

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
Facultad Regional Resistencia - Chaco
Licenciatura en Tecnología Educativa

Tesis

**“La Formación virtual en los
Juzgados Civiles y Comercial
de la Provincia de Formosa”**

Autor: Gabriela Yamila Cabral

Directora: Profesora Paola Piana

Resistencia, Año 2018

Tesis de Investigación presentada
dentro de la normativa del Programa de
Estudios de la Universidad Tecnológica
Nacional como requisito obligatorio para la
obtención del Título de Licenciado en
Tecnología Educativa.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la sabiduría y la fuerza para culminar con esta etapa académica.

A mi pequeño angelito que me da las fortalezas para seguir.

A mi familia y amigos que me incentivaron en cada paso de este proceso.

A los compañeros, empleados del Poder Judicial de la Provincia de Formosa Capital que tuvieron toda la disposición para participar en la investigación.

RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han permitido la incorporación de una manera dinámica de la educación en entornos laborales, o empresariales. El propósito del presente trabajo es incorporar la formación virtual a través de un aula virtual montada sobre la plataforma Chamilo a los empleados del Juzgado Civil y Comercial N° 2 del Poder Judicial de la provincia de Formosa Capital, para la enseñanza de la práctica con respecto a la utilización del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” para determinar la optimización en la ejecución de las actividades laborales diarias del personal.

Para esto se trabajó con una encuesta inicial que permitió conocer el contexto en el que se encontraban los empleados, si fueron capacitados en el uso del sistema, que tanto utilizan el sistema, si conocen o realizaron capacitaciones en la Escuela Judicial. Como también se trabajó con los responsables de crear el sistema, para conocer su perspectiva y funcionamiento, y con el administrador de la escuela para conocer con qué recursos cuenta el aula virtual para trabajar la capacitación.

Se pudo concluir que la misma fue satisfactoria para el personal, a la mayoría de este, los ayudo en la adquisición de nuevas habilidades que facilitan la realización de las tareas laborales, permitiendo agilizar y simplificar el manejo del sistema y la prevención de incurrir en errores disminuyendo el temor e incertidumbre con respecto a este. También el 75% afirmó que le gustaría continuar capacitándose sobre los otros procesos del sistema mediante el uso de la plataforma.

INDICE GENERAL

INDICE DE IMÁGENES	7
INDICE DE GRAFICOS	8
INDICE DE TABLAS	8
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	9
Planteamiento del Problema de Investigación	10
Hipótesis	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Justificación	12
Marco Teórico	14
Plataforma Chamilo	20
Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”	22
Escuela Judicial - Poder Judicial de Formosa	24
CAPÍTULO 2: ESTADO DEL ARTE	25
Trabajos relacionados	25
CAPÍTULO 3: PROPUESTA METODOLÓGICA	32
Enfoque y Tipo de Investigación	32
Diseño de la Investigación	32
Población y Muestra	33
Población	33
Muestra	33
Técnica de Recolección de datos	34

Entrevista	34
Encuesta	34
CAPÍTULO 4: VALIDACIÓN - CASO DE ESTUDIO	35
Entrevista al Responsable del Sistema Informático “Themis”	35
Entrevista al responsable del Aula Virtual	36
Encuesta preliminar a los usuarios/muestra	38
Presentación y Análisis de los resultados de la encuesta a los usuarios	38
Implementación de la Experiencia	44
Encuesta Final de Satisfacción a los Empleados Judiciales	47
Presentación y Análisis de los Resultados de la Encuesta Final de Satisfacción	47
CAPÍTULO 5: CONCLUSIÓN	52
BIBLIOGRAFÍA	24
ANEXOS	57
ANEXO I - ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN JUDICIAL “THEMIS”	58
ANEXO II - ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL AULA VIRTUAL – ESCUELA JUDICIAL	61
ANEXO III - ENCUESTA INICIAL A LOS EMPLEADOS DE LA DE MESA DE ENTRADAS DEL JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 2	64
ANEXO IV – ENCUESTA FINAL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA FORMACIÓN VIRTUAL	70
ANEXO V - IMÁGENES DEL AULA VIRTUAL DE LA CAPACITACIÓN	73

INDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1 - Plataforma Chamilo LMS	20
Imagen N° 2: Inicio del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”	22
Imagen N°3: Página inicio de la Escuela Judicial	24
Imagen N° 4: Vista de inicio del aula virtual de la Escuela Judicial	73
Imagen N° 5: Vista del curso en el aula virtual de la Escuela Judicial	73
Imagen N° 6: Vista del contenido del curso	74
Imagen N° 7: Vista de las actividades del curso	74
Imagen N° 8: Vista del foro habilitado en el curso	74

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1	37
Gráfico N° 2	38
Gráfico N° 3	39
Gráfico N° 4	40
Gráfico N° 5	40
Gráfico N° 6	41
Gráfico N° 7	42
Gráfico N° 8	42
Gráfico N° 9	44
Gráfico N° 10	48
Gráfico N° 11	48
Gráfico N° 12	49
Gráfico N° 13	49
Gráfico N° 14	50
Gráfico N° 15	50
Gráfico N° 16	51

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	43
------------	----

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Aprender a hacer a fin de adquirir no sólo una calificación profesional sino, más generalmente, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo. (Delors, 1994)

Desde la Dirección de Sistemas Informáticos – Área de Desarrollo y Producción del Poder Judicial de la Provincia de Formosa Capital, se viene trabajando en los últimos años en el avance, mejora y adaptación a los cambios de los sistemas informáticos empleados por las distintas dependencias del Poder Judicial de la mencionada provincia. Sin embargo, en la actualidad se han detectado ciertos baches al intentar cumplimentar con los objetivos planteados en el “Proyecto de obligatoriedad de uso de los Sistemas de Gestión”, el cual plantea la responsabilidad en la utilización de los distintos sistemas informáticos de gestión, específicamente en la capacitación y actualización constante de los empleados de dicho organismo, para el manejo consecuente de los sistemas.

Teniendo en cuenta los objetivos, los recursos con los que cuenta el Poder Judicial, como ser una Escuela Judicial con aula virtual en funcionamiento, los tiempos y horarios laborales del personal, se plantea la educación virtual como una propuesta viable para responder a la necesidad de preparar a los empleados, además de adoptar una nueva forma de enseñar y aprender en un escenario distinto. El sistema de formación virtual facilita la preparación, aprendizaje permanente, y actualización de los conocimientos a personas que dada tanto su situación laboral, como la geográfica se les imposibilita el concurrir físicamente a clases presenciales, en otras palabras, es una manera de facilitarles el acceso a un aprendizaje permanente.

Así, el presente trabajo propone la utilización del aula virtual de la Escuela Judicial, la cual está montada sobre la plataforma Chamilo, para la formación de las distintas funcionalidades que ofrece el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” a los empleados de la Mesa de Entradas del Juzgado Civil y Comercial Nº 2 del Poder Judicial de la Provincia de Formosa Capital. Para ello se plantea en los diferentes capítulos del presente estudio la situación actual de los empleados judiciales frente a la

utilización del sistema, una referencia a estudios previos que han sido tomados como punto de partida, además de los conceptos básicos sobre el tema que guían la investigación. Por último se detalla la bibliografía consultada, y un anexo con los recursos trabajados.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad debido a las tecnologías de la información y la comunicación se han creado infinitas posibilidades de acceder a la información. Desde un estudiante de primaria a un profesional que quiera continuar con su formación, estas significan una herramienta para adquirir conocimientos.

Graells (2000) habla del impacto que generan en todos los ámbitos de la vida humana, debido a su constante avance hacen que sea casi imposible prescindir de ellas para la realización de las tareas y para la obtención de nuevos conocimientos de una manera más eficiente.

Con referencia a esto, se considera a la incorporación de las TIC, en el ámbito educativo, como una herramienta básica y necesaria para la formación de los estudiantes. Por esta razón, se encuentra relevante esta investigación, debido a la necesidad de crear un acceso equitativo a la formación y, a partir de éste facilitar el desarrollo de aprendizajes significativos sobre las actividades intrínsecas al Poder Judicial mediante la plataforma virtual de aprendizaje, ya que son un medio que facilita la formación de los empleados judiciales para la ejecución correcta de las actividades inherente al campo profesional e institucional, sabiendo que esta modalidad de enseñanza aprendizaje aporta los siguientes beneficios, Duart (2014) sostiene:

“En situaciones en las que impera la falta de tiempo para la dedicación a la formación o para el acceso a la formación; o bien la distancia geográfica existente entre el lugar de trabajo o de residencia y el lugar de formación; así como también el extenso número de colaboradores o asociados que determinadas empresas necesitan para la formación y que hace difícil y costoso el

uso óptimo de aulas o la convocatoria de seminarios, convenciones, foros o simposios en el formato tradicional; y otras que podríamos enumerar, se hace necesaria una metodología que dé respuesta a la necesidad ineludible de formación. Y que la respuesta sea real y útil, es decir que ayude a aprender, y que sea de calidad. La formación virtual en estas situaciones es una alternativa clara, rigurosa y de calidad.”

Así también, desde el área de Desarrollo y Producción de la Dirección de Sistemas Informáticos se viene trabajando continuamente tanto en el desarrollo, mejora e implementación de sistemas informáticos propios para el Poder Judicial, lo cual genera un constante cambio y adaptación de los mismos a las necesidades de cada dependencia, y por otro lado presenta como un requisito mantener al capital humano, personal de cada dependencia, actualizado y consciente de las funcionalidades que ofrece el sistema con el que interactúan diariamente. Ante la nueva implementación del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” surge la necesidad de ejecutar acciones de capacitación sobre el manejo y utilización del mismo al permitir la asimilación de los cambios en el funcionamiento de los distintos procesos y ayudando a disminuir el temor e incertidumbre entre los usuarios al generar seguridad, disposición y participación en su operatividad.

Por consiguiente se presenta la aplicación de una formación virtual a través de la plataforma (aula virtual montada en Chamilo) de la Escuela Judicial, en los Juzgados Civiles y Comerciales del Poder Judicial de la provincia de Formosa. Con la posibilidad de gestionar estrategias de formación a través de capacitaciones donde el personal de la entidad, sea el protagonista de su aprendizaje y el administrador de sus tiempos de estudio. Al tener igualdad de condiciones, sin importar su jurisdicción, ésta acción elimina barreras geográficas. Además, permite a la organización (Poder Judicial de la provincia de Formosa) ser partícipe de esto al utilizar sus recursos tecnológicos y humanos para llevar a cabo este proceso de formación. También, les propone una alternativa de aprendizaje que beneficia la incorporación de conocimientos que apunten al aumento de la productividad en sus actividades laborales diarias, entre otras. Al ser un sistema de gran magnitud se pretende una capacitación por las distintas funcionalidades o procesos que ofrece el Sistema.

Hipótesis

La utilización de estrategias de formación virtual permitiría la optimización en la ejecución de las actividades laborales diarias de los Empleados Judiciales.

Objetivo General

- Definir las estrategias que permitan incorporar la Formación Virtual en la enseñanza de la práctica a empleados judiciales.

Objetivos Específicos

- Caracterizar la situación de formación actual de los empleados judiciales.
- Analizar el contexto de formación existente para los empleados en otros entornos virtuales.
- Definir las estrategias de formación virtual.
- Validar la propuesta presentada

Justificación

En la actualidad debido a las tecnologías de la información y la comunicación se han creado infinitas posibilidades de acceder a la información. Desde un estudiante de primaria a un profesional que quiera continuar con su formación, estas significan una herramienta para adquirir conocimientos. Graells (2000) habla del impacto que generan en todos los ámbitos de la vida humana, debido a su constante avance hacen que sea casi imposible prescindir de ellas para la realización de las tareas y para la obtención de nuevos conocimientos de una manera más eficiente.

Con referencia a esto, se considera a la incorporación de las TIC, en el ámbito educativo, como una herramienta básica y necesaria para la formación de los estudiantes. Por esta razón, se encuentra relevante esta investigación, debido a la necesidad de crear un acceso equitativo a la formación y a partir de éste facilitar el desarrollo de aprendizajes significativos sobre las actividades intrínsecas al Poder Judicial mediante la plataforma virtual de aprendizaje, ya que son un medio que facilita la formación de los empleados judiciales para la ejecución correcta de las actividades inherente al campo profesional e institucional, sabiendo que esta modalidad de enseñanza aprendizaje aporta los siguientes beneficios, según Duart (2014):

“En situaciones en las que impera la falta de tiempo para la dedicación a la formación o para el acceso a la formación; o bien la distancia geográfica existente entre el lugar de trabajo o de residencia y el lugar de formación; así como también el extenso número de colaboradores o asociados que determinadas empresas necesitan para la formación y que hace difícil y costoso el uso óptimo de aulas o la convocatoria de seminarios, convenciones, foros o simposios en el formato tradicional; y otras que podríamos enumerar, se hace necesaria una metodología que dé respuesta a la necesidad ineludible de formación. Y que la respuesta sea real y útil, es decir que ayude a aprender, y que sea de calidad. La formación virtual en estas situaciones es una alternativa clara, rigurosa y de calidad.”

Con esto vemos que la aplicación de una formación virtual en los Juzgados del Poder Judicial, presenta una posibilidad de gestionar estrategias de formación a través de capacitaciones donde el personal de la entidad, sea el protagonista de su aprendizaje y el administrador de sus tiempos de estudio. Poniéndolos en igualdad de condiciones a todos, sin importar su jurisdicción, ésta acción elimina barreras geográficas. Además, permite a la organización (Poder Judicial) ser partícipe de esto al utilizar sus recursos tecnológicos y humanos para llevar a cabo este proceso de formación. También, les propone una alternativa de aprendizaje que beneficia la incorporación de conocimientos que apunten al aumento de la productividad en sus actividades laborales diarias, entre otras.

MARCO TEÓRICO

Hoy en día nos encontramos frente a una sociedad en constante cambio impulsados por los avances tecnológicos. Según Gil (2002), la tecnología y la sociedad no pueden comprenderse la una sin la otra, por lo cual no podemos entender la tecnología separada de la sociedad en donde se genera, ni realizar un estudio sobre la sociedad sin hacer referencia al uso de las tecnologías que le son propias.

En este sentido, se podría decir que uno de los más significativos ha sido el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC). Graells (2000), expresa: “(...) son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de desarrollo social.”. Este autor afirma que las mismas son parte del contexto al ser el conjunto de avances tecnológicos, proporcionados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas nos brindan herramientas para el tratamiento y difusión de la información, como también diversos canales de comunicación. (Graells, 2000)

De todo lo mencionado anteriormente, se puede definir en esta investigación a las TIC como el conjunto de herramientas tecnológicas, ya sea software y/o hardware, que nos permiten gestionar, almacenar, enviar y recibir información y, que al mismo tiempo, generan nuevas formas de comunicación.

Específicamente este trabajo se centrará en el ámbito educativo, es decir, aquellas TIC aplicadas al proceso de enseñanza y aprendizaje. Con respecto a estas tecnologías, los autores Castro, Guzmán y Casado (2007), indican que:

“(...) permiten su uso en los procesos de enseñanza y aprendizaje ya sea presencial o a distancia, en forma uni o bidireccionalmente, propician el intercambio de roles y mensajes, en otras palabras median el proceso de comunicación entre estudiantes, estudiantes - docentes y estudiantes - materiales, antes que consumen, producen y distribuyen información, que se puede utilizar en tiempo real o ser almacenada para tener acceso a ella cuando

los interesados así lo requieran, incrementando la posibilidad de acceso a la educación a todos aquellos cuyos horarios del trabajo no le permitan asistir en un momento determinado.”

De esta manera se visualiza el rol fundamental que cumplen las TIC como herramientas (o instrumentos) para el acceso universal a la educación.

Dentro de este amplio conjunto encontramos por ejemplo las computadoras, los multimedia, las pizarras digitales, las tablets, los libros digitales, las aplicaciones educativas y las plataformas de enseñanza digital. Estas últimas implican “un amplio rango de aplicaciones informáticas instaladas en un servidor cuya función es la de facilitar al profesorado la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de Internet.” (Sánchez Rodríguez, 2009), y es sobre las cuales esta investigación se basará debido a los beneficios que aportan al proceso de enseñanza aprendizaje, permitiendo diferentes modalidades de estudio como el e-learning, el b-learning o semipresencial.

Siguiendo esta línea, se describe uno de los elementos más representativos los llamados EVEA, entornos virtuales de enseñanza – aprendizaje, para lo cual los autores Vidal Ledo, Llanusa Ruiz, Diego Olite y Vialart Vidal (2008) los definen como: “un proceso o actividad de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla fuera de un espacio físico, temporal y a través de Internet y ofrecen diversidad de medios y recursos para apoyar la enseñanza”. Con esta definición y de acuerdo a Gómez, Fonseca Pérez y Valdés Tamayo (2007) podemos decir que se trata de aquellos espacios virtuales de interacción donde se crean las condiciones para que se realicen los procesos de enseñanza aprendizaje entre individuos, teniendo en cuenta el lugar, tiempo, recursos tecnológicos, materiales educativos, profesores, alumnos, etc.

El Diccionario de la Real Academia Española (2018), define a la *Formación* como la acción y efecto de formar o formarse, y a *Formar*: Dar forma a algo. Preparar intelectual, moral o profesionalmente a una persona o a un grupo de personas. Dicho de una persona: Adquirir preparación intelectual, moral o profesional.

Se tomará entonces las acepciones pedagógicas de la formación, el cual hace referencia al proceso educativo o de enseñanza-aprendizaje. Por esto, al hablar específicamente de formación virtual se hará referencia al aprendizaje virtual, e-learning o educación virtual, por ser estas las denominaciones más comunes para describir a esta modalidad de estudio. Abreviado en inglés de *electronic learning*, se refiere a la enseñanza y aprendizaje online, a través de la utilización de Internet y la tecnología.

Con respecto a esto, en la *“La educación virtual. Diseño de cursos virtuales”* los autores definen:

“(...) la educación virtual es un sistema y modalidad educativa que surge de las necesidades propias de la educación a todos los niveles, que ha ido introduciendo la tecnología educativa como apoyo al proceso de apropiación de nuevos conocimientos. Esta modalidad ha favorecido el intercambio entre los componentes del proceso educativo, logrando una mayor comunicación y haciendo del aprendizaje colaborativo una práctica real y permanente.”(Rodríguez et al., 2015)

Por otro lado, los autores Area y Adell (2009) definen otro de los conceptos utilizados, el e-learning:

“El concepto de e-learning (o de otros similares como teleformación, educación virtual, cursos on line, enseñanza flexible, educación web, docencia en línea, entre otros) es una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones.”

Si tomamos estas definiciones se podría señalar entonces a la Educación o Formación Virtual como una estrategia educativa, que a través de la utilización de recursos tecnológicos y métodos pedagógicos, permiten llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje, además de la eliminación de las barreras físicas y temporales, de espacio y tiempo, y el aprendizaje permanente adaptado a las necesidades personales.

Vinculado al concepto de aprendizaje y gracias a los avances de las TIC, ya mencionados anteriormente, uno de ellos el acceso al conocimiento, se ha cambiado radicalmente la idea de que exista una edad definida para aprender. Hoy en día esta ventaja permite que cualquier persona, de cualquier edad pueda alcanzarlo, inclusive las que se encuentran en la edad adulta. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (2018), por un lado define a la edad adulta como la “edad en que el organismo humano alcanza su completo desarrollo”, y por otro, a la palabra adulto “Dicho de un ser vivo: que ha llegado a la plenitud de crecimiento o desarrollo”, así se podría decir, todo ser vivo, persona, que ha terminado de crecer. Una definición más amplia, que abarca los distintos ámbitos que rodean a una persona sería:

“(…) un adulto es aquel individuo (hombre o mujer) que desde el punto de vista físico ha logrado una estructura corporal definitiva, biológicamente ha conducido un crecimiento, psíquicamente ha adquirido una conciencia y ha logrado el desarrollo de su inteligencia, en lo sexual ha alcanzado la capacidad genésica; socialmente obtiene derechos y deberes ciudadanos; económicamente se incorpora a las actividades productivas y creadoras”. (Nogales Castro, 1964)

Con estas definiciones, entonces se podría especificar que un adulto es el sujeto que ha terminado de crecer, alcanzando la mayoría de edad entre los 18 y 60 años que se encuentra insertado en la sociedad al ejercer una función activa como ciudadano, autónomo con capacidad de decisión, conciencia y responsabilidad en sus acciones. El aspecto más relevante, del adulto para esta investigación, es su aprendizaje. Knowles (2006) estableció lo que consideraba las 5 características principales que definían a los adultos que aprenden, entre ellas están:

- Autoconcepto: el adulto que aprende es responsable de su propio desarrollo y crecimiento, al decidir que quiere aprender, con quien, cuando y como.
- Experiencia: el adulto es capaz de utilizar como un recurso las experiencias que posee, al conectarlas con los conocimientos y habilidades que está desarrollando.
- Disposición: a medida que madura, el adulto acepta y asume los cambios que se generan en su entorno social, buscando el desarrollo de habilidades y conocimiento que le permitan desenvolverse en el mismo.

- Aplicación práctica: el adulto busca aquellas experiencias de aprendizaje que puedan resultarles más útiles.

- Motivación: el adulto aprende mejor cuando tiene una motivación interna, por ejemplo: el deseo de crecer profesionalmente, mejorar su calidad de vida, etc.

Asimismo, el propio Lindeman citado por Knowles (2006), enunció supuestos clave sobre los aprendices adultos:

- Los adultos se motivan a aprender cuando experimentan necesidades e intereses que el aprendizaje satisfará.

- La orientación de los aprendices hacia el aprendizaje se centra en la vida.

- La experiencia es el recurso más rico para el aprendizaje de los adultos.

- Los adultos tienen una profunda necesidad de autodirigirse.

- Las diferencias individuales entre la gente se incrementan con la edad (Lindeman citado por Knowles, 2006).

Por otro lado Muñoz, Gimeno, & Macarro (2001), consideran a la etapa de la adultez como “un periodo rico y creativo, crítico, lleno de vida y, por lo tanto, con múltiples posibilidades para un aprendizaje creativo y constante.”, tratándola como la etapa donde los conocimientos adquiridos previamente se afianzan, haciéndose notoria la capacidad creativa a través de nuevas ideas. Los autores resaltan la gran capacidad de aprendizaje que el adulto posee, pero también que esta depende de los incentivos, demandas y exigencias que reciban. Así, el aprendizaje adulto se desarrolla con la motivación al tomar en cuenta la consecución de intereses, objetivos y necesidades personales; y la experiencia que con el paso de los años se acumula, la conexión que se genera entre ellas, la comprensión, la exactitud y seguridad en el aprendizaje, se perfeccionan, consolidan y aumentan la capacidad de aprender, generando aprendizajes significativos para el adulto.

Con esto se denota la capacidad innata del ser humano de aprender, al integrar y relacionar habilidades y conocimientos previos a la nueva información que se le brinda, de una forma motivacional y significativa para cada individuo.

David Ausubel psicólogo educativo y referente de la psicología constructivista señala:

“Un aprendizaje es significativo cuando los contenidos: Son relacionados de modo no arbitrario y sustancial (no al pie de la letra) con lo que el alumno ya

sabe. Por relación sustancial y no arbitraria se debe entender que las ideas se relacionan con algún aspecto existente específicamente relevante de la estructura cognoscitiva del alumno, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición” (Ausubel, 1983).

Rodríguez Palmero (2008) citando a Ausubel (2002); y Moreira (1997, 2000), expresa en referencia al aprendizaje significativo, como proceso y producto (resultado) de la interacción en el cual la nueva información se relaciona con la estructura cognitiva del aprendiz generando un intercambio con los aspectos más relevantes presentes en la misma, los subsumidores o ideas de anclaje. Esta interacción es la que otorga, para el sujeto, el significado al nuevo contenido generando una transformación y enriquecimiento de los subsumidores o ideas de anclaje de su estructura cognitiva, resultando progresivamente más caracterizados, elaborados, más potentes y con explicativas que servirán de base para futuros aprendizajes.

Meza (2012) en su libro “Modelo pedagógico para proyectos de formación virtual” expresa “El eLearning reconoce al alumno como protagonista creador y recreador de su proceso de aprendizaje.” De ahí que el eLearning busca un ideal en la formación de personas activas y productivas en la sociedad, capaces de alcanzar su realización personal, obviamente acompañadas por las instituciones que deben estimular el desarrollo educativo, social y económico de la sociedad, y del ciudadano garantizando la distribución justa de condiciones y oportunidades.

Cada vez son más las organizaciones, y no solamente educativas, que optan por estos espacios de Formación Virtual para la mejora en la calidad de sus recursos humanos debido a las oportunidades de progreso que ofrecen. El consultor y asesor empresarial Ramírez Cortés (2008) nos habla de la oportunidad que significan al reducir la brecha existente entre los empleados mejores formados y los que no alcanzan los estándares propuestos por la organización. También sobre las condiciones internas y externas que se deben tener en cuenta al decidir invertir en la Formación Virtual.

Por otro lado SISTEL (2016), una organización que brinda programas de Formación Virtual expresa:

“(…) la capacitación de los colaboradores es cada vez más una necesidad que una opción, ya que un personal que está preparado, no solamente para desarrollar su labor de forma eficiente, sino que a través de las herramientas tecnológicas logre desempeñar diferentes funciones, crecerá profesionalmente, lo cual generará un sentido de pertenencia más sólida que eventualmente será beneficios para el crecimiento y éxito de la empresa.”

Por esto se resalta la importancia de una adecuada capacitación a través de la formación virtual.

Plataforma Chamilo

Chamilo LMS es una plataforma e-learning para la gestión del aprendizaje presencial, semi-presencial o virtual. Desarrollada, a través de la colaboración de varias empresas, organizaciones e individuos, de acuerdo con el modelo de código libre (Open Source). Con el fin de facilitar la educación y el conocimiento, adaptándose a todo tipo de proyecto educativo o empresarial, gracias a su versatilidad, y la variedad de herramientas que ofrece.

En sus orígenes se remonta al año 2000 con el proyecto Claroline, para luego en 2004 ramificarse con el proyecto Dokeos, y finalmente la plataforma fue lanzada oficialmente en enero de 2010 bajo el nombre Chamilo 1.8.6.2.

Sustentada por la Asociación Chamilo (<https://campus.chamilo.org/>), una asociación sin fines de lucro, con el objetivo de proveer la plataforma de e-learning más sencilla y usada del mundo bajo la fórmula del software libre haciendo de ella un motor para el desarrollo educativo de las personas de cualquier parte del mundo. (Chamilo.org, 2018)

Se caracteriza por ser:

- Open Source, distribuida con derechos de autor GNU, que utilizan un lenguaje web conocido como PHP junto a MySQL como motor de base de datos, brinda la posibilidad de ser ejecutada en diversos entornos, a fin de poder operar en distintos sistemas operativos como Windows o Linux, entre otros.

- Adaptable a los requerimientos generados durante su implementación y uso, de tal manera que permite una arquitectura utilizable tanto en pequeñas, medianas o grandes empresas.

- Permite la opción de personalizar las herramientas, características o funciones mediante un panel de configuración de acuerdo a las necesidades específicas de la empresa o institución que la utiliza.

- Es gratuita, por lo cual, su uso no genera pago de licencias a comparación de otros sistemas.

Ofrece distintas herramientas de apoyo para el aprendizaje/enseñanza en un ambiente educativo virtual, donde el profesor al utilizarlas puede crear un contexto de aprendizaje. A continuación se menciona algunas de ellas:

- La creación de contenidos educativos (cursos).
- Canales de comunicación síncrona y asíncrona.
- Herramientas que permiten el aprendizaje de forma interactiva con recursos multimedia y colaborativos.
- Subir y descargar documentos en distintos formatos.
- Permite la elaboración de exámenes, ejercicios, encuestas y el envío de las actividades y trabajos, generando un proceso de retroalimentación entre el docente y el alumno.
- Seguimiento del alumno mediante una estadística de participación.
- Usar un calendario de cursos.

Desde su portal oficial Chamilo.org, 2018, detalla “proporciona una interfaz muy sencilla para docentes y alumnos al tiempo que conserva una estructura dinámica para aquellos desarrolladores que quieren hacer modificaciones en el código.”

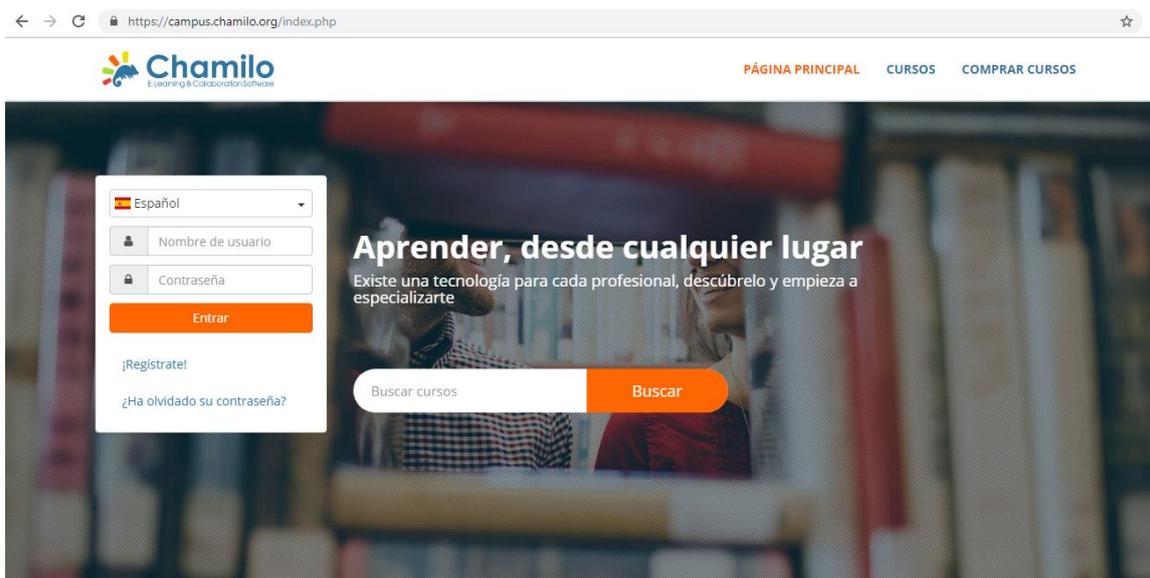


Imagen N° 1 - Plataforma Chamilo LMS

Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”

“Themis” es un software, o programa informático diseñado como herramienta para la automatización, el control y seguimiento de los estados de las causas o expedientes en los Juzgados del Fuero Civil y Comercial.

Es un sistema conformado a través de diferentes menús que permiten el despliegue de las funcionalidades que ofrece permitiendo la gestión de los expedientes judiciales, con información en tiempo real de las partes involucradas, los estados del expediente, movimientos físicos, trámites, audiencias, listas de despacho, etc.

A grandes rasgos se describen algunas de las funciones del Sistema Informático “Themis”:

- Soporta las operaciones inherentes a las altas, bajas y modificaciones de expedientes, personas, domicilios, tramites.
- Permite las búsquedas de expedientes o personas.
- Permite la gestión de estados de escritos, oficios o cédulas presentados.
- Permite la generación de las listas de despacho de manera sencilla.

- Permite la generación de distintos listados, por ej. de expedientes en paquete.
- Creación y distribución de audiencias a través de la disponibilidad de un calendario y de las salas.
- Permite un control para la administración de cuentas judiciales.

Se encuentra alojado en un servidor de datos centralizado, al cual es posible acceder dentro de la red local del Poder Judicial de la Provincia de Formosa, y a través de una IP pública habilitada para operar en forma remota. Esta estructura permite la integración de los datos entre los distintos Juzgados Civiles de la provincia, al facilitar la inserción de los datos por única vez, por ejemplo en el ingreso de los datos de una persona o empresa, la grabación de auditorías de las acciones sobre los expedientes, el acceso de acuerdo a los perfiles y permisos del usuario, desde cualquier computadora.

Tiene como objetivo cumplimentar con lo planteado en el Proyecto de “Disposición de Obligatoriedad del uso de los Sistemas de Gestión”, el cual fue aprobado el 26 de febrero del año 2014 por el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Formosa en el Acuerdo 2788, punto Segundo. El mismo reglamenta la obligatoriedad en el uso de los distintos Sistemas de Gestión y Seguimiento de Causas Judiciales, ser el único medio informático admitido en la gestión de causas judiciales. La registración de los datos en forma íntegra, veraz, confiable y oportuna. En este punto desde la página del Poder Judicial de Formosa (2019) se menciona: *“Integra: se deben ingresar los datos en forma completa de todas las partes intervinientes y de las actuaciones del proceso. Veraz: los datos deberán ingresarse en forma correcta, correspondiéndose a los obrantes en el expediente. Confiable: los datos deberán permitir la identificación inequívoca de las partes intervinientes (DNI y/o CUIL para personas físicas y CUIT para personas jurídicas). Oportuna: el ingreso de los datos deberá realizarse en el momento en que se tome conocimiento en sede judicial.”*

En consecuencia, también regula la responsabilidad de los superiores en la observancia de estos puntos, y la posibilidad de sanción para aquellos operadores que no cumplan con lo dispuesto en el reglamento.

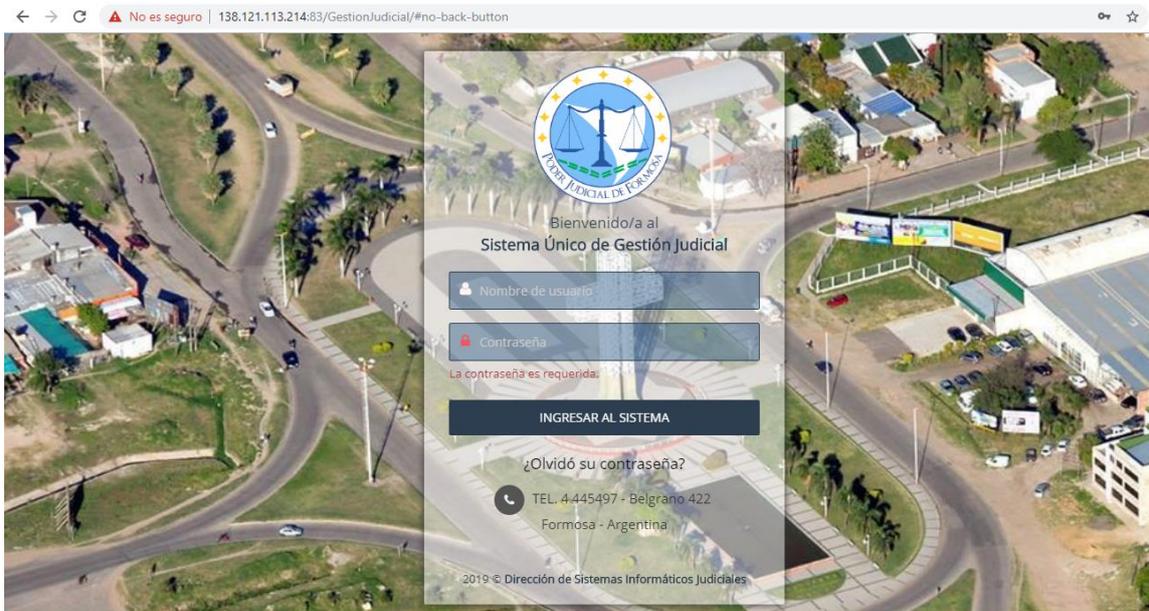


Imagen Nº 2: Inicio del Sistema Informático de Gestión Judicial "Themis"

Escuela Judicial - Poder Judicial de Formosa

Dependencia creada dentro del Poder judicial donde en su estatuto expresa el objetivo general la formación de los aspirantes a ingresar como magistrados, funcionarios y agentes de este organismo, así como la capacitación y perfeccionamiento continuo de quienes ya ocupan las funciones mencionadas, en miras de fortalecer de manera integral los conocimientos y aptitudes, tendientes a mejorar la administración de justicia.



Imagen Nº3: Página inicio de la Escuela Judicial

CAPÍTULO 2: ESTADO DEL ARTE

Trabajos relacionados

En primer lugar se presenta el trabajo de Sandí Delgado y Brenes Granados (2013), quienes desarrollaron la “Aplicación de comunidades virtuales de aprendizaje en procesos de transferencia tecnológica a sectores productivos no formales”, en base al proyecto ED-2742 de Extensión Docente de la Universidad de Costa Rica (UCR), Sede del Atlántico - Recinto de Guápiles titulado “Inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión empresarial de sectores productivos no formales”, una investigación con el fin de facilitar la integración de herramientas tecnológicas a grupos de sectores productivos no formales ubicados en el Cantón de Pococí de la Provincia de Limón en Costa Rica.

La investigación se llevó a cabo a través de una encuesta aplicada a los participantes, entre los cuales habían artesanos, productores de leche, zapateros, entre otros. La recopilación de la información se realizó a partir de grupos de discusión, aplicando la técnica de la mesa redonda. Seguido por el diseño, desarrollo o implementación y capacitación en la utilización de una comunidad virtual. Se realizó continuamente una retroalimentación durante el desarrollo del proyecto. Utilizó un enfoque cualitativo ya que su interés fue medir implementación de la técnica del uso de comunidades virtuales de aprendizaje como un instrumento de apoyo en sus procesos productivos. En las conclusiones los autores expresan la demostración de un hallazgo significativo en el impacto en el uso de TIC en un ambiente laboral productivo, al mencionarlas como

“(...) estimular el uso de la tecnología como una herramienta de apoyo en la comunicación que permite eliminar barreras geográficas (...) puede interactuar con otros expertos a nivel nacional o internacional acerca de las técnicas, materiales y metodologías de trabajo que emplean en sus negocios, (...) representan una herramienta para mejorar su eficiencia, productividad y posición de mercado, (...) favorece procesos de auto reconocimiento e identidad,

así como la organización interna del sector, (...) contribuyen al empoderamiento tecnológico de los sectores productivos no formales de la Región a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)".

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso al exponer las mejoras y ventajas que aportan las TIC al ser utilizadas como un recurso dentro del ambiente laboral.

En un segundo trabajo se presenta a Redondo Duarte, Navarro Asencio, Gutiérrez Vega & Iglesias Ortega (2016) que establecen en el estudio "Mejora del aprendizaje en las organizaciones a través de comunidades virtuales", llevado a cabo por la Universidad Europea de Madrid (UEM) e Indra. La investigación se realizó sobre el servicio "e-campus social learning", un módulo e-learning de la empresa Indra, en el cual se promueve la generación de conocimiento compartido a través de redes y su transferencia al puesto de trabajo. La recolección de los datos se trabajó a través de una encuesta disponible en la plataforma durante un período de dos semanas, de la cual participaron 1.876 profesionales de un total aproximado de 33.000 consultados, además de una entrevista estandarizada no programada a los usuarios y una herramienta de evaluación de comunidades virtuales basada en seis dimensiones: Diseño, Contenido, Aprendizaje, Comunicación, Funcionalidades y Usabilidad. Posteriormente se realizó un análisis de cada uno de los instrumentos utilizados para concluir en el nivel de participación de los usuarios, la necesidad de un modelo pedagógico de articulación, coherencia y utilización de los elementos de la plataforma, como también la elaboración de una orientación sobre la definición de roles y funciones, tipos de materiales y técnicas para promover la participación. Al margen de esto, se hace hincapié en el valioso aporte de la herramienta al facilitar la divulgación de información, la comunicación y la calidad de los contenidos generados.

Esta investigación aporta al presente trabajo la idea de que si bien se incluyen las herramientas tecnológicas en un ambiente laboral, es necesario hacerlo a través de modelos formativos adecuados para la utilización óptima de los distintos elementos que la componen con el fin de aprovechar al máximo los recursos que brindan para el crecimiento no solo del personal, sino de la organización en sí.

Lo mismo señala Ramírez Cortés (2008), asesor y consultor especializado en procesos de formación virtual empresarial, en “Instrumentos para la construcción de un modelo de formación virtual corporativa” donde hace referencia a la experiencia de Orbitel S. A. y El caso del Banco Conavi. En el primer caso se conformó un grupo de 55 personas, en el segundo caso de 10 personas, todas interesadas en aprender inglés por medio de la virtualidad. En cada caso se crearon modelos de aprendizaje y acompañamiento que tomen en cuenta las condiciones del entorno como ser conexiones a Internet, el hardware y software con el que cuenta la organización, como también los horarios disponibles y metas a alcanzar. Además se adoptaron medidas académicas con actividades, pruebas, indicadores, etc. También la conformación de grupos de estudio, prácticas con profesores reales. Como expresa Ramírez Cortés (2008):

“(...) la educación asistida por herramientas virtuales tiene una valiosa oportunidad para ingresar con eficacia a los modelos de gestión del conocimiento existentes, en especial porque las herramientas disponibles, y las experiencias aprendidas, dan mayor solidez y confianza a quienes buscan referencias en casos reales, (...)”

También hace referencia al “Modelo de acompañamiento” en el cual según el autor, se debe tener en cuenta la comunicación existente dentro de las distintas áreas de la organización para el buen desarrollo de la formación virtual, “no es recomendable sentarse a definir un plan de capacitación virtual sin el acompañamiento integral y estratégico de un modelo de información y comunicación que se comunique plenamente con el plan general de la empresa” (Ramírez Cortés, 2008).

Este trabajo aporta a la investigación una mirada referente a los puntos a tener en cuenta sobre la organización en la cual se desea implementar la formación virtual, las limitaciones que presenta, cómo está conformada, las tecnologías con las que cuenta, como es la comunicación dentro de la misma, cuáles son sus objetivos, como son los horarios, como es la administración del personal. Aspectos que son necesarios conocer para realizar una intervención lo más eficiente posible.

A continuación, otra investigación más actual que se quiere referenciar es “Uso de Aulas Virtuales para el Aprendizaje de Procesos de Gestión Administrativa en el Sector Público Provincial” elaborada por el tesista Rojas (2017) para la Universidad Nacional

Tecnológica Facultad Regional Resistencia, en la cual se propone el uso del aula virtual de la plataforma Moodle para el aprendizaje de los procesos de gestión administrativa del Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos (SIARH) del poder Ejecutivo de la provincia de Formosa Capital. En la cual se trabajó con una muestra de 16 empleados administrativos y un responsable de la capacitación, se realizó entrevistas y encuestas para llevarse a cabo a través de la implementación del aula virtual. Posteriormente se realizó un análisis de toda la información recolectada y se concluyó en

“(...) el uso del aula virtual de Moodle por parte de los empleados administrativos, facilitó su aprendizaje sobre el proceso de gestión administrativo del SIARH dictado en el aula, debido a que pudieron disponer según sus necesidades, del tiempo necesario y de una variedad de herramientas y medios digitales, como para apropiarse de cada uno de los contenidos disponibles, es decir ya no estuvieron limitados a un horario en particular y dejaron de ser solo oyentes y pasaron a ser los principales responsables de su proceso de formación. Todo gracias a que la plataforma les ha brindado la posibilidad de ingresar al aula en cualquier momento, desde cualquier dispositivo y lugar.”

Así mismo, el autor menciona la influencia positiva que se generó en los empleados al adquirir nuevas habilidades de aprendizaje y al aplicar correctamente los conocimientos adquiridos, como también los deseos de realizar otras capacitaciones sobre otros procesos administrativos mediante el uso de la plataforma. (Rojas 2017) Esta tesis proporciona a la presente investigación información sobre los resultados que aporta la utilización de un aula virtual en un entorno de trabajo organizacional, y como la misma puede llegar a los empleados y facilitarles el aprendizaje en su labor diario para el manejo de los recursos de la organización.

Por último se quiere mencionar a Yunda Álvarez (2011) quien realizó la investigación “Capacitación Virtual: Uso de E-learning para la formación de los trabajadores en las Organizaciones”, a través de una revisión de documentos, libros, artículos científicos e informes de diferentes autores con el fin de dar a conocer los diferentes usos y aplicaciones de E-learning, y el beneficio que las empresas pueden tener en las necesidades de formación y desarrollo del personal en las organizaciones. Entre los

principales aportes encontramos el concepto de aprendizaje en las organizaciones, que citando a los autores Castañeda y Fernández (2007) “consiste en transferir y adquirir conocimiento, ya sea de manera individual o grupal dentro del entorno de trabajo para el beneficio futuro de la organización”, es decir, para que se dé el aprendizaje en una organización es necesario incentivar a las personas, que trabajan en ella, a través de estrategias de aprendizaje, con el fin de mejorar sus habilidades, capacidades y destrezas para el obtener mejores resultados tanto para la organización como para la persona en sí. (Yunda Álvarez 2011). Otro aporte es el favorecer el aprendizaje de los trabajadores a través de una capacitación por medio de herramientas tecnológicas que permitan mostrar a los empleados como operar en su entorno de trabajo diario, para que de esta forma puedan desenvolverse de la mejor manera posible buscando la optimización de los resultados.

También habla de los factores que influyen en la decisión, por parte de las organizaciones, de comenzar con una capacitación virtual, entre ellos están la exigencia de un mejor aprendizaje a menor costo y reducido tiempo de formación. Presentando el caso de Mittelstaedt y colaboradores (2009) donde dan a conocer que la capacitación virtual en los trabajadores logró mejorar el aprendizaje organizacional, al mejorar la productividad de los empleados a través del desarrollo de nuevas y mejores habilidades y destrezas dentro de su ambiente laboral. Esto fue confirmado por el Departamento de Educación de Estados Unidos a través de un estudio realizado sobre la importancia de la capacitación virtual en la productividad de los trabajadores, donde se evidencio que a medida que las empresas aumentan la incorporación en un 12% de herramientas de aprendizaje de capacitación, se incrementa en promedio un 7,8 % la productividad y habilidades de sus empleados.

Seguidamente el autor menciona otro de los beneficios del E-learning en un ambiente organizacional, el poder aprender mejor en un menor tiempo posible de capacitación, utilizando únicamente lo necesario e indispensable, proporcionando flexibilidad. Es decir, reducir al máximo el tiempo de aprendizaje para que los trabajadores tengan la posibilidad de ajustar su tiempo de estudio a su tiempo de trabajo, y así a logren aprender de una manera más fácil, permitiéndoles controlar el desarrollo de los cursos y el ingreso a diferentes partes del programa de capacitación en cualquier

momento de acuerdo a sus necesidades. En este caso se presentan los estudios realizados por Martínez (2005), a 140 personas de las empresas que implementaban la capacitación virtual en Suramérica, en donde se logró establecer que el 87% de los trabajadores mejoraba notoriamente su tiempo de aprendizaje al adaptar su tiempo de capacitación al horario de trabajo. Y el estudio realizado por Wayne y Noe (2005), donde Ron Garrow vicepresidente de la financiera Wachovia Bank menciona que gracias a que la capacitación virtual que permite que las personas puedan ajustar su tiempo de acuerdo a las propias necesidades de cada una. Esto gracias a que cerca del 80% de los 84,000 trabajadores de su compañía pudieron realizar la capacitación en línea. (Yunda Álvarez 2011).

Otro aspecto a resaltar de la investigación de Yunda Álvarez (2011), es el reducir costos individuales y poco prácticos, es decir una herramienta de capacitación virtual a bajo costo, diseñadas para ser aplicadas a muchas personas sin importar la empresa a la cual pertenecen. En este caso se presenta la encuesta En una encuesta realizada por Hornos y Colaboradores (2005) a 23 medianas empresas que empezaron a utilizar este tipo de capacitación, se concluyó que dichas empresas lograron reducir entre un 50% y 70% del costo total a comparación de las capacitaciones presenciales o de instructor que se realizaron años anteriores. (Yunda Álvarez 2011).

Además de esto, el autor señala la implementación de pedagogías de aprendizaje, es decir la mejor manera de transmitir el conocimiento para la adecuada formación del personal.

“Las herramientas multimedia de capacitación virtual, como los videos, blogs, conferencias, entre otros, llevan a cabo una pedagogía que facilite la comunicación de información en el aprendizaje organizacional, utilizando componentes tecnológicos aprendizaje mediados por internet la cual busca facilitar la interacción de la persona con el medio virtual, por medio de ejercicios prácticos e interacción con el contenido de los cursos dichos componentes son: 1) los componentes de comunicación (...) que incluyen chats, foros de discusión, correos y videoconferencias entre trabajadores, investigadores, centros de investigación y personas encargadas de proporcionar ayuda con los cursos, lo cual facilita el intercambio y la adquisición del

conocimiento. 2) Los componentes de investigación como bases de datos globales, los cuales facilitan la búsqueda de información en internet, para proporcionarle al trabajador fuentes de información en línea permitiéndole a las personas una mayor comprensión de los temas que se trabajan en la capacitación. 3) Información didáctica por medio de imágenes, textos y sonidos multimedia, los cuales facilitan la comunicación de la información que se quiere aprender.” (Yunda Álvarez 2011, citando a (Cardona, 2006)).

En este caso se presentó un estudio realizado por González y colaboradores (2007), sobre la incorporación de recursos didácticos virtuales para el aprendizaje del personal de distintas organizaciones en Buenos Aires, Argentina, donde se pudo demostrar sobre la adquisición y retención de aprendizaje un 90% de efectividad cuando se desarrollaron los cursos de manera práctica y simulada por medio de videos e imágenes interactivas; un 30% de efectividad cuando solo se observa la información textual, sin ningún tipo de interacción y un 50% de efectividad cuando se escuchaba y se observaban textos e imágenes. Así, los investigadores concluyeron que la incorporación de herramientas tecnológicas didácticas en las capacitaciones virtuales permite que las personas logren interactuar y adquirir conocimientos para luego ser aplicados en su labor diaria.

En relación a todo lo mencionado anteriormente, representan para la presente investigación una reafirmación sobre los beneficios y aportes que generan en una organización la implementación de una capacitación virtual adecuada a los empleados de la misma.

CAPÍTULO 3: PROPUESTA METODOLÓGICA

Enfoque y Tipo de Investigación

Desde el punto de vista etimológico, investigar proviene del latín in (en) y vestigare (hallar, inquirir, indagar, seguir vestigios) que conduce al concepto más elemental de descubrir, averiguar, ahondar o explorar sobre alguna cosa. Es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal. (Sampieri Hernández, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Considerada una actividad realizada por el hombre, orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución de problemas o interrogantes de carácter científico. Zorrilla y Torres, (1993) expresan "(...) la búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad.... es una fase especializada de la metodología científica."

La investigación científica es el proceso en el cual se aplica el método científico a un determinado fenómeno de la realidad, para cumplir con los propósitos fundamentales de a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada). Se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos aplicados de manera rigurosa y organizada al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: la cuantitativa, la cualitativa y mixta. (Sampieri Hernández et al, 2010)

Por otro lado la metodología de la investigación es la disciplina encargada de describir, explicar y comprender las operaciones, justificación y descubrimiento de nuevos conocimientos, de la investigación científica. (Yuni & Urbano, 2014)

Diseño de la Investigación

Para esta investigación se consideró adecuada la metodología cuantitativa de carácter descriptivo. La cual se realizó mediante datos estadísticos, obtenidos a través de

encuestas. Según Sampieri (2010), “la investigación cuantitativa mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no es refutada y se descarta para buscar mejores. Se usa medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos.”

En otras palabras, a través de sus herramientas de recolección de datos proporcionó de información específica acerca de la realidad en la que se encuentra el personal seleccionado en la muestra, y sobre dónde, qué proceso del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”, comenzar la capacitación virtual.

Así, según Yuni & Urbano (2014) el carácter descriptivo de una investigación “(...) intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas. Se miden con mayor precisión las variables y/o categorías que caracterizan el fenómeno.”. En este tipo de estudio el investigador recolecta la información necesaria a través de encuestas o entrevista, o simplemente actuar como un observador de los mismos, mediante el uso de un registro.

Población y Muestra

Población

La población está comprendida por el personal de las distintas Mesas de Entradas de los Juzgados del N° 1 al N° 6 de Primera Instancia en lo Civil y Comercial, como también personal de la Escuela Judicial y de la Dirección de Sistemas Informáticos, área de Desarrollo y Producción, todos de la Primera Circunscripción Judicial del Poder Judicial de la Provincia de Formosa Capital.

Muestra

La muestra comprende al grupo correspondiente al área de Mesa de Entradas del Juzgado Civil y Comercial N° 2 conformado por un total de quince (15) personas, un (1) responsable de la Escuela Judicial encargado de la administración del Aula Virtual y un (1) responsable de la gestión del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”, pertenecientes al área de Desarrollo y Producción de la Dirección de Sistemas Informáticos, todos corresponden al Poder Judicial de Formosa de la 1ª Circunscripción Judicial – Formosa Capital.

Técnica de Recolección de datos

En esta investigación la recolección de información se realizará mediante la utilización de las siguientes técnicas:

Entrevista:

Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, donde se entrevistó en primer lugar, al responsable del manejo del Sistema Informático “Themis” para conocer si se realizan capacitaciones al personal en el manejo del software mencionado. En segundo lugar, al administrador del aula virtual para saber las capacitaciones que se brindan, y cómo es utilizada la plataforma virtual.

Encuesta:

Se realizaron dos encuestas, una inicial con el fin de recolectar información acerca de la condición en la cual se encuentra el personal con respecto al manejo de las funcionalidades que brinda el Sistema Informático Themis, sus experiencias sobre capacitaciones realizadas anteriormente, entre otras cosas. Finalmente, una encuesta de satisfacción para determinar el resultado de la capacitación virtual propuesta.

CAPÍTULO 4: VALIDACIÓN - CASO DE ESTUDIO

Entrevista al Responsable del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”

Para dar inicio a la investigación se realizó una entrevista con el encargado de desarrollar y administrar el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” (ver anexo I). Para efectuar la misma, se utilizó una guía con 14 (catorce) preguntas, las cuales se dividieron en tres aspectos. El primero es sobre el estado de las capacitaciones brindadas sobre la utilización del Sistema “Themis”. El segundo sobre las consultas, causas o problemáticas frecuentes que reciben diariamente en la utilización/manejo del sistema. El último sobre la importancia de realizar una capacitación a los usuarios del sistema.

Así se concluyó en:

- Las capacitaciones se realizaron dos meses antes de la implementación del nuevo Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”, se efectuaron de manera general a todo el personal de los distintos juzgados civiles, y posteriormente a un pequeño grupo de cada área de una manera más detallada. Las mismas fueron del tipo presencial y fueron abarcando primeramente los tópicos generales del sistema y posteriormente sectorizadas a las áreas y procesos intervinientes de cada juzgado en particular. Actualmente no se realizan capacitaciones ya que se alcanzó un punto en el cual los usuarios conocen el manejo del sistema y se cree que comprenden la utilización del mismo. Además, dentro del sistema se generó un espacio de consulta permanente, al cual se denominó “Ayuda y Soporte” en cual se agregan diferentes documentos y/o tutoriales acerca del uso de las distintas funcionalidades del mismo. Por ejemplo, ante el ingreso de un nuevo agente al juzgado, este es capacitado por los compañeros del trabajo o a través de los tutoriales y documentos disponibles en este espacio. Por otra parte también, es importante señalar que el sistema cuenta con una asistencia a consultas a través de una *mesa de ayuda* integrada, la cual permite a los usuarios, de forma personal, realizar sus consultas, y un usuario administrador resuelve la petición.

- En cuanto a las consultas, el profesional comentó que, las mismas son variadas e incluyen distintos tópicos, no se encuentran tipificadas, pero generalmente suelen ser del tipo de problema de errores de usuario o ayuda en alguna operación. Dentro de estas unos ejemplos serían problemas con la “*Recaratulación de Medios*”, “*Pases y Notificaciones*”. Entre las posibles causas de equivocaciones en la utilización del sistema se marcó la falta de atención en el momento de utilizar el sistema, mala interpretación de las funcionalidades del sistema, complejidad en la utilización del sistema y falta de conocimiento en las tareas a realizar, estas últimas tres también fueron seleccionadas como las posibles causas de consultas sobre la utilización del sistema.

- Al momento de hablar sobre la importancia de realizar una capacitación virtual sobre el manejo del sistema, se expresó que podría presentar una mejora en los distintos aspectos del uso del sistema al permitir solucionar inconvenientes, generar un espacio de consulta permanente y permitir evacuar dudas del funcionamiento, sobre todo para el personal nuevo que se incorpora a los juzgados, que generalmente se sienten abrumados por la cantidad de tareas con las que se encuentran para llevar a cabo.

Entrevista al responsable del Aula Virtual

Para continuar con la investigación se consideró necesario realizar una entrevista semiestructurada a la persona encargada de administrar el aula virtual en la cual se realizó la capacitación (ver anexo II). La misma estuvo guiada por 10 (diez) preguntas, las cuales en un principio pretenden conocer el contexto en el cual se realizará la formación virtual, además de focalizarse o reconocer cuáles son los recursos y metodologías con los que se cuenta la Escuela Judicial, para terminar en una vista general sobre la factibilidad de una capacitación sobre la utilización del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”.

De la entrevista inicial con el administrador del aula virtual se puede concluir lo siguiente:

- Las capacitaciones realizadas están a cargo de profesionales expertos en el tema de cada curso, en su mayoría están dirigidas al personal del Poder Judicial de la Provincia de Formosa, es por esto que siempre se realizan en horario vespertino. El dictado de las mismas se realiza de forma presencial, a través de videoconferencias y en un menor porcentaje de manera virtual, como indica el gráfico siguiente de las capacitaciones realizadas en el año 2018, sobre un total de 42 capacitaciones.

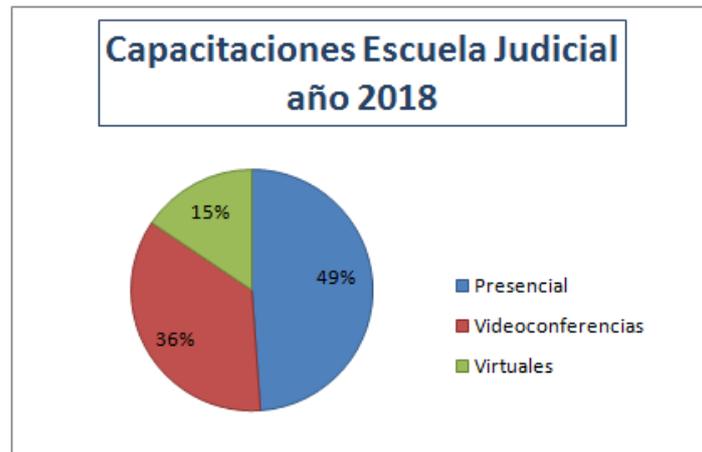


Gráfico N° 1 (Fuente: Elaboración propia)

- En cuanto a los recursos disponibles en la Escuela Judicial para realizar las capacitaciones se utilizan instalaciones propias ya que se cuenta con tres (03) aulas: *El Aula Magna* con una capacidad de 180 sillas, el *Aula Eduardo M. Hang* con 80 sillas y el *Aula de Informática* con 40 computadoras equipadas. Todas ellas abastecidas con proyector, pantalla y equipo de sonido. Además de un moderno equipo para Videoconferencias. Por otro lado, la plataforma utilizada desde el año 2013 en la Escuela Judicial de Formosa para los cursos virtuales es *Chamilo*, a través de la cual se han realizado aproximadamente 25 capacitaciones de distinta índole, con varias cohortes cada una.

- En cuanto a la importancia y la factibilidad de llevar a cabo esta capacitación, el administrador considera que es necesaria para empleados nuevos no tienen contacto con el sistema por lo que no podrían aprovechar lo enriquecedor de la capacitación, estandarizar la carga de datos de los distintos juzgados, y además de que el aula virtual está preparada para afrontar la misma al contar con las herramientas didáctico-pedagógicas.

Encuesta preliminar a los usuarios/muestra:

“Encuesta al personal de la Mesa de Entradas del Juzgado Civil y Comercial N° 2”

confeccionada por 18 (dieciocho) preguntas de carácter cerrado, está dirigida a los 11 empleados/usuarios del sistema. La misma fue suministrada a estos de manera on-line, donde el enlace web para acceder a la misma se envió por “Whatsapp” a los usuarios. Para su elaboración se utilizó la herramienta de formularios “Google Forms”.

El propósito de esta encuesta fue la de recolectar datos relevantes antes de iniciar la capacitación virtual, información acerca de la condición en la cual se encuentra el personal con respecto al manejo de las funcionalidades que brinda el Sistema informático Themis, el grado de dificultad que presenta para ellos su operación, la importancia que tiene este en la realización de las tareas diarias del Juzgado, además de sus experiencias sobre capacitaciones realizadas anteriormente, la utilización del Aula Virtual, y la voluntad de participar en esta capacitación propuesta, entre otras.

A continuación se presentan los resultados gráficos de las respuestas de la encuesta preliminar con su correspondiente análisis.

Presentación y Análisis de los resultados de la encuesta a los usuarios

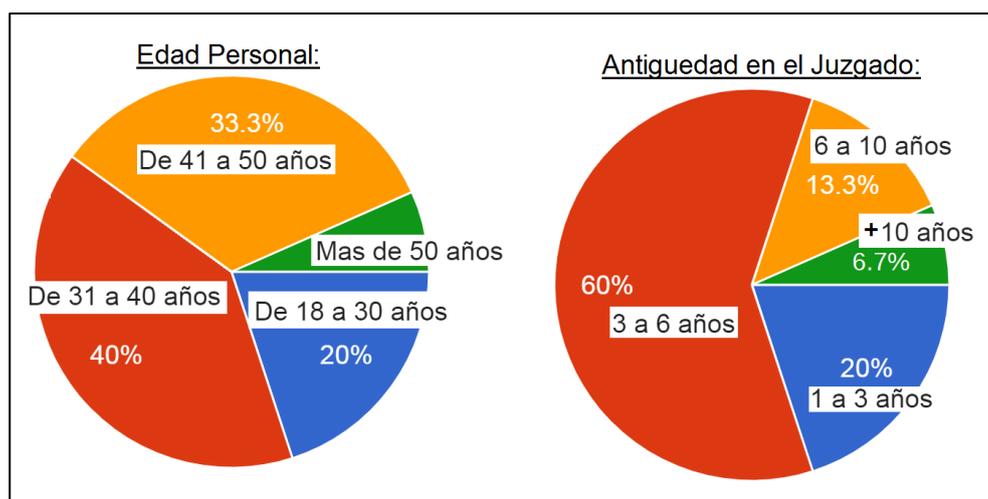


Gráfico N° 2 (Fuente: Elaboración propia)

Tras la observación y análisis del gráfico N° 2, se podría precisar en primer lugar que la muestra seleccionada se trata de personas adultas de entre 18 y más de 50 años. De estos, más del 60% del personal presta servicios hace más de 3 años en la Mesa de

Entradas del Juzgado, el 20% de 1 a 3 años, y un poco más del 13.3% hace más de 6 años. Por lo cual, se podría definir que la mayoría del personal conoce y posee cierta experiencia en las tareas diarias que son propias del área en la que se encuentran.

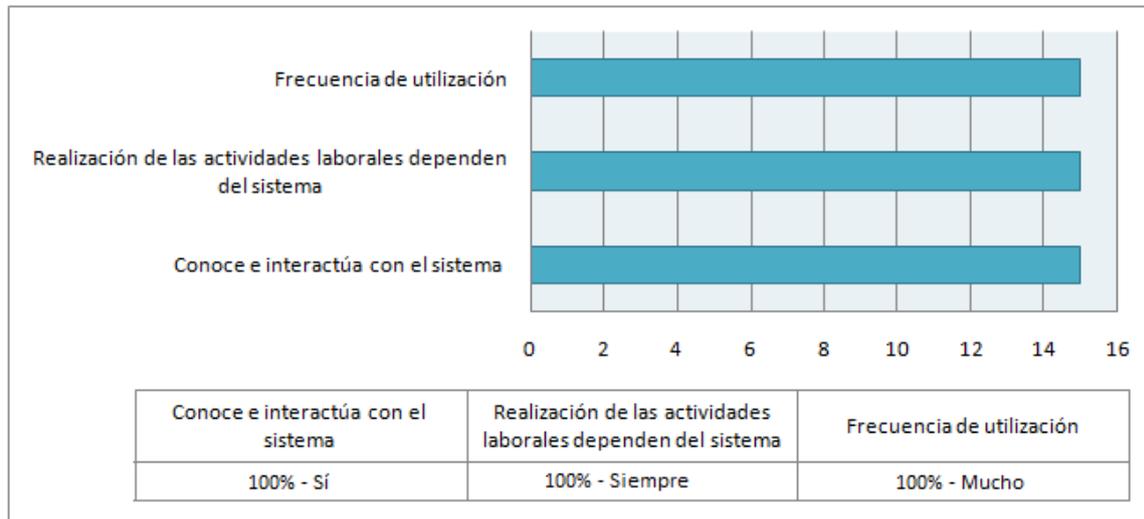


Gráfico Nº 3 (Fuente: Elaboración propia)

Como se observa en el gráfico Nº 3 , en relación a si conocen e interactuaron con el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” el 100% expresó que sí. Por otro lado, en cuanto a la dependencia que se presenta para llevar a cabo las actividades laborales diarias del Juzgado con el apoyo del sistema, también el 100% contestó que sí, y entre la frecuencia de uso para la realización de estas el 100% contesto entre las distintas opciones “Mucho”. Esto indica la importancia que tiene el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” como una herramienta de uso frecuente para la realización de las actividades diarias dentro de la Mesa de Entradas del Juzgado.

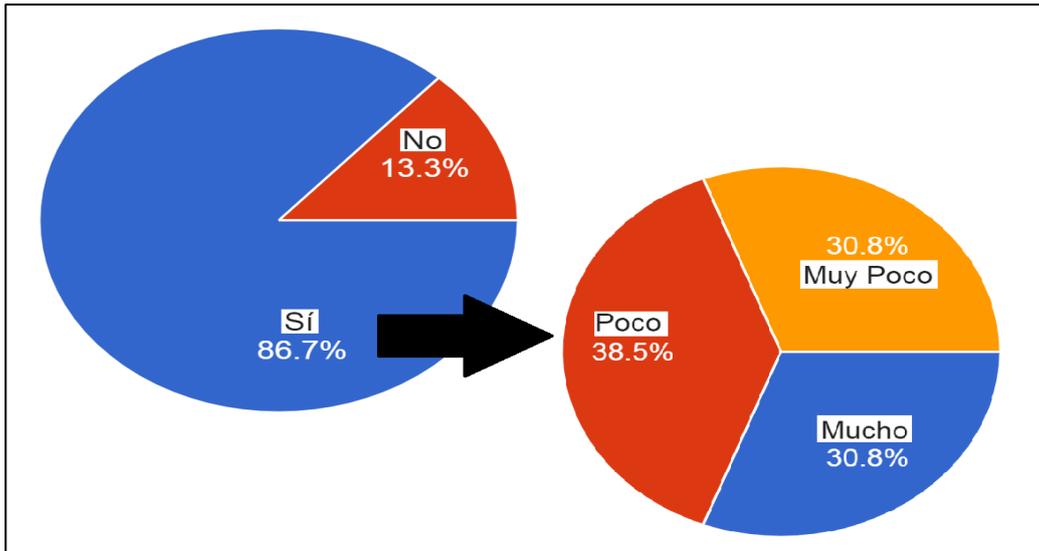


Gráfico N° 4 (Fuente: Elaboración propia)

Con respecto a las capacitaciones recibidas en cuanto a la utilización del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”, el 86.7% afirmó haberla recibido, mientras que un 13.3% restante expresó que no. Asimismo, del porcentaje de personal capacitado el 30.8% sostuvo que esta fue muy suficiente, en tanto el 38.5% poco y el 30.8% restante la calificó como muy poco (ver gráfico N° 4). Es evidente que la mayor parte de los encuestados recibió una capacitación sobre la utilización del sistema, pero solo el 30,8% de estos la considera como suficiente para realizar el correcto uso del “Themis”.

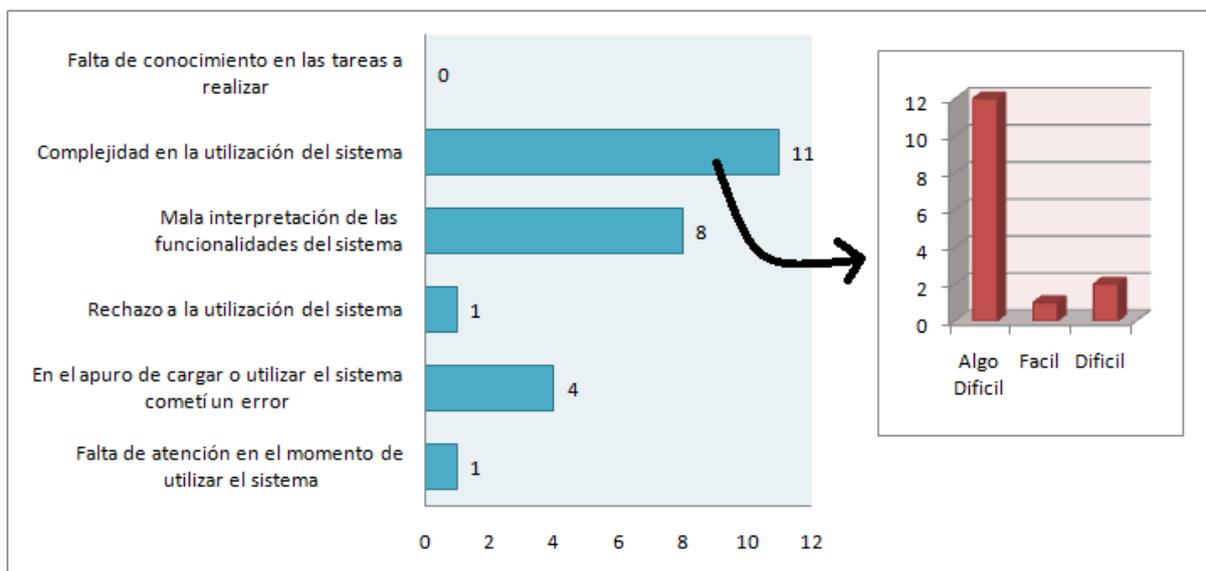


Gráfico N° 5 (Fuente: Elaboración propia)

Otro aspecto a distinguir es sobre las causas por las cuales se pudo haber cometido un error en la utilización del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”, como se observa en el gráfico N°5, en primer lugar los usuarios le atribuyen los errores a la complejidad que posee el sistema en su utilización 73,3%, seguida de mala interpretación de las funcionalidades del sistema 53,3%, cometer errores en el apuro de realizar las tareas 26,7%, y por último, en ambos casos con un 6,7% se indicó a la falta de atención en el momento de utilizar el sistema, y el rechazo a la utilización del sistema. Por otro lado, relacionado a la complejidad que le atribuyen al sistema, cuando se preguntó sobre el grado de dificultad considerado para aprender a manejar la aplicación el 80% la considera algo difícil, un 13,3% difícil y solo el 6,7% restante, una persona, como fácil. Si bien el 80% considera difícil el aprender a manejar el sistema, la principal causa a la que se le atribuye los errores en la utilización del sistema es a la complejidad que este presenta 73,3%, lo cual nos indica la complejidad que puede resultar para ellos el manejo del sistema.

Al momento de indagar sobre cuáles son los módulos del sistema que más les cuesta manejar, por motivos de la investigación, se analizará el menú con más respuestas, en este caso como lo indica el gráfico N° 6, el “Menú de Administración”, con un total de 15.

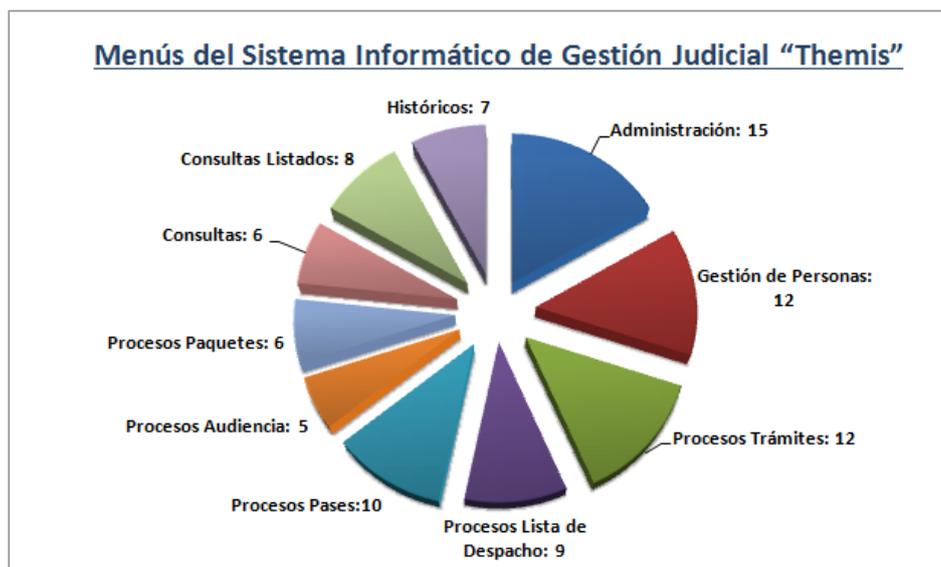


Gráfico N° 6 (Fuente: Elaboración propia)

En el gráfico N° 7 se detallan las funcionalidades descritas de este menú, de las 15 personas que participaron, entre las 5 opciones expuestas 13 eligieron el proceso de “Recaratulación de Expedientes y/o Incidentes” dando un 86.7%. El cual será escogido, debido a lo expuesto anteriormente, para comenzar con la capacitación.

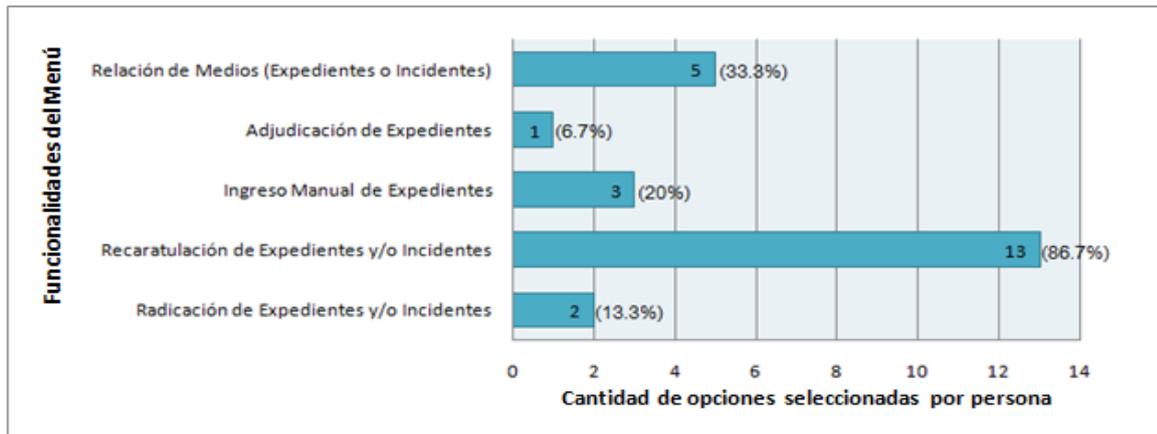


Gráfico N° 7 (Fuente: Elaboración propia)

Acerca de a quién recurren en caso de presentarse una duda o inconveniente en el manejo del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” (ver gráfico N° 8), como primer inclinación consultan con un compañero de oficina 80%, después enviar un correo a la persona responsable del sistema 66,7%, comunicarse vía telefónica con el responsable del sistema con un 26,7%, y consultar al Jefe Superior 20%. Esto indica que suelen asesorarse entre ellos sobre la utilización del sistema.

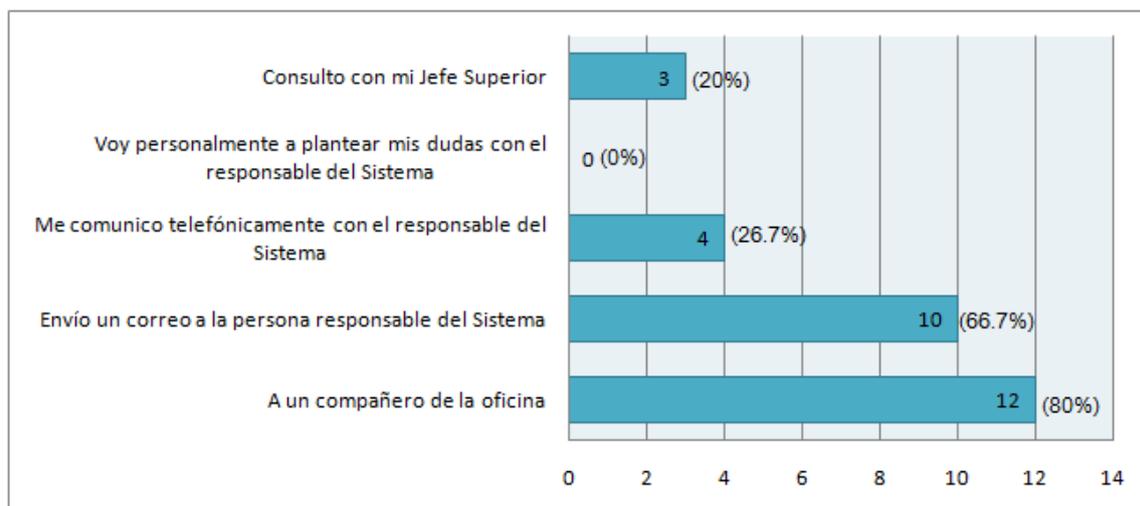


Gráfico N° 8 (Fuente: Elaboración propia)

En los resultados que muestra la Tabla N° 1 se puede apreciar que la mayoría, un 80% de la muestra realizó algún curso en la Escuela Judicial, considera productivo que estos se lleven a cabo, como también conoce el Aula Virtual de esta, y un 73.3% realizó alguna capacitación en esta última. El restante 20% no realizó alguna capacitación, “tal vez” considera productiva la realización de estas, y no conoce el Aula Virtual, en este punto en igual medida el 13.3% no recuerda, y no realizó alguna capacitación en esta.

Ítems	Si	No	Tal Vez	No recuerda
<i>Realizaron algún curso o capacitación la Escuela Judicial</i>	80%	20%	-	-
<i>Consideran productivos los cursos de la Escuela Judicial</i>	80%	-	20%	-
<i>Conocen el Aula Virtual de la Escuela Judicial</i>	80%	20%	-	-
<i>Realizaron alguna capacitación en el Aula Virtual</i>	73.3%	13.3%	-	13.3%

Tabla N° 1 - Fuente: elaboración propia.

Así se puede concluir que la mayoría conoce tanto los cursos que se brindan desde la Escuela Judicial, como desde el Aula Virtual habilitada en esta.

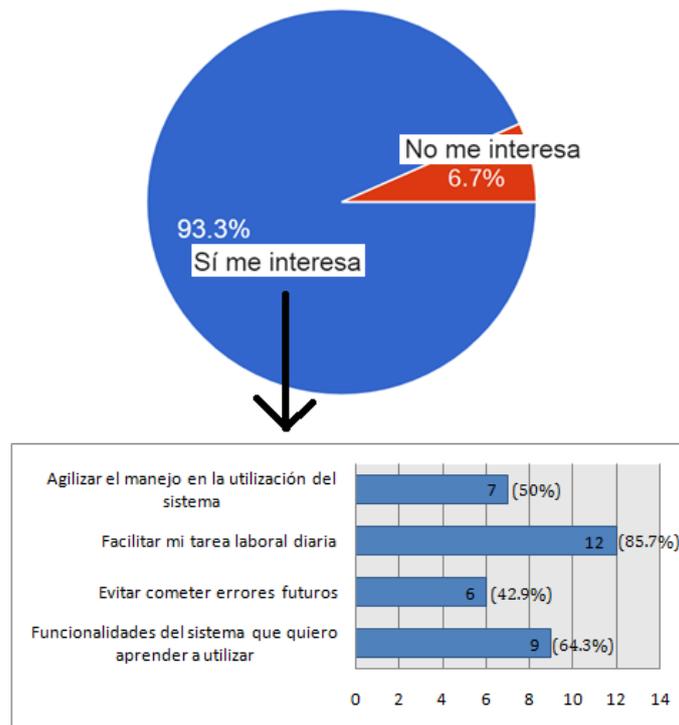


Gráfico N° 9 (Fuente: Elaboración propia)

Para concluir con la encuesta, se consultó si estarían interesados en realizar una capacitación sobre la utilización del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” en el Aula Virtual de la Escuela Judicial, solo una persona contestó de manera negativa, mientras que el 93,3% respondió afirmativamente. Finalmente, a estos se les pidió que contesten el porqué les gustaría, a lo cual se destaca como primera opción con el 85,7% facilitar la tarea laboral diaria, seguida de querer aprender a utilizar las funcionalidades del sistema 64,3%, agilizar el manejo en la utilización del sistema 50% y por último evitar cometer errores futuros 42,9% (ver gráfico N°9). En consecuencia a lo analizado, se podría mencionar la mayoría de los empleados está predispuesto a participar en la futura formación virtual.

Implementación de la Experiencia

Descripción del proceso “*Recaratulación de Expedientes y/o Incidentes*”.

Este segmento del sistema informático Themis está dividido en cuatro pasos, entre los cuales permite a los usuarios:

- Buscar un expediente y/o Incidente.

- Iniciar el proceso de Recaratulación.
- Buscar una persona física o jurídica.
- Agregar partes (personas físicas o jurídicas) al expediente y/o incidente.
- Agregar una nueva persona física o jurídica al sistema de gestión.
- Agregar un nuevo domicilio para la persona física o jurídica.
- Agregar si ya existe un domicilio para la persona física o jurídica.
- Modificar el tipo de incidente, esto solo para los incidentes.
- Agregar manualmente el tipo de incidente, esto solo para los incidentes.
- Modificar datos de la materia de juicio.
- Modificar la carátula, alterando el orden de las partes.
- Modificar el rol que cumplen las partes en el expediente y/o incidente.
- Modificar datos del expediente como ser el monto, tasa, observaciones.
- Eliminar partes (personas físicas o jurídicas) del expediente y/o incidente.

En función a esto se generaron recursos y materiales explicativos, donde detalladamente se describen cada una de las funcionalidades mencionadas anteriormente. Desde que hace cada botón, cada campo habilitado para modificar y/o agregar información al sistema. Como también una breve descripción de lo que es una Recaratulación y cuando se aplica al expediente.

Dentro de las actividades se desarrollaron dos cuestionarios “*Actividades Paso 1 y 2*”, “*Actividades Paso 3 y 4*” de 10 preguntas, de opción simple, opción múltiple y en algunos casos con imágenes de botones o nombres de campos. Donde los empleados debían identificar:

- ¿Cómo acceso al módulo de Recaratulación de expedientes?
- ¿Cómo acceso al módulo de Recaratulación de incidentes?
- ¿Cómo busco el expediente y/o incidente?
- ¿Cómo inicio con el proceso de Recaratulación?
- ¿Para qué se utiliza cierto botón? Ejemplo botón “Nueva Persona Humana”
- ¿Cual es el botón para realizar una determinada acción? Ejemplo grabar la modificación del rol.
- Identificar cuántos pasos tiene la Recaratulación.
- Identificar cuál de las descripciones son pasos de la Recaratulación.

- ¿Qué campos se pueden modificar en el Paso 1?
- ¿Cómo agregar una parte al expediente y/o incidente?
- ¿Cómo agregar una nueva persona física o jurídica al sistema?
- ¿Qué significa que una persona física o jurídica sea identificada o no identificada?
- ¿Qué datos cargar cuando la nueva persona física o jurídica está identificada?
- ¿Qué datos cargar cuando la nueva persona física o jurídica no está identificada?
- ¿Cómo eliminar una persona física o jurídica del expediente y/o incidente?
- ¿Cómo cambiar el rol de una parte?
- ¿Cómo modificar la carátula del expediente y/o incidente?
- ¿Cómo relacionar un domicilio?
- ¿Cómo finalizo con el proceso de Recaratulación?, etc.

Todo relacionado a cada una de las funcionalidades que presenta este proceso.

También se habilitó un foro de consultas, donde los agentes participantes de la capacitación, podían expresar dudas o inconvenientes con respecto a esta, o a los recursos utilizados.

En funcionalidad al propósito de formar al personal judicial en el en manejo del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”, más precisamente en el proceso *“Recaratulación de Expedientes y/o Incidentes”*, junto a los materiales y actividades presentadas, los participantes aprendieron a:

- Identificar el módulo de Recaratulación de expedientes.
- Identificar el módulo de Recaratulación de incidentes.
- Buscar un expediente y /o incidente.
- Identificar los componentes disponibles para utilizar en el Paso 1.
- Identificar los componentes disponibles para utilizar en el Paso 2.
- Identificar los componentes disponibles para utilizar en el Paso 3.
- Identificar los componentes disponibles para utilizar en el Paso 4.
- Diferenciar cada uno de los pasos de la Recaratulación.
- Buscar una persona física o jurídica para agregarla como parte del expediente y/o incidente.
- Agregar una nueva persona física o jurídica al sistema.
- Relacionar o agregar un nuevo domicilio a persona física o jurídica.

- Diferenciar cuando una persona física o jurídica es identificada y no identificada.
- Eliminar una persona física o jurídica del expediente y/o incidente.
- Cambiar el rol que cumplen las partes dentro del expediente y/o incidente.
- Modificar la descripción de la carátula del expediente y/o incidente.
- Confirmar, finalizar con el proceso de Recaratulación.

Todas estas nuevas habilidades que adquirieron los empleados de la Mesa de entradas del Juzgado Civil y Comercial N°2, les permite el manejo consciente del sistema, el reconocimiento del para qué utilizar el módulo de *“Recaratulación de Expedientes y/o Incidentes”* y sus distintos componentes, además evita ambigüedades o dudas sobre cómo accionar frente a estos, al facilitarles el aprendizaje en su labor para el manejo diario de una de las herramientas más importantes de la organización, el Sistema Informático “Themis”, y así apunten al aumento de la de la productividad en sus actividades laborales diarias.

Encuesta Final de Satisfacción a los Empleados Judiciales

Una vez finalizada la capacitación dentro del aula virtual, se invitó a los participantes a completar una encuesta final [*“Encuesta final de satisfacción sobre la formación virtual”*](#), compuesta por 14 (catorce) preguntas de carácter cerrado, de manera tipo on-line utilizando los formularios de “Google Forms”. El enlace web para poder acceder a la misma, se habilitó dentro de la plataforma al final del curso, con el propósito de conocer las experiencias obtenidas con respecto a la capacitación brindada, y de las contribuciones que ésta pudo generar en el proceso de aprendizaje.

Presentación y Análisis de los Resultados de la Encuesta Final Evaluativa

Luego de observar las respuestas y realizar un seguimiento en la participación del curso, se puede señalar en una primera parte que de los 15 empleados que contestaron la encuesta inicial de la investigación solo 12 participaron en la capacitación.

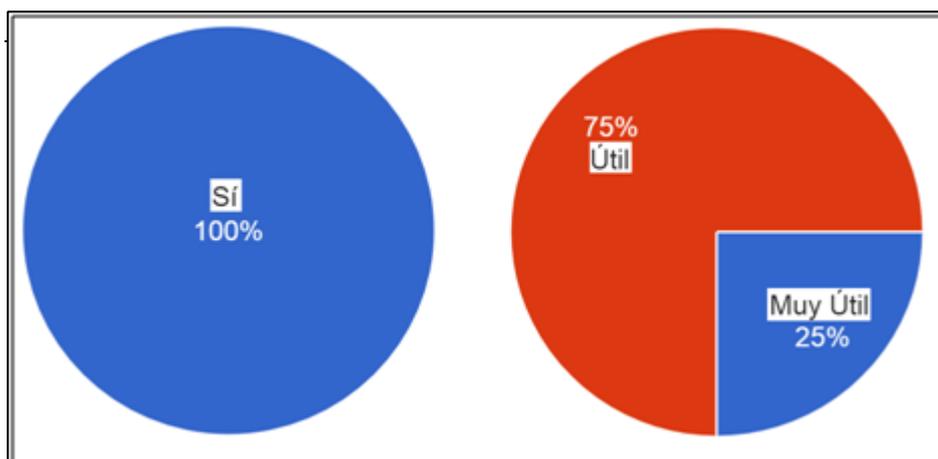


Gráfico N° 10 (Fuente: Elaboración propia)

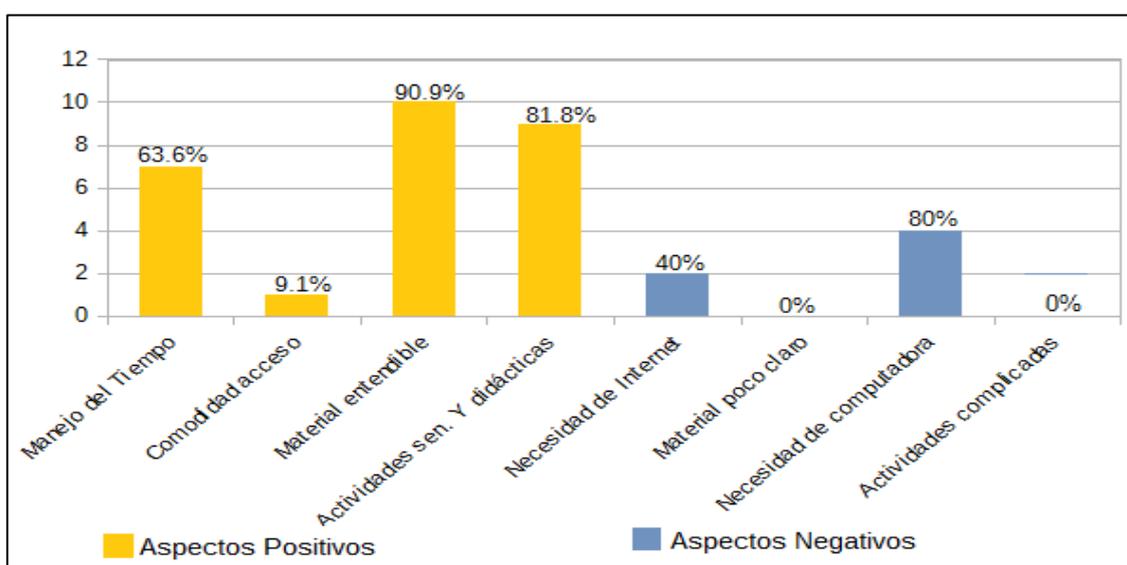


Gráfico N° 11 (Fuente: Elaboración propia)

De acuerdo a esto, se puede apreciar en el gráfico N° 10, que al 100% de los empleados les gusta esta nueva modalidad de formación, de estos la mayoría la considero útil 75%, mientras que el 25% restante muy útil. Resaltando (ver gráfico N° 11) como aspectos positivos material entendible 90,9%, actividades sencillas y didácticas 81,8%, manejo del tiempo para realizar el curso 63,6%, comodidad en la accesibilidad desde cualquier lugar 9,1%. Por otra parte, como aspectos negativos: la necesidad del acceso a Internet 40%, y la de acceder a través de una computadora 80%. En efecto, se podría precisar que el total de los empleados se sintió a gusto con la

realización de la formación virtual, estimándose como útil y destacando el material entendible y las actividades sencillas de la capacitación.

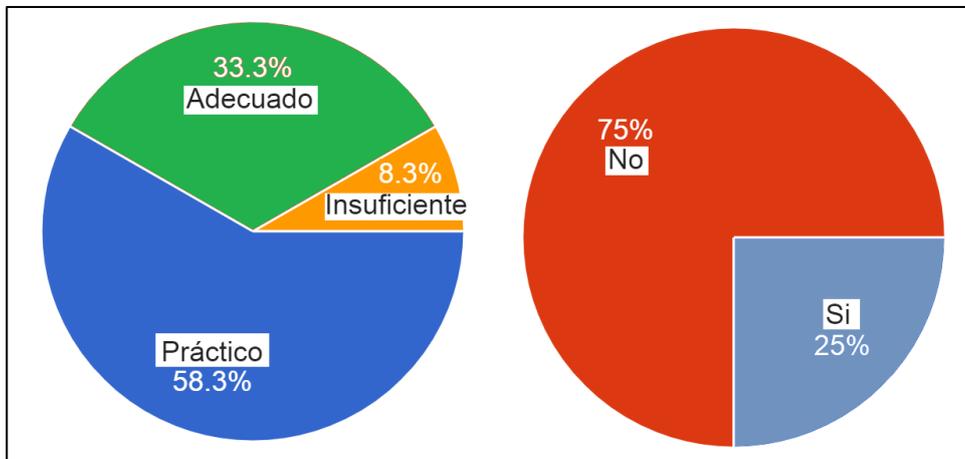


Gráfico N° 12 (Fuente: Elaboración propia)

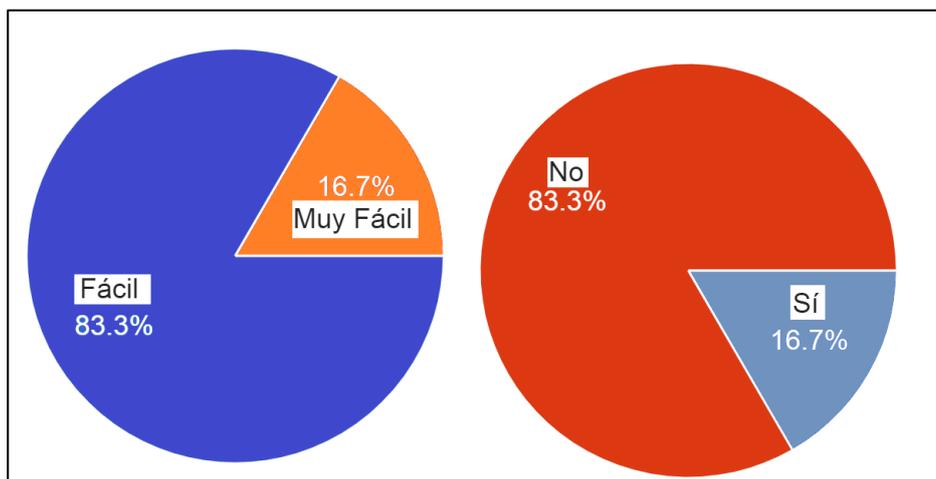


Gráfico N° 13 (Fuente: Elaboración propia)

En lo referente al material y actividades presentadas, como se puede observar en el gráfico N° 12, un 58.3% las señalo como prácticas, el 33.3% adecuadas y un 8.3% insuficientes. También el 75% afirmó no necesitar ayuda o asesoría presencial para entenderlos, mientras un 25% restante expresó que sí la necesito. Asimismo, (ver gráfico N° 13) con referencia a la utilización del aula virtual el 83.3%, de los encuestados la consideró como fácil, mientras el 16.7% muy fácil. Además el 83.3% respondió que no necesito ayuda o una asesoría presencial para entender el manejo del aula virtual, y el restante 16.7% que sí la necesito. Por lo que se podría concluir en

que el personal no tuvo mayores inconvenientes tanto con el manejo del aula virtual, como con la interpretación y aprovechamiento de las herramientas utilizadas por esta.

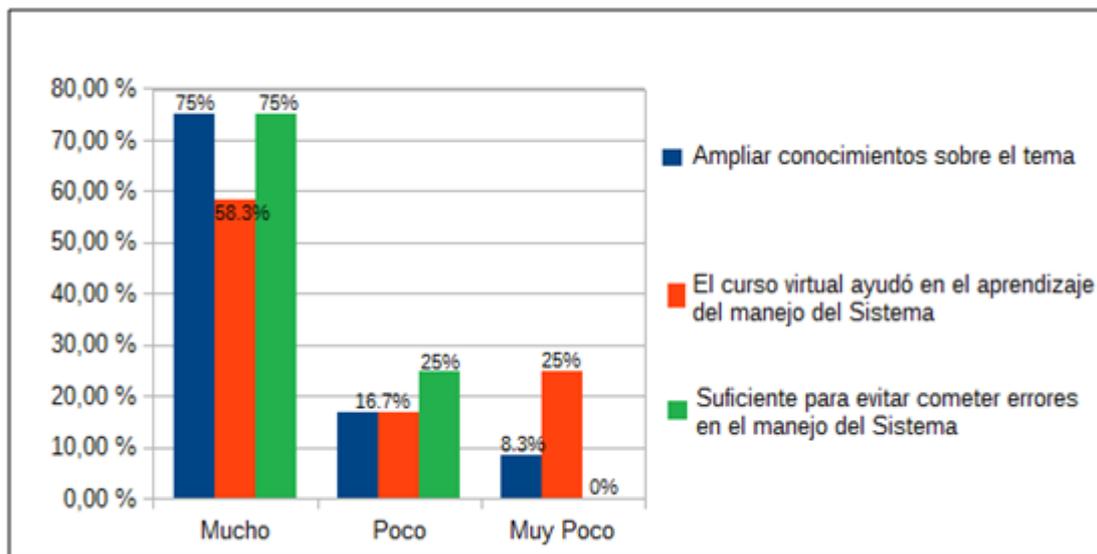


Gráfico N° 14 (Fuente: Elaboración propia)

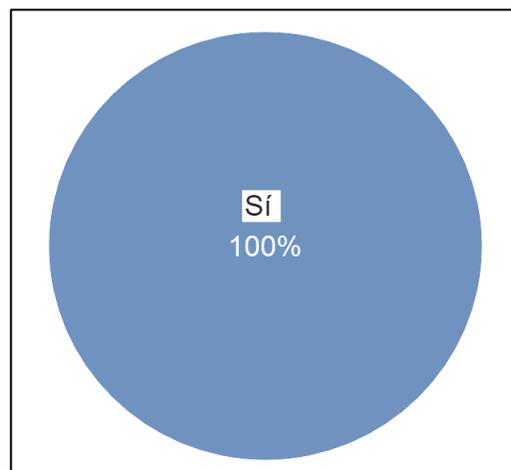


Gráfico N° 15 (Fuente: Elaboración propia)

Como se muestra en el gráfico N° 14, el 75% expresó que la realización de la capacitación ayudó mucho a ampliar los conocimientos sobre el tema tratado, mientras que para el 16.7% ayudó poco y solo un 8.3% nada. Se podría indicar también que la mayoría de los encuestados un 58,3.7% aseguro que la realización del curso virtual les ayudó en el aprendizaje del manejo del Sistema Informático "Themis", mientras que con el 16.7% están los que consideran que poco, y muy poco 25%. En cuanto a si es suficiente para evitar cometer errores en el manejo de la aplicación solo el 75% consideró que mucho, y un 25% restante seleccionó poco.

Por otro lado el gráfico N° 15 indica que el 100% estuvo de acuerdo con que la capacitación puede facilitar la realización de tus tareas laborales dentro del Juzgado y ayudarles a agilizar el uso del sistema. En general, se podría precisar que la mayoría de los encuestados afirmaron que la realización de la capacitación fue de mucha utilidad para ellos, al permitirles ampliar sus conocimientos, facilitarles el aprendizaje del manejo del sistema, simplificar la realización de las tareas del juzgado, agilizar el uso del sistema y suficiente como para evitar cometer errores en la utilización de este.

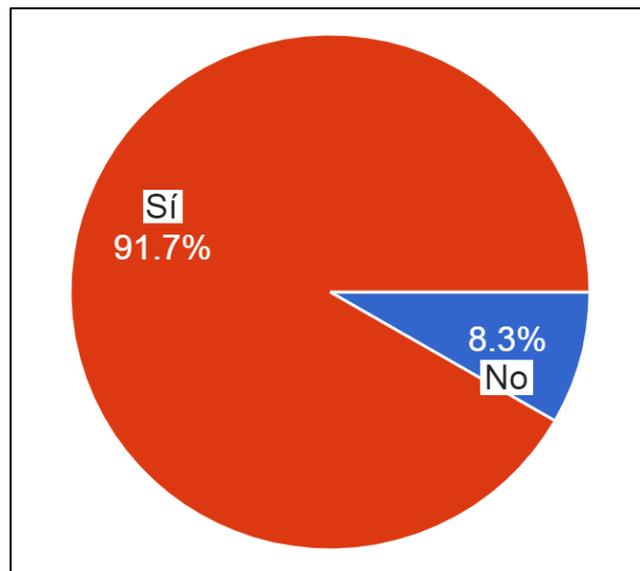


Gráfico N° 16 (Fuente: Elaboración propia)

Por último, como lo refleja el gráfico N° 16, el 91,7% considera que les gustaría trabajar las demás funcionalidades que ofrece el sistema en la capacitación, es decir, que están interesadas en continuar con el curso de formación virtual, y solo un 8,3% restante, una persona, contestó negativamente. Esto refleja la buena predisposición de la mayoría del personal para continuar con la formación virtual.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se intentó identificar los beneficios que aporta la realización de una formación virtual sobre el aprendizaje de la utilización y manejo del Sistema Informático "Themis" a los empleados de la Mesa de Entradas del Juzgado Civil y Comercial Nº 2 de la Provincia de Formosa.

Tras haber finalizado la implementación práctica, según las encuestas realizadas, la entrevista al administrador del Aula Virtual por un lado, al responsable del Sistema Informático por el otro, sumadas a la información que se desprende de la interpretación de los gráficos, se ha conseguido establecer que la estrategia planteada, el realizar un curso de formación virtual a los empleados judiciales influyó de una manera positiva al permitirles adquirir nuevas habilidades en una capacitación de modalidad completamente diferente posibilitándoles ser protagonistas de su proceso de aprendizaje y administrador, según sus necesidades, de sus tiempos de estudio.

Como expreso en la entrevista el profesional encargado del sistema "Themis", los empleados fueron capacitados de una manera presencial, dos meses antes de la implementación del mismo, ante las cuales la mayoría de los encuestados consideró que fueron poco suficientes para llevar a cabo las actividades laborales diarias en el lugar de trabajo. Así también, cuando se presenta alguna dificultad o duda, o cuando ingresa un nuevo personal a la dependencia la primera opción es asesorarse entre ellos para resolver el problema, es decir que en cierta forma se capacitan entre ellos con lo que saben, inclusive en las malas prácticas del uso del sistema. Por otro lado, cabe aclarar que es la primera vez que desde de la Escuela Judicial, y sobre todo desde el aula virtual, se trabaja en una capacitación sobre uno de los sistemas informáticos de gestión utilizados por el Poder Judicial de Formosa, ante la cual la mayoría del personal no presentó ni manifestó algún tipo de inconveniente, de ahí que se considera factible la aplicación de la modalidad (virtual) a distancia, para la realización de futuras capacitaciones sobre estos temas.

Se debe agregar que se ha conseguido describir la importancia que tiene la utilización de los distintos procesos que ofrece el Sistema Informático "Themis" en la realización

de las tareas laborales dentro del Juzgado, además de la complejidad que llegan, en algunos casos, a representar dichos procesos. Por lo cual una capacitación de corta duración, con contenidos específicos y actividades prácticas relacionadas a éstos, favorece la incorporación de los temas abordados de manera tal que puedan ser aplicados satisfactoriamente en el manejo diario del sistema.

Finalmente, luego del análisis realizado y de acuerdo a los enunciados anteriores se llega a concluir que la realización de una formación virtual en la utilización de las distintas funcionalidades del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” al grupo muestra de empleados contribuyó de una manera positiva en la adquisición de nuevos conocimientos y adiestramiento en el manejo del sistema facilitando la realización de las tareas laborales, permitiendo agilizar y simplificar el manejo del sistema y la prevención de incurrir en errores ayudando a disminuir el temor e incertidumbre con respecto a este. Además los empleados, expresaron sus deseos de continuar con la capacitación sobre los otros procesos del sistema mediante el uso de la plataforma.

Es por esto que se sustenta la implementación de esta investigación como viable para la aplicación o réplica en el resto de los Juzgados Civiles y Comerciales o dependencias con características similares a las planteadas.

BIBLIOGRAFÍA

Area, Manuel & Adell, Jordi. (2009). E-Learning: enseñar y aprender en espacios virtuales.

Ausubel, David. (1983). Teoría del aprendizaje significativo.

Cabero, A. Julio (1998). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: aportaciones a la enseñanza. en: Cabero, J. (Ed.): Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación. Madrid: Síntesis, pp. 15-38.

Castro, S., & Guzmán, B., & Casado, D. (2007). Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Laurus, 13 (23), 213-234.

Delors, Jacques (1994). "Los cuatro pilares de la educación", en La Educación encierra un tesoro. Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI - UNESCO, pág. 34.

Duart, Josep M.(2014). La formación virtual: Soluciones para un entorno sociolaboral cambiante.

Eva Patricia Gil Rodriguez (2002). "Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social."

Graells Pere Marquès, (2000). LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD.

Hernández Sampieri, R., et al. (2010). "Metodología de la investigación." México: Editorial Mc Graw Hill.

Knowles Malcolm Shepherd (2006). Andragogía. México: Oxford.

Meza Johanna (2012). "Modelo pedagógico para proyectos de formación virtual". Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo.

Muñoz, L. A., Gimeno, M. d. C., & Macarro, M. J. M. (2001). El adulto: etapas y consideraciones para el aprendizaje. *Eúphoros*, 100.

Nogales Castro, Fernando: "Educación de Adultos". Ministerio de Educación y B.A., Dirección Nacional de Alfabetización y Educación de Adultos, La Paz, Bolivia, 1964, pág. 6. (Mimeografiado).

Ochoa X. y Cordero S., 2002. Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Poder Judicial de la Provincia de Formosa (2014). Acordada 2788. Url: <http://www.jusformosa.gob.ar/index.php/direccion-bibliotecas-informatica-juris/novedades-bibliograficas/114-acuerdos/1022-acuerdo-2788>

Ramírez Cortés, Juan Pablo (2008). "Instrumentos para la construcción de un modelo de formación virtual corporativa". Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 5, n.º 2. UOC.

Redondo Duarte, S.; Navarro Asencio, E.; Gutiérrez Vega, S. e Iglesias Ortega, I.I. (2017). Mejora del aprendizaje en las organizaciones a través de comunidades virtuales. Revista Complutense de Educación, 28 (1), 101-123

Rodríguez Palmero Maria Luz (2008). La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva. Ediciones Octaedro, S.L

Rojas Juan Marcelo (2017). "". Universidad Nacional Tecnológica sede Facultad Resistencia.

Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición ed.). México D. F: McGraw-Hill.

Sánchez Rodríguez, J. (2009). PLATAFORMAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL PARA ENTORNOS EDUCATIVOS. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación,(34), 217-233.

Sandí Delgado, Juan Carlos y Brenes Granados, Cristian (2013). "Aplicación de comunidades virtuales de aprendizaje en procesos de transferencia tecnológica a sectores

productivos no formales”. XIII Jornadas y I Congreso Internacional del Maestro Investigador. Cultura escolar, apropiación tecnológica y democracia (Colombia, marzo de 2013)

Sentí, V., Rodríguez, J., Passailaigue Baquerizo, R., Ortega Santos, C. and León Mendoza, M. (2015). “La educación virtual. Diseño de cursos virtuales”.

Sistel - Lideres en E-learning corporativo (2016). Web: <https://www.sistel.co/>

Ulises Mestre Gómez, Juan José Fonseca Pérez y Pedro Roberto Valdés Tamayo (2007). Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje. Ciudad de Las Tunas : Editorial Universitaria, 2007. -- 60 pág. -- ISBN 978-959-16-0637-2.

Vidal Ledo, María, Llanusa Ruiz, Susana, Diego Olite, Francisca, & Vialart Vidal, Niurka. (2008). Entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Educación Médica Superior*, 22(1).

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). “Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación”. 2da edición. Córdoba. Editorial Brujas.

Yunda Álvarez, Ricardo Arturo (2011). “Capacitación Virtual: Uso de E-learning para la formación de los trabajadores en las Organizaciones”. E-learning en las Organizaciones. Universidad de la Sabana. Facultad de Psicología. Bogotá.

Zorrilla Arena Santiago & Torres Xammar Miguel (1993). Guía para elaborar la tesis. 2da. ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2001

ANEXOS

**ANEXO I - ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE
GESTIÓN JUDICIAL “THEMIS”**

- 1. ¿Cuál es tu función dentro de la Dirección de Sistemas Informáticos? ¿Hace cuánto trabajas en esta dependencia?**

Mi función en la *Dirección de Sistemas Informáticos* es la de Analista /Desarrollador de Sistemas, dentro del área de *Desarrollo y Producción*. Trabajo en esta dependencia desde el noviembre del 2014.

- 2. ¿Trabajaste en la elaboración del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”? ¿Estuviste en la implementación del mismo?**

Si, trabaje en el desarrollo, análisis e implementación del Sistema “Themis”.

- 3. ¿Se realizaron capacitaciones al personal que lo iba a utilizar? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿Cómo se brindaron las mismas?**

Si, se realizaron distintas capacitaciones al personal de todos los juzgados *civiles, multifueros* (Juzgados del interior de la provincia) y la *Mesa General de Entradas de Recepción de Escritos y Diligencias de los Juzgados Civiles y Comerciales*. Las mismas fueron del tipo presencial y fueron abarcando primeramente los tópicos generales del sistema y posteriormente sectorizadas a las áreas y procesos intervinientes de cada juzgado en particular. Las capacitaciones se realizaron generalmente dos meses previos a la implementación.

- 4. ¿Se siguen ofreciendo capacitaciones sobre la utilización y/o manejo del mismo? ¿Se brinda algún tipo de ayuda o asistencia en la utilización y/o manejo del sistema? ¿Cómo se realiza actualmente esta ayuda o asistencia?**

Por el momento no se realizan más capacitaciones ya que se alcanzó un punto en el cual los usuarios conocen el manejo del sistema y comprenden la utilización del mismo. Además, se generó un espacio de consulta permanente al cual se denominó “Ayuda y Soporte” en cual se agregan diferentes documentos y/o tutoriales acerca del uso del sistema. En cuanto a la asistencia, el sistema posee una mesa de ayuda integrada, sobre el cual los usuarios realizan su consulta o solicitan asistencia, esto es de forma personal y un usuario administrador resuelve la asistencia.

5. ¿Cuáles son las preguntas o consultas más frecuentes que reciben sobre la utilización y/o manejo del sistema?

Las consultas o asistencias que se solicitan en el sistema son variadas e incluyen distintos tópicos, no tenemos parametrizados el tipo de consulta por lo cual no puedo dar una estadística aproximada de las consultas particulares, pero generalmente son del tipo de problema de errores de usuario o ayuda en alguna operación.

6. ¿Cuáles consideras que son los menús o módulos del sistema que más les cuesta a los usuarios utilizar y/o manejar en el sistema?

Las opciones del sistema que más problemas expresan los usuarios son los de Recaratulación de Medios, Pases y Notificaciones.

7. Si se informa de un nuevo personal dentro del Juzgado ¿Quién lo capacita en la utilización del sistema?

Generalmente lo capacitan los compañeros de trabajo o a través de los tutoriales y documentos disponibles en el sistema.

8. ¿Qué grado de dificultad crees que el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis” tiene, en cuanto a su manejo?

El sistema posee muchas opciones y características con lo cual el manejo en un principio suele ser arduo para el usuario, sobre todo para aquel que nunca interactuó con algún sistema de gestión.

9. ¿Cuál crees que pueden ser las causas de equivocaciones en la utilización del sistema?

<i>Falta de atención en el momento de utilizar el sistema</i>	X
<i>Rechazo a la utilización del sistema</i>	
<i>Mala interpretación de las funcionalidades del sistema</i>	X
<i>Complejidad en la utilización del sistema</i>	X
<i>Falta de capacitación en la utilización del sistema</i>	
<i>Falta de capacitación en las distintas funcionalidades que ofrece el sistema</i>	

<i>Falta de conocimiento en las tareas a realizar</i>	X
---	----------

10. ¿Cuál crees que pueden ser las causas de consultas por la utilización del sistema?

<i>Mala interpretación de las funcionalidades del sistema</i>	X
<i>Complejidad en la utilización del sistema</i>	X
<i>Falta de capacitación en la utilización del sistema</i>	
<i>Falta de capacitación en las distintas funcionalidades que ofrece el sistema</i>	
<i>Falta de conocimiento en las tareas a realizar</i>	X

11. ¿Participaste alguna vez de una capacitación brindada por la Escuela Judicial? ¿Qué te parecieron?

Si, partícipe de varias capacitaciones, me parecen buenas en contenido, pero quizá mal planteada en cuanto al tiempo de las mismas.

12. ¿Qué te parece la idea de llevar a cabo una formación virtual en la utilización de las distintas funcionalidades que presenta el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”? Fundamentar.

Me parece una excelente idea, sobre todo por el tiempo que dispone el personal de los juzgados, una formación virtual permanente podría mejorar aspectos de uso en el sistema de gestión.

13. ¿Crees que será factible de realizar? ¿Porque?

Sí, creo que será factible porque permitirá solucionar inconvenientes en el uso del sistema.

14. ¿Porque crees que les servirá a los empleados que utilizan el sistema?

Sí, porque creo que podrían tener un espacio de consulta permanente y evacuar dudas, sobre todo el personal que se incorpora a los juzgados, que generalmente se sienten abrumados por la cantidad de tarea a llevar a cabo en sus dependencias

**ANEXO II - ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL AULA VIRTUAL - ESCUELA
JUDICIAL**

1. ¿Cuál es tu función dentro de la Escuela judicial? ¿Hace cuánto trabajas en esta dependencia?

Trabajo en la Escuela Judicial desde mayo del 2014, mi función actual es Administrar la plataforma virtual de aprendizaje del Poder Judicial de Formosa. Formó parte de la lista de capacitadores de la misma. Además de tareas de administración y gestión de capacitaciones.

2. De las capacitaciones que se brindan desde la Escuela Judicial ¿Cuántas podrías decir que se realizaron aproximadamente en el último año? ¿Qué modalidad de capacitación o curso se suele ofrecer? ¿Para quiénes van dirigidas las capacitaciones?

En el 2018 se llevaron a cabo 42 capacitaciones: 22 presenciales (49%), 16 por videoconferencia (36%) y 7 formaciones virtuales (15%). Se apunta a la capacitación de empleados sin discriminación de escalafón.

3. ¿Qué profesionales dictan las capacitaciones? ¿Cuántas personas suelen trabajar en dictar/brindar una capacitación?

Siempre Magistrados, funcionarios y/o empleados expertos en la disciplina a enseñar. La cantidad de personas que participan depende de la magnitud de la capacitación. Siempre hay personal que atiende el equipo de sonido, que realizan las conexiones por videoconferencia, preparan los materiales, realizan las inscripciones, los que toman asistencia, los que generan informes, etc.

4. ¿Tienen un límite en la cantidad de personas que pueden realizar las capacitaciones? ¿De qué depende el cupo de personas? ¿Cuánto es el máximo con el que trabajaron?

Los cursos presenciales tienen un límite de 180 personas por la limitación del espacio físico del Aula magna. Otro indicador que determina el cupo es la modalidad de la capacitación, por ejemplo, si es un taller por lo general los capacitadores no quieren trabajar con más de 50 personas por grupo.

En algunas ocasiones se transmite el curso a una segunda aula, lo que permite la inscripción de 80 personas adicionales. El máximo registrado hasta ahora es de 400 participantes. Una capacitación que se llevó a cabo en el Galpón G del paseo costanera, sobre Autogestión en la capacitación hacia un modelo igualitario.

5. Las capacitaciones que son presenciales, o semi presenciales ¿En qué lugar (espacio físico) se realizan? ¿Con qué recursos tecnológicos cuenta la Escuela Judicial para realizarlas? ¿En qué horarios se suelen realizar estas capacitaciones? ¿Y las virtuales?

La escuela Judicial cuenta con tres (03) aulas: El Aula Magna con una capacidad de 180 sillas, el Aula Eduardo M. Hang con 80 sillas y el Aula de Informática con 40 computadoras. Todas ellas equipadas con proyector, pantalla y equipo de sonido. Además de un moderno equipo para Videoconferencias.

La franja horaria siempre es en horario vespertino.

La plataforma que utiliza la Escuela Judicial de Formosa para los cursos virtuales es Chamilo.

6. ¿Cuál es el tiempo aproximado de duración de una capacitación?

Todo depende del proyecto de los capacitadores. Los datos son dispersos por eso no podría determinar exactamente un promedio, hablando de duración.

7. ¿Qué plataforma utilizan para el Aula Virtual? ¿Hace cuánto que se trabaja sobre esta? ¿Tendrías una idea de aproximadamente cuántos cursos se brindaron desde esta plataforma?

Como mencioné anteriormente, utilizamos Chamilo, pero estamos en trámite de poder mudarnos en 2020 a Moodle. Esta plataforma se utiliza desde el año 2013, y se han dictado aproximadamente 25 distintas capacitaciones, con varias cohortes cada una.

8. ¿Conoces el Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”? ¿Sabrías si se han realizado capacitaciones sobre su utilización y/o manejo? ¿O de algún otro Sistema Informático que se utilice dentro del Poder Judicial?

Si, conozco el sistema. Sólo tengo conocimiento de una capacitación, y otra en el curso de Formación Inicial, pero es expositiva y muy corta, y al ser empleados nuevos no tienen contacto con el sistema por lo que no pueden aprovechar lo enriquecedor de la capacitación.

9. ¿Crees que sea necesaria una capacitación sobre la utilización y/o manejo de este sistema? Fundamentar.

Sí, rotundamente. Porque cada oficina tiene su propio criterio a la hora de cargar datos, sería importante estandarizar.

10. ¿Crees que una capacitación como esta se pueda llevar a cabo desde el Aula Virtual de la Escuela Judicial? Fundamentar.

Si, el aula virtual está preparada para afrontar la misma y cuenta con las herramientas didáctico-pedagógicas para que misma pueda ser provechosa.

**ANEXO III - ENCUESTA INICIAL A LOS EMPLEADOS DE LA DE MESA DE
ENTRADAS DEL JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 2**

En el siguiente enlace se puede acceder al resultado de la mencionada encuesta.
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIR2xkpnOtaG_QIgMVpL6mqiR-C_kfR7fLYaoe62RmeQEEpg/viewanalytics

1. ¿Qué edad tienes?

<i>18 a 30 años</i>	<i>31 a 40 años</i>	<i>41 a 50 años</i>	<i>Más de 50 años</i>

2. ¿Hace cuanto trabajas en la Mesa de Entradas del Juzgado?

<i>1 a 3 años</i>	<i>3 a 6 años</i>	<i>6 a 10 años</i>	<i>Más de 10 años</i>

3. ¿Conoces el nuevo Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”?

<i>Si</i>	<i>No</i>

4. ¿Alguna vez interactuaste con él?

<i>Si</i>	<i>No</i>

5. ¿La realización de tus actividades laborales dentro del Juzgado dependen de la utilización del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”?

<i>Mucho</i>	<i>Poco</i>	<i>Muy Poco</i>	<i>Nada</i>

6. Durante la jornada laboral ¿Con que frecuencia consideras que utilizas el sistema para la realización de las tareas propias del Juzgado?

<i>Mucho</i>	<i>Poco</i>	<i>Muy Poco</i>	<i>Nada</i>

--	--	--	--

7. ¿Recibiste alguna capacitación sobre el manejo del Sistema Informático de Gestión Judicial “Themis”?

<i>Si</i>	<i>No</i>

8. En caso de contestar SÍ a la pregunta anterior: ¿La capacitación recibida fue suficiente para realizar tus actividades en tu lugar de trabajo sin inconvenientes?

<i>Mucho</i>	<i>Poco</i>	<i>Muy Poco</i>	<i>Nada</i>

9. ¿Qué grado de dificultad consideras que tiene el aprendizaje del manejo del sistema informático de gestión de expedientes “Themis”?

<i>Muy Difícil</i>	<i>Difícil</i>	<i>Algo Difícil</i>	<i>Fácil</i>

10. Dentro del sistema informático “Themis” encontramos diferentes funcionalidades que este ofrece para realizar la tarea laboral diaria del Juzgado, podrías seleccionar en el siguiente listado cuáles son las que más te costaron aprender a utilizar:

Menú Administración:

<i>Radicación de Expedientes y/o Incidentes</i>	
<i>Recaratulación de Expedientes y/o Incidentes</i>	
<i>Ingreso Manual de Expedientes</i>	
<i>Adjudicación de Expedientes</i>	
<i>Relación de Medios (Expedientes o Incidentes)</i>	

Menú Gestión de Personas:

<i>Administración de Personas</i>	
-----------------------------------	--

<i>(Agregar una nueva persona o modificar los datos)</i>	
<i>Administración de Abogados</i> <i>(Agregar un nuevo abogado o modificar los datos)</i>	
<i>Gestión de los datos de Domicilio</i> <i>(Agregar un nuevo domicilio, modificar y eliminar los datos)</i>	
<i>Agregar representante y/o abogado a una persona</i>	
<i>Gestionar los roles de las personas cargadas en un Expediente</i>	

Menú Procesos Trámites:

<i>Agregar, modificar o eliminar un Trámite</i>	
<i>Agregar un Trámite hijo</i>	
<i>Modificar el Estado Procesal del Trámite</i>	
<i>Distintos Estados de un Trámite</i>	
<i>Modificar Prioridad del Trámite</i>	
<i>Relacionar una persona al Trámite</i>	
<i>Agregar un Trámite Escrito</i>	
<i>Agregar un Trámite Proveído</i>	
<i>Agregar un Trámite de Notificación Cédula</i>	
<i>Agregar un Trámite de Notificación Mandamiento</i>	
<i>Agregar un Trámite de Notificación Oficio</i>	
<i>Agregar un Trámite de Audiencia</i>	
<i>Agregar un Trámite de Informe</i>	
<i>Agregar/Quitar la Reserva de un Expediente y/o Incidente</i>	
<i>Agregar una Cuenta Judicial</i>	

Menú Procesos Lista de Despacho:

<i>Agregar Expedientes/Trámites a la Lista de Despacho</i>	
<i>Estados Procesales para la Lista de Despacho</i>	
<i>Generar Lista</i>	
<i>Cerrar Lista</i>	

Menú Procesos Pases:

<i>Bandeja de Pases</i>	
<i>Funcionalidades de la Bandeja de Pases</i>	
<i>Gestión de Pases de Medios</i>	
<i>Gestión de Pases Externos</i>	
<i>Pases Externos de Medios (a otras dependencias)</i>	
<i>Administración por Lote de Medios</i>	
<i>Pases Internos de Expedientes (dentro del Juzgado)</i>	
<i>Pase Interno de Escritos</i>	
<i>Pase Interno de Notificaciones – Cédulas</i>	
<i>Pase Interno de Notificaciones - Mandamientos</i>	
<i>Pase Interno Otros Trámites</i>	
<i>Estados de los Pases</i>	

Menú Procesos Audiencia:

<i>Crear / Cargar una nueva Audiencia</i>	
<i>Consultar en el Calendario de Audiencias</i>	
<i>Buscar en el Calendario de Audiencias</i>	

Menú Procesos Paquetes:

<i>Carga Manual de Estados</i>	
<i>Estados para generar Paquetes</i>	
<i>Gestión de Paquetes</i>	
<i>Remisión de Paquetes</i>	

Menú Consultas:

<i>Consulta General de Medios</i>	
<i>Consulta de Medios por Persona</i>	
<i>Consulta de Medios por Trámite</i>	

Menú Consultas Listados:

<i>Listas de Despacho Publicadas</i>	
<i>Lista de Expedientes a Resolver o/y a Sentencia</i>	

<i>Lista de Trámites Habilitados</i>	
<i>Consultar listado de Bonos de Actuación Letrada</i>	

Menú Históricos:

<i>Conexidad de Históricos (búsqueda por nombre de las partes)</i>	
<i>Búsqueda Histórica de Expedientes/Incidentes</i>	
<i>Búsqueda Histórica de Trámites de Expedientes/Incidentes</i>	
<i>Consultar listado de Bonos de Actuación Letrada</i>	

11. De las veces que consideras que pudiste haberte equivocado en la utilización del sistema informático “Themis” ¿cuales crees que fueron las causas?

<i>Falta de atención en el momento de utilizar el sistema</i>	
<i>En el apuro de cargar o utilizar el sistema cometí un error</i>	
<i>Rechazo a la utilización del sistema</i>	
<i>Mala interpretación de las funcionalidades del sistema</i>	
<i>Complejidad en la utilización del sistema</i>	
<i>Falta de conocimiento en las tareas a realizar</i>	

12. Cuando te surge una duda o inconveniente en el manejo del sistema ¿A quién le consultas?

<i>A un compañero de la oficina</i>	
<i>Envío un correo a la persona responsable del Sistema</i>	
<i>Me comunico telefónicamente con el responsable del Sistema</i>	
<i>Voy personalmente a plantear mis dudas con el responsable del Sistema</i>	
<i>Consulta con mi Jefe Superior</i>	

13. ¿Realizaste algún curso o capacitación en la Escuela Judicial?

<i>Si</i>	<i>No</i>

14. ¿Te parecen productivas las capacitaciones de la Escuela Judicial?

<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Tal Vez</i>

15. ¿Conoces el Aula Virtual de la Escuela Judicial?

<i>Si</i>	<i>No</i>

16. ¿Realizaste alguna capacitación en el Aula Virtual de la Escuela Judicial?

<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>No recuerdo</i>

17. Si hubiera una capacitación en el Aula Virtual, sobre la utilización del sistema informático de gestión de expediente "Themis", ¿te gustaría hacerla?

<i>Si me interesa</i>	<i>No me interesa</i>

18. En caso de contestar SÍ a la anterior pregunta ¿porque?

<i>Funcionalidades del sistema que quiero aprender a utilizar</i>	
<i>Evitar cometer errores futuros</i>	
<i>Facilitar mi tarea laboral diaria</i>	
<i>Agilizar la utilización del sistema</i>	

ANEXO IV – ENCUESTA FINAL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA FORMACIÓN VIRTUAL

En el siguiente enlace se pueden ver los resultados de la mencionada encuesta.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYso040FH4nykkczqeCN0ECM9eokoDmPzXRaOvrZv0dyu_tQ/viewanalytics

1. ¿Cómo te resulto la capacitación?

<i>Muy Útil</i>	<i>Útil</i>	<i>Poco Útil</i>	<i>Improductiva</i>

2. ¿Te gusto la modalidad virtual de la capacitación?

<i>Si</i>	<i>No</i>

3. ¿Qué te pareció el contenido (materiales de trabajo y actividades) del curso?

<i>Práctico</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Insuficiente</i>

4. ¿Necesitaste ayuda o asesoría presencial para entender el material y/o las actividades?

<i>Si</i>	<i>No</i>

5. ¿Qué aspectos consideras como positivos una vez finalizadas las actividades de la capacitación?

<i>Manejo del tiempo para realizar el curso</i>	
<i>Comodidad en la accesibilidad desde cualquier lado</i>	
<i>Material entendible</i>	
<i>Actividades sencillas y didácticas</i>	

6. ¿Podes señalar algunos aspectos negativos que encontraste al realizar la capacitación?

<i>Necesidad de acceso a internet</i>	
<i>Necesidad de acceder a través de una computadora</i>	
<i>Material poco claro</i>	
<i>Actividades complicadas</i>	

7. ¿La capacitación ayudó a ampliar tus conocimientos en el manejo de la Recaratulación de expedientes del Sistema Informático "Themis"?

<i>Mucho</i>	<i>Poco</i>	<i>Muy Poco</i>	<i>Nada</i>

8. ¿El manejo del aula virtual te resultó?

<i>Fácil</i>	<i>Muy Fácil</i>	<i>Difícil</i>	<i>Muy Difícil</i>

9. ¿Sentís que necesitas ayuda o asesoría por presencial para entender el manejo del aula virtual?

<i>Si</i>	<i>No</i>

10. ¿La realización del curso virtual te ayudo en el aprendizaje del manejo del Sistema Informático "Themis"?

<i>Mucho</i>	<i>Poco</i>	<i>Muy Poco</i>	<i>Nada</i>

11. ¿Consideras que la capacitación puede facilitar la realización de tus tareas laborales dentro del Juzgado?

<i>Si</i>	<i>No</i>

12. ¿Consideras que la capacitación puede ayudarte a agilizar el uso del sistema?

<i>Si</i>	<i>No</i>
-----------	-----------

--	--

13. ¿Consideras que la capacitación fue suficiente para evitar cometer errores en el manejo del sistema ?

<i>Mucho</i>	<i>Poco</i>	<i>Nada</i>

14. ¿Te gustaría continuar trabajando sobre las otras funcionalidades que ofrece el Sistema Informático "Themis" en esta capacitación ?

ANEXO V - IMÁGENES DEL AULA VIRTUAL DE LA CAPACITACIÓN

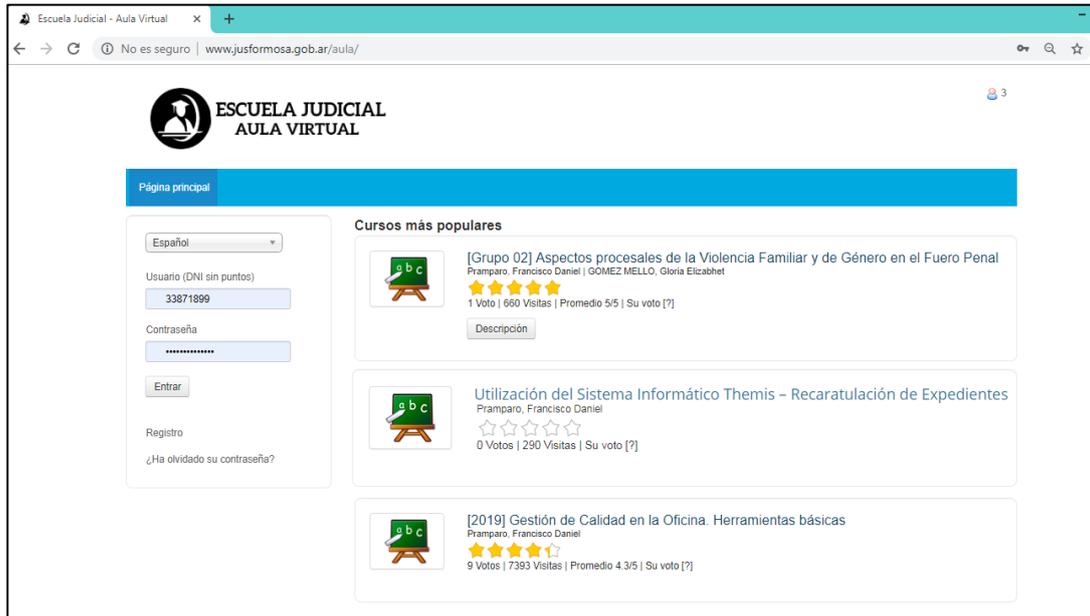


Imagen Nº 4: Vista de inicio del aula virtual de la Escuela Judicial

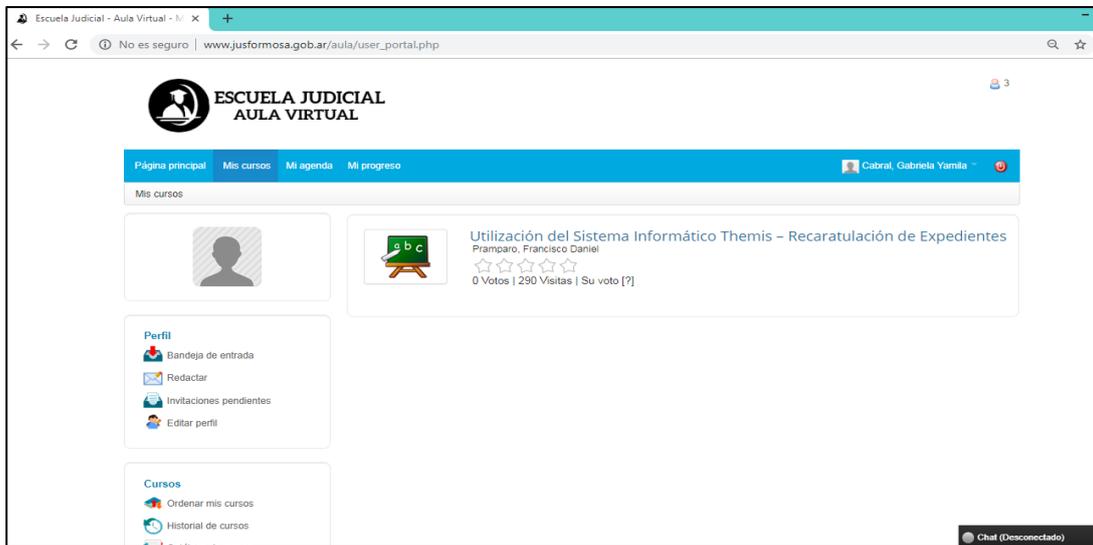


Imagen Nº 5: Vista del curso en el aula virtual de la Escuela Judicial

Utilización del Sistema Informático Themis – Recaratulación de Expediente ... / Documentos

Buscar

Carpeta actual: Documentos

Tipo	Nombre ↓	Tamaño	Fecha
	Recaratulacion-Paso-1.pdf	1.37M	1 mes, 3 semanas 2019-04-16 10:30:55
	Recaratulacion-Paso-2.pdf	1.37M	1 mes, 3 semanas 2019-04-16 10:33:12
	Recaratulacion-Paso-3.pdf	1.37M	1 mes, 3 semanas 2019-04-16 10:33:36
	Recaratulacion-Paso-4.pdf	1.37M	1 mes, 3 semanas 2019-04-16 10:33:59
	¿Que es la Recaratulación de Expedientes?	1.48k	1 mes, 1 semana 2019-04-02 08:15:38

Imagen Nº 6: Vista del contenido del curso

Utilización del Sistema Informático Themis – Recaratulación de Expediente ... / Ejercicios

Nombre del ejercicio	Estado
Actividades Paso 1 y 2	Sin intentar
Actividades Paso 3 y 4	Sin intentar

Imagen Nº 7: Vista de las actividades del curso

Utilización del Sistema Informático Themis – Recaratulación de Expediente ... / Categorías de foro / Foro de Consultas / Foro de Consultas

Foro de Consultas

Bienvenidos ante cualquier consulta estamos aquí!

Consulta sobre las actividades.
Publicado por Pramparo, Francisco Daniel

Este foro esta habilitado para que planteen dudas o inconvenientes con las actividades.

hace 3 minutos

0 Respuestas
1 Vistas

hace 3 minutos
Publicado por Pramparo, Francisco Daniel

Consultas sobre el material de los pasos para la Recaratulación de Expedientes.
Publicado por Pramparo, Francisco Daniel

Este foro esta habilitado para que planteen dudas o inconvenientes con el material.

hace 4 minutos

0 Respuestas
1 Vistas

hace 4 minutos
Publicado por Pramparo, Francisco Daniel

Consulta sobre el material ¿Que es la Recaratulación de Expedientes?
Publicado por Pramparo, Francisco Daniel

Este foro esta habilitado para que planteen dudas o inconvenientes con el material.

hace 8 minutos

0 Respuestas
2 Vistas

hace 8 minutos
Publicado por Pramparo, Francisco Daniel

Imagen Nº 8: Vista del foro habilitado en el curso