

## **Impacto en el usuario del servicio de impartición de justicia en el Estado de Nayarit**

Myriam Fernández, Iván Cedano, Angélica Calderón y Ana Yáñez

M. Fernández, I. Cedano, A. Calderón y A. Yáñez  
Universidad Tecnológica de Nayarit, Km. 9, Carretera Federal 200, 63780 Xalisco, Nayarit  
myriamyferbo@hotmail.com

M. Ramos., V. Aguilera., (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

## **Abstract**

In this research project measured the level of satisfaction of users of the service of Poder Judicial of the State of Nayarit. 40 courts were considered attached to the 20 municipalities of the state, including the areas civil, family, commercial, criminal and adolescents. Derived from this investigation, we obtained results that determined the user perception on the performance of the justice system operator and the impact it generates with the service offered by the institution.

In turn, we analyzed the results of the previous year and compared with results generated from this year in order to know if there was an increase in the degree of user satisfaction in terms of service, or conversely, detect if they had comments that were not in favor, all in order to have an approach to the perceptions and evaluations can have on service users.

It is important to consider that when making a comparative elements are found useful for the improvement of services, something that is of utmost importance to the Poder Judicial of the State of Nayarit.

## **10 Introducción**

Actualmente, conseguir la plena satisfacción del cliente o usuario es un requisito indispensable e indicador de la calidad en el servicio, si una institución está decidida a enfocarse a sus usuarios y mejorar el nivel de servicio que ofrece, es necesario que desarrolle medios objetivos para medir su desempeño.

El Poder Judicial del Estado de Nayarit solicitó a la Universidad Tecnológica de Nayarit, como parte del proceso de mejora, la realización de un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de impartición de justicia que se proporcionan en los diversos juzgados que se encuentran distribuidos en los municipios del estado.

Con base a los resultados de este estudio, se analizó el impacto que tiene el desempeño del operador judicial respecto al servicio y la satisfacción del usuario, realizando un comparativo de los resultados obtenidos el año 2012 y este 2013, y con ello, definiendo las estrategias que permita conseguir la plena satisfacción del usuario.

**Objetivo:**Determinar el impacto que tienen los usuarios del servicio de impartición de justicia en los 40 juzgados del Poder Judicial del Estado de Nayarit, que permita precisar las áreas de oportunidad para establecer las estrategias más adecuadas a la institución durante 2013.

**Hipótesis:**El 80% de los usuarios del servicio de impartición de justicia del estado de Nayarit percibe que recibe un servicio de calidad por parte de los operadores judiciales.El 80% de los usuarios del servicio de impartición de justicia del Estado de Nayarit evalúan que los operadores judiciales tienen un buen desempeño.

Método: Se aplicó la metodología de investigación con un diseño cuantitativo. Este enfoque consiste en describir las características de una población; es formal, estructurada y pretende lograr resultados precisos (Fischer L., 2006).

Este proceso de investigación fue necesario realizarlo bajo una planeación precisa, siguiendo actividades de forma cronológica: planteamiento del problema, desarrollo de objetivos, diseño de la investigación cuantitativa, recopilación de datos primarios, análisis de datos y elaboración de informe (Schiffman. L.G., Lazar, L., 2010).

Por lo que se determinó lo siguiente:

- ✓ Población objetivo: usuarios del servicio de impartición de justicia en el estado de Nayarit.
- ✓ Universo: 32,142 casos atendidos en 2012.
- ✓ Fuente de información: Boletín Estadístico Judicial del año 2012.
- ✓ Tamaño de la muestra: 380 encuestas-
- ✓ Tipo de muestreo: Probabilístico estratificado-proporcional.
- ✓ Instrumento de recolección: Cuestionario.
- ✓ Lugar de aplicación: 40 Juzgados del Poder Judicial del Estado de Nayarit.

Se estableció un parámetro mínimo aceptable del 80% para el análisis de los resultados, de tal manera, que cualquier criterio con un resultado inferior se considera como un aspecto a mejorar dentro del servicio de impartición de justicia en el Estado de Nayarit.

## **10.1 Resultados**

Los usuarios tienen una percepción positiva de los operadores judiciales, con relación a lo siguiente:

**Tabla 10**

| Aspecto                          | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|
| Apariencia                       | 95%        |
| Confianza                        | 85%        |
| Atención                         | 86%        |
| Confianza en el abogado          | 90%        |
| Tiempo de atención               | 77%        |
| Tiempo que dura el juicio        | 66%        |
| Comportamiento                   | 89%        |
| Preparación y conocimiento       | 85%        |
| Trato                            | 89%        |
| Interés                          | 82%        |
| Respeto, comprensión y paciencia | 87%        |
| Honradez                         | 87%        |

El desempeño de los operadores judiciales es evaluado de forma positiva por los usuarios:

**Tabla 10.1**

| Funcionario             | Porcentaje |
|-------------------------|------------|
| Juez                    | 93%        |
| Secretario de Acuerdos  | 92%        |
| Notificadores           | 88%        |
| Personal Administrativo | 91%        |
| Personal de Intendencia | 91%        |

Los usuarios evalúan los siguientes aspectos generales sobre el servicio de impartición de justicia en forma positiva:

**Tabla 10.2**

| Aspecto   | Porcentaje |
|---|------------|
| Instalaciones de los juzgados                       | 87%        |
| Sabe y conoce que todos los servicios son gratuitos | 94%        |
| Sabe y conoce cuales son sus derechos como usuarios | 84%        |

## 10.2 Discusión

Las empresas e instituciones deben medir la satisfacción de los clientes de forma regular, porque una de las claves para retenerlos es precisamente su satisfacción (Kotler, P., Keller, K., 2006).

El Poder Judicial del Estado de Nayarit ha implementado como estrategia y fortalecimiento del Programa de Estímulos que aplica a los operadores del Sistema de Justicia, evaluar el desempeño de sus servidores periódicamente para determinar el nivel de satisfacción que el usuario recibe al solicitar el servicio, por lo que se incluye un comparativo de resultados de las investigaciones realizadas durante los años 2012 y 2013.

Percepción positiva respecto a los operadores judiciales:

**Tabla 10.3**

| Aspecto                          | Porcentaje 2012 | Porcentaje 2013 |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Apariencia                       | 78%             | 95%             |
| Confianza                        | 63%             | 85%             |
| Atención                         | 73%             | 86%             |
| Confianza en el abogado          | 79%             | 90%             |
| Tiempo de atención               | *81%            | * 77%           |
| Tiempo que dura el juicio        | *73%            | *66%            |
| Comportamiento                   | 69%             | 89%             |
| Preparación y conocimiento       | 73%             | 85%             |
| Trato                            | 81%             | 89%             |
| Interés                          | 61%             | 82%             |
| Respeto, comprensión y paciencia | 84%             | 87%             |
| Honradez                         | 76%             | 87%             |

El desempeño de los operadores judiciales es evaluado de forma positiva por los usuarios:

**Tabla 10.4**

| Funcionario             | Porcentaje 2012 | Porcentaje 2013 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Juez                    | 85%             | 93%             |
| Secretario de Acuerdos  | 77%             | 92%             |
| Notificadores           | 75%             | 88%             |
| Personal Administrativo | 74%             | 91%             |

Los usuarios evalúan los siguientes aspectos generales sobre el servicio de impartición de justicia en forma positiva:

**Tabla 10.5**

| Aspecto   | Porcentaje 2012 | Porcentaje 2013 |
|---|-----------------|-----------------|
| Instalaciones de los juzgados                       | 66%             | 87%             |
| Sabe y conoce que todos los servicios son gratuitos | 91%             | 94%             |
| Sabe y conoce cuales son sus derechos como usuarios | 86%             | 84%             |

Marketing Science Institute, de Cambridge, Massachusetts, a través de un estudio de investigación, preguntó a los clientes de una amplia variedad de empresas de servicios, cuáles eran los factores que consideraban más importantes para lograr altos niveles de satisfacción con el servicio. Los investigadores encontraron que las siguientes características eran las más importantes para que un servicio sea determinado con calidad: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles como instalaciones y equipos, imagen personal, así como la empatía. (Tschohl, J. 2001).

En términos generales, los usuarios insatisfechos cuentan a 8 o 10 personas las razones negativas que tuvieron para dejar de solicitar un servicio y una de cada 5 de esas personas difunden la mala noticia a otras 20, esto está confirmado por un estudio que realizó Rockefeller Foundation, en el que se descubrió la importancia que tiene que el usuario reciba la atención adecuada en tiempo y forma.

De acuerdo a los resultados, los usuarios del servicio de impartición de justicia del Poder Judicial del Estado de Nayarit en los 41 juzgados que están distribuidos en Nayarit, tienen un nivel de satisfacción en este 2013 del **87.5%** de calificación favorable en promedio, en comparación al 78% obtenido durante 2012; destacando los aspectos evaluados con satisfacción de las instalaciones de los juzgados, la apariencia personal, la confianza, interés, comportamiento, preparación, trato, respeto, comprensión, paciencia y honradez recibido por los operadores del sistema de justicia.

Con esta investigación, se determina que el tiempo de atención y el tiempo que dura un juicio son los dos aspectos que en comparación al año anterior, disminuyó la percepción positiva por parte del usuario, ya que obtienen una calificación menor al criterio establecido del 80%, por lo que se deberá considerar fortalecer esos aspectos con nuevas estrategias para alcanzar un mayor indicador de calidad en el servicio de impartición de justicia.

### **10.3 Conclusiones**

Se lograron los objetivos propuestos para el proyecto inicialmente, determinando que los usuarios del servicio de impartición de justicia tienen un impacto favorable respecto al desempeño del operador judicial en los diversos juzgados del Poder Judicial del Estado de Nayarit, al obtener un nivel de satisfacción del 87.5% de calificación en promedio en este 2013 mayor que el año anterior.

Con los resultados de este proyecto se pudo apoyar y fortalecer al programa de estímulos 2013 de los servidores del Poder Judicial del Estado de Nayarit.

Se obtuvo un informe como resultado del estudio de nivel de satisfacción del usuario en la impartición de justicia en Nayarit, lo que facilitó al Cuerpo Académico la obtención de un producto como evidencia de trabajo de investigación y al mismo tiempo, fortalecer la participación de los alumnos en proyectos de escuela práctica.

Con este proyecto se pudo lograr la vinculación entre la Universidad Tecnológica de Nayarit y el Poder Judicial del Estado de Nayarit.

### **10.4 Referencias**

Malhotra, N. K., Benassini, M. (2008). Investigación de Mercados. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Fisher, L., Espejo, J. (2006). Investigación de Mercados: un enfoque práctico. D.F., México: OPCOM.

Zikmund, W.G., Babin, B. J. (2009). Investigación de Mercados. D.F., México: Cengage Learning.

Tschohl, J. (2001) Servicio al Cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. D.F., México: Pax de México.

Schiffman L. G., Lazar, L. (2010). Comportamiento del consumidor. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

