

Revista Interfaces, Vol 1 (1), 2018. p.p. 47 - 65

ISSN

Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ingenierías
y Centro Seccional de Investigaciones

Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la
gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

Lubdy Vega-Perez

Luz Amparo Reyes-Cañas

Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta*

Impact of the use of information technologies and communications in judicial management of Departmental Office of Judicial Administration of Cucuta

Recibido: Septiembre 10 de 2017 - Evaluado: Enero 18 de 2017 - Aceptado: Abril 9 de 2018

Lubdy Vega-Perez**

Luz Amparo Reyes-Cañas***

Para citar este artículo / To cite this Article

L. Vega-Pérez, L. A. Reyes-Cañas “Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta” *Revista Interfaces*, vol. 1, no. 1, p.p. 47 - 65 , 2018.

Resumen

Antecedente. El Consejo Superior de la Judicatura ha adelantado programas

* Artículo inédito. El presente producto de investigación e innovación hace parte del proyecto de investigación “Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta”

** Contadora Pública. Correo electrónico: lubdy_vega@hotmail.com

*** Administradora de Empresas. Correo electrónico: reyescanas@yahoo.com

de modernización tecnológica, tanto de los despachos judiciales como de los entes de administración de la rama judicial, pero aún se puede constatar la generalización del atraso judicial y consecuentemente, la pérdida de credibilidad en el sistema. **Objetivo.** Determinar el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. **Métodos.** Se utilizó un tipo de estudio descriptivo, aplicado a 25 jueces, 115 empleados de los diferentes despachos judiciales y a 5 magistrados quienes fueron actores clave para el estudio. **Resultados.** Los resultados indican que el impacto de las TIC en la gestión judicial de la entidad es moderado basado en las limitaciones actuales del flujo de información con los usuarios y con las demás entidades de la rama judicial. **Conclusión.** No se ha integrado el sistema de información con todos los municipios de la región de Norte de Santander y Arauca. Adicionalmente, a pesar que se cuenta con herramientas tecnológicas para mantener interactividad con proveedores y usuarios del servicio judicial, el personal de la entidad no los conoce completamente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera.

Palabras clave: comunicación, gestión judicial, interactividad, modelo TAM, productividad, TIC.

Abstract

Background. The Superior Council of the Judiciary has advanced technological modernization programs, both judicial offices as the administration offices of the judicial branch, but it can still observe the generalization of the judicial delay and consequently the loss of credibility in the system. **Objective.** To determine the impact of the use of information technologies and communications in judicial management of Departmental Office of Judicial Administration Cucuta. **Method.** A type of descriptive study applied to 25 judges, 115 employees of the various judicial offices and 5 judges who were key actors for the study was used. **Results.** The results indicate that the impact of ICT in the judicial management is moderate based on the current limitations of the flow of information with users and with other institutions of the judiciary. **Conclusion.** No integrated information system with all the municipalities of the region of Norte de Santander and Arauca. Additionally, although it has technological tools to maintain interaction with providers and users of judicial services, the staff of the entity not fully understood

by the resistance to change that is to perform tasks differently.

Keywords: communication, judicial management, interactivity, Model TAM, productivity, ICT.

1. Introducción

Las tecnologías de información y comunicación hacen parte de las tendencias emergentes que habitualmente se identifica con las siglas TIC y se refieren a la utilización de medios para almacenar, procesar y difundir cualquier tipo de información entre los diferentes actores o elementos que componen un sistema organizacional cerrado o abierto.

Uno de los temas más importantes para la sociedad en general es la administración y la prestación del servicio de administración de justicia, máxime que ésta es una prioridad de orden fundamental en la consolidación de un verdadero Estado Social de Derecho.

Las personas esperan una administración de justicia pronta, oportuna, eficaz, justa y equitativa sobre la base, que es ahí donde se evidencia el precepto democrático de un Estado, que pregona tales principios y los eleva a rango constitucional, en esa búsqueda permanente por garantizar a los ciudadanos el acceso a la administración de justicia sin ningún tipo de limitante y obstáculo, que pueda atentar o afectar sus derechos e intereses. Es claro que los distintos gobiernos en Colombia han promovido iniciativas tendientes a lograr una administración de justicia más pronta y oportuna, y para ello han creado más juzgados, han modificado los distintos códigos, han creado nuevas jurisdicciones y han implementado reformas, en búsqueda de lograr una administración de justicia para toda la sociedad.

Se han promulgado una serie de reformas constitucionales, legales, administrativas y reglamentarias para agilizar la prestación del servicio de justicia, pero tales acciones riñen con una realidad cada vez más angustiante, como es el creciente número de usuarios del sistema y la complejidad

de los casos, situaciones y controversias que deben ser resueltas por las diferentes instancias judiciales.

Por su parte, el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, aseguró que se está buscando “plantear un cambio de paradigma en la gestión de tecnología del sector público, mediante la adopción de modelos de gestión estratégica de la información, para que las instituciones vean las TIC como un gran habilitador que los lleve a crecer y desarrollarse” [1].

A pesar de lo anterior, de una parte existe la necesidad de hacer más eficiente la prestación del servicio de justicia y, de otra, la necesidad de reducir el aparato estatal, que han demandado la apropiación de tecnologías de información y comunicaciones para apoyar la gestión judicial en las diferentes instancias del aparato. Los programas de modernización adelantados por el Consejo Superior de la Judicatura han promovido procesos de modernización tecnológica y de administración y control, tanto de los despachos judiciales como de los entes de administración de la rama judicial, pero de allí surge la pregunta central de la investigación ¿Cuál es el impacto generado por el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta?

En este sentido, es importante explicar la generalización del atraso judicial y consecuentemente, la pérdida de credibilidad en el sistema, la congestión en los despachos, la falta de personal y la difícil actualización de la información sobre la actividad judicial [2]. Por lo tanto, el propósito de la investigación fue determinar el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Para lograr éste objetivo, se tuvieron en cuenta los conceptos relacionados con las TIC, que por su complejidad y tecnicismo requiere ser abordados desde su papel con la administración de servicios públicos y

gubernamentales. Este es el caso del gobierno electrónico (e-gobierno, *e-government*) que consiste en el uso específico que da el gobierno a las tecnologías de la información dentro de procesos internos de gobierno y en la prestación de los servicios que están a cargo del Estado [3].

La investigación se fundamenta en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y en los planteamientos teóricos sobre el manejo de negocios electrónicos, administración de la cadena de suministro y sobre el aporte de las TIC en la eficiencia y la productividad.

Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). Para el desarrollo de la investigación se toma como fundamento teórico el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), caracterizado por ser un modelo efectivo para evaluar en las organizaciones el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, lo cual es necesario para explicar los resultados obtenidos en cada objetivo propuesto [4].

El modelo TAM ha sido ampliamente probado y validado en diferentes ambientes, donde se ha confirmado su solidez y capacidad para predecir la adopción tecnológica en usuarios de una organización [5], [6].

Tal como se mencionó anteriormente, el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) es utilizado para predecir el uso de las TIC mediante dos elementos principales [7]: 1. La Utilidad Percibida (*Perceived Usefulness*) y 2. La Facilidad de Uso Percibida (*Perceived Ease of Use*).

La Utilidad Percibida (PU) es el grado en que una persona que utiliza un sistema puede mejorar su desempeño laboral. La Facilidad de Uso Percibida (PEOU) es el grado en que una persona piensa que usando un sistema puede realizar menos esfuerzo para realizar las labores encomendadas [7].

El aporte de las TIC en el Aprovechamiento de Recursos y Suministros. Las cadenas de aprovisionamiento repercuten directamente sobre las inversiones que se realizan en recursos para el funcionamiento

de una Entidad, considerando la capacidad para desplegarlos en todos los niveles funcionales. “Esto quiere decir que, disponiendo de recursos similares, la capacidad de las empresas para hacer un uso adecuado de las TIC será clave para la generación o no de resultados superiores” [8].

Las aplicaciones basadas en las TIC que con mayor frecuencia está siendo adoptada por las empresas son las relacionadas con el negocio electrónico y la incorporación de tecnologías para intercambiar información y bienes con el resto de agentes de la cadena de suministro [8].

Los recursos deben estar dirigidos al consumidor adecuado, con la cantidad correcta y en el tiempo justo [9].

La cadena de suministro en el presente estudio se refiere al análisis de la influencia que el uso de las TIC tiene en determinados procesos internos de la Entidad, así como el uso de medios electrónicos para interactuar con los demás agentes y proveedores en la cadena de suministro y adquirir recursos humanos, materiales y tecnológicos para la prestación del servicio público e impartir justicia con eficacia, eficiencia, oportunidad, accesibilidad, equidad, autonomía e independencia.

El impacto de las TIC en la productividad organizacional. Las economías más prósperas se basan en las habilidades que han desarrollado las personas y las organizaciones públicas y privadas, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir datos e información necesarios para el continuo desarrollo de las actividades de la sociedad. En relación a lo anterior, se resalta la importancia de la adopción de las TIC para aumentar la productividad de las organizaciones, al destacar el papel que juega la información en los diferentes procesos y por ende en la calidad de los resultados de la gestión realizada [10].

Desde otros enfoques para determinar los impactos de las TIC sobre la productividad de la empresa, algunos autores aseguran que la función de producción relaciona cantidades de factores de producción empleados

(entradas) con niveles de producto obtenidos (salidas o resultados) con un estado específico del uso de tecnología [11].

De otra parte, la Asociación Latinoamericana de Integración - ALADI, asegura que la utilización de las TIC en las organizaciones abre nuevas oportunidades para el mejoramiento e interactividad entre diferentes entidades, asegurando el manejo más eficiente de los recursos. En tal sentido, enumera las etapas en que las organizaciones pueden utilizar las TIC para fortalecer la cadena de valor ofrecida a los usuarios. Las etapas son: 1. Los procesos centrados en la producción, 2. Los procesos internos: favorece la administración de personal, 3. Los procesos de compra, 4. Los procesos centrados en el cliente [12].

2. Materiales y métodos

Se utilizó un tipo de estudio descriptivo, el cual se debe emplear cuando los investigadores pueden aumentar la familiaridad con el fenómeno a investigar y logran establecer preferencias para posteriores investigaciones. [13].

La población objeto de estudio corresponde a 602 funcionarios de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, que conforman las diferentes áreas de la entidad y tienen interacción, desde su labor diaria, con el uso de las TIC para apoyar la gestión judicial. La población se clasificó en dos grupos: grupo de jueces y grupo de empleados de los diferentes despachos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Grupo 1. Población de jueces por distrito judicial (62 personas). Por razones de conveniencia, se aplicó un muestreo intencionado, donde se seleccionaron 25 jueces que accedieron a participar en la investigación.

Grupo 2. Población de empleados de los diferentes despachos judiciales (115 personas).

Para el caso de las entrevistas, se utilizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, dirigido a 5 Magistrados quienes son actores clave de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

Se utilizó un cuestionario que se aplicó a los funcionarios que conforman la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, con la finalidad de recopilar información puntual sobre la eficacia para el aprovisionamiento de recursos a partir de los aspectos de nivel de integración, comunicación y resultados alcanzados con el uso de las TIC [14].

El cuestionario consistió en 18 preguntas cerradas con 5 opciones de respuestas tipo escala de Likert. El instrumento fue validado por profesionales expertos en el tema de manera que se garantizó la fiabilidad de los resultados frente al fenómeno a investigar.

Adicionalmente se utilizó un cuestionario estructurado con opciones de respuesta cerrada para recopilar información sobre el grado en que las TIC benefician o limitan la eficiencia de los procesos judiciales. Este cuestionario fue aplicado a 25 jueces.

De otra parte, se aplicó una entrevista que permitió conocer desde los actores clave de la Entidad, las mejoras que se tuvieron en cuenta para la toma de decisiones en derecho a partir del uso de las TIC.

La información proveniente de los cuestionarios fue procesada por análisis de contenidos a partir de la obtención de tablas y gráficas estadísticas en cada uno de los componentes.

Para el procesamiento de datos cuantitativos se utilizó la hoja de cálculo, de manera que se logró confiabilidad en los resultados para llegar a conclusiones específicas sobre el problema investigado.

3. Resultados y discusión

El análisis del impacto de las TIC interno y externo en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta se presenta de la siguiente manera:

Identificación de las TIC internas y externas más utilizadas en la gestión judicial. Para las capacidades externas se tuvo en cuenta el uso de las TIC para intercambiar documentos con proveedores y usuarios; y recibir solicitudes de los usuarios para realizar pedidos a proveedores.

En la Figura 1, el resultado promedio del nivel de uso de las TIC externas para intercambiar documentos, en una escala de 1 a 5 es de 3,3 para el caso de los proveedores y 3,1 para el caso de los clientes, lo que indica un impacto moderado en la organización.

Se observa la falta de capacitación de los operadores judiciales en el manejo de nuevas tecnologías de comunicación que hace que alrededor de un 55% de los encuestados no utilicen de forma sustancial las herramientas TIC que la entidad pone a su disposición para intercambiar información con proveedores y clientes (correos institucionales por juzgado, servicio de internet y videoconferencia, sistema de correspondencia digital y portales web). Esta situación genera desinformación e inconformismo en las contrapartes afectando la imagen de la rama judicial.

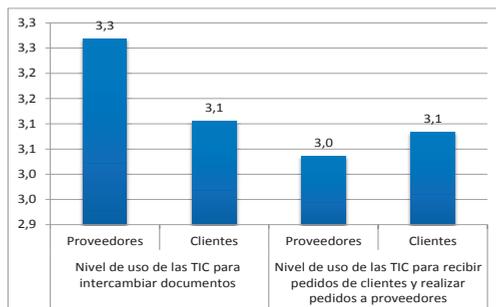


Figura 1. Resultados promedio de uso de las TIC Externas

Externas más utilizadas en la gestión judicial. El resultado promedio del nivel de uso de las TIC para recibir pedidos de clientes, en una escala de 1 a 5 es de 3,1 y realizar pedidos a proveedores es de 3,0, lo que comprueba el impacto moderado que se ha logrado en la organización frente a las capacidades externas. Esto conlleva a que ciertos procesos se manejen aún en papel, lo que genera desgaste administrativo para los funcionarios encargados, pues se ven obligados a utilizar canales de comunicación lentos y por ende obsoletos (fax, transmisión de correspondencia física, etc.).

En la Figura 2, se puede observar que, a nivel interno se analizó el uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina, control de horas de trabajo, control del cumplimiento de metas, avances judiciales y para la gestión de recursos humanos.

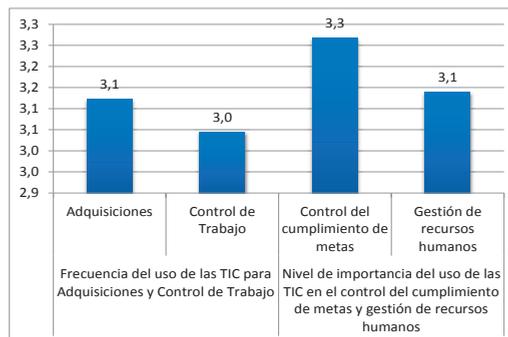


Figura 2. Resultados promedio de uso de las TIC Internas más Utilizadas en la Gestión Judicial

El resultado promedio de la frecuencia del uso de las TIC en las capacidades internas, en una escala de 1 a 5 es de 3,1 para adquisiciones y de 3,0 para control de horas de trabajo.

El resultado promedio de la importancia que los funcionarios de la rama judicial dan al uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y avances judiciales, en una escala de 1 a 5 es de 3,3, frente al 3,1 obtenido

para la gestión de recursos humanos. A pesar de que la tendencia marca niveles medios de aprovechamiento de herramientas TIC para el control de cumplimiento de metas, avances judiciales y de la gestión de recursos humanos; la organización cuenta con una herramientas en ambiente Web para el ingreso, control y medición de las estadísticas judiciales de cada despacho a nivel nacional (Sistema SIERJU-BI), así como para el procesamiento de nómina, personal y de inventarios físicos a cargo de cada funcionario (Sistemas KACTUS y SICOF).

Impacto de las TIC en la cadena de aprovisionamiento de recursos. Se identificaron las mejoras alcanzadas en la cadena de aprovisionamiento de recursos para la gestión judicial a partir del uso de las TIC.

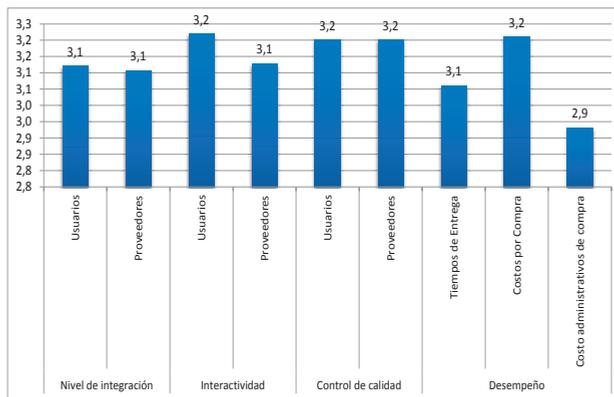


Figura 3. Resultado promedio de las TIC en el nivel de integración, interactividad, calidad y desempeño administrativo

En la Figura 3, el resultado del impacto de las TIC en el desempeño del sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de servicios y procesos judiciales, en una escala de 1 a 5 es de 3,1. En el caso del desempeño del sistema para permitir a los proveedores y demás entidades de la rama judicial conocer los requerimientos administrativos de la entidad es de 3,1.

El resultado promedio del impacto de las TIC sobre la calidad del servicio ofrecido al usuario del sistema judicial es de 3,2. Frente al control de la calidad de los productos/servicios de los proveedores y demás entidades del sistema judicial es de 3,2.

El impacto de las nuevas tecnologías implementadas por la organización en sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo se encuentra en su etapa media. Los niveles superiores superan a los niveles inferiores indicando que cada vez más y más funcionarios aceptan y reconocen la aplicación de las herramientas TIC en sus actuaciones judiciales cotidianas.

En cuanto al impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial, el resultado es de 3,2. En el caso del impacto de las TIC sobre la interactividad con los proveedores y demás Entidades del sistema judicial es de 3,1. Se observa que los niveles medio y alto de cada medición ocupan casi la mitad del muestreo realizado. Pese a que la escala de interactividad que los clientes y proveedores tienen con los servicios que ofrece la entidad es media, su tendencia de aceptación es creciente. Los servicios ofrecidos por la administración de justicia se vuelven cada vez más interactivos, permitiendo que los diversos usuarios tengan el poder de consultar contenidos en multimedia más claros y llamativos, dejando a un lado las complicadas lecturas lineales.

Impacto de las TIC en la eficiencia para la toma de decisiones judiciales. Se evaluó el grado en que las TIC aportan en la eficiencia para la toma de decisiones justas en derecho, mediante un análisis de la comunicación e interactividad de la rama judicial y el acceso de los ciudadanos al sistema de justicia.

Eficiencia de los procesos judiciales. Las herramientas de tipo WEB generan un mayor impacto en los encuestados por su practicidad y fácil acceso, convirtiéndose en elementos vitales para la organización. Éstas representan un 60% de los valores analizados (acceso a internet, correo institucional, portal web y consulta de recaudos bancarios vía web). Su

acceso con la actual tecnología se logra desde el lugar de trabajo o desde la comodidad del hogar, bien sea en dispositivos de escritorio o en unidades portátiles, permitiendo que los procesos de planeación estratégicos de la entidad sean más visibles y eficientes.

Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos misionales. Los servicios judiciales hacia los usuarios finales se encuentran mayormente soportados en herramientas de tecnología WEB (acceso a internet, correo institucional, portal web y consulta de recaudos bancarios vía web), las cuales permiten que los requerimientos de éstos sean canalizados y vigilados en tiempo real y que conlleven al fortaleciendo de las decisiones judiciales.

Herramientas TIC que han permitido mayor eficiencia en los procesos de apoyo. Los procesos de apoyo de la Dirección Seccional de Cúcuta se ven beneficiados en su mayor parte por la implementación de herramientas TIC que los vuelven más eficaces a la hora de medir resultados y más eficientes por la reducción de insumos físicos como la papelería. El procesamiento de la nómina vía Intranet (sistema Kactus), el pago de obligaciones vía Internet (SIIF Nación), el manejo de inventarios y procesos de contratación locales vía Internet (sistema SICOF), la vigilancia de los recaudos en materia de cobro coactivo vía Internet, el sistema de videoconferencias vía Intranet-Internet para capacitación de funcionarios y desarrollo de diligencias virtuales de todas las especialidades de la entidad y el sistema de correos institucionales vía internet para el continuo flujo de información y material de apoyo, son algunos ejemplos de estas.

Impacto de las TIC sobre la comunicación e interactividad entre las diferentes entidades de la rama judicial. La fluidez de información con entidades de la Fiscalía General de la Nación a través de cuentas de correo institucional certificadas genera más confianza entre los operadores judiciales y acortan los tiempos judiciales en el tratamiento de los expedientes. Las herramientas TIC implementadas en la entidad permiten mayor fluidez en la comunicación de las partes.

Impacto de las TIC en la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia. Los jueces de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta opina que las TIC han beneficiado la accesibilidad de los ciudadanos al sistema de justicia mediante el flujo de mayor información, mientras que las TIC han permitido ahorro de tiempo para los usuarios y se ha logrado mayor transparencia administrativa.

Se reconoce como efectivo el impacto de las TIC en el acceso de los ciudadanos a los servicios judiciales. Los ambientes WEB en el suministro de información vital y en la consulta de procesos judiciales hacen más llamativos y prácticos los accesos, generando mayor confianza a los usuarios externos y permitiendo su masificación.

Principales limitaciones del uso de las TIC en la gestión judicial

Por medio de la información recopilada con los jueces se identificaron los factores que limitan la gestión judicial respecto al uso de las TIC.

Limitaciones y dificultades en el uso de las TIC. Dentro de los principales problemas para la implementación de las TIC en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta es por falta de formación del personal y por problemas técnicos de hardware y software.

Limitaciones en la efectividad del uso de las TIC. Los jueces entrevistados opinan que las limitaciones que se han presentado en la efectividad del uso de las TIC en la Dirección Seccional de Administración se relacionan con las dificultades que tienen los usuarios para la manipulación del sistema, por fallas técnicas del hardware y software y por la falta de formación del personal.

Las nuevas herramientas tecnológicas implementadas en la organización demandan un proceso de capacitación continua de todos sus funcionarios, además, de un compromiso irrestricto por parte de los mismos para abandonar viejas prácticas y obtener de ellas el máximo provecho.

De la misma forma la organización invierte esfuerzos para socializar por los medios más expeditos (radio, prensa, televisión, redes sociales) las nuevas formas en que la ciudadanía en general puede acceder a los servicios judiciales desde la comodidad de su hogar.

Limitaciones de las TIC frente a los beneficios para los usuarios del sistema. El 60% de los jueces entrevistados opina que el nivel de implementación actual de las TIC ha limitado mayores beneficios para los usuarios del sistema judicial porque no conocen el sistema, mientras que el 12% opina que se debe a la poca madurez de la organización, el 8% opina que se debe a las barreras del personal en el manejo de las TIC y el 4% restante opina que la información disponible para los usuarios es limitada. El 12% de entrevistados opina que no existen limitaciones para que los usuarios del sistema judicial puedan beneficiarse de las TIC. El 4% restante indica las condiciones socioeconómicas de algunos usuarios no les permite acceder fácilmente a dispositivos electrónicos con conexión a internet.

Los procesos continuos de capacitación internos y la socialización de las nuevas tecnologías ofrecidas hacia los usuarios externos revertirán a corto plazo la percepción desfavorable sobre los beneficios que las TIC generan en los servicios judiciales. La mejora de equipos de cómputo ya se está implementando y nuevas herramientas se vienen aplicando y comunicando, lo anterior en aras del fortalecimiento institucional.

Preferencia de condiciones para realizar las labores. El 56% de jueces entrevistados opina que ellos prefieren desarrollar sus labores con ayuda e intermediación de las TIC, mientras que el 20% opina que prefieren trabajar sin ayuda de las TIC. El 8% opina que prefiere desarrollar sus labores independientemente si es con o sin ayuda o intermediación de las TIC. El 16% restante responde que prefiere desarrollar sus labores con otras ayudas como mayor disponibilidad de personal de apoyo en lugar de medios tecnológicos.

Las nuevas herramientas TIC implementadas por la entidad comienzan a

tener una gran aceptación por parte de los operadores judiciales, generando confianza y afianzando la identidad institucional. En la medida en que los funcionarios implementen de forma cotidiana herramientas como el correo institucional y los servicios misionales de internet e intranet, verán reflejados el ahorro de tiempo y de recursos físicos.

Los resultados obtenidos en el presente estudio concuerdan con los analizado en [8] y [15] quienes han establecido que las capacidades internas y externas de TIC definen las habilidades de una organización para compartir información, procesar transacciones, coordinar actividades y facilitar la adquisición de recursos.

De esta manera, la situación de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta concuerda con lo analizado en [10], ya que se resalta la necesidad de la adopción de las TIC para aumentar la productividad a partir del mejor procesamiento de datos y la interactividad con los diferentes actores internos y externos de la entidad.

4. Conclusiones

Los resultados indicaron que el nivel de uso de las TIC externas que la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta utiliza para intercambiar documentos con proveedores y clientes es moderado, siendo la falta de capacitación de los operadores judiciales y el personal administrativo como la principal causa de la subutilización de los elementos tecnológicos con que cuenta la entidad.

Lo mismo sucede con las TIC externas utilizadas para recibir peticiones de clientes y hacer pedidos a proveedores, donde el nivel de uso es moderado, comprobando la debilidad en el desarrollo de destrezas por parte de los operadores judiciales en el manejo de las nuevas tecnologías de comunicación.

Las TIC disponibles para intercambiar información con proveedores y clientes son los correos institucionales por juzgado, servicio de internet, videoconferencia, sistema de correspondencia digital y portales web, pero en general el personal no los conoce completamente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera.

Los resultados indicaron que en cuanto a las TIC internas persiste un nivel medio de frecuencia de uso para adquisiciones de materiales y para controlar las horas de trabajo.

Son pocas las mejoras significativas obtenidas en la relación con proveedores para la gestión judicial a partir del uso de las TIC.

Los resultados permiten concluir que la importancia de los funcionarios de la rama judicial, dan al uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas y en el tema de los avances judiciales; frente a los planes de descongestión es moderado.

El nivel de uso de TIC alcanzado a la fecha responde a las presiones que tiene la rama judicial para descongestionar los procesos represados en los diferentes despachos, para lo cual el Consejo Superior de la Judicatura ha promovido el uso de herramientas TIC en ambiente Web para el ingreso, control y medición de las estadísticas judiciales de cada despacho por medio del Sistema SIERJU-BI.

Adicionalmente, los resultados del impacto de las TIC sobre la interactividad con los usuarios del sistema judicial y demás entidades del sistema judicial aún es moderado, lo que refleja poco interés de la rama judicial para asumir con compromiso los retos que supone la preparación del personal en el uso de nuevas tecnologías.

Las principales limitantes que se han presentado en la rama judicial son a causa de la incorporación y actualización de nueva tecnología para darle a los funcionarios herramientas idóneas, con una tendencia en el

uso de plataformas WEB para aumentar la interactividad y acercar a los ciudadanos con el sistema judicial.

5. Referencias

- [1] Universidad Nacional. Sector público sería más eficiente con un buen uso de las TIC, 2013. [En línea]. Disponible en: <http://www.manizales.unal.edu.co/index.php/noticias/35-ano-2013/3934-sector-publico-seria-mas-eficiente-con-un-buen-uso-de-las-tic>
- [2] Consejo Superior de la Judicatura. Información general, 2012. [En línea]. Disponible en: <http://www.ramajudicial.gov.co/csj//publicaciones/csj/subcategoria/212/385/Información-General>
- [3] W. Ávila. Aplicación de las TIC en la administración pública colombiana en línea, 2010 [En línea]. Disponible en: <http://www.alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/avila.pdf>
- [4] F. Davis. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3).pp. 319–340, 1989.
- [5] A. Cataldo. Limitaciones y oportunidades del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Una revisión de la literatura. Copiapó, Chile: Universidad de Acatama, 2009.
- [6] Y. Lee et al. The technology acceptance model: Past, present, and future. *Communications of the Association for Information Systems*. 12 (2). pp.780, 2003.
- [7] L. Yong. Modelo de aceptación tecnológica (TAM) para determinar los efectos de las dimensiones de cultura nacional en la aceptación de las TIC. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. 14 (1).pp131-171, 2004.

- [8] N. González, P. Soto, A. Trigo, F. Molina y J. Varajao. El papel de las TIC en el rendimiento de las cadenas de suministro: el caso de las grandes empresas de España y Portugal. *Revista Universia Business Review*, 2010. [En línea]. Disponible en: http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR28010-06.pdf
- [9] A. Vakharia. Negocios electrónicos y administración de la cadena de suministro. *Decision Sciences*. 33 (4). pp. 495-504, 2002.
- [10] R. Monge, C. Alfaro y J. Alfaro. Tecnologías de la información y la comunicación (TICs), productividad y competitividad. *Revista Futuros*. 15 (4). pp. 5-7,2006.
- [11] M. Billón, F. Lera y S. Ortiz. Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. *Revista Cuadernos de Economía*. 30 (82). pp. 5-36, 2007.
- [12] Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). *Uso actual y potencial de las tecnologías de la información y las comunicaciones*. Washington: Aladi, 2005.
- [13] C. Méndez. *Metodología de la investigación*. Bogotá: Mc Graw Hill, 2006.
- [14] M. Aravena, E. Kimelman, B. Micheli, R. Torrealba y J. Zúñiga. *Investigación educativa*. Compañía. Santiago de Chile, 2006.
- [15] R. Khaturia, M. Anandarajan, y M. Igbaria. Vinculando tecnologías de la información con estrategias de manufactura: una decisión inteligente para apoyar sistemas de aprovisionamiento. *Decision Sciences*, 30 (4), 959-992, 1999.