

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Tecnologías de la información y la comunicación como factor de optimización de los servicios públicos en la Casa Judicial de Quevedo

Information and communication technologies as a factor in optimizing public services at the Quevedo Courthouse

Maricela Mariuxi Mora Méndez, Yuri Alexandra Beltran Anchundia

Resumen

El estudio examinó la relevancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la mejora de los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo durante el periodo 2023, ante la permanencia de procesos judiciales lentos y en parte digitalizados. Teniendo como objetivo evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en la optimización de la gestión de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo durante el año 2023. Posteriormente, la población estuvo establecida por los usuarios atendidos en la institución, basándose en la muestra representativa. Los resultados mostraron que, a través de las encuestas realizadas, cuya confiabilidad logró un nivel alto de consistencia interna según $\alpha=0,9$ que mostró confiabilidad del instrumento aplicado. En conclusión, los resultados mostraron que la digitalización de procesos, la administración de la información y la adaptabilidad tecnológica del talento humano inciden de manera positiva y significativa en la eficacia operativa, calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y la Comunicación; servicios públicos; función judicial; digitalización; satisfacción del usuario.

Maricela Mariuxi Mora Méndez

Universidad Técnica Estatal de Quevedo | Quevedo | Ecuador | mmoram5@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-5635-0703>

Yuri Alexandra Beltran Anchundia

Universidad Técnica Estatal de Quevedo | Quevedo | Ecuador | yuri.beltran@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-1185-3909>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v11i50.1643>
ISSN 2477-9083
Vol. 11 No. 50, abril-junio, 2026, e2601643
Quito, Ecuador

Enviado: enero 30, 2026
Aceptado: marzo 13, 2026
Publicado: marzo 30, 2026
Publicación Continua



Abstract

The study examined the relevance of Information and Communication Technologies (ICTs) in improving public services at the Quevedo Judicial Center during 2023, given the persistence of slow and partially digitized judicial processes. Its objective was to evaluate the impact of ICTs on optimizing the management of public services at the Quevedo Judicial Center during 2023. The target population consisted of users served by the institution, based on a representative sample. The results showed that the surveys conducted demonstrated a high level of internal consistency ($\alpha=0.9$), indicating the reliability of the instrument used. In conclusion, the results showed that the digitization of processes, information management, and the technological adaptability of human resources have a positive and significant impact on operational efficiency, service quality, and user satisfaction.

Keywords: ICTs; public services; judicial management; digitization; user satisfaction.

Introducción

Los sistemas judiciales abordan un aumento de presión para responder con más celeridad, transparencia y eficiencia a una población cada vez más digitalizada. Asimismo, la administración de los procedimientos judiciales, distinguida por los trámites presenciales, uso riguroso de documentos físicos y largos tiempos de resolución, en consecuencia, ha producido sobrecarga institucional y la disminución de la confianza ciudadana. De acuerdo con Pérez & Carrión (2023), sostienen que la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha fortalecido como una estrategia esencial para modernizar la administración de justicia, mejorar los flujos de empleo y optimizar la calidad de los servicios públicos judiciales, a pesar de que su aplicación continúa siendo desigual entre países y regiones.

En Ecuador, el sistema judicial ha empezado un procedimiento de transformación digital, el cual se encuentra orientado a optimizar la eficiencia operativa y el acceso a la justicia; no obstante, persisten restricciones estructurales y tecnológicas que perjudican el desempeño institucional. Pese a los esfuerzos de digitalización, una parte relevante de los procesos judiciales continúa siendo supervisada de forma manual, lo que provoca demoras, duplicidad de trámites y limitaciones en el acceso a la información. Según Cevallos (2021), indicó que este panorama muestra las problemáticas regionales más profundizadas, como el hecho de que el 44% de la población privada de la libertad en América Latina se halló en prisión preventiva, lo que enseña la ineficiencia temporal procesal y la necesidad de reforzar sistemas judiciales más rápidos y tecnológicamente integrados.

La Casa Judicial Quevedo registra desafíos específicos relacionados con la mejora de servicios públicos, resultantes principalmente de una digitalización parcial de sus procesos. Antes de la aplicación intensiva de herramientas tecnológicas, los usuarios afrontaban tiempos extensos de atención, baja transparencia y una percepción negativa sobre el rendimiento del servicio. Sin embargo, los resultados institucionales muestran avances significativos. La investigación realizada por Bonilla et al. (2021), señaló que, tras la integración de sistemas digitales, alcanzó una tasa de resolución de causas del 88% y un nivel de satisfacción del usuario del 84%, por lo que demuestra la trascendencia positiva de las TIC, aunque perduran áreas susceptibles de mejora en integración tecnológica y capacitación personal.

El estudio se realiza debido a la necesidad de medir de forma sistemática la incidencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la mejora de los servicios públicos judiciales, teniendo en cuenta que la digitalización se ha transformado en un pilar estratégico para la modernización de la gestión pública. Analizar el caso de la Casa Judicial Quevedo permite conocer fortalezas, debilidades y oportunidades que permitan mejorar la implementación tecnológica, contribuyendo con evidencia empírica útil para la selección de decisiones institucionales. De igual manera, los resultados del estudio servirían de referencia para otras dependencias judiciales del país, contribuyendo al fortalecimiento de la eficiencia, la transparencia y la confianza ciudadana en la administración de justicia.

La investigación tiene como objetivo general evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la optimización de la gestión de los servicios públicos en la Casa Judicial Quevedo durante el año 2023; para su cumplimiento se plantean como objetivos específicos identificar las tecnologías digitales implementadas en la Casa Judicial Quevedo que contribuyen a la optimización de la gestión de los servicios públicos, definir indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan el impacto de las TIC en dicha gestión, y evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la optimización de los servicios públicos mediante la aplicación de los indicadores definidos y el análisis de los resultados obtenidos.

Desarrollo teórico

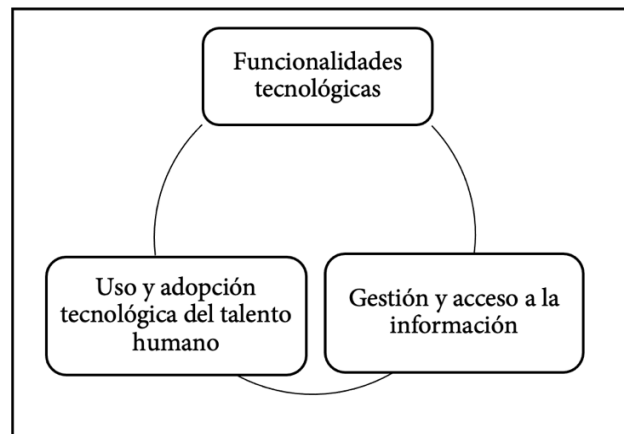
Para abordar el desarrollo teórico de este estudio se fundamenta en dos variables esenciales: las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el incremento de eficiencia de los servicios públicos judiciales. La conexión entre estos factores es importante para comprender los procesos de modernización, eficiencia y mejora continua en la administración de la justicia. De este modo, se evalúan las dimensiones asociadas a cada variable, tal es el caso donde, la digitalización de procesos, gestión de casos, eficacia operativa, excelencia del servicio y satisfacción del usuario, con el fin de examinar cómo la aplicación de las TIC aporta en la optimización de los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo y permite reconocer oportunidades de mejora en la gestión institución (Martínez, 2022).

Proceso de integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

De acuerdo con Morales et al. (2022), sustentan que se trata de la agrupación de instrumentos tecnológicos y medios digitales aplicados en la Casa Judicial Quevedo, con el objetivo de modernizar la administración judicial y optimizar la prestación de los servicios públicos. Desde esta perspectiva del estudio, las TIC constituyen un factor estratégico para mejorar los procesos tradicionales, minimizar la dependencia del soporte físico y fortalecer la eficacia operativa, la transparencia institucional y el acceso a la información judicial, lo que las convierte en el principal elemento explicativo de la mejora de los servicios públicos judiciales.

Según Herrera & Madruñero (2022), mantienen que las dimensiones que se estudia dentro de estas variables son:

Figura 1. Dimensión de la variable independiente TIC



Fuente: elaboración propia.

Nota: La figura señala las dimensiones de la variable independiente

Como primera fase se encuentra la digitalización de procesos judiciales, que funge como la integración de sistemas tecnológicos que facilitan la automatización de los trámites judiciales, reemplazar el soporte físico por medios electrónicos y acelerar la gestión de causas (Pacurucu et al., 2022). De esta manera, en la Casa Judicial Quevedo, la digitalización nos muestra que a través de plataformas que mejoran el registro, seguimiento y resolución de procesos judiciales, del mismo modo, ayuda a fortalecer la claridad institucional, eficacia en el acceso a los datos.

En la etapa siguiente, se estudia el nivel de integración tecnológica, definido como el nivel en que los distintos sistemas digitales aplicados funcionan de forma articulada dentro de los procesos judiciales. En la Casa Judicial, la incorporación muestra la interoperabilidad en relación con plataformas de gestión de casos, sistemas de notificación electrónica y mecanismos de consulta digital, admitiendo una circulación fluida de datos y eliminando la duplicidad de procedimientos. (Carrión et al., 2024) así, esta dimensión ayuda a diagnosticar el impacto real de la transformación digital.

En último lugar, se evalúa el nivel de adopción y uso, que se refiere al grado de apropiación de las herramientas digitales por parte del personal judicial y los usuarios externos (Pérez et al., 2018). Esta dimensión se sustenta en la frecuencia de empleo de las plataformas digitales, lo que resulta una participación activa de los funcionarios en procesos electrónicos asegurando la permanencia de la digitalización, de igual manera, realzan la calidad del servicio y refuerzan la confianza en la administración de justicia.

Optimización de los servicios judiciales

Como primera fase se estudia la eficacia operativa, orientada a la capacidad institucional para la optimización de recursos, reducir tiempos y mejorar el desempeño de las causas judiciales.

(Montero et al., 2025). En este sentido, en la Casa Judicial, la eficacia operativa se demuestra en la agilización de trámites, optimización del control sobre los expedientes digitales. De igual manera, esta fase permite detectar avances en la productividad interna y en la mejora del uso del tiempo laboral, la cual resulta más organizada dentro del sistema judicial.

Como segunda fase se analiza la calidad de servicio, entendida como la percepción de los usuarios sobre la atención prestada, la transparencia de la información y facilidad en el acceso de trámites judiciales (Pinargote, 2022). De esta manera, la calidad del servicio se muestra en la mejora continua de la atención en ventanilla, asimismo, el aumento de instrumentos tecnológicos potencia la experiencia del usuario, facilitando un servicio más accesible y confiable.

Finalmente, se estudia la satisfacción del usuario, la cual constituye un indicador importante para medir el impacto real de la digitalización en la administración pública. La misma examina el grado en el que los usuarios observan mejoras en los tiempos de atención, claridad de procesos en la Casa Judicial; sin embargo, los usuarios podrán valorar de manera positiva los servicios digitales, una alta satisfacción evidencia que la optimización institucional no solo genera resultados internos, sino que también fortalece la legitimidad y credibilidad.

Con base de lo anteriormente expuesto, se plantean las siguientes hipótesis

- H_0 : Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no tienen un impacto significativo en la optimización de los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo durante el año 2023.
- H_1 : Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen un impacto significativo en la optimización de los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo durante el año 2023.

Metodología

El estudio se desarrolló en base a un diseño correlacional, con el objetivo de analizar la relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la optimización de los servicios públicos de la Casa Judicial Quevedo. Se utilizaron encuestas para sistematizar los datos que fueron aplicadas a usuarios y personal administrativo, empleando herramientas estructuradas que facilitaron la recopilación de resultados fiables para el análisis de la gestión judicial (Anais et al., 2025).

El presente examinó la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la mejora de los servicios públicos de la Casa Judicial, a través del procesamiento de datos descriptivos como edad, género, frecuencia de uso, acceso a plataformas digitales, nivel de satisfacción. También, la información adquirida fue procesada mediante el análisis estadístico, lo que facilitó evaluar la relación entre las TIC y varios factores como la eficacia operativa, el valor del servicio y el bienestar del usuario, asegurando resultados objetivos y sustentados en evidencia empírica.

El diseño descriptivo se basa en la caracterización y el análisis exhaustivo de los fenómenos tal como se manifiestan en la realidad, sin intervención en las variables. Esta investigación, facilitó la descripción de cómo se implementaron las TIC, así mismo los indicadores que se encuentran relacionados con la eficiencia operativa, calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Casa Judicial Quevedo durante el periodo 2023. Por medio de datos estadísticos, métricas institucionales y encuestas realizadas, se logró presentar de manera ordenada el comportamiento de las variables y su efecto en la mejora de los servicios públicos (Salazar, 2025).

El enfoque no experimental se fundamenta en la observación y el estudio de las variables en su entorno real, sin la participación activa del investigador. En este estudio, se examinó cómo las TIC se relacionan con la mejora de los servicios públicos en la Casa Judicial, sin perturbar ni modificar los procedimientos de la institución. Así, se examinaron los eventos tal como sucedieron, utilizando datos de la institución y opiniones de los usuarios para evaluar cómo la digitalización influye en la administración judicial.

Población y muestra

La población analizada estuvo constituida por el Coordinador Administrativo de la Casa Judicial Quevedo y por los 19.234 usuarios que fueron asistidos durante el periodo 2023, los cuales se relacionaron de manera directa con los servicios judiciales; con base a los datos obtenidos de esta población se aplicó una muestra de 377 usuarios, la cual fue determinada a partir de la fórmula para poblaciones infinitas, tomando en consideración un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo que facilitó obtener significativos y confiables para la evaluación del impacto de las TIC en la optimización de los servicios públicos judiciales.

Además, para el método de entrevista se tomó en cuenta un grupo compuesto por el Coordinador Administrativo y dos empleados del departamento de gestión judicial que cuentan con experiencia directa acerca de la aplicación y operación de las plataformas tecnológicas, lo cual facilitó enriquecer la información numérica con contribuciones cualitativas importantes para el análisis de la investigación.

Tipos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de encuesta y entrevista, aplicada a los usuarios de la Casa Judicial Quevedo y una entrevista dirigida al personal administrativo, en particular al Coordinador Administrativo de la institución. Para ello, el cuestionario estuvo constituido por preguntas de selección múltiple con el fin de obtener información sobre el efecto de las TIC en la eficacia de los servicios judiciales y nivel de satisfacción de los usuarios, por otro lado, la entrevista facilita complementar los datos institucionales sobre las TIC implementadas y su aplicación en la gestión de los servicios públicos durante el periodo 2023.

Confiabilidad del instrumento

El alfa Cronbach es un parámetro estadístico que examina la fiabilidad de un instrumento de recopilación de datos, mientras más cercano a 1, mayor confiabilidad dispone (Ruales, 2024).

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Digitalización de procesos judiciales	0,821	5
Gestión y acceso a la información	0,845	5
Uso y adopción tecnológica del talento humano	0,803	4
Eficiencia operativa	0,832	4
Calidad del servicio	0,861	3
Satisfacción del usuario	0,889	3
Total	0,915	24

Fuente: elaboración propia.

Nota. Los coeficientes están evaluados mediante rangos donde 0,7 que indican una confiabilidad aceptable, 0,8 evidencian buena consistencia interna; 0,9 reflejan confiabilidad excelente.

La Tabla 1 muestra que el instrumento evidenció una alta consistencia interna, puesto que todas las dimensiones registraron valores de Alfa de Cronbach mayores a 0,80, lo que mostró una correcta solidez de los ítems aplicados. Específicamente, las dimensiones de digitalización de procesos judiciales, gestión y acceso a la información, uso y adopción tecnológica del talento humano expusieron coeficientes entre 0,803 y 0,845, por otro lado, las dimensiones asociadas a la optimización de los servicios públicos judiciales registraron datos aún más elevados, resaltando la satisfacción del usuario con un alfa de 0,889. Así mismo, el coeficiente global del instrumento ($\alpha = 0,915$) corroboró un nivel de confiabilidad muy alto, lo que facilitó verificar la estabilidad y coherencia del cuestionario. De hecho, estos resultados fueron coherentes con lo señalado por Pinargote (2022), quien es mayormente citado en investigaciones aplicadas en el contexto ecuatoriano, quien muestra que los datos Cronbach superiores a 0,80 evidencian confiabilidad para las investigaciones cuantitativas, de esta manera garantizando la validez de los estudios realizados a partir de la información recopilada.

Resultados

Tabla 2. Perfil sociodemográfico

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	207	55
	Femenino	170	45
Edad	Menor de 18 años	19	5
	De 18 a 30 años	113	30
	De 31 a 45 años	132	35
	De 46 a 60 años	75	20
	Más de 60 años	38	10
	Frecuencia de uso de los servicios judiciales	Primera vez	42
	Frecuente	177	47
	Ocasional	98	26
	Regular	60	16
Total		377	100

Fuente: elaboración propia.

Nota. La tabla presenta el perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados, elaboración propia.

El perfil sociodemográfico nos ayuda a detallar las características de la población evaluada, ayudando a entender el contexto social y su vínculo con el fenómeno examinado (Nurhayati, 2022). Bajo este enfoque, la tabla constató que los usuarios de la Casa Judicial Quevedo estuvieron constituidos en su mayoría por hombres, 55%, al contrario de la colaboración femenina con un 45%, lo que señaló una distribución equilibrada por sexo. Con respecto a la edad, resaltó un grupo de 31 a 45 años, lo que representa un porcentaje del 35%, continuó de usuarios entre 18 y 30 años con el 30%, lo que mostró una mayor presencia de población en edad productiva; asimismo, el 20% se relacionó con un rango de 46 a 60 años. Con respecto a la frecuencia sobre los servicios judiciales, el 47% expresó manejarlos de manera recurrente y el 26% de manera ocasional, lo que mostró relación constante con la institución y una experiencia directa en el uso de los servicios públicos judiciales.

Tabla 3. Factores analizados

	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Digitalización de procesos judiciales	5,214	27,105	27,105

Gestión y acceso a la información	3,842	19,256	46,361
Uso y adopción tecnológica del talento humano	2,976	14,880	61,241
Eficiencia operativa	2,104	10,520	71,761
Calidad del servicio	1,842	9,210	80,971
Satisfacción del usuario	1,476	7,380	88,351

Fuente: elaboración propia.

Nota. La tabla presenta las sumas de cargas al cuadrado de la rotación correspondiente al análisis factorial, evidenciando el peso explicativo de cada dimensión.

La tabla indicó que la digitalización de procesos judiciales fue la herramienta con mayor peso explicativo, continua de la gestión y acceso a la información y del uso y adopción tecnológica del talento humano, lo que mostró la relevancia conjunta de la tecnología y del personal en la optimización de los servicios públicos. Los elementos asociados con la eficiencia operativa, calidad del servicio y satisfacción del usuario potenciaron la solidez del modelo, logrando una varianza acumulada adecuada. Estos resultados concordaron con lo expuesto por Pinargote (2022), quien nos muestra que una estructura factorial con elevada varianza explicada afirma la coherencia y validez de las dimensiones analizadas en estudios de gestión pública.

Tabla 4. Entrevista sobre las TIC.

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué tecnologías digitales están implementadas actualmente en la Casa Judicial Quevedo para la gestión de casos?	Actualmente, se ha implementado un Sistema de Gestión de Casos Judiciales (SGCJ) que permite el seguimiento y la administración de los casos de manera digital. Además, contamos con un portal de expedientes electrónicos y herramientas de gestión documental.
2	¿Qué herramientas digitales se utilizan para la atención al usuario?	Utilizamos un sistema de atención al usuario en línea, formularios electrónicos para consultas, formularios para el seguimiento de solicitudes. También tenemos un portal donde los usuarios pueden acceder a información sobre sus casos.
3	¿Qué tecnologías facilitan la consulta y gestión de expedientes judiciales?	La consulta y gestión de expedientes se facilitan a través del portal de expedientes electrónicos, que permite a los usuarios y al personal judicial acceder a documentos y actualizaciones de casos en tiempo real.
4	¿Cuál es el propósito principal del Sistema de Gestión de Casos Judiciales (SGCJ)?	El propósito principal del SGCJ es optimizar la gestión de los casos judiciales, permitiendo un seguimiento más eficiente, la reducción de errores y la mejora en la comunicación entre las partes involucradas.
5	¿Qué beneficios ofrece el portal de expedientes electrónicos a los usuarios y al personal judicial?	El portal ofrece acceso inmediato a la información de los casos, lo que reduce la necesidad de desplazamientos físicos. Para el personal judicial, facilita la organización y el manejo de documentos, mejorando la eficiencia en la gestión de casos.

Fuente: elaboración propia.

Nota. Resultados obtenidos de la entrevista aplicada al Área Administrativa de la Casa Judicial Quevedo.

Los resultados muestran que la institución tiene acceso a herramientas tecnológicas consolidadas, como el Sistema de Gestión de Casos Judiciales (SGCJ) y la plataforma de expedientes electrónicos, las mismas que permiten un seguimiento digital eficaz de los procesos. De igual

forma, se resalta la aplicación de sistemas en línea para la atención al usuario, lo cual permite el ingreso a la información y minimiza la necesidad de trámites presenciales. Estas respuestas señalan un progreso significativo en la digitalización institucional, encaminando a optimizar la gestión judicial, además de perfeccionar la organización documental y fortalecer la comunicación entre las partes implicadas.

Tabla 5. Análisis comparativo antes y después de la digitalización.

Indicador	Antes de la digitalización	Después de la digitalización
Nivel de satisfacción	Moderado/Bajo	84% satisfacción
Tiempo de atención	Mayor tiempo de espera	Reducción significativa
Gestión de expedientes	Manual (papel)	Digital (expediente electrónico)
Transparencia	Limitada	Mayor acceso y seguimiento en línea

Fuente: elaboración propia.

Nota. La tabla presenta un análisis comparativo de los indicadores institucionales antes y después de la digitalización.

Los resultados muestran una optimización sustancial luego de la digitalización, resaltando un aumento en el nivel de satisfacción que consigue el 84%, al contrario, con la percepción anteriormente moderada o baja. De igual manera, se prueba una disminución relevante en los tiempos de atención, lo que evidencia mayor eficacia operativa. Así mismo, la evolución de una gestión manual en papel orientada a un expediente electrónico optimizando la organización y acceso a los datos, de manera integral, estos cambios afirman que la digitalización ha facilitado positivamente la gestión judicial y perfeccionado la experiencia del usuario.

Discusión

Los hallazgos muestran que la digitalización de los procesos legales es el elemento más relevante en el modelo, lo que concuerda con lo afirmado por Cevallos (2021). Además, mantienen que la automatización de procedimientos y la eliminación de documentos físicos mejoran la eficacia en la administración de entidades públicas. En este sentido, la faceta de digitalización mostró el porcentaje **más alto de varianza explicada, corroborando** que la innovación tecnológica no solo mejora los procesos internos, sino que también aumenta la claridad institucional y permite el acceso a los datos legales, de este modo formándose como un componente clave en la gestión pública.

De igual manera, los resultados encontrados en relación a la organización y acceso a la información indican que la adopción de plataformas digitales y archivos electrónicos favorecen la estructura documental y la rápida disponibilidad de información. De esta manera estos hallazgos están alineados con lo que menciona Bonilla et al. (2021), los cuales argumentan que las TIC incrementan la eficacia operativa al minimizar errores humanos y tiempos de espera. En el escenario evaluado, el acceso digital al instante facilitó la colaboración entre los usuarios del

personal administrativo, demostrando que la información organizada es un elemento clave para mejorar el servicio judicial público.

Asimismo, el nivel de aplicación tecnológica del talento humano demostró valores significativos dentro del análisis factorial, lo que afirma que la tecnología por sí sola no asegura mejoras institucionales si no existe apropiación por parte del personal. Este resultado es coherente con Herrera & Madruñero (2022), quienes plantean que el uso eficaz de instrumentos digitales depende de la frecuencia de uso y del compromiso de los usuarios con los sistemas tecnológicos. De este modo, la capacitación continua y el fortalecimiento de las competencias digitales se consolidan como factores determinantes para la sostenibilidad de los procesos de transformación digital.

En cuanto a los indicadores de optimización del servicio público, se evidenció que la eficacia operativa, calidad del servicio y la satisfacción del usuario mostraron mejoras notables luego de la digitalización, resaltando un nivel de satisfacción del 84% y la disminución significativa en los tiempos de atención. Estos hallazgos coinciden con Nurhayati (2022), el cual demostró que la aplicación de sistemas digitales en instituciones públicas aumenta la tasa de resolución de procesos y mejora de apreciación ciudadana. Por lo tanto, sugiere que la transformación digital destaca simultáneamente en variables operativas y perceptuales, de esta manera se fortalece la legitimidad institucional.

Por último, el coeficiente global de confiabilidad del instrumento ($\alpha = 0,915$) señala una elevada consistencia interna, lo cual sustenta la validez de los resultados obtenidos. En concordancia con Herrera & Madruñero (2022), sustentan que valores superiores a 0,80 aseguran fiabilidad en investigaciones cuantitativas desarrolladas en el contexto ecuatoriano. De este modo, la solidez estadística de la herramienta afianza la credibilidad del estudio, permitiendo confirmar que las TIC en relación con la optimización de los servicios públicos judiciales no solo son corroborables mediante evidencia empírica, sino que también metodológicamente justificadas.

Conclusiones

Se determina que la institución dispone de instrumentos tecnológicos consolidados, en los cuales se encuentra el Sistema de Gestión de Casos Judiciales, el portar de expedientes electrónicos y plataformas de atención en línea, las mismas facilitan optimizar procesos, mejoramiento para el seguimiento de casos y facilitar la comunicación institucional, mostrando un nivel significativo de la modernización digital, de esta manera se afirma que la adopción de tecnologías forma parte estratégica para el perfeccionamiento de la gestión judicial y responder con eficacia las demandas de la población.

En cuanto a los indicadores clave de desempeño, se afirmó que la eficacia operativa, calidad de servicio, satisfacción del usuario constituyen métricas adecuadas para medir el impacto de las TIC en la gestión pública judicial, dado que facilitan cuantificar mejoras significativas en tiempos

de atención, acceso a la información y percepción del servicio. En este sentido, la adopción de los indicadores mostró que la digitalización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la percepción ciudadana, posicionándose como una herramienta válida para examinar la optimización institucional.

Para finalizar, se establece que las Tecnologías de la Información y la Comunicación inciden de forma positiva y significativa en la optimización de los servicios públicos judiciales, teniendo como resultado la minimización de tiempos de espera, digitalización documental, el aumento del nivel de satisfacción de la población y el fortalecimiento de la claridad institucional. En consecuencia, los hallazgos afirman que la transformación digital forma parte determinante para optimizar la eficacia, credibilidad y calidad del servicio, de esta manera, validando la ejecución del objetivo general del estudio.

Referencias

- Anais, K., Varela, M., Wladimir, M., Moreira, H., Gabriela, G., Rivas, A., Minshely, X., & Llanos, G. (2025). Análisis de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la organización y gerencia pública. *Conocimiento Global*, 10(1), 10–16. <https://doi.org/10.47230/conocimientoglobal.v10n1.2025.01>
- Bonilla, S., Noblecilla, Á., & Barros, M. (2021). Ciencias Técnicas y Aplicadas: Artículo de revisión. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 622–636. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2168>
- Carrión, E., Arreaga, G., Valle, A., Karina, O., & Vásquez, E. (2024). Impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Gestión del Conocimiento en la Educación Técnica en Ecuador. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 4(4), 1416–1426. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i4.398>
- Cevallos, S. (2021). Analysis of local information systems of Ecuador and the importance of urban marketing. *Smart Cities and Regional Development Journal*, 5(1), 45–51. <https://doi.org/10.25019/qvhw9312>
- Engin, Z., & Treleaven, P. (2019). Algorithmic Government: Automating Public Services and Supporting Civil Servants in Using Data Science Technologies. *Computer Journal*, 62(3), 448–460. <https://doi.org/10.1093/comjnl/bxy082>
- García, T., Carvajal, G., & Briones, Y. (2025). Tics y su incidencia en el desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Portoviejo. *Revista Científica Ecociencia*, 12(1), 1–20. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.121.972>
- Herrera, L., & Madruñero, D. (2022). Análisis de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la prestación de servicios a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar. *SATHIRI Sembrador*, 17(1), 208–226. <https://doi.org/10.32645/13906925.1111>
- Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes*, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

- Montero, K., Henriquez, M., Alcivar, G., & Guillin, X. (2025). Análisis de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la organización y gerencia pública. *Conocimiento Global*, 10(1), 10–16. <https://doi.org/10.47230/conocimientoglobal.v10n1.2025.01>
- Morales, J., Varela, R., Zambrano, L., & Ganchozo, M. (2022). Uso de las Tecnologías de la Información y su aporte a la calidad de servicio en instituciones públicas. *Revista Sinapsis*, 2(1). <https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>
- Nurhayati, A. (2022). Digital transformation of the public administration sector for improving public services through an e-government approach. *International Conference on Community Development*, 4(1), 695–703.
- Ojeda, K., Reyes, L., Laban, E., Ortiz, J., & Farias, J. (2026). Transformación digital en la gestión pública: Impacto de las nuevas tecnologías en la eficiencia administrativa. *Impulso: Revista de Administración*, 6(13), 110–127. <https://doi.org/10.59659/impulso.v6i13.227>
- Pacurucu, N., Vivanco, L., Orellana, B., & Ordoñez, A. (2022). New Information and Communication Technologies for Public Participation in Ecuadorian Land Management. Case Study Cuenca. *Human Factors in Management and Leadership*, 55(4), 39–46. <https://doi.org/10.54941/ahfe1002230>
- Pérez, M., & Carrion, E. (2023). Las TIC y su impacto en la sociedad. *Revista Tecnológica ES-POL*, 35(2), 1–26. <https://doi.org/10.37815/rte.v35n2>
- Pérez, M., Vinueza, M., Jaramillo, A., & Parra, A. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *Etic@net: Revista Científica Electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 18(2), 196–215. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v18i2.11889>
- Pinargote, A. (2022). Influence of information and communication technologies on the academic performance of students of Public Universities, Guayaquil, 2021. *Sapienza*, 3(4), 105–119. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i6.491>
- Radhakrishnan, G. V. (2024). E-government initiatives: A case study of ICT in public service delivery. *IPE Journal of Management*, 14(30), 66–75.
- Ruales, P. (2024). Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para una gestión de calidad en el aula. *Cátedra*, 7(1), 76–96. <https://doi.org/10.29166/catedra.v7i1.5192>
- Salazar, P. (2025). Tecnologías de información y transformación de la gestión administrativa en instituciones públicas del trópico: una revisión sistemática. *Impulso: Revista de Administración*, 5(12), 547–558. <https://doi.org/10.59659/impulso.v5i12.202>

Autores

Maricela Mariuxi Mora Méndez. Magister en Gestión Pública, en la Universidad Técnica Estatal Quevedo donde ha adquirido conocimientos profundos en políticas públicas, administración y gestión de recursos en el ámbito gubernamental. Ingeniera en Gestión Empresarial en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, lo que ha proporcionado una sólida base en principios de negocio y gestión estratégica. Su trayectoria profesional se ha desarrollado en diversas funciones dentro del sector público aplicando sus habilidades analíticas y de gestión para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos. Su formación y experiencia le han permitido contribuir significativamente al desarrollo y la implementación de iniciativas que buscan optimizar los servicios públicos.

Yuri Alexandra Beltran Anchundia. Magíster en Gestión Pública, en la Universidad Técnica Estatal Quevedo y Licenciada en Ecoturismo en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, apasionada por el desarrollo sostenible y la atención al cliente. A lo largo de su carrera, ha combinado sus conocimientos en ecoturismo con habilidades en gestión, lo que le ha permitido contribuir a proyectos que fomentan la preservación del medio ambiente y el desarrollo de comunidades locales. Actualmente, trabaja en atención al cliente, donde utiliza sus habilidades de comunicación y empatía para brindar un servicio excepcional.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.