

# EVALUACIÓN DEL VALOR DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI) EN EL SECTOR PÚBLICO. UN ESTUDIO ENTRE ARGENTINA Y BRASIL EN EL SERVICIO DE JUSTICIA FEDERAL<sup>1</sup>

ASSESSING INFORMATION TECHNOLOGY (IT) VALUE IN THE  
PUBLIC SECTOR. A STUDY BETWEEN ARGENTINA AND BRAZIL  
IN THE FEDERAL JUSTICE SERVICE

María Isabel Arias<sup>2</sup>

<https://doi.org/10.52292/j.eca.2021.2712>

## Resumen

Con base en la teoría del ajuste de la tecnología a la tarea y la teoría de valor público, el presente trabajo aporta un modelo para evaluar el valor de la Tecnología de la Información (TI) en el sector público, desde la perspectiva de los usuarios internos. El modelo fue probado analizando la percepción de un grupo de empleados del servicio de justicia federal de Argentina y Brasil. Se optó por un enfoque de métodos mixtos, con dos etapas sucesivas de investigación (cualitativa y cuantitativa) y fuentes de evidencias primarias (entrevistas, observación, informantes clave, *card sorting* y encuestas). El estudio cualitativo permitió obtener el cuestionario a aplicar en la etapa cuantitativa de la investigación. Las cuatro proposiciones del modelo se reescribieron en términos de hipótesis y fueron confirmadas estadísticamente, usando mode-

---

<sup>1</sup> Este trabajo constituye un resumen de la tesis desarrollada por la Cra. Ma. Isabel Arias para optar al título de Doctor en Ciencias de la Administración (UNS) bajo la dirección de Antonio Maçada y Supervisora Local Mg. Regina Durán. La misma fue defendida y aprobada el 22/02/2019.

<sup>2</sup> Departamento de Ciencias de la Administración. Universidad Nacional del Sur. E-mail: [isabel.arias@uns.edu.ar](mailto:isabel.arias@uns.edu.ar). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5024-4519>

lado de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales de regresión (PLS-SEM). La investigación contribuye a la academia al proponer un modelo para evaluar el valor de la TI en organizaciones públicas y en un área de aplicación específica, como el servicio de justicia. Se examinó la efectividad de dos Sistemas de Gestión de Expedientes Judiciales, mostrando así cómo se pueden evaluar implementaciones de TI en países en desarrollo. El valor práctico de esta investigación se basa en aclarar cómo la TI impacta en el desempeño de los empleados públicos y la calidad del servicio público.

**Palabras clave:** tecnología de la información, sector público, servicio de justicia.

## **Abstract**

Based on task-technology fit theory and public value theory, this paper provides a model to assess the value of Information Technology (IT) in the public sector, from the perspective of internal users. The model was tested by analyzing the perception of a group of employees of the federal justice service in Argentina and Brazil. A mixed-method approach was chosen, with two successive research stages (qualitative and quantitative) and primary sources of evidence (interviews, observation, key informants, card sorting and surveys). The qualitative study provided the questionnaire to be applied in the quantitative stage of the research. The four propositions of the research model were re-written as hypotheses and were statistically confirmed, using partial least squares structural equations modelling (PLS-SEM). The research contributes to academia by proposing a model to evaluate IT value in public organizations and a specific area of application, such as the justice service. The effectiveness of two Court Records Management Systems was examined, thus showing how IT implementations in developing countries can be evaluated. The practical value of this research is based on clarifying how IT impacts on the performance of public employees and the quality of public service.

**Keywords:** information technology; public sector; justice service.

**JEL:** M150.

## 1. Introducción

El sector público es un consumidor voraz de Tecnología de la Información (TI) (Pang, Lee & DeLone, 2014) y los responsables políticos deben poder justificar los altos montos invertidos. Por ello, es necesario desarrollar modelos y teorías sobre implementación de TI en instituciones gubernamentales (Belanger & Carter, 2012) que permitan evaluar su valor. La literatura sobre TI es bastante extensa y está vinculada a una gran cantidad de variables que le han otorgado un papel relevante dentro de la administración (Nieves & Osorio, 2019). Inclusive los poderes judiciales se han visto afectados cada vez más por la TI (Velicogna, Steigenga, Taal & Schmidt, 2020) en miras de mejorar sus procesos y fortalecer sus relaciones con *stakeholders* (Elena & van Schalkwyk, 2017). La importancia de la TI en los tribunales ha aumentado (Sousa & Guimarães, 2017) a medida que la TI se institucionaliza (Luzuriaga & Cechich, 2011). La TI influye positivamente en medidas de desempeño de tribunales (Joia, 2008), mientras que puede acercar el servicio a los usuarios (Silva, Guimarães & Sousa, 2019). No obstante, los tribunales generalmente tienen pocas competencias de gestión (Buseti & Vecchi, 2018). Todavía se sabe poco sobre los impactos y dificultades de la TI en poderes judiciales, por lo que se necesita más investigación para explorar sus principales impactos en la calidad y el desempeño de los tribunales (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2018).

Con base en la teoría del ajuste de la tecnología a la tarea (ATT) y la teoría de valor público, el presente estudio tiene como objetivo desarrollar y testear un modelo para evaluar el valor de la TI en organizaciones públicas considerando la percepción de sus empleados. La información a estudiar se refiere a la percepción de un grupo de empleados sobre los Sistemas de Gestión de Expedientes Judiciales (SGJ) de la justicia federal argentina (LEX100) y brasilera (e-PROC). Se optó por un enfoque de métodos mixtos, con dos etapas sucesivas de investigación (cualitativa y cuantitativa) y fuentes de evidencias primarias (entrevistas, observación, informantes clave, *card sorting* y encuestas). El estudio cualitativo permitió obtener el cuestionario a aplicar en la etapa cuantitativa de la investigación. Las cuatro proposiciones del modelo se reescribieron en términos de hipótesis y fueron confirmadas estadísticamente, usando modelado de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales de regresión (PLS-SEM).

La investigación contribuye a la academia al proponer un modelo para evaluar la aplicación TI en organizaciones públicas y en un área de aplicación específica, como el servicio de justicia. Se examinó la efectividad de dos SGJ,

mostrando así cómo se pueden evaluar las implementaciones de TI en países en desarrollo. Así, el artículo aborda un tema que ha sido relativamente descuidado por la academia. Los tribunales a menudo se han pasado por alto en los estudios de administración pública porque son independientes (Velicogna *et al.*, 2020) y se apartan de lo que generalmente se considera la corriente principal del servicio público (Raine, 2000). Este estudio contribuye a llenar una laguna de conocimiento en un área en la que existe una relativa falta de estudios para mejorar la gestión de TI en tribunales (Sousa & Guimarães, 2017). El artículo también aporta un valor práctico porque discute sobre la interacción de la TI, los empleados públicos y la dinámica institucional de los poderes judiciales. Los gerentes públicos buscan comprender el contexto social creado por la TI para desarrollar políticas públicas efectivas (Barbosa, Pozzebon & Diniz, 2013). Este estudio detecta ítems para medir el valor de dos SGJ utilizados en Argentina y Brasil, lo que puede ayudar a administradores de tribunales a evaluar la TI implementada. La investigación aclara cómo la TI impacta en el desempeño de los empleados públicos y la calidad del servicio público. Se espera que los resultados puedan ayudar a los gerentes a reducir las brechas entre la política y el diseño de TI, guiando así los esfuerzos en TI por parte de profesionales de otros países.

Este artículo continúa con la presentación del modelo de investigación. Luego, se expone el método y la discusión de los resultados. Finalmente, se exponen las conclusiones.

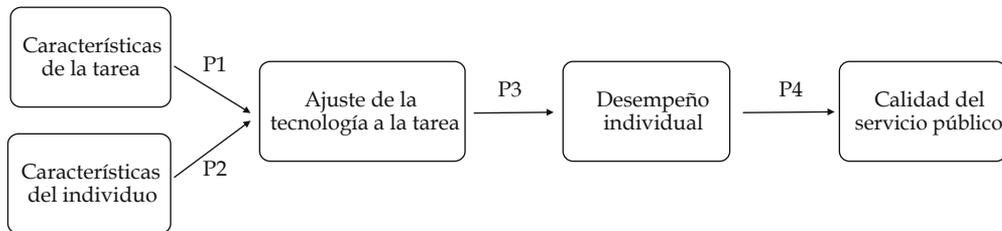
## **2. Modelo de investigación**

### **2.1. Antecedentes teóricos**

La teoría del ATT sostiene que un mejor ajuste entre las funcionalidades de la TI, los requerimientos de la tarea y las habilidades del individuo que usa esa TI, generará un mejor desempeño individual (Goodhue, 1995). La teoría del valor público de la TI sostiene que el valor creado para los ciudadanos por el gobierno con el uso de TI puede medirse a través de mejoras en la calidad del servicio (Moore, 1995; Kearns, 2004). Con base en estas dos teorías, se desarrolló un modelo para evaluar el valor de la TI en el sector público, desde la perspectiva de los usuarios internos (ver figura 1). El modelo refleja asociaciones entre las características de las tareas y las características de los individuos para determinar hasta qué punto dichas variables anteceden al ATT en una

organización pública. A su vez, dicho ajuste impacta, a nivel individual, en el propio desempeño del usuario de la TI y, a nivel organizacional, en la calidad del servicio público prestado.

**Figura 1.** Modelo de investigación propuesto



**Fuente:** elaboración propia.

## 2.2. Características de la tarea y del individuo: ATT

Las TI están diseñadas para tareas específicas (Burton-Jones & Grange, 2013). Los usuarios son conscientes de cómo un Sistema de Información (SI) puede adaptarse al contexto de sus tareas, cómo difiere de TI alternativas y los inconvenientes que puede traer a su trabajo (Sun, Fang & Zou, 2016). Las características de la tarea no solo definen los propósitos y funcionalidades que se esperan de un SI (Kim & Ammeter, 2014), sino que también afectan las percepciones de los usuarios que los usan (Goodhue & Thompson, 1995). Por lo tanto, diferentes tareas deben ser apoyadas por diferentes SI. En general, los empleados públicos serán asignados a tareas que difieren en contenido y complejidad (Luarn & Huang, 2009). Las tareas realizadas por gerentes públicos también tienen implicaciones para el uso de SI y éstos son más valiosos para los gerentes en tareas rutinarias en comparación con las tareas de gestión menos rutinarias (Kraemer, Danziger, Dunkle & King, 1993). Por lo tanto, los empleados pueden juzgar que un SI es más útil para tareas estructuradas y rutinarias que para tareas complejas.

Las características individuales son importantes para evaluar si las actitudes de los usuarios hacia un SI están sesgadas (Torkzadeh & Doll, 1999) y lograr una alta alineación entre las TI y el desempeño individual (Sun *et al.*, 2016). De hecho, articular el entrelazamiento de la TI y la identidad individual es relevante para comprender el comportamiento de las personas con respecto a

la TI (Carter & Grover, 2015). Los usuarios con mayor experiencia informática probablemente dependerán más de la TI y la encontrarán más útil (Kraemer *et al.*, 1993). Las personas que están más motivadas, son más competentes, están mejor capacitadas y están más familiarizadas con el SI encontrarán que satisface sus necesidades de manera más completa y le otorgarán mejores evaluaciones (Goodhue, 1995; Goodhue & Thompson, 1995). Un estudio indicó que la edad y la autoeficacia en Internet tenían efectos significativos sobre las intenciones de los ciudadanos de usar dos servicios de gobierno electrónico, mientras que la educación era significativa solo en uno (Venkatesh, Thong & Xu, 2016). Otro trabajo propone que dentro del componente individual, las variables que afectan el uso de un SI son la influencia social, la expectativa de desempeño y la expectativa de esfuerzo en el uso de la TI (Muslimin, Hadi & Nugroho, 2017).

Un SI puede obtener evaluaciones diferentes por parte de usuarios con diferentes habilidades y necesidades en sus tareas. Existe una contribución significativa de las características de la tarea y del individuo (Muslimin *et al.*, 2017) en las percepciones del ATT. Así, las dos primeras proposiciones del modelo establecen: *P1: Las características de la tarea influyen en las evaluaciones de los usuarios del ATT;* y *P2: Las características del individuo influyen en las evaluaciones de los usuarios del ATT.*

### **2.3. Desempeño individual**

El desempeño individual se refiere a un resultado logrado con un SI a nivel individual en el desempeño de una tarea (Serrano & Karahanna, 2016) porque implica una evaluación del grado en que los resultados de la tarea cumplen con sus objetivos (Burton-Jones & Straub, 2006). Tanto los académicos como los profesionales reconocen que el éxito de un SI (DeLone & McLean, 2003) puede medirse a través de su impacto en el desempeño a nivel individual (Torkzadeh & Doll, 1999). El ATT es esencial para explicar el rendimiento de la tarea (Sun *et al.*, 2016). En el contexto de gobierno electrónico, el desempeño individual de los empleados públicos es crítico (Luarn & Huang, 2009). Se obtiene un mejor desempeño individual con un mejor ATT (Goodhue, 1995; Goodhue & Thompson, 1995; Luarn & Huang, 2009) y las percepciones de los empleados sobre el SI son un factor crítico para determinar su desempeño (Bharati & Berg, 2003). Así, la tercera proposición de esta investigación afirma: *P3: El ATT influye en el desempeño individual.*

## 2.4. Calidad del servicio público

La literatura resalta la importancia del desempeño de los empleados para la calidad del servicio. La calidad del servicio comienza con las personas porque los empleados no solo entregan y crean el servicio, sino que también son parte del servicio a los ojos de los clientes (1985). Los empleados son relevantes en la entrega de altos niveles de calidad de servicio para satisfacer a los clientes y mejorar el desempeño organizacional (1994). De hecho, la motivación y la visión de los empleados tienen una alta correlación con la calidad del servicio; y una mejor calidad de servicio, en última instancia, significa un mejor desempeño organizacional (Hays & Hill, 2006). El desempeño organizacional depende de las tareas realizadas por los individuos (Kositanurit, Ngwenyama & Osei-Bryson, 2006). Los efectos de la TI de primer orden surgen a nivel de proceso y forman efectos de segundo orden a nivel organizacional (Barua, Kriebel & Mukhopadhyay, 1995). A nivel individual, el modelo se enfoca en el efecto de la TI en el desempeño individual, mientras que a nivel organizacional se enfoca en la calidad del servicio público. Efectivamente, el impacto de la TI en el desempeño de los empleados influye en la calidad del servicio (Bharati & Berg, 2003). La satisfacción del usuario con el uso obligatorio de un SI tiene un impacto positivo en la calidad del servicio prestado por el empleado (2012). Esto significa que el desempeño de los empleados (efecto de primer orden de la TI) contribuye a la calidad del servicio (efecto de segundo orden de la TI). Por lo tanto, la cuarta proposición de esta investigación establece: *P4: El desempeño individual influye en la calidad del servicio público.*

## 3. Método

Se aplicó un enfoque de métodos mixtos (Venkatesh, Brown & Sullivan, 2016), con un diseño exploratorio secuencial, que implicó la recopilación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Se intentó dar a la investigación múltiples fuentes de evidencias primarias por medio de entrevistas semiestructuradas y encuestas, que fueron complementadas con: análisis de documentos, observación en las organizaciones, informantes clave (Yin, 2001) y dos rondas de *card sorting*. Se estudió el caso (Stake, 2005) del servicio de justicia federal de Argentina y Brasil. La tabla 1 muestra un resumen secuencial de los pasos operacionales del estudio.

**Tabla 1.** Pasos operacionales de la investigación

Enfoque	Etapa	Paso
Cualitativo	1. Definición del proyecto de investigación	Revisión de la literatura
		Pregunta de investigación y objetivos
		Modelo propuesto
		Contexto
Cuantitativo	2. Recolección de datos (transversal, datos primarios)	Documentos, observación y entrevistas
		Informantes clave
		Card sorting
Mixto	3. Análisis de los resultados	Encuesta prueba piloto y final
Mixto	3. Análisis de los resultados	Metainferencias (enfoques cualitativo y cuantitativo)
Mixto	3. Análisis de los resultados	Metainferencias (enfoques cualitativo y cuantitativo)

**Fuente:** elaboración propia.

### 3.1. Recolección y análisis de datos cualitativos

El modelo fue evaluado, inicialmente, mediante entrevistas con investigadores, empleados y funcionarios de la justicia federal argentina y brasilera. Las preguntas fueron diseñadas para extraer información de experiencias personales (Kumar, Sachan & Mukherjee, 2017). Además, como crear teoría implica verificar relaciones y medir constructos (Eisenhardt, 1989), las preguntas tenían dos objetivos: 1) recolectar opiniones en cuanto a la validez de las relaciones provenientes de las teorías aplicadas y de las proposiciones teóricas definidas *a priori* en el modelo; y 2) indagar respecto a los atributos a utilizar para medir cada una de las dimensiones del modelo. Fueron entrevistadas 18 personas y grabadas aproximadamente 10 horas de audios, lo que proporcionó gran cantidad de datos (Myers, 1997). Todas las entrevistas fueron realizadas personalmente en las oficinas o lugares seleccionados por los entrevistados y en tres ciudades diferentes (Bahía Blanca, Buenos Aires y Porto Alegre). Algunos

entrevistados citaron documentos que fueron analizados junto con legislación y material de prensa respecto a la TI adoptada. Asimismo, durante las entrevistas se observó el trabajo diario en las oficinas judiciales y se tomaron notas.

El análisis de los datos se realizó con el *software* NVivo®. Mediante análisis de contenido, se corroboró que el modelo y sus proposiciones son coherentes con lo que ocurre en las judicaturas. Los entrevistados también aportaron elementos para medir las dimensiones del modelo y sus contribuciones se analizaron a partir de la literatura existente. La importancia relativa de cada ítem fue analizada calculando el coeficiente de correlación de Pearson con la función de análisis de conglomerados de NVivo®. Los elementos resultantes fueron posteriormente evaluados a través de dos rondas de *card sorting* (Moore & Benbasat, 1991; Nahm, Rao, Solis-Galvan & Ragu-Nathan, 2002), usando la plataforma Optimal Workshop®; la primera con 11 académicos y la segunda con 5 funcionarios de la justicia. El resultado final del estudio cualitativo fue la obtención del cuestionario a aplicar en la etapa cuantitativa de la investigación.

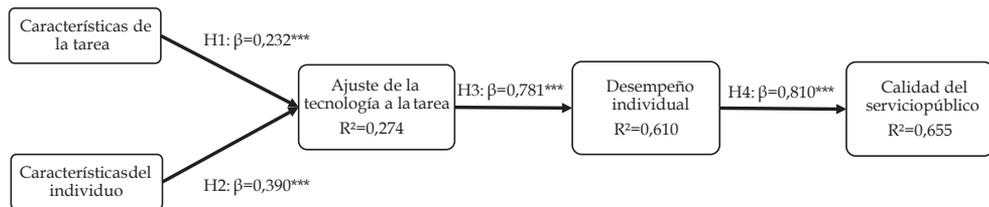
### 3.2. Recolección y análisis de datos cuantitativos

Las cuatro proposiciones del modelo se reescribieron en términos de hipótesis con relaciones positivas entre las dimensiones. La población objetivo se definió como personas que al momento de responder la encuesta estaban empleadas en la justicia federal argentina o brasilera y utilizaban SGJ en su trabajo (LEX100 y e-PROC, respectivamente). La muestra se definió como el grupo de empleados y funcionarios argentinos y brasileños de la justicia federal que participó efectivamente en la investigación. Para usar PLS-SEM la muestra no requiere una cantidad mínima, pero cuanto mayor sea el número de encuestados, mayor será la precisión y la consistencia de las estimaciones, por lo que se recomienda un mínimo de 200 (Hair *et al.*, 2017). Además, el tamaño mínimo de muestra debe determinarse por medio de análisis de poder y para estimarlo se recomienda el *software* G\*Power (Hair *et al.*, 2017). En dicho *software* se obtuvo como resultado una muestra mínima de 68. Los datos cuantitativos fueron analizados mediante técnicas estadísticas. El *software* Statistical Package for the Social Sciences® (SPSS) se usó para realizar análisis de: *outliers*; confiabilidad; factorial exploratoria; perfil de los encuestados; estadísticos descriptivos; y pruebas de normalidad y *t de Student*. El *software* Smart-PLS® fue utilizado para probar el modelo propuesto por medio de PLS-SEM.

Primero, se realizó una prueba piloto con 72 encuestados (36 de cada país)

a fin de calcular la confiabilidad y validez inicial del instrumento. Además de respuestas a preguntas cerradas (posibilidad de respuesta de opción múltiple en escala de Likert), los participantes respondieron cinco preguntas abiertas para recolectar información sobre el diseño del cuestionario. Se realizaron algunos cambios en los términos y palabras utilizadas, en miras a lograr una mejor comprensión del cuestionario final por parte de los encuestados. En la aplicación final del cuestionario se obtuvieron 395 respuestas; 291 desde Argentina y 104 desde Brasil. Para los análisis finales fue utilizada una muestra purificada de 371 encuestados, que se compone de 271 empleados y funcionarios de la justicia federal argentina y 100 de la brasilera. Siguiendo los pasos sugeridos por Sarstedt, Ringle, & Hair (2017), después de concluir satisfactoriamente con la evaluación del modelo de medición (externo), fue realizada la estimación del modelo estructural o pruebas de hipótesis (interno). Las cuatro hipótesis fueron confirmadas estadísticamente, tal como resume la figura. 2.

**Figura 2.** Modelo de investigación validado



**Fuente:** elaboración propia.

Para complementar el estudio cuantitativo completo, se verificaron los efectos de las variables categóricas del cuestionario (tipo de tareas, edad, formación, ubicación del Tribunal y puesto de trabajo) en el modelo estructural, de dos formas: incluyendo dichas variables como variables de control; y separando la muestra en distintas submuestras en función de grupos determinados según el perfil de los encuestados (análisis de multigrupos). Para explorar las diferencias entre las respuestas de los encuestados de los dos países, fue realizado un análisis de estadísticos descriptivos por país y se compararon sus medias mediante pruebas *t de Student*. Asimismo, se evaluó el modelo estructural considerando las muestras de cada país de forma separada y mediante el análisis de multigrupos dividiendo la muestra en dos submuestras, una por cada país.

### 3.3. Análisis final de la investigación

El modelo fue validado a través del análisis de la percepción de los empleados de los servicios de justicia federales de ambos países en las dos etapas de la investigación: cualitativa y cuantitativa. Por último, fueron analizados los resultados con una visión integradora para hacer metainferencias (Venkatesh, Brown & Bala, 2013).

## 4. Discusión de los resultados

Esta sección discute los resultados encontrados sobre las proposiciones y las hipótesis del modelo, considerando el contexto de estudio y la literatura previa sobre implementación de TI en tribunales de Argentina y Brasil.

### 4.1. Relación entre las características de la tarea y el ATT

P1 (*Las características de la tarea influyen en las evaluaciones de los usuarios del ATT*) fue corroborada por los entrevistados que destacaron las diferencias entre las tareas de instrucción o de resolución del proceso judicial y las actividades de apoyo (tareas administrativas) o primarias (tareas judiciales), que tienen objetivos diferentes en la tramitación de un proceso judicial y, por lo tanto, reflejan diferentes funcionalidades en el SGJ. Por lo general, las tareas de instrucción y administrativas son más rutinarias, simples, automatizables y, por ello, pueden desarrollarse completamente en el SGJ. En cambio, las tareas de resolución del proceso y las jurídicas requieren más de la elaboración mental del personal, son menos estructuradas y rutinarias, más complejas y, por ello, no pueden desarrollarse completamente dentro del SGJ. De manera similar, H1 (*Las características de la tarea tienen una relación positiva con las evaluaciones de los usuarios del ATT*) fue confirmada ( $\beta=0,232$ ,  $p<0,001$ ), demostrándose que las tareas más rutinarias, automatizables, simples y que pueden desarrollarse completamente en el SGJ llevan a una mejor percepción del ATT. Analizando el tipo de tareas como una variable de control, se corroboró que una categoría mayor de tareas implica un menor ATT ( $\beta=-0,137$ ,  $p<0,01$ ). Es decir que los empleados que realizan la categoría de tareas más bajas (solo de instrucción) percibirán un mayor ATT. Este resultado se relaciona con el hallazgo del análisis de multigrupos que determinó que las personas que realizan solo tareas

de instrucción perciben relaciones positivas significativamente ( $p < 0,05$ ) más fuertes entre el ATT y el desempeño individual, y entre este último y la calidad del servicio público, que las personas que realizan ambos tipos de tareas. En la literatura, se ha enfatizado que el impacto del proceso electrónico en los tribunales acelera el desempeño debido a pasos burocráticos eliminados en el flujo de trabajo (Sousa & Guimarães, 2017). Entre los objetivos de la modernización de la justicia está la automatización de las actividades (Andrade & Joia, 2012), como el mecanismo automático para controlar los plazos y las tareas judiciales (Sousa & Guimarães, 2017) o el control de diligenciamiento de notificaciones (Luzuriaga & Cechich, 2011). De la misma forma, se ha encontrado que la innovación gerencial en un tribunal ha afectado los procesos administrativos y la gestión de los casos en el tribunal, pero no ha cambiado el proceso judicial en sí, que continúa estando a cargo de la decisión humana de un juez (Guimarães et al., 2011).

## **4.2. Relación entre las características del individuo y el ATT**

P2 (*Las características del individuo influyen en las evaluaciones de los usuarios del ATT*) fue avalada por los entrevistados, quienes valoraron el conocimiento, la motivación y el compromiso de los empleados, así como el interés de cada uno de aprender y su capacidad de adaptarse a los cambios. Un estudio muestra que los jueces brasileños están preocupados por las demandas excesivas en los tribunales, que pueden causar sobrecarga de trabajo, frustración y falta de motivación (Silva et al., 2019). Existe una curva de aprendizaje relacionada con la adopción de TI y procesos de trabajo; las personas necesitan tiempo para adaptarse al cambio y la productividad puede disminuir durante el proceso de aprendizaje (Gomes, Alves & Silva, 2018). En cuanto a la resistencia, la experiencia previa y las dificultades en el uso de TI, se destacó el rango etario del personal, aunque no todos los entrevistados coincidían en ello. Al respecto, se ha encontrado una resistencia cultural asociada a la brecha generacional, es decir, el personal y los jueces más antiguos tenían más probabilidades de resistirse a una innovación (Sousa & Guimarães, 2017). En cambio, otro estudio encontró como causas de resistencia las siguientes: trabajar con indicadores; el uso de operaciones computarizadas que requiere un cambio cultural; y los procesos electrónicos debido a problemas de seguridad (Guimarães et al., 2011). Se destacó que algunos empleados temían que sus trabajos se volvieran innecesarios, mientras que algunos jueces pensaban que el sistema podía ser

vulnerable. La literatura coincide en que, como cualquier otro cambio en el servicio de justicia, la incorporación de SI no ocurre rápidamente porque su introducción puede ser vista como un factor de riesgo que desafía los intereses políticos y existe resistencia a los cambios por parte de jueces y empleados (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2018), que, no obstante, con el tiempo puede superarse (Guimarães *et al.*, 2011). H2 (*Las características del individuo tienen una relación positiva con las evaluaciones de los usuarios del ATT*) fue probada ( $\beta=0,390$ ,  $p<0,001$ ). Es decir que las personas con mayores capacidades en relación con la tarea y con la tecnología perciben un mejor ATT. Además, se probó que un aumento en el nivel de las características del individuo ( $\beta=0,390$ ) tendrá mayor influencia en el ATT, comparado con un aumento en las características de la tarea ( $\beta=0,232$ ). En un estudio previo de Brasil, se descubrió que la gestión de las habilidades individuales era importante para la implementación del SGJ (Sousa & Guimarães, 2017).

Del análisis de otras diferencias individuales, como variables de control, se encontró que la edad no influye significativamente en el ATT ( $\beta=0,060$ ,  $p>0,10$ ), pero sí en el desempeño individual, ya que a mayor edad se percibe un mayor desempeño individual ( $\beta=0,058$ ,  $p<0,10$ ). Esto es coherente con el análisis de multigrupos que probó que los individuos de 51 años o más tienen una percepción significativamente ( $p>0,95$ ) más fuerte en la relación entre el desempeño individual y la calidad del servicio público que los demás encuestados. En este sentido, un entrevistado destacó que habría una diferencia de percepción con “todos los que están de 55 [años] para arriba” y otro entrevistado creía que, por las vivencias frente a la TI, la gente más grande puede valorarla más porque sabe lo que costaba hacer ciertas tareas antes (como escribir a máquina o repartir notificaciones en la calle). En cuanto a la formación, se determinó que los no letrados tienen una percepción menor del ATT ( $\beta=-0,165$ ,  $p<0,01$ ). En cambio, las personas del interior (ítem CID3,  $\beta=0,170$ ,  $p<0,01$ ) y los empleados administrativos o técnicos u otros (ítem CID4,  $\beta=0,093$ ,  $p<0,01$ ) tienen una percepción mayor del ATT. Estas cuestiones pueden relacionarse con la experiencia previa con TI. En palabras de un entrevistado, “el mundo del derecho es ultraconservador”; además, en el interior del país argentino no se usaba ningún SGJ, por lo que el SGJ puede ser mayormente valorado por los letrados y las personas del interior que antes no usaban ningún SI. El personal administrativo o técnico también puede valorar más ese sistema por ser quienes generalmente están abocados a tareas de instrucción, reforzando el hallazgo respecto del tipo de tareas. Del mismo modo, otro estudio ha encontrado una fuerte demarcación entre la actividad primaria y de apoyo: hubo una diferenciación entre los jueces

y su personal letrado, por un lado, y los miembros del personal no formados en derecho, responsable de llevar a cabo actividades de apoyo administrativo, por el otro (Guimarães et al., 2011). El texto discute hallazgos y posturas de diferentes autores en esta parte.

### **4.3. Relación entre el ATT y el desempeño individual**

P3 (*El ATT influye en el desempeño individual*) fue ratificada porque en las entrevistas se consideró que los SGJ diseñados específicamente para las tareas de los empleados judiciales reducen su interferencia personal, automatizando actividades y estableciendo un flujo de trabajo más claro y objetivo, por lo que se mejora el desempeño del personal. Además, se valoró que el SGJ sea mejorado por el área de TI, mediante la retroalimentación y comunicación permanente entre el usuario y los analistas informáticos, de manera de lograr un mejor ATT y, así, facilitar el desempeño. Los entrevistados también reconocieron un problema en esta relación debido a los problemas de conectividad, por caídas de Internet o lentitud del SGJ. En Brasil y Argentina, esto resulta un problema ya que hay regiones con problemas de conexión a Internet y de electricidad, lo que pueden resultar en una barrera para la adopción de SGJ (Sousa & Guimarães, 2017). H3 (*El ATT tiene una relación positiva con el desempeño individual*) fue probada ( $\beta=0,781$ ,  $p<0,001$ ), por lo que un SGJ diseñado en función de todas las tareas a desarrollar con él, y rediseñado sobre la base de las experiencias y necesidades del usuario, mejora la percepción de los empleados sobre su propio desempeño individual. Pero, para el éxito de los SI la instalación de un servicio de ayuda para la comunicación y el soporte técnico (Luzuriaga & Cechich, 2011) y las acciones de comunicación sobre los cambios del SI (Sousa & Guimarães, 2017) son esenciales porque los usuarios deben obtener asistencia para acceder y comprender los datos del SI (Goodhue, 1995). En entrevistas conducidas en un estudio previo, los funcionarios de Argentina manifestaron que la falta de comunicación entre las oficinas encargadas de la producción de datos y los encargados de diseñar la política judicial negativamente impacta en la eficiencia de las políticas de TI (Elena & van Schalkwyk, 2017).

#### 4.4. Relación entre el desempeño individual y la calidad del servicio público

P4 (*El desempeño individual influye en la calidad del servicio público prestado*) fue corroborada porque los entrevistados manifestaron que la calidad del servicio público depende del desempeño de la persona que lo presta. Es decir que el desempeño individual y la calidad del servicio están relacionadas y no se pueden separar totalmente, porque las individualidades determinan el funcionamiento de toda la organización judicial. Los entrevistados destacaron que la capacitación que reciben los empleados también influye en esta relación. Resultados similares fueron encontrados en otro estudio, donde los jueces manifestaron que “la implementación [...] realmente ha mejorado la calidad de la prestación del servicio y la calidad de los profesionales que trabajan aquí” (Guimarães *et al.*, 2011, p. 305) y “La calidad, básicamente, depende de las personas” (Guimarães *et al.*, 2011, p. 307). H4 (*El desempeño individual tiene una relación positiva con la calidad del servicio público*) fue confirmada ( $\beta=0,810$ ,  $p<0,001$ ), demostrando que un SGJ que aumenta la productividad, economiza el tiempo, acrecienta la calidad del trabajo individual y permite desempeñar más tiempo en tareas analíticas no automatizables mejora la percepción de los empleados de la calidad del servicio prestado. En la literatura se destacó que el proceso electrónico convierte la atención a un proceso estándar (Andrade & Joia, 2012; Guimarães *et al.*, 2011; Sousa & Guimarães, 2017), bien conocido, capaz de resolver los requisitos de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades en menos tiempo y, lo que es más importante, con respuestas más precisas (Luzuriaga & Cechich, 2011). En este sentido, las rutinas estandarizadas, los pasos eliminados y el rediseño del flujo de trabajo aceleran el proceso y los tiempos del procedimiento (Sousa & Guimarães, 2017) mejorando el desempeño individual y, consecuentemente, la calidad del servicio público. Sin embargo, los entrevistados destacaron que una menor duración de los procesos puede depender más de la legislación que define los plazos procesales y la cantidad posible de apelaciones, y menos de la inversión en TI. Un estudio concluyó que aplicar SGJ favorece el desempeño a largo plazo, con una intensidad relativamente baja, y que la menor duración de los expedientes puede estar más relacionada con configuraciones institucionales que con el uso de SGJ (Gomes *et al.*, 2018). En consecuencia, las soluciones para la congestión judicial también dependerán del sistema legal, los gerentes y jueces. Para lograr una alta calidad del servicio se deben gestionar habilidades individuales y la falta de presupuesto para la capacitación es una gran barrera (Sousa & Guimarães, 2017) para el éxito de un SGJ.

## 5. Conclusiones

### 5.1. Contribuciones a la academia

La principal contribución del presente trabajo se refiere al desarrollo de un modelo y proposiciones e hipótesis, que están basadas en literatura de SI para empresas y fueron adaptadas para el sector público. Se aporta una nueva aplicación de la teoría del ATT en el contexto de un servicio público y se analiza el efecto del desempeño individual en la calidad del servicio, considerando la teoría del valor público y su creación desde el *back office* (perspectiva de empleados públicos). El modelo fue validado cualitativa y cuantitativamente en el servicio público analizado, el servicio de justicia. Se identificaron ítems para examinar dos políticas públicas de TI, representadas por SGJ de Brasil y Argentina. El presente estudio es relevante porque contribuye a llenar una laguna en el conocimiento en un área que relativamente carece de estudios (Sousa & Guimarães, 2017) y puede generar un aporte para mejorar la gestión de SGJ. Además, este artículo complementa estudios previos que analizan la aplicación de TI en el servicio de justicia de un solo país o provincia.

### 5.2. Contribución a la práctica

El estudio permitió explorar que el modelo adhiere a las necesidades de los administradores públicos, quienes evidenciaron la carencia de instrumentos validados para apoyar los procesos de decisión de gestión de TI y, específicamente, SGJ. Así, se puede comprender mejor un fenómeno multidimensional como es la evaluación del valor de la TI a nivel individual y organizacional. El modelo prueba que el efecto de la TI en la calidad del servicio público ocurre de forma indirecta e identifica un camino por el cual ese impacto puede ocurrir, por lo que puede ayudar a que los administradores públicos entiendan cómo la TI impacta en el desempeño de los empleados y la calidad del servicio de las organizaciones públicas. Además, el cuestionario desarrollado es una representación simplificada de la realidad que incluye ítems percibidos en la práctica de las oficinas judiciales, los cuales fueron relacionados con la literatura y compilados para que los gestores puedan tomar mejores decisiones basadas en el análisis de múltiples variables. En la práctica, los ítems identificados podrían servir como guía para administradores públicos que estén implementando o evaluando SGJ de manera de reconocer lo que es importante

para proporcionar servicios públicos de alta calidad y distinguir si un SGJ es efectivo o no en términos de su impacto en la calidad del servicio. Por último, con los resultados de la investigación se elaboraron dos reportes ejecutivos (uno por cada país) y se brindaron recomendaciones respecto de la realización de nuevos planes de gestión de habilidades individuales y de capacitación en el uso de SGJ, así como la sugerencia de que las nuevas funcionalidades a implementar podrían desarrollarse considerando necesidades de distintos tipos de usuarios en función de, por ejemplo, el tipo de tareas que realizan.

### **5.3. Limitaciones**

Una limitación de la investigación es la imposibilidad de generalizar los resultados obtenidos debido al número de entrevistados, el carácter no probabilístico de las muestras y el contexto estudiado. Se sugiere tener cuidados en la interpretación de los resultados, restringiendo sus conclusiones solo para las organizaciones judiciales analizadas. Por otro lado, la necesidad de buscar métricas secundarias para medir de manera indirecta las dimensiones del modelo puede considerarse como otra limitante de la investigación. Se seleccionaron ítems que incorporan mayor fiabilidad al cuestionario conforme las percepciones de los entrevistados y la revisión de la literatura. Sin embargo, por el carácter exploratorio del presente trabajo, existe la posibilidad de que otros ítems puedan contribuir para analizar la relación entre las dimensiones analizadas. Para minimizar las vías potenciales de estudios basados en percepciones, y valerse de métricas y datos objetivos, investigaciones futuras podrían analizar las crecientes bases de datos de acceso abierto que están generando los gobiernos de todo el mundo, siguiendo políticas de transparencia y Gobierno Abierto. Por último, si bien en el estudio cuantitativo se obtuvo una muestra relativamente grande de dos países, los datos fueron recolectados en un único momento. En estudios futuros, el cuestionario podría aplicarse a un mayor número de empleados entrevistados y encuestados en diferentes momentos para analizar los impactos de la TI a lo largo del tiempo; a su vez, podría aplicarse en un contexto más amplio de organizaciones públicas en distintos países para comparar resultados.

## 5.4. Investigaciones futuras

Con base en los resultados del presente estudio, se podría avanzar en el análisis de barreras y facilitadores de la implementación de SGJ. En miras de lograr un mayor ATT en países en desarrollo, como Brasil o Argentina, es importante evaluar el estado general de preparación para enfrentar proyectos de TI de gran envergadura, como por ejemplo la infraestructura eléctrica y de conectividad. Asimismo, para analizar los motivos de las diferencias entre los países, habría que profundizar respecto a aspectos culturales, normativos y territoriales de cada país. Además, en las entrevistas se detectó una falta de facilidad de comunicación entre los usuarios de los SGJ y el personal del área de TI. Futuras investigaciones podrían hacer hincapié en la comunicación dentro de un tribunal. Asimismo, sería interesante investigar cómo tareas que actualmente requieren de una gran elaboración humana pueden rediseñarse con ayuda de TI para transformar el proceso de decisión judicial. El uso de inteligencia artificial en tribunales tiene el potencial de cambiar drásticamente el papel de los jueces (Gomes *et al.*, 2018), pero mientras no haya suficiente inteligencia artificial para procesar decisiones judiciales, continuará existiendo una gran dependencia del capital humano para llevar a cabo tareas jurídicas. Ello vuelve el foco a las capacidades individuales, por lo que se sugiere estudiar cómo diseñar nuevos planes de gestión de habilidades individuales y de capacitación en el uso de TI, considerando las necesidades y los perfiles de distintos tipos de usuarios. Actualmente, la pandemia desatada por el COVID-19 presenta desafíos para la prestación de servicios públicos esenciales, ya que los tribunales y otros organismos públicos cuentan con una presencia mínima e indispensable de empleados, muchos funcionarios trabajan desde sus casas, usan firma digital y hacen audiencias públicas virtuales por videoconferencia. Esto presenta una nueva oportunidad de investigación sobre el teletrabajo soportado por TI en organizaciones públicas. En síntesis, se espera que este trabajo pueda proporcionar orientación para futuras investigaciones sobre valor de TI en organizaciones públicas y en el servicio de justicia de países de Iberoamérica.

## Referencias

- Andrade, A., & Joia, L. A. (2012). Organizational structure and ICT strategies in the Brazilian Judiciary System. *Government Information Quarterly*, 29(SUPPL. 1), S32-S42. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.003>
- Barbosa, A. F., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2013). Rethinking E-government performance assessment from a citizen perspective. *Public Administration*, 91(3), 744–762. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2012.02095.x>
- Barua, A., Kriebel, C. H., & Mukhopadhyay, T. (1995). Information technologies and business value: An analytic and empirical investigation. *Information Systems Research*, 6(1), 3-23. <https://doi.org/10.1287/isre.6.1.3>
- Belanger, F., & Carter, L. (2012). Digitizing Government Interactions with Constituents: An Historical Review of E-Government Research in Information Systems. *Journal of the Association for Information Systems*, 13(5), 363-394. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/jais/vol13/iss5/1>
- Bharati, P., & Berg, D. (2003). Managing information systems for service quality: A study from the other side. *Information Technology & People*, 16(2), 183-202. <https://doi.org/10.1108/09593840310478685>
- Burton-Jones, A., & Grange, C. (2013). From Use to Effective Use: A Representation Theory Perspective. *Information Systems Research*, 24(3), 632-658. <https://doi.org/10.1287/isre.1120.0444>
- Burton-Jones, A., & Straub, D. W. (2006). Reconceptualizing System Usage: An Approach and Empirical Test. *Information Systems Research*, 17(3), 228-246. <https://doi.org/10.1287/isre.1060.0096>
- Busetti, S., & Vecchi, G. (2018). Process tracing change management: the reform of the Italian judiciary. *International Journal of Public Sector Management*, 31(5), 566-582. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2017-0158>
- Carter, M., & Grover, V. (2015). Me, My Self, and I(T): Conceptualizing Information Technology Identity and Its Implications. *MIS Quarterly*, 39(4), 931-957.
- Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surprenant, C. F. (1985). *The Service Encounter, Managing Employee/ Customer Interaction in Service Businesses*. Lexington, MA: Lexington Books.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550. <https://doi.org/10.5465/amr.1989.4308385>
- Elena, S., & van Schalkwyk, F. (2017). Open Data for Open Justice in Seven Latin American Countries. In *Achieving Open Justice through Citizen Participation and Transparency* (Vol. i, pp. 210-231). <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-0717-8.ch011>
- Gomes, A. O., Alves, S. T., & Silva, J. T. (2018). Effects of investment in information and communication technologies on productivity of courts in Brazil. *Government Information Quarterly*, 35(3), 480-490. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.002>
- Goodhue, D. L. (1995). Understanding User Evaluations of Information Systems. *Management Science*, 41(12), 1827-1844. <https://doi.org/10.1287/mnsc.41.12.1827>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Guimarães, T. de A., Odelius, C. C., Medeiros, J. J., & Vargas Santana, J. A. (2011). Management Innovation at the Brazilian Superior Tribunal of Justice. *The American Review of Public Administration*, 41(3), 297-312. <https://doi.org/10.1177/0275074010380449>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Hays, J. M., & Hill, A. V. (2006). Service Guarantee Strength: The key to service quality. *Journal of Operations Management*, 24(6), 753-764. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2005.08.003>
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 164-174.
- Hsieh, J. J. P.-A., Rai, A., Petter, S., & Zhang, T. (2012). Impact of user satisfaction with mandated crm use on employee service quality. *MIS Quarterly*, 36(4), 1065-1080.
- Joia, L. A. (2008). The impact of government-to-government endeavors on the intellectual capital of public organizations. *Government Information Quarterly*, 25(2), 256-277. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.004>
- Kearns, I. (2004). *Public value and e-government*. Institute for Public Policy Research. London: Institute for Public Policy Research. Retrieved from [http://www.centreforcities.org/assets/files/pdfs/public\\_value\\_egovernment.pdf](http://www.centreforcities.org/assets/files/pdfs/public_value_egovernment.pdf)

- Kim, D., & Ammeter, T. (2014). Predicting personal information system adoption using an integrated diffusion model. *Information and Management*, 51(4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.im.2014.02.011>
- Kositanurit, B., Ngwenyama, O., & Osei-Bryson, K.-M. (2006). An exploration of factors that impact individual performance in an ERP environment: an analysis using multiple analytical techniques. *European Journal of Information Systems*, 15(6), 556-568. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000654>
- Kraemer, K. L., Danziger, J. N., Dunkle, D. E., & King, J. L. (1993). The Usefulness of Computer-Based Information to Public Managers. *MIS Quarterly*, 17(2), 129. <https://doi.org/10.2307/249798>
- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). Qualitative approach to determine user experience of e-government services. *Computers in Human Behavior*, 71, 299-306. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.023>
- Luarn, P., & Huang, K.-L. (2009). Factors Influencing Government Employee Performance via Information Systems Use: an Empirical Study. *Electronic Journal of E-Government*, 7(3), 227-240. Retrieved from <http://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth-type=crawler&jrnl=1479439X&AN=47435128&h=UNFktf5Kat81MgoTfscGax+2qb6UHkIFZZ3L4q4z9cWKKufr9E8tYKqM2wV22v6r+TadRVoP7E-jr1qgE2ElncA==&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>
- Luzuriaga, J. M., & Cechich, A. (2011). Electronic notification of court documents. In *Proceedings of the 5th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance - ICEGOV '11* (p. 45). New York, New York, USA: ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2072069.2072077>
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192-222. <https://doi.org/10.1287/isre.2.3.192>
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press. Retrieved from <https://books.google.com.ar/books?id=Hm9uKVj0qDYC>
- Muslimin, I., Hadi, S. P., & Nugroho, E. (2017). An Evaluation Model Using Perceived User Technology Organization Fit Variable for Evaluating the Success of Information Systems. *Scientific Journal of Informatics*, 4(2), 86-94.
- Myers, M. D. (1997). Qualitative Research in Information Systems. *MIS Quarterly*, 21(2), 241-242. Retrieved from [http://www.misq.org/skin/frontend/default/misq/MISQD\\_isworld/index.html](http://www.misq.org/skin/frontend/default/misq/MISQD_isworld/index.html)
- Nahm, A. Y., Rao, S. S., Solis-Galvan, L. E., & Ragu-Nathan, T. S. (2002). The Q-Sort Method: Assessing Reliability And Construct Validity Of Question-

- naire Items At A Pre-Testing Stage. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 1(1), 114-125. <https://doi.org/10.22237/jmasm/1020255360>
- Nieves, J., & Osorio, J. (2019). Using information technology to achieve management innovation. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 32(1), 20-39. <https://doi.org/10.1108/ARLA-02-2016-0037>
- Pang, M.-S., Lee, G., & DeLone, W. H. (2014). In public sector organisations: a public-value management perspective. *Journal of Information Technology*, 29(3), 187-205. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1057/jit.2014.2>
- Procopiuck, M. (2018). Information technology and time of judgment in specialized courts: What is the impact of changing from physical to electronic processing? *Government Information Quarterly*, 35(3), 491-501. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.005>
- Raine, J. W. (2000). Modernising courts or courting modernisation? *International Journal of Public Sector Management*, 13(5), 390-416. <https://doi.org/10.1108/09513550010350788>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2018). Understanding e-Justice and Open Justice Through the Assessment of Judicial Websites. *Social Science Computer Review*, (100), 089443931878595. <https://doi.org/10.1177/0894439318785957>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research* (pp. 1-40). Cham: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8\\_15-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1)
- Serrano, C., & Karahanna, E. (2016). The Compensatory Interaction Between User Capabilities and Technology Capabilities in Influencing Task Performance: An Empirical Assessment in Telemedicine Consultations. *MIS Quarterly*, 40(3), 597-621.
- Silva, R. A. F., Guimarães, T. de A., & Sousa, M. M. (2019). What judges think about the meaning of their work. *International Journal for Court Administration*, 10(1), 59. <https://doi.org/10.18352/ijca.258>
- Sousa, M. de M., & Guimarães, T. de A. (2017). The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court managers. *Revista de Administração*, 52(1), 103-113. <https://doi.org/10.1016/j.rausp.2016.09.008>
- Stake, R. E. (2005). Qualitative Case Studies. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (pp. 443-466). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd.

- Sun, H., Fang, Y., & Zou, H. (Melody). (2016). Choosing a Fit Technology: Understanding Mindfulness in Technology Adoption and Continuance. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(6), 377-412. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/jais/vol17/iss6/2>
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega*, 27(3), 327-339. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(98\)00049-8](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(98)00049-8)
- Velicogna, M., Steigenga, E., Taal, S., & Schmidt, A. (2020). Connecting EU Jurisdictions: Exploring How to Open Justice Across Member States Through ICT. *Social Science Computer Review*, 38(3), 274-294. <https://doi.org/10.1177/0894439318786949>
- Venkatesh, V., Brown, S. A., & Bala, H. (2013). Bridging the qualitative-quantitative divide: guidelines for conducting mixed methods research in information systems. *MIS Quarterly*, 37(3), 855-879.
- Venkatesh, V., Brown, S., & Sullivan, Y. (2016). Guidelines for Conducting Mixed-methods Research: An Extension and Illustration. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(7), 435-494. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/jais/vol17/iss7/2>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5). Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/jais/vol17/iss5/1>
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2ª). Porto Alegre: Bookman.

© 2021 por los autores; licencia otorgada a la revista *Escritos Contables y de Administración*. Este artículo es de acceso abierto y distribuido bajo los términos y condiciones de una licencia Atribución-No Comercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0) de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>