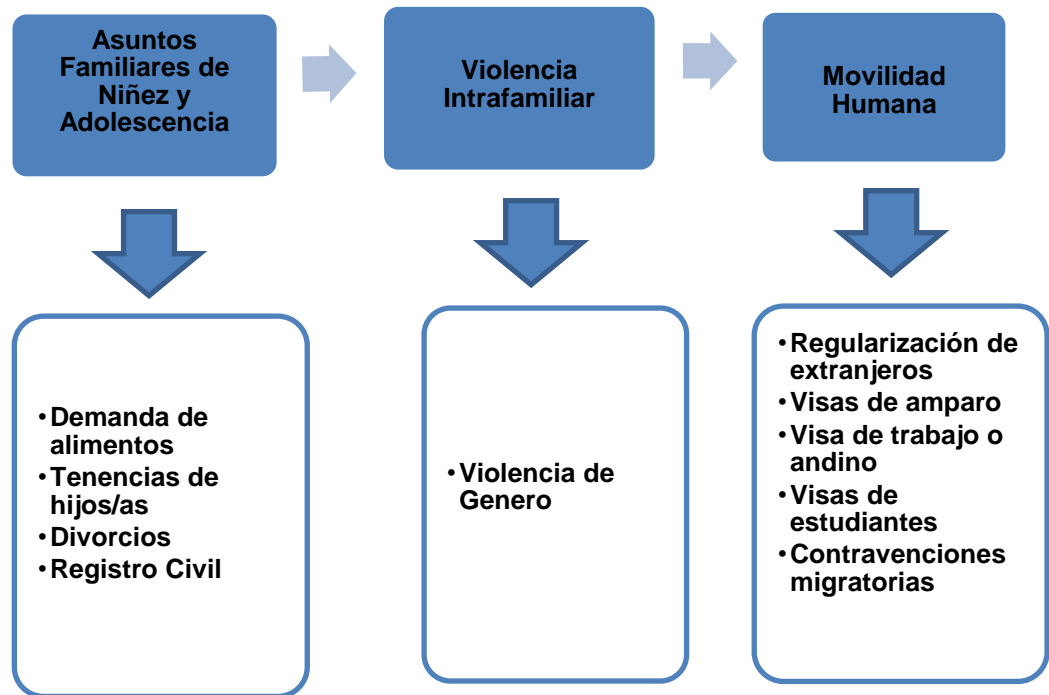


Ilustración 8 Procesos organizacionales

3.6.1. Diagrama de procesos de la clínica jurídica

A continuación se presenta el flujo-grama explicativo de los procedimientos legales que ofrece gratuitamente a la ciudadanía la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres:

3.6.1.1. Diagrama de Flujo de Asuntos Familiares de Niñez y Adolescencia (Demanda de Alimentos, tenencia de hijos/as Divorcios, Registro Civil)

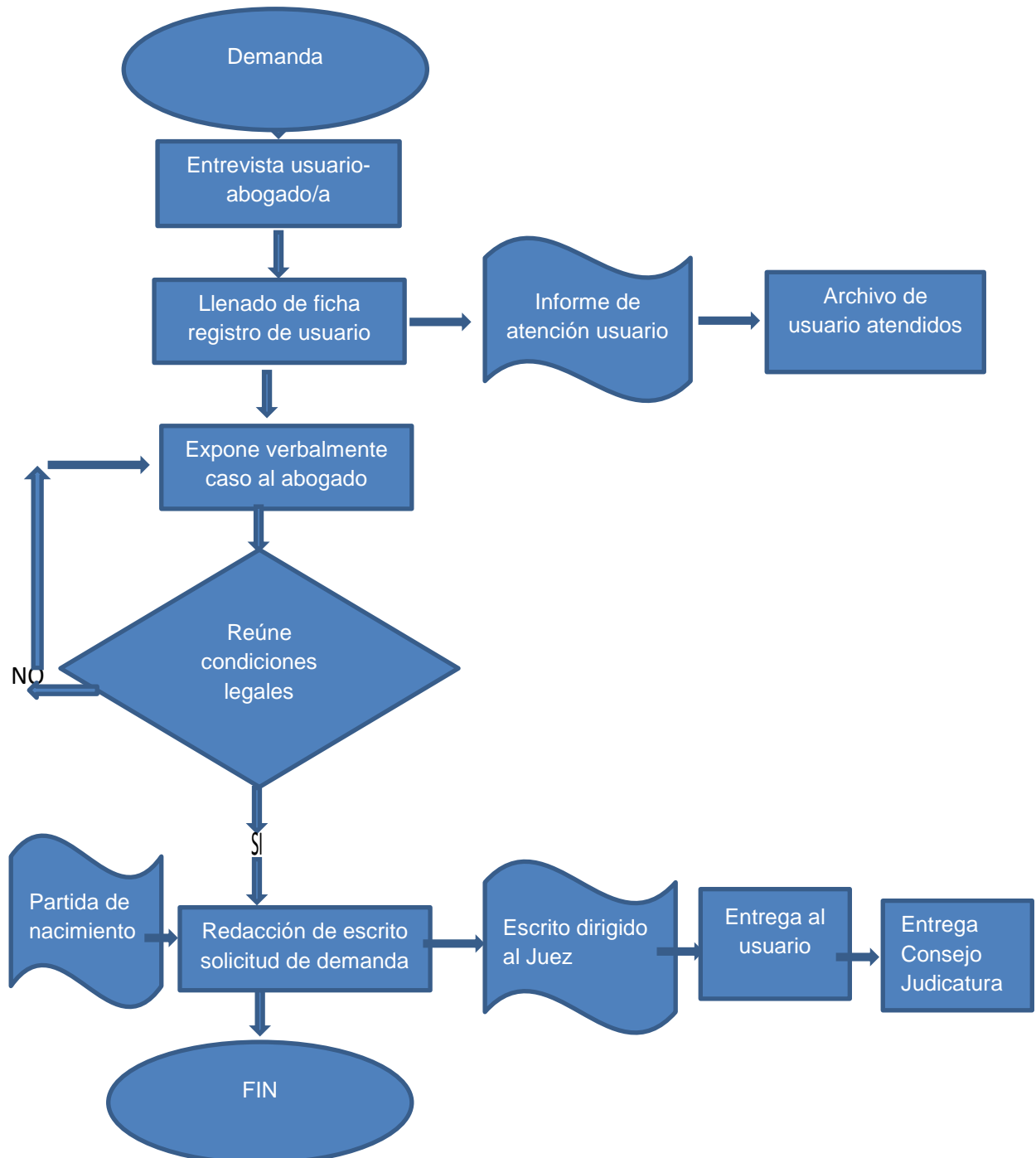


Ilustración 9 Diagrama de Flujo de Asuntos Familiares de Niñez y Adolescencia

3.6.1.1.1 Manual de procedimiento de Asuntos Familiares de Niñez y Adolescencia

a) Llegada del usuario

Los usuarios que necesitarán solicitar asesoría jurídica en juicios de asuntos Familiares de Niñez y Adolescencia, deberán solicitar ante la secretaria de la clínica jurídica una cita con el abogado encargado de los procesos civiles, luego el usuario requirente expondrá su caso de manera confidencial al abogado.

b) Llenado de ficha de registro de usuario

El abogado le facilitará una ficha de registro al usuario para que registre los datos lo que permitirá iniciar con un proceso de defensa si así fuera el caso.

c) Informe de registro de usuario

El abogado realizará un informe sobre el usuario que solicita la asesoría conforme a los datos registrados en la ficha de registro usuarios.

d) Archivo de la clínica jurídica

Una vez realizado el informe de registro de usuario este documento reposará en los archivos de la clínica jurídica como habilitantes para determinar el número de atención y la verificación de parte de la Defensoría de Pueblo.

e) Conversatorio entre el usuario y el abogado

El usuario expondrá de manera confidencial el caso ante el abogado, con todos los detalles que el abogado necesita conocer para tomar una decisión.

f) Redacción del escrito de inicio de demanda

Si el caso reúne las condiciones que establece la ley, el abogado procederá a solicitar habilitantes que servirán como pruebas, luego se procede a la redacción del escrito adjuntando los documentos respectivos, y se envían a la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de Esmeraldas solicitando inicio de causa.

3.6.1.2. Diagrama de Flujo de Violencia Intrafamiliar

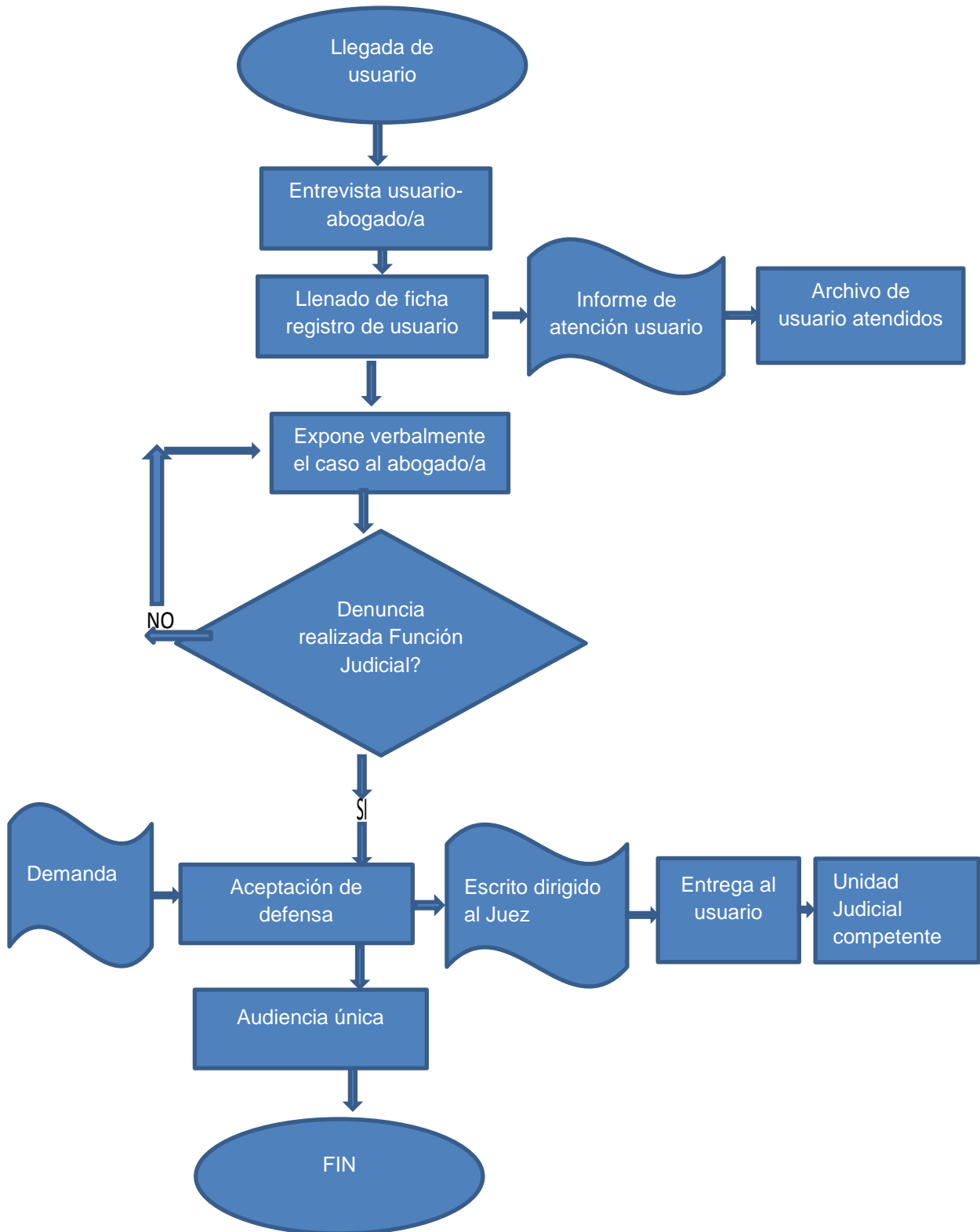


Ilustración 10 Diagrama de Flujo de Violencia Intrafamiliar

3.6.2.1.1. Manual de procedimiento procesos de Violencia Intrafamiliar

a) Llegada de usuario

Los usuarios que necesitarán solicitar asesoría jurídica en juicios de Violencia Intrafamiliar, deberán solicitar ante la secretaria de la clínica jurídica una cita con el abogado encargado del proceso, luego el usuario requirente expondrá su caso de manera confidencial al abogado.

b) Llenado de ficha de registro de usuario

El abogado le facilitará una ficha de registro al usuario para que registre los datos lo que permitirá iniciar con un proceso de defensa si así fuera el caso.

c) Informe de registro de usuario

El abogado realizará un informe sobre el usuario que solicita la asesoría conforme a los datos registrados en la ficha de registro usuarios.

d) Archivo de la clínica jurídica

Una vez realizado el informe de registro de usuario este documento reposará en los archivos de la clínica jurídica como habilitantes para determinar el número de atención y la verificación de parte de la Defensoría de Pueblo.

e) Conversatorio entre el usuario y el abogado

El usuario expondrá de manera confidencial el caso ante el abogado, con todos los detalles que el abogado necesita conocer para tomar una decisión

f) Aceptación de defensa

Si el usuario ha presentado la respectiva denuncia ante Unidad Judicial Especializada de Violencia Contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar, el abogado de la clínica jurídica acepta llevar adelante el proceso de defensa.

g) Audiencia única

El abogado asiste a la audiencia única de juzgamiento.

3.6.1.3. Diagrama de Flujo de Movilidad Humana

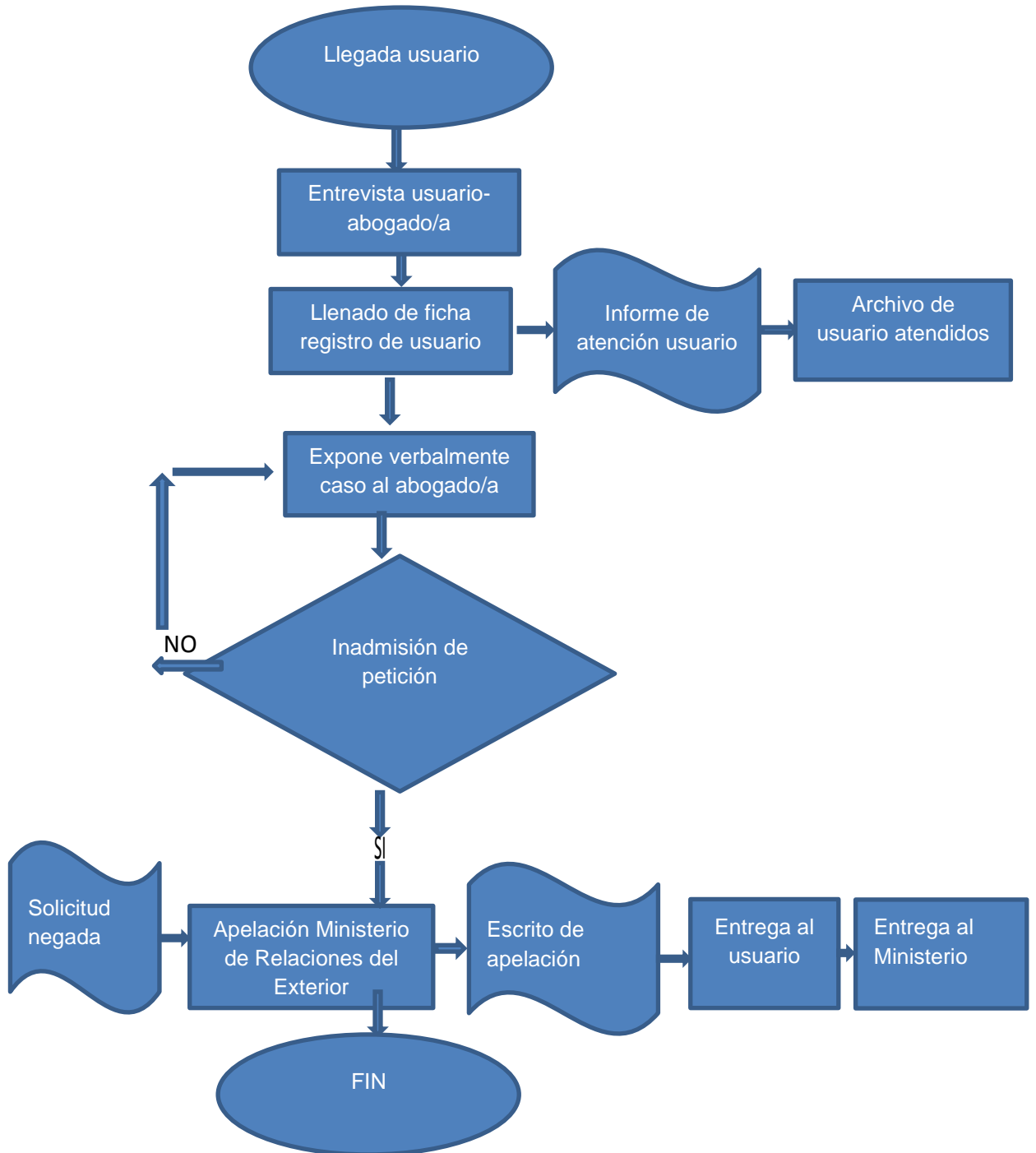


Ilustración 11 Diagrama de Flujo de Movilidad Humana

3.6.1.3.1. Manual de procedimiento de movilidad humana

a) Llegada de usuario

Los usuarios que necesitarán solicitar asesoría jurídica en juicios de Violencia Intrafamiliar, deberán solicitar ante la secretaria de la clínica jurídica una cita con el abogado encargado del proceso, luego el usuario requirente expondrá su caso de manera confidencial al abogado.

b) Llenado de ficha de registro de usuario

El abogado le facilitará una ficha de registro al usuario para que registre los datos lo que permitirá iniciar con un proceso de defensa si así fuera el caso.

c) Informe de registro de usuario

El abogado realizará un informe sobre el usuario que solicita la asesoría conforme a los datos registrados en la ficha de registro usuarios.

d) Archivo de la clínica jurídica

Una vez realizado el informe de registro de usuario este documento reposará en los archivos de la clínica jurídica como habilitantes para determinar el número de atención y la verificación de parte de la Defensoría de Pueblo.

e) Conversatorio entre el usuario y el abogado

El usuario expondrá de manera confidencial el caso ante el abogado, con todos los detalles que el abogado necesita conocer, para tomar una decisión.

f) Apelación ministerio de relaciones exteriores

Si el usuario que solicita la asesoría, tiene una solicitud negada ante el Ministerio de Relaciones del Exterior la abogada procediera a iniciar la apelación del trámite.

.Tabla 16 indicador de cumplimiento 1

Código	ESTRATEGIA N°1 Establecer alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones en temas legales, para garantizar su permanencia en el mercado															fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento	
	Líneas de acción	responsable de control	2016																
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
E1.1	Socializar con otras instituciones, los servicios de gratuidad legal que brindan la clínica a la población más vulnerable	Coordinador y personal de la clínica jurídica															Convenios firmados con otras instituciones	Cuatro convenios firmados (Total de convenios firmados / Total de reuniones planificadas) *100	40%
E1.2	Promoción del servicio de la clínica jurídica	Coordinador de la clínica															Informe de encuestas	Incremento del 40% de la demanda social de los servicios ofertados	60%

Tabla 17 indicador de cumplimiento 2

Código	ESTRATEGIA N°2 Crearse con personería jurídica para establecerse como empresa con derecho público, con autonomía presupuestaria financiera, económica, administrativa y de gestión, independiente de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres																		
	Líneas de acción	responsable de control	2016												fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento		
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
E2.1	Elaborar proyecto de sustento en el cual se evidencie los beneficios a obtener al crearse como empresa pública de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	Personal de la clínica jurídica															Proyecto	Un Proyecto elaborado	35%
E2.2	Socializar al consejo Superior de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres los beneficios que se obtendrían al convertirse en una empresa pública	Coordinador de la clínica															Actas	Una Resolución de Aprobación Consejo Superior UTE-LVT	65%

Tabla 18 Indicador de cumplimiento 3

Código	ESTRATEGIA N°3 Implementar un plan de marketing que les permita difundir los servicios que ofrecen														fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento		
	Líneas de acción	responsable de control	2016																
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
E3.1	Diseñar plan de marketing en el cual se dé a conocer la existencia de la clínica jurídica y los servicios que se ofrecen	Coordinador de la clínica															Planes realizados	Dos Planes de Marketing	20%
E3.2	Socializar el plan de marketing elaborado a todos los involucrados de la clínica Jurídica, con el objetivo que aporten con ideas.	Registro de asistencia															Informes	Mínimo una reunión anual (Total de trabajadores que conocen el plan / Total trabajadores) *100	15%
E3.3	Correcciones al plan de marketing	Coordinador de la clínica															Plan corregido	Un Plan de marketing corregido	15%
E3.4	Difusión del plan de marketing	Coordinador de la clínica															Informes de talleres de socialización , programas de radio y prensa escrita, encuestas	80% de usuarios conocen servicios de la clínica jurídica (Total de usuarios que conocen de la prestación del servicio/Total de usuarios encuestados)*100	50%

Tabla 19 Indicador de cumplimiento 4

Código	ESTRATEGIA N°4 Incorporar profesionales en las ramas de Psicología y en temas penales con el fin de garantizar un mejor servicios a los usuarios																		
	Líneas de acción	responsable de control	2016												fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento		
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
E4.1	Solicitar contrataciones de profesional en Psicología	Coordinador de la clínica															Contrato de trabajo	Un profesional contratado	50%
E 4.2	Solicitar contrataciones de profesional en Derecho Penal	Coordinador de la clínica															Contrato de trabajo	Un profesional contratado	50%

Tabla 20 Indicador de cumplimiento 5

Código	ESTRATEGIA N°5 Implementar un plan de capacitación continua a los funcionarios de la clínica jurídica															fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento	
	Líneas de acción	responsable de control	2016																
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
E5.1	Diseñar planes de capacitación para los funcionarios de la clínica jurídica con el fin de afianzar los conocimientos y brindar atención de calidad a los usuarios	Coordinador de la clínica															Plan de capacitación	Tres Planes de capacitación elaborados	30%
E5.2	Ejecutar el plan de capacitación elaborado	Coordinador de la clínica														6 Informes semestral de cumplimiento	100% funcionarios capacitados (Total capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones planificadas) *100	40%	
E5.3	Seguimiento al plan de capacitación	Coordinador de la clínica														Dos Informes evaluación de conocimientos	90% aprueban evaluación de conocimientos	30%	

Tabla 21 Indicador de cumplimiento 6

Código	ESTRATEGIA N°6 Fortalecer las relaciones con los agentes internacionales que los patrocinan															fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento
	Líneas de acción	responsable de control	2016															
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
E6.1	Articular acciones con representantes de los organismos internacionales con el objetivo de mantener las relaciones	Coordinador de la clínica														Convenios firmados, informes de cumplimientos	Mínimo tres convenios firmados	50%
E6.2	Establecer y/o renovar alianzas con los organismos internacionales que lo patrocinan	Coordinador de la clínica														Convenios, informes	80% convenios renovados 10% de incremento anual en la firma de nuevos convenios	50%

Tabla 22 Indicador de cumplimiento 7

Código	ESTRATEGIA N°7 Establecer convenios con organizaciones no gubernamentales													fuentes de verificación	indicadores/ metas	porcentaje de cumplimiento	
	Líneas de acción	responsable de control	2016														
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre				Diciembre
E7.1	Promocionar los servicios que ofrece la clínica jurídica a los organismos no gubernamentales	Coordinador de la clínica													Memoria de eventos de promoción	Realizar mínimo cuatro eventos de promoción	35%
E7.2	Atraer inversión de organizaciones no gubernamentales	Coordinador de la clínica													Convenios y contratos firmados	Mínimo tres convenios firmados	65%

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación realizada la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, realiza acciones de interés público y derechos humanos, dirigidos a la población más vulnerable, garantizando una relación estratégica para lograr la garantía y la exigibilidad de los derechos en los tribunales, de conformidad con la Constitución y la Ley se otorga preferencia en la atención a niños y adolescentes, ancianos y personas con capacidades distintas, o pertenecientes a minorías étnicas o pueblos indígenas.

La clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, goza de gran aceptación y gran demanda por parte de la ciudadanía por la gratuidad de sus servicios legales que ofrece, así mismo se evidencia que cuenta con profesionales capacitados y comprometidos con su trabajo, dicha información se pudo determinar gracias a las 254 encuestas de satisfacción que se realizaron a los usuarios, donde el 55.14% manifestaron que la asesoría recibida por parte de los funcionarios de la clínica es excelente, el 31.47% que es buena.

A demás la clínica ha realizado convenios con organizaciones de la sociedad civil para la atención de asuntos derivados por ellas, procurando siempre mantener ciertos límites en la recepción de casos en función de los recursos disponibles para no afectar la calidad del patrocinio legal que ofrece, así mismo cuenta con un estructura organizativa definida lo que le permite mantener una armonía en los procesos jurídicos que ofrece y establecer estrategias que permitan mejorar su servicios.

Comparando este estudio con otras investigaciones coinciden que los consultorios jurídicos se constituyeron como una de las alternativas para reivindicar la labor social del abogado y de las facultades de derecho, ya que la apertura de este tipo de consultorios gratuitos es de beneficio de la sociedad por estar enmarcadas en defender los derechos humanos.

Las clínicas jurídicas también contribuyen a mejorar las problemáticas sociales de la localidad, asumiendo desafíos y aprendizajes que aportan a la construcción conceptual y la práctica jurídica de lo público desde las universidades públicas y privadas, con acciones de cumplimiento que garantizan la eficacia del ordenamiento jurídico y el acceso a la justicia de los grupos menos favorecidos.

Así mismo, busca despertar en los estudiantes y jóvenes graduados, de las diferentes universidades públicas y privadas capacidades, destrezas y valores a partir de una actitud auto-reflexiva y crítica respecto de los casos de interés público, actuando como verdadero agente de cambio social.

Por otro lado conforme al análisis comparativo se evidencia que las problemáticas a nivel general de este tipo de consultorios gratuitos es la falta de recursos económicos, falta de difusión de sus servicios, falta de profesionales lo que ha impedido el desarrollo integral de las clínicas jurídicas no solo a nivel local si no a nivel nacional e internacional.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTA

- ✓ Conforme al diagnóstico situacional realizado mediante la investigación a la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres ha permitido identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y establecer líneas de acción que permitan mitigar y/o mejorar.

- ✓ En base a las entrevistas realizadas a los funcionarios de la clínica jurídica se logró identificar los procesos y subprocesos organizacionales existentes, por medio de los cuales se brinda asesoría jurídica gratuita a los sectores más vulnerables de la sociedad.

- ✓ Establecer estrategias, líneas de acción e indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de procesos con el fin de mejorar los servicios de la clínica jurídica.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar las estrategias con el fin de mejorar la calidad del servicio de asesoría gratuita de la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres.

- ✓ Incorporar a nuevos profesionales con el propósito de ampliar los servicios que ofrece ya que existe la demanda de la ciudadanía, y a su vez mejoría la calidad.

- ✓ Implementar indicadores de cumplimiento de con la finalidad de monitorear avances en los procesos.

7. REFERENCIAS

1. Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica, 2013.
2. (s.f.). Recuperado de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-integral.html>
3. Benavides, C. A. (Marzo de 2011). *Repositorio digital*. Obtenido de Universidad Politécnica salesiana Sede en Quito: Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5013>
4. Carrillo Arturo, & Espejo Yaksic. (2013). Reimaginando la clínica jurídica de derechos humanos. *Enseñanza del derecho*, 22.
5. Chiang, V. M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y el clima laboral*. Madrid: S.L.
6. Chiavenato, I. (2010). *Planificación estratégica fundamentos y aplicaciones*. Rio de Janeiro: ELSEVIER.
7. Ecuador, R. d. (13 de julio de 2011). Constitución de la República del Ecuador 2008. *Decreto Legislativo 0. registro Oficial 449 del 20 de Octubre del 2008*.
8. Estrategias Gerenciales.(s.f.). Recuperado de <http://www.iue.edu.co/documents/emp/ejecuciondelProyecto.pdf>
9. Gómez, P. N. (2012). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*. Bogotá: Narcesa S.A.
10. J., C. A., & Nicolas, E. (s.f.).
11. Judicial, C. O. (9 de marzo de 2009). Servicio de Defensa y Asesoría Jurídica Gratuita. *Ley 0. registro Oficial suplemento 544*.

12. Jorge, Prieto Herrera. (2011). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: ECOE Ediciones.
13. La Universidad de posgrado . (s.f.). Obtenido de <http://iaen.edu.ec/menus/res-s002n%C2%BA-0052010/>
14. Mondragón, A. (2002). *Revista de Información y análisis ¿Qué son los indicadores?* 52.
15. Navajo Gómez, P. (2012). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*. Bogotá: NAECESA S.A.
16. Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). *Plan Nacional para el buen vivir 2013-2017*. Quito: s.f.
17. Presidencia de la República del Ecuador . (Martes de Octubre de 2010). https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=3nxKVYHnMlum-AXwn4HwBw&gws_rd=ssl#q=ley+organica+de+educacion+superior. Recuperado el Maiercoles de Mayo de 2015, de http://uide.edu.ec/SITE/norma_juridica.pdf
18. Pucese. (17 de Septiembre de 2013). Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/index.php/features/reglamentos>
19. PUCESE. (s.f.). *Instructivo de Tesis Postgrado*. Esmeraldas: Departamento de Postgrado.
20. Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL
21. Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Proceso de satisfacción del cliente* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.
22. Roche, F. P. (2011). *La Planificación Estratégica en Organizaciones Deportivas*. Badalona: Paidotribo.
23. Ríos, R. (2008). *Seguimiento medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión*. Bogotá: ICONTEC.
24. Ríos Giraldo, M. (2012). *Seguimiento, Medición, análisis y mejora en los sistemas de Gestión*. Colombia Bogotá: INCOTEC.

25. Superior, C. d. (21 de Noviembre de 2013). Reglamento de Régimen Académico. *VI Vinculación con la Sociedad*. Quito.
26. Sánchez, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial: De la estrategia a los resultados*. Palibrio
27. Tobar, F. (2010). *Modelos de Gestión. Obtenido de Gestión Auditoria:*
28. Recuperado de:
[http://www.medicinaysociedad.org.ar/publicaciones/SEP_2010/Tobar.%20Cap.%201.p df](http://www.medicinaysociedad.org.ar/publicaciones/SEP_2010/Tobar.%20Cap.%201.pdf)

28. ANEXOS

Este trabajo de investigación consta de los siguientes anexos:

- Entrevistas
- Encuestas



ANEXO N°1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, SEDE ESMERALDAS, UNIDAD DE POST-GRADO, ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE LA CLÍNICA JURÍDICA

OBJETIVO: Conocer el criterio del Coordinador de la clínica jurídica

INSTRUCCIONES: Marque con una sola (x) el aspecto que más se aproxime a su realidad. Contestar de forma objetiva cada una de las interrogantes planteadas.

CUESTIONARIO:

1. ¿Qué beneficios brinda la clínica jurídica a la ciudadanía?

2. ¿Qué aspectos negativos puede mencionar de la clínica jurídica?

3. ¿Considera importante que exista una planificación estratégica para clínica jurídica?

4. ¿Qué implementaría en la clínica jurídica para un mejor servicio a la ciudadanía?

5. ¿Con que Instituciones u organismos considera que debería establecer alianzas la clínica jurídica para garantizar un mejor servicio a la ciudadanía?

6. ¿De qué manera beneficia la existencia de la clínica jurídica a la población?

GRACIAS



ANEXO N°2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, SEDE ESMERALDAS, UNIDAD DE POST-GRADO, ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA CLÍNICA JURÍDICA

OBJETIVO: Conocer aspectos generales de sus funciones, conocimiento y empoderamiento en clínica jurídica.

INSTRUCCIONES: Marque con una sola (x) el aspecto que más se aproxime a su realidad. Contestar de forma objetiva cada una de las interrogantes planteadas

CUESTIONARIO:

6. ¿Qué función desempeña en la clínica jurídica?

7. ¿Recibe usted capacitación permanente que le permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

8. Cuenta la Clínica Jurídica con métodos que le permitan difundir los servicios que brindan a la ciudadanía?

SI

NO

9. ¿La clínica jurídica cuenta con una de planificación estratégica?

SI

NO

10. ¿Qué aspectos considera que no han permitido un mejor desarrollo de la clínica jurídica? Detalle.

GRACIAS



ANEXO N°3

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, SEDE ESMERALDAS, UNIDAD DE POST-GRADO, ENCUESTA SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA JURÍDICA

OBJETIVO: Conocer la atención que le brinda los profesionales de la clínica jurídica.

INSTRUCCIONES: Marque con una sola (x) el aspecto que más se aproxime a su realidad. Contestar de forma objetiva cada una de las interrogantes planteadas

29. ¿Conoce usted de la existencia de la clínica jurídica?

SI _____

NO _____

30. ¿Cómo conoció usted la existencia de la clínica jurídica?

a) Prensa _____

b) Amigos _____

c) Parientes _____

d) Internet _____

e) Otra Institución _____ Cuál _____

31. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la clínica jurídica?

SI _____

NO _____

32. ¿Ha recibido atención por parte de los abogados que trabajan en la clínica jurídica?

Si _____

NO _____

33. ¿La atención que ha recibido por partes de los abogados de la clínica jurídica se lo efectuó con buena atención?

a) Siempre _____

b) Casi siempre _____

c) A veces _____

d) Casi nunca _____

e) Nunca _____

34. ¿La asesoría que le ofrecen los profesionales de la clínica jurídica es?

a) Excelente _____

b) Buena _____

c) Regular _____

d) Mala _____

e) Deficiente _____

35. ¿El profesional que le atendió estuvo dispuesto a escuchar sus molestias o inquietudes?

a) Siempre _____

b) Casi siempre _____

c) A veces _____

d) Casi nunca _____

e) Nunca _____

36. ¿El profesional que atiende le transmitió confianza y seguridad?

a) Siempre _____

b) Casi siempre _____

c) A veces _____

d) Casi nunca _____

e) Nunca _____

37. ¿El profesional que le atendió utilizó palabras sencillas y de buen entendimiento al momento de darle explicaciones?

a) Siempre _____

b) Casi siempre _____

c) A veces _____

d) Casi nunca _____

e) Nunca _____

38. ¿El profesional le da información de las etapas en que se encontraba sus procesos?

a) Siempre _____

b) Casi siempre _____

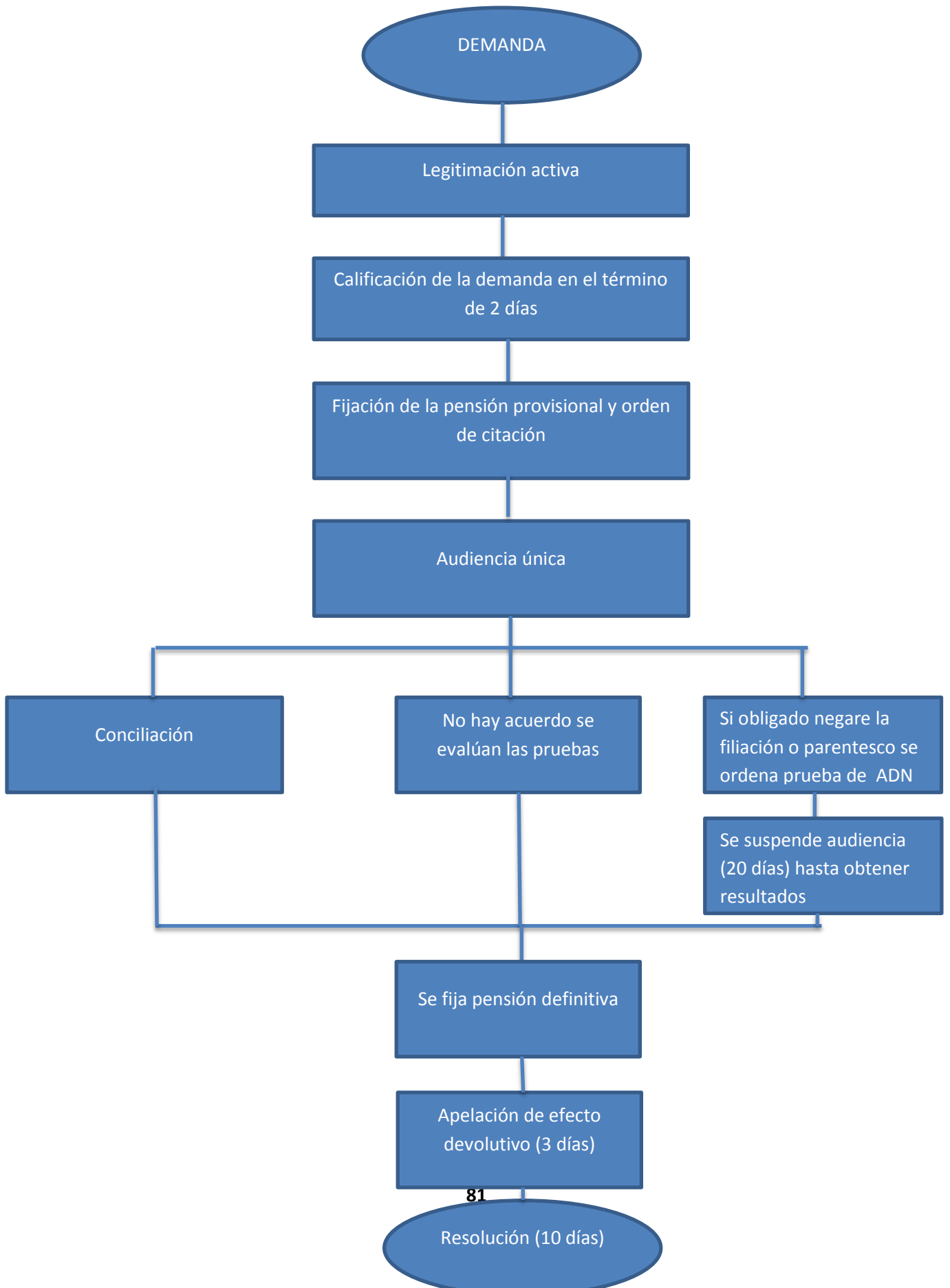
c) A veces _____

d) Casi nunca _____

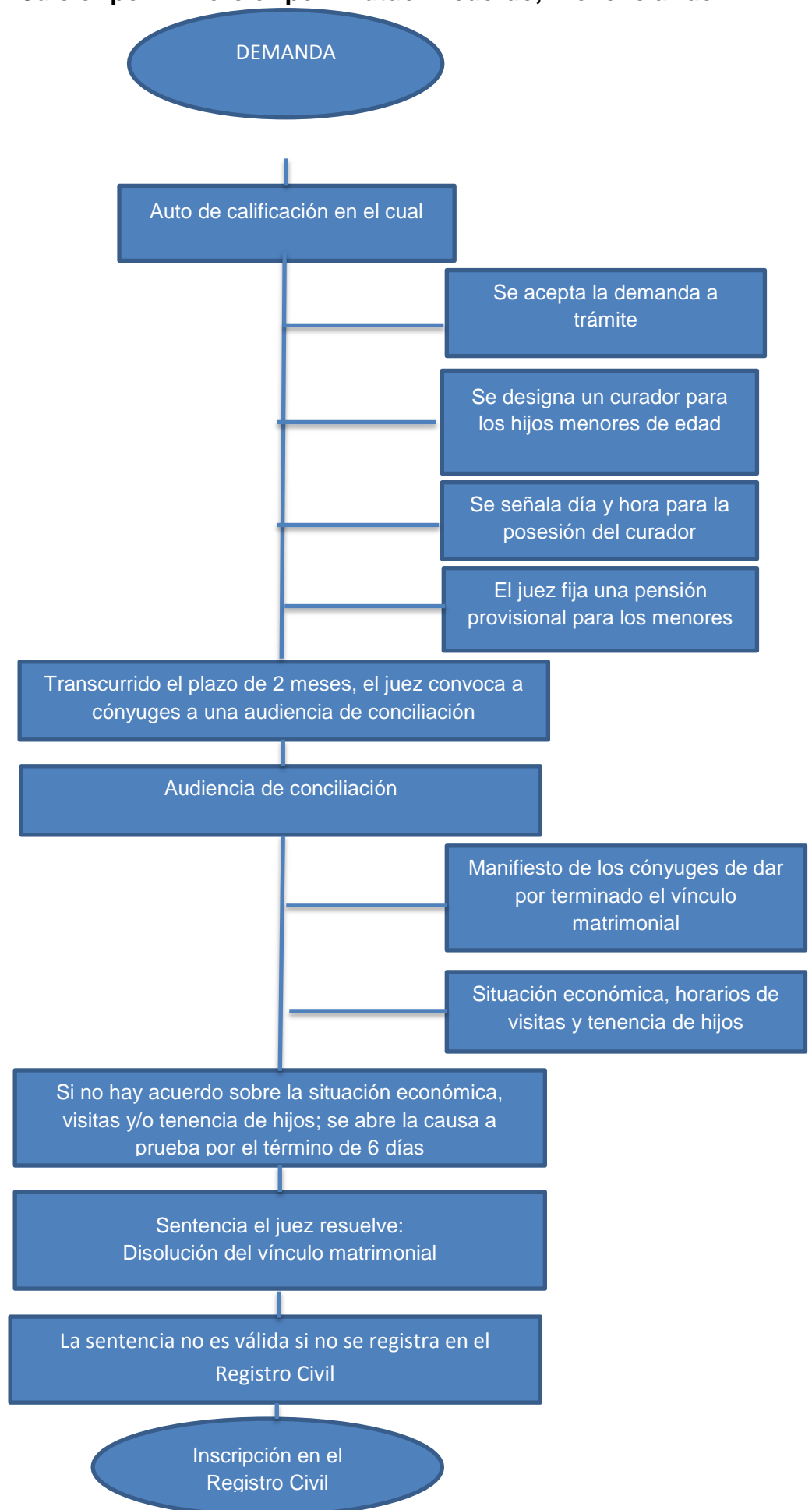
e) Nunca _____

39. ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar los servicios que ofrece la clínica jurídica de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres.

Proceso de Juicio de Alimentos



Proceso de Juicio por Divorcio por Mutuo Acuerdo, Tenencia de hijos/as



Proceso de Violencia de Género

