

Modelo de Gestión Institucional para los Procedimientos Administrativos en una Unidad Judicial del Guayas (Ecuador, 2023)

Autores: Jessica Katherine Cerezo Morales
 Universidad César Vallejo, UCV
jcerezo@ucvvirtual.edu.pe
 Piura, Perú
<https://orcid.org/0000-0001-5360-5634>

Wilfrido Manuel Campuzano Icaza
 Universidad César Vallejo, UCV
wcampuzano@ucvvirtual.edu.pe
 Piura, Perú
<https://orcid.org/0000-0003-4891-092X>

Génesis del Carmen Rivera Cerezo
 Universidad de Especialidades Espíritu Santo, UEEES
griverac@uees.edu.ec
 Piura, Perú
<https://orcid.org/0009-0006-5896-7646>

Resumen

Los procedimientos administrativos en las unidades judiciales constituyen un elemento esencial para garantizar el debido proceso y la calidad del servicio a los ciudadanos. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de gestión institucional para los procedimientos administrativos en una unidad judicial del Guayas, Ecuador-2023. Se empleó el método inductivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transaccional descriptivo. La población estuvo conformada por 55 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de 35 ítems, validado por juicio de expertos con confiabilidad de 0,858 según Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que cinco de las siete dimensiones evaluadas presentaron nivel bajo: documentación (65,4%), pruebas (58,2%), procesos de apoyo (58,2%), información e ingreso (52,7%) y ejecución (52,7%); mientras que análisis de la información y citaciones alcanzaron nivel alto (76,4%). Se concluye que el modelo de gestión institucional propuesto, fundamentado en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y estructurado en cuatro componentes (planificación estratégica, talleres de actualización diferenciados, verificación mediante indicadores y mecanismos de retroalimentación), constituye una alternativa viable para fortalecer los procedimientos administrativos y mejorar la competencia de los colaboradores.

Palabras clave: administración pública; gestión institucional; procedimiento administrativo; administración de justicia; mejora continua.

Código de clasificación internacional: 5909.01 - Gestión administrativa.

Cómo citar este artículo:

Cerezo, J., Campuzano, W., & Rivera, G. (2025). **Modelo de Gestión Institucional para los Procedimientos Administrativos en una Unidad Judicial del Guayas (Ecuador, 2023).** Revista Scientific, 10(38), 54-75, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.38.2.54-75>

Institutional Management Model for Administrative Procedures in a Judicial Unit of Guayas (Ecuador, 2023)

Abstract

Administrative procedures in judicial units are an essential element for guaranteeing due process and quality of service to citizens. The objective of this research was to propose an institutional management model for administrative procedures in a judicial unit of Guayas, Ecuador-2023. The inductive method was employed with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, descriptive design. The population consisted of 55 employees who were administered a 35 item questionnaire, validated by expert judgment with a reliability of 0.858 according to Cronbach's Alpha. The results showed that five of the seven dimensions evaluated presented a low level: documentation (65,4%), evidence (58,2%), support processes (58,2%), information and intake (52,7%), and execution (52,7%); while information analysis and summons reached a high level (76,4%). It is concluded that the proposed institutional management model, based on the PDCA cycle (Plan-Do-Check-Act) and structured in four components (strategic planning, differentiated training workshops, verification through indicators, and feedback mechanisms), constitutes a viable alternative to strengthen administrative procedures and improve employee competence.

Keywords: public administration; institutional management; administrative procedure; administration of justice; continuous improvement.

International classification code: 5909.01 - Administrative management.

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Jessica Katherine Cerezo Morales; Wilfrido Manuel Campuzano Icaza; Génesis del Carmen Rivera Cerezo. *Modelo de Gestión Institucional para los Procedimientos Administrativos en una Unidad Judicial del Guayas (Ecuador, 2023). Institutional Management Model for Administrative Procedures in a Judicial Unit of Guayas (Ecuador, 2023).*

How to cite this article:

Cerezo, J., Campuzano, W., & Rivera, G. (2025). *Institutional Management Model for Administrative Procedures in a Judicial Unit of Guayas (Ecuador, 2023)*. *Revista Scientific*, 10(38), 54-75, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.38.2.54-75>

Date Received:
03-05-2025

Date Acceptance:
10-10-2025

Date Publication:
05-11-2025

1. Introducción

Los procedimientos administrativos constituyen un elemento fundamental en la administración pública, cuya evolución histórica evidencia tres épocas claves a nivel mundial. Las leyes reguladas en el siglo XIX establecieron reglamentos encargados de los procesos administrativos; sin embargo, conforme señalan Haro y Villacrés (2021): una de sus principales dificultades radica en la rigidez de las mismas, que simulaban un modelo judicial en la medida que no se otorgaba mayor importancia a las infracciones que pudiesen ocurrir en el transcurso de los procedimientos, limitándose únicamente a no sobrepasar el acto administrativo como tal, ya que este constituía su finalidad.

En este contexto, Leheza, Odyntsova, Dmytrenko y Yuzikova (2021): argumentan que en Ucrania este tipo de pensamiento no da cabida a las actuales formas de regulación administrativa, caracterizadas por la colaboración público-privada y el suministro de información de calidad. No obstante, es importante destacar que esta perspectiva no simboliza la realidad administrativa contemporánea, puesto que los procedimientos administrativos judiciales, según la reforma, presentan niveles insuficientes de unidad y coherencia en la práctica judicial, además de un uso casi nulo de los sistemas de información modernos.

Desde una perspectiva latinoamericana, países de tradición jurídica continental como Perú han regulado los procedimientos administrativos pensando en los procesos judiciales. Al respecto, Danós (2019): sostiene que esto se basa en aplicar las garantías del debido proceso en el contexto de los procedimientos administrativos, es decir, en la etapa formal del ejercicio de la función administrativa. De manera complementaria, Huapaya (2015): afirma que es precisamente en el marco del procedimiento administrativo donde las entidades y sus autoridades ejercen la función administrativa de manera específica, aplicando criterios de evaluación del interés general con el fin de

tomar decisiones que reflejen y apliquen este interés en situaciones particulares.

En el caso ecuatoriano, la Constitución de la República del año 2008, vigente hasta la actualidad, constituye parte de los procedimientos administrativos pues contiene los principios fundamentales; sin embargo, según indica Cuenca (2020): estos no están siendo interpretados adecuadamente. Consecuentemente, existe el Código Orgánico Administrativo (COA), que plasma de manera uniforme los principios, fases, elementos y objetivos de la administración pública.

El cambio organizacional que experimentan las diferentes instituciones del Estado es constante y dinámico, especialmente en el ámbito de la administración pública. La nación ecuatoriana se ha visto inmersa, con los diferentes gobiernos de turno, en la reestructuración o eliminación de instituciones; así, en el año 2009 surgen las unidades judiciales multicompetentes con el Código Orgánico de la Función Judicial, cuya existencia fracciona el principio de especialización de la justicia en el país, que requiere un idóneo ordenamiento jurídico.

Previo a la implementación del COA, existían otras organizaciones encargadas de la regulación de los procedimientos administrativos. En relación con esto, Méndez (2019): evidencia que el avance de la sociedad trae consigo exigencias y dificultades cada vez mayores, mientras simultáneamente se manifiesta la desregulación y falta de uniformidad que posee la normativa. Por su parte, Jara-Íñiguez y Cedeño-Alcívar (2019): destacan que las instituciones públicas deben tener establecidas las necesidades que permitan el cumplimiento del suministro de servicios administrativos de calidad, ya que actualmente no se poseen todas las herramientas que hagan posible alcanzar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Desde el punto de vista teórico, Barnes (2018): define los procedimientos administrativos como elementos de importancia debido a que

el seguimiento ordenado de cada uno de los procesos permite el alcance de los objetivos instaurados por las normas jurídicas, garantizando el cumplimiento del debido proceso a los ciudadanos. Asimismo, la gestión institucional comprende el conjunto de actividades encaminadas a impulsar la conducción de la institución hacia diversas metas, la cual debe contar con una adecuada planificación, organización, dirección y mantenimiento del control interno de los recursos institucionales.

En cuanto a las dimensiones de los procedimientos administrativos, Lillo (2020): precisa que la información e ingreso hace referencia al proceso de admisión de escritos o causas, generalmente escritas, para posteriormente ser remitidas por el juez, recalando que estas deben pasar por varios procesos previos. De igual forma, Colcha-Ramos, Daqui-Orozco y Urquiza-Padilla (2020): mencionan que la documentación sirve para mantener el control de los distintos archivos, los cuales en el ámbito jurídico son clasificados en función de varios factores y posteriormente analizados y subidos a la base de datos para asignarles un código característico. Adicionalmente, Nzewi, Yan y Olutuase (2019): sostienen que la documentación y participación del personal son los principales factores de importancia en los procedimientos administrativos.

Respecto a las fases del procedimiento, Palma (2021): indica que en las unidades judiciales se distinguen tres etapas: iniciación, instrucción y finalización, siendo la primera realizada mediante oficio o por solicitud de la parte interesada, mientras que la fase de instrucción consiste en la comprobación de los datos en los que se sustenta una resolución, y la fase de terminación constituye el fin del procedimiento con el dictamen de la resolución adecuada. En lo concerniente a las pruebas, Cárdenas y Salazar (2021): establecen que estas constituyen un medio que valora la existencia o la nulidad de un hecho, sirviendo de ayuda para el juzgador, puesto que tienen la función de determinar, indagar y verificar la verdad en torno a los hechos

ocurridos en todo el proceso judicial.

En relación con la ejecución, Casas (2020): señala que esta constituye la instalación de audiencias y la comprobación de la asistencia de los sujetos que conforman el proceso judicial, donde el hecho debe estar debidamente motivado y fundamentado para el posterior análisis de las actas procesales y la generación de una resolución. Complementariamente, Mora, Sánchez, Cajamarca y Idrovo (2022): indican que los procesos de apoyo para las unidades judiciales engloban aquellos que sirven para la mejora de la calidad de los servicios, entre los que figura el uso de tecnologías de la información y comunicación para agilizar los procesos judiciales.

En el ámbito de la gestión, Almendariz y Proaño (2020): afirman que los procedimientos administrativos se fundamentan en un flujo continuo que facilita la adecuada gestión de cualquier organización con la finalidad de alcanzar los objetivos generales establecidos, siendo la estructura organizativa crucial para asegurar la correcta ejecución del proceso administrativo y para que cada individuo cumpla con sus responsabilidades. Asimismo, Mendoza (2019): manifiesta que es crucial tener en cuenta el proceso administrativo porque proporciona directrices y herramientas que permiten aprovechar las cualidades de los empleados dentro de una organización consolidada.

Las teorías que fundamentan la gestión institucional provienen de diversas corrientes del pensamiento administrativo. Según Mancheno-Saá, Bermúdez-Santana y Pérez-Barrionuevo (2019): la teoría científica de Taylor, originada en el siglo XIX, se establece como una corriente que enfatiza en los experimentos como pilar que, valida la teoría propuesta, dedicándose a estudiar cómo lograr la eficiencia del esfuerzo humano mediante la maximización de recursos y rendimiento. Paralelamente, Azuero-Rodríguez (2020): señala que la teoría de la burocracia de Weber representa un avance en el campo del conocimiento organizacional, surgiendo epistemológicamente

en la sociología de la comprensión de la realidad social, cuyo foco de estudio recae en la acción social para identificar las causas de las acciones.

De manera similar, Córdova y Ye (2019): indican que la teoría de la gestión de sistemas plantea que la gestión administrativa en su fase inicial deja de ser una actividad operativa y se transforma en una actividad que coordina los recursos de la organización, centrándose en la integración de las actividades de la gerencia y sus áreas funcionales. En este marco, el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), también conocido como ciclo de Deming, constituye una herramienta de gestión que permite la mejora continua de los procesos mediante la identificación sistemática de problemas, la implementación de soluciones, la verificación de resultados y el ajuste de acciones correctivas. Finalmente, Madero-Gómez y Rodríguez-Delgado (2018): refieren que la teoría X de McGregor se centra en la dirección y el control de la motivación organizacional, creando condiciones para que los colaboradores se sientan motivados a satisfacer sus propias necesidades y así alcanzar niveles altos de competitividad.

Esta investigación se justifica desde el aspecto social al contribuir a la flexibilidad de los procesos judiciales demandados por la sociedad en general, garantizando el cumplimiento de sus derechos. Teóricamente, a través de la literatura citada se consideran diversos hallazgos para la generación de nuevo conocimiento y su aplicación en el área mencionada, cubriendo la brecha de conocimiento sobre la implementación de modelos de gestión para los diversos procedimientos administrativos. En el aspecto práctico, se espera que un adecuado modelo de gestión institucional agilice las ejecuciones de los procedimientos administrativos, incluyendo la priorización de la atención al usuario, la definición de perfiles adecuados, la movilidad del talento humano y el seguimiento del debido proceso tanto en impugnaciones, reclamaciones y denuncias administrativas. Metodológicamente, se elaboran herramientas confiables para investigaciones futuras en el área.

Ante la problemática descrita y considerando la necesidad de optimizar la gestión pública judicial en el contexto ecuatoriano, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles son las características y componentes que debe integrar un modelo de gestión institucional para fortalecer los procedimientos administrativos en una unidad judicial del Guayas, Ecuador-2023?

En correspondencia con el planteamiento anterior, el presente estudio tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión institucional para los procedimientos administrativos en una unidad judicial del Guayas, Ecuador-2023, a partir del diagnóstico de las dimensiones de información e ingreso, documentación, análisis de la información, citaciones, pruebas, ejecución y procesos de apoyo.

2. Metodología (materiales y métodos)

La presente investigación fue de carácter básico y proyectivo, orientada hacia la generación de conocimiento científico mediante el diagnóstico de los procedimientos administrativos y la posterior propuesta de un modelo de gestión institucional. El estudio se desarrolló en la Unidad Judicial de Durán, provincia del Guayas, Ecuador, durante el período correspondiente al año 2023.

En cuanto al método, se empleó el método inductivo, el cual permitió partir de la observación de situaciones particulares en los procedimientos administrativos de la unidad judicial para establecer generalizaciones que fundamentaran la propuesta del modelo de gestión. Según Sánchez y Murillo (2021): este método resulta pertinente en investigaciones que buscan incrementar los conocimientos científicos haciendo uso de técnicas cuantitativas que incluyen mediciones, uso de magnitudes, muestreo y análisis estadístico.

Respecto al enfoque, la investigación se enmarcó en el paradigma

cuantitativo. Para Calderón y Alzamora (2010): este enfoque posibilita la recopilación y análisis de datos numéricos para identificar patrones, probar hipótesis y establecer relaciones entre variables, lo cual resultó fundamental para medir la percepción de los colaboradores sobre las diferentes dimensiones de los procedimientos administrativos.

En relación con el diseño, se adoptó un diseño no experimental de tipo transaccional descriptivo. Este diseño se caracterizó porque las variables no fueron manipuladas y los fenómenos se observaron en su ambiente natural para ser analizados. Su carácter transversal se justificó dado que la información fue recopilada en un solo período de tiempo establecido.

La población estuvo conformada por 55 colaboradores que laboraban en la entidad judicial. Se aplicó un muestreo censal, por lo que la totalidad de la población fue considerada como muestra de estudio. Los criterios de inclusión contemplaron a todos los participantes que desempeñaban funciones en la unidad judicial durante el período de investigación. No se establecieron criterios de exclusión, por lo que ningún participante fue descartado del estudio.

La variable dependiente correspondió a los procedimientos administrativos, operacionalizada mediante siete dimensiones: información e ingreso, documentación, análisis de la información, citaciones, pruebas, ejecución y procesos de apoyo. La variable independiente fue la gestión institucional, conceptualizada como el conjunto de actividades encaminadas a impulsar la conducción de la institución hacia diversas metas, operacionalizada con las dimensiones: planificación estratégica, liderazgo directivo, evaluación de la gestión y clima organizacional.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado compuesto por 35 ítems distribuidos en las siete dimensiones de la variable procedimientos administrativos. La escala de medición fue de tipo ordinal, considerando tres niveles de valoración:

alto, medio y bajo.

El proceso de validación del instrumento se realizó mediante juicio de cinco expertos debidamente certificados, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de cada ítem. Para determinar la fiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un índice de 0,858, lo cual indicó una alta consistencia interna del instrumento. Una vez validado, se procedió a la aplicación del cuestionario previa autorización de la Unidad Judicial de Durán. Los datos recopilados fueron ingresados y procesados mediante el software estadístico SPSS versión 25, empleándose estadística descriptiva para el análisis de frecuencias y porcentajes.

El desarrollo de la investigación contó con la autorización institucional correspondiente de la Unidad Judicial de Durán, Ecuador, garantizándose el cumplimiento de los principios éticos de confidencialidad, voluntariedad y anonimato de los participantes durante todo el proceso investigativo.

3. Resultados

Los datos recopilados mediante el cuestionario de 35 ítems aplicado a los 55 colaboradores fueron procesados con el software estadístico SPSS, empleándose estadística descriptiva para el análisis de frecuencias absolutas y porcentuales. A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos del diagnóstico de los procedimientos administrativos en sus siete dimensiones.

Tabla 1. Dimensión: Información e ingreso.

Nivel	f	%
Alto	11	20,0%
Medio	15	27,3%
Bajo	29	52,7%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

En la tabla 1 se observó que la dimensión información e ingreso obtuvo una valoración predominantemente baja, representada por 29 colaboradores

(52,7%). El nivel medio agrupó a 15 colaboradores (27,3%), mientras que únicamente 11 colaboradores (20,0%) la calificaron en nivel alto.

Tabla 2. Dimensión: Documentación.

Nivel	f	%
Alto	5	9,1%
Medio	14	25,5%
Bajo	36	65,4%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

Los resultados de la tabla 2 evidenciaron que la dimensión documentación presentó una concentración mayoritaria en el nivel bajo con 36 colaboradores (65,4%), seguido del nivel medio con 14 colaboradores (25,5%), y finalmente el nivel alto con apenas 5 colaboradores (9,1%).

Tabla 3. Dimensión: Análisis de la información.

Nivel	f	%
Alto	42	76,4%
Medio	12	21,8%
Bajo	1	1,8%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 3 mostró que la dimensión análisis de la información obtuvo resultados favorables, donde 42 colaboradores (76,4%) la valoraron en nivel alto, 12 colaboradores (21,8%) en nivel medio, y únicamente 1 colaborador (1,8%) la ubicó en nivel bajo.

Tabla 4. Dimensión: Citaciones.

Nivel	f	%
Alto	42	76,4%
Medio	12	21,8%
Bajo	1	1,8%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

En la tabla 4 se registró que la dimensión citaciones alcanzó resultados

positivos similares a la dimensión anterior, con 42 colaboradores (76,4%) que la calificaron en nivel alto, 12 colaboradores (21,8%) en nivel medio, y 1 colaborador (1,8%) en nivel bajo.

Tabla 5. Dimensión: Pruebas.

Nivel	f	%
Alto	10	18,2%
Medio	13	23,6%
Bajo	32	58,2%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

Los datos de la tabla 5 revelaron que la dimensión pruebas fue valorada mayoritariamente en nivel bajo por 32 colaboradores (58,2%), mientras que 13 colaboradores (23,6%) la ubicaron en nivel medio y 10 colaboradores (18,2%) en nivel alto.

Tabla 6. Dimensión: Ejecución.

Nivel	f	%
Alto	11	20,0%
Medio	15	27,3%
Bajo	29	52,7%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 6 evidenció que la dimensión ejecución presentó una distribución donde el nivel bajo predominó con 29 colaboradores (52,7%), seguido del nivel medio con 15 colaboradores (27,3%) y el nivel alto con 11 colaboradores (20,0%).

Tabla 7. Dimensión: Procesos de apoyo.

Nivel	f	%
Alto	10	18,2%
Medio	13	23,6%
Bajo	32	58,2%
Total	55	100%

Fuente: Los Autores (2025).

Finalmente, la tabla 7 indicó que la dimensión procesos de apoyo obtuvo una valoración predominantemente baja, con 32 colaboradores (58,2%) que la calificaron en dicho nivel, 13 colaboradores (23,6%) en nivel medio y 10 colaboradores (18,2%) en nivel alto.

Tabla 8. Resumen de resultados por dimensión de los procedimientos administrativos (n=55).

Dimensión	Alto (f/%)	Medio (f/%)	Bajo (f/%)	Nivel predominante
Información e ingreso	11 (20,0%)	15 (27,3%)	29 (52,7%)	Bajo
Documentación	5 (9,1%)	14 (25,5%)	36 (65,4%)	Bajo
Ánalisis de la información	42 (76,4%)	12 (21,8%)	1 (1,8%)	Alto
Citaciones	42 (76,4%)	12 (21,8%)	1 (1,8%)	Alto
Pruebas	10 (18,2%)	13 (23,6%)	32 (58,2%)	Bajo
Ejecución	11 (20,0%)	15 (27,3%)	29 (52,7%)	Bajo
Procesos de apoyo	10 (18,2%)	13 (23,6%)	32 (58,2%)	Bajo

Fuente: Los Autores (2025).

En la tabla 8, los resultados del diagnóstico evidenciaron que cinco de las siete dimensiones de los procedimientos administrativos fueron valoradas mayoritariamente en nivel bajo: información e ingreso (52,7%), documentación (65,4%), pruebas (58,2%), ejecución (52,7%) y procesos de apoyo (58,2%). Por el contrario, las dimensiones análisis de la información y citaciones obtuvieron valoraciones predominantemente altas (76,4% en ambos casos). Los datos cuantitativos permitieron identificar que el 71,4% de las dimensiones evaluadas (5 de 7) presentaron niveles bajos de desempeño según la percepción de los colaboradores, mientras que únicamente el 28,6% (2 de 7) alcanzaron niveles altos, lo cual fundamentó la necesidad de proponer un modelo de gestión institucional para el fortalecimiento de los procedimientos administrativos.

A partir del diagnóstico realizado, se propone un modelo de gestión institucional fundamentado en el ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), estructurado en cuatro componentes esenciales. El primer componente corresponde a la planificación estratégica, que contempla

la identificación de necesidades de capacitación en las dimensiones deficitarias, el establecimiento de objetivos de mejora medibles y la asignación de recursos para la implementación de talleres de actualización.

El segundo componente abarca el desarrollo de talleres de actualización diferenciados según las dimensiones críticas identificadas: talleres de gestión documental para fortalecer la dimensión de documentación, talleres de atención al usuario para mejorar la información e ingreso, talleres de valoración probatoria para optimizar la dimensión de pruebas, talleres de gestión procesal para potenciar la ejecución, y talleres de tecnologías de información para reforzar los procesos de apoyo.

El tercer componente implica la verificación mediante indicadores de desempeño que permitan evaluar el impacto de las intervenciones en cada dimensión. El cuarto componente establece mecanismos de retroalimentación y ajuste continuo para garantizar la sostenibilidad de las mejoras alcanzadas.

4. Conclusiones

Los hallazgos obtenidos permiten comprender la situación actual de los procedimientos administrativos en la unidad judicial estudiada, revelando un escenario que demanda atención prioritaria en la gestión institucional. La valoración predominantemente baja en cinco de las siete dimensiones evaluadas constituye un indicador significativo de las deficiencias operativas que afectan la calidad del servicio judicial en el contexto ecuatoriano.

El significado práctico de estos resultados trasciende el ámbito diagnóstico, puesto que evidencia la necesidad imperativa de implementar estrategias de mejora continua en las unidades judiciales. Las dimensiones de información e ingreso, documentación, pruebas, ejecución y procesos de apoyo representan eslabones críticos en la cadena de valor del servicio judicial, cuyo fortalecimiento impacta directamente en la percepción ciudadana sobre la administración de justicia y en el cumplimiento efectivo del debido

proceso.

Un aspecto novedoso del presente estudio radica en la identificación de dimensiones fortalecidas dentro del mismo contexto institucional. Las dimensiones de análisis de la información y citaciones, valoradas positivamente por los colaboradores, demuestran que existen capacidades instaladas que pueden servir como referente para la mejora de las áreas deficitarias. Este hallazgo sugiere que la problemática no responde a una carencia generalizada de competencias, sino a factores específicos que requieren intervención diferenciada.

En comparación con investigaciones desarrolladas en otros contextos latinoamericanos, los resultados coinciden con la tendencia regional que señala deficiencias en la modernización de los procedimientos administrativos judiciales. Sin embargo, difieren en cuanto a la dimensión de análisis de la información, que en otros estudios suele presentar valoraciones bajas asociadas a la falta de sistematización de datos. Esta discrepancia puede atribuirse a los avances tecnológicos implementados en el sistema judicial ecuatoriano durante los últimos años, aunque persisten rezagos en la integración efectiva de las tecnologías de información en los procesos de apoyo.

En respuesta a la pregunta de investigación, el modelo propuesto integra cuatro componentes: planificación estratégica, talleres de actualización diferenciados, verificación mediante indicadores de desempeño y mecanismos de retroalimentación. Fundamentado en el ciclo PHVA, representa una alternativa viable para abordar las deficiencias identificadas, permitiendo la intervención sistemática y el desarrollo de competencias conforme al Código Orgánico Administrativo.

Como limitaciones del estudio se reconoce que la investigación se circumscribe a una sola unidad judicial, lo cual restringe la generalización de los resultados al sistema judicial del Guayas o del Ecuador en su conjunto.

Asimismo, el diseño transversal captura la percepción en un momento específico, sin posibilidad de evaluar la evolución temporal de los procedimientos. No obstante, los resultados mantienen validez por cuanto el instrumento aplicado demostró alta confiabilidad y la población fue abordada de manera censal, eliminando sesgos de muestreo.

Para futuras investigaciones se recomienda ampliar el estudio a múltiples unidades judiciales de la provincia del Guayas, permitiendo comparaciones interinstitucionales. Resulta pertinente también desarrollar estudios longitudinales que evalúen el impacto de la implementación del modelo de gestión propuesto en la mejora de los procedimientos administrativos. Adicionalmente, se sugiere incorporar la perspectiva de los usuarios externos del servicio judicial para complementar la visión de los colaboradores internos.

En definitiva, el diagnóstico revela deficiencias significativas en información, ingreso, documentación, pruebas, ejecución y procesos de apoyo, mientras que el análisis de información y citaciones constituyen fortalezas institucionales. El modelo de gestión propuesto, estructurado en cuatro componentes y basado en el ciclo PHVA, responde a las necesidades identificadas, constituyendo una herramienta pertinente para fortalecer los procedimientos administrativos y mejorar tanto la competencia de los colaboradores como la percepción del servicio por parte de los usuarios.

5. Referencias

- Almendariz, J., & Proaño, W. (2020). **Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del gobierno autónomo descentralizado del cantón jipijapa: Procesos Administrativos y su Incidencia.** *Unesum - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 15-28, e-ISSN: 2602-8166. Recuperado de:

<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.344>

Azuero-Rodríguez, A. (2020). **Evaluación epistemológica a la teoría de la burocracia de Max Weber.** *Revista Espacios*, 41(45), 338-353, e-ISSN: 0798-1015. Venezuela: Grupo Editorial Espacios GEES, 2021, C.A.

Barnes, J. (2018). **Buena administración, principio democrático y procedimiento administrativo.** *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 21, 77-123, e-ISSN: 2145-2946. Recuperado de: <https://doi.org/10.18601/21452946.n21.06>

Calderón, J., & Alzamora, L. (2010). **Investigación científica para Tesis de Postgrado.** Primera edición, ISBN: 978-0-557-95081-2. Estados Unidos: Lulu Internacional.

Cárdenas, K., & Salazar, M. (2021). **La valoración de la prueba en procesos penales: Una perspectiva constitucional.** *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 160-169, e-ISSN: 2218-3620. Cuba: Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez.

Casas, J. (2020). **Reevaluación del juzgamiento anticipado como mecanismo efectivo para la resolución de conflictos frente al nuevo escenario de los procesos judiciales.** *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 2(2), 89-108, e-ISSN: 2708-9274. Recuperado de: <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.6>

Colcha-Ramos, L., Daqui-Orozco, L., & Urquiza-Padilla, G. (2020). **Principio de celeridad en los procesos judiciales durante pandemia covid-19 en Riobamba.** *Iustitia Socialis*, 5(3), 83-95, e-ISSN: 2542-3371. Recuperado de: <https://doi.org/10.35381/raci.v5i3.1085>

Córdova, S., & Ye, L. (2019). **Teoría de la administración de sistemas: Sus orígenes, evolución, aportes y limitaciones en su desarrollo.** Tesis Doctoral. Perú: Universidad Ricardo Palma.

Cuenca, S. (2020). **Buena administración y procedimiento administrativo en el Ecuador.** *Revista Ruptura*, (02), 283-301, e-ISSN: 2737-6346.

Recuperado de: <https://doi.org/10.26807/rr.vi02.56>

Danós, J. (2019). **La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú.** *Revista de Derecho Administrativo*, (17), 26-50, e-ISSN: 2708-9886. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Haro, M., & Villacrés, M. (2021). **Los principios del Derecho Administrativo: su positivización.** *Sociedad & Tecnología*, 4(S1), 61-75, e-ISSN: 2773-7349. Recuperado de: <https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.114>

Huapaya, R. (2015). **El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú.** *Revista de Investigações Constitucionais*, 2(1), 137-165, e-ISSN: 2359-5639. Recuperado de: <https://doi.org/10.5380/rinc.v2i1.43659>

Jara-Íñiguez, I., & Cedeño-Alcívar, J. (2019). **Transparencia y nueva gestión pública en Ecuador.** Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN).

Leheza, Y., Odyntsova, I., Dmytrenko, N., & Yuzikova, N. (2021). **Teoría y regulación legal del apoyo informativo de los procedimientos administrativos en Ucrania.** *DIXI*, 23(2), 1-14, e-ISSN: 2357-5891. Recuperado de: <https://doi.org/10.16925/2357-5891.2021.02.08>

Lillo, R. (2020). **La justicia civil en crisis. Estudio empírico en la ciudad de Santiago para aportar a una reforma judicial orientada hacia el acceso a la justicia (Formal).** *Revista Chilena de Derecho*, 47(1), 127-165, e-ISSN: 0718-3437. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/S0718-34372020000100127>

Madero-Gómez, S., & Rodríguez-Delgado, D. (2018). **Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo.** *CienciaUAT*, 13(1), 95-107, e-ISSN: 2007-7858. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Mancheno-Saá, M., Bermúdez-Santana, D., & Pérez-Barriónuevo, A. (2019).

De la teoría científica a la de criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración.

Revista Científica FIPCAEC, 4(4), 595-612, e-ISSN: 2588-090X.

Ecuador: Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP).

Méndez, Á. (2019). **Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública.** Maestría. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Mendoza, A. (2019). **Gestión administrativa operativa en recursos humanos.** *Sinapsis, 11(1), 13-23, e-ISSN: 2215-7794.* Colombia: Editorial EAM.

Mora, A., Sánchez, M., Cajamarca, A., & Idrovo, D. (2022). **El sistema automático de trámite judicial en Ecuador: ¿vulnera derechos fundamentales?.** *Revista Chilena de Derecho y Tecnología, 11(1), 203-228, e-ISSN: 0719-2584.* Recuperado de: <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.61859>

Nzewi, O., Yan, B., & Olutuase, S. (2019). **An analysis of the design factors of work procedures: implications for local government administration in South Africa.** *International Review of Administrative Sciences, 88(1), 6-25, e-ISSN: 1461-7226.* Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/0020852319868829>

Palma, J. (2021). **Derecho a la defensa en el procedimiento administrativo.** *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo, 6(1), 115-125, e-ISSN: 2664-3111.* Cuba: Universo Sur.

Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). **Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa.** *Debates por la Historia, 9(2), 147-181, e-ISSN: 2594-2956.* Recuperado de: <https://doi.org/10.54167/debates-por-la-historia.v9i2.792>

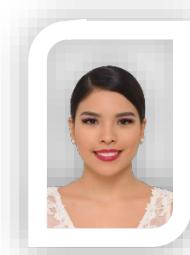
Jessica Katherine Cerezo Morales**e-mail:** jcerezo@ucvvirtual.edu.pe

Nacida en Vinces, Los Ríos Ecuador, el 19 de mayo del año 1980. Abogada de Los juzgados y tribunales de la República del Ecuador por la Universidad de Guayaquil (UG); Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo (UCV), del Perú; Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo (UCV), del Perú; seminarista internacional de la Corte interamericana de Derechos humanos; seminarista de Medicina legal y psicología criminal; participé en el Congreso Nacional de Contratación Pública y Administración Pública.

Wilfrido Manuel Campuzano Icaza
e-mail: wcampuzanoi@ucvvirtual.edu.pe



Nacido en la ciudad de Santiago de Guayaquil de la provincia del Guayas, Ecuador, el 11 de septiembre del año 1986. Abogado de los Tribunales y Juzgado de la República del Ecuador por la Universidad de Guayaquil (UG), Ecuador; Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo (UCV), Perú; Jefe jurídico del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón San Jacinto de Yaguachi, Guayas; Vicepresidente del Club Deportivo Atlético Vuelta Larga; Abogado y representante legal del Club Deportivo Atlético Vuelta Larga; Delegado de Ecuador en el Festival Mundial de Juventudes y Estudiantes (FMJE) Sochi-Rusia 2017; Presidente de la Asociación de Personas con Discapacidad “1 de Noviembre” del Cantón San Jacinto de Yaguachi, Guayas; Delegado de Ecuador en el Festival Mundial de Juventudes (FMJ) Sirius-Rusia 2024; Presidente de la Fundación Sumak Kawsay 2024-2027.

Génesis del Carmen Rivera Cerezo**e-mail:** griverac@uees.edu.ec

Nacida en Vinces, Ecuador, el 25 de septiembre del año 2001. Discente de Medicina en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), Ecuador; investigadora en proceso en Bioética; Asistente de las I Jornadas Internacionales de Cardiología Crítica; con Tercer lugar en el Concurso de Oratoria “Semillas del saber”; he asistido a congresos nacionales e internacionales dirigidos a mi área de estudio.

Contenido 100% Generado por Humanus - *Human-generated Content*
Jessica Katherine Cerezo Morales; Wilfrido Manuel Campuzano Icaza; Génesis del Carmen Rivera Cerezo. *Modelo de Gestión Institucional para los Procedimientos Administrativos en una Unidad Judicial del Guayas (Ecuador, 2023). Institutional Management Model for Administrative Procedures in a Judicial Unit of Guayas (Ecuador, 2023).*

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/)