

C@pacítate: la plataforma de aprendizaje virtual del Poder Judicial de Costa Rica. Una experiencia que va más allá de Moodle...

Lic. CHERYL BOLAÑOS MADRIGAL
Poder Judicial-Costa Rica

Contacto:
cbolanosm@poder-judicial.go.cr

M. Sc. YAMILETH JIMÉNEZ LUNA
Poder Judicial-Costa Rica

Contacto:
yjimenezl@poder-judicial.go.cr

Lic. PABLO ÁLVAREZ ARIAS
Poder Judicial-Costa Rica

Contacto:
palvareza@poder-judicial.go.cr

Ing. ALLAN CASTRO FALLAS
Poder Judicial-Costa Rica

Contacto:
acastrof@poder-judicial.go.cr

Lic. HENRY PADILLA FUENTES
Poder Judicial-Costa Rica

Contacto:
hpadilla@poder-judicial.go.cr

RESUMEN

Esta ponencia tiene como objetivo central exponer la experiencia, beneficios y utilidades que el Poder Judicial de Costa Rica ha obtenido con la creación de la plataforma de capacitación virtual C@pacítate, cuya base es el administrador de aprendizaje Moodle. Esta plataforma, sus resultados y limitaciones se convierten en el objeto de estudio que sustentan la posibilidad de innovar y replicar esta misma experiencia en otras organizaciones.

La propuesta metodológica que se desprende de la plataforma C@pacítate abarca los principios de la andragogía, el autoaprendizaje, el aprendizaje mezclado (blended learning) y el aprendizaje móvil.

Con la plataforma C@pacítate se han capacitado miles de servidores y servidoras judiciales, brindando miles de horas virtuales, cientos de convocatorias de matrícula y se han implantado decenas de cursos virtuales. Se han creado procesos y sub procesos alrededor del funcionamiento de la herramienta y es el destino final de los muchos desarrollos de cursos virtuales que se han realizado internamente.

Además el Poder Judicial ha ahorrado millones de colones en viáticos y materiales de capacitación y el impacto de la capacitación judicial en el ambiente del planeta se ha reducido en gran medida a partir de la utilización de la plataforma y la capacitación virtual.

Como toda plataforma tecnológica tiene sus limitaciones y condiciones, las cuales se han aprovechado al máximo y han permitido idear soluciones a problemas estructurales como la falta de conectividad eficiente en las oficinas judiciales de las periferias y zonas alejadas a San José.

PALABRAS CLAVE: formación del docente, desarrollo de la creatividad, entornos virtuales de aprendizaje, metáforas, materiales educativos computarizados.

ABSTRACT

This proposal has as main objective to expose the experience, benefits and different uses that the judicial department of Costa Rica has obtained with the development of the virtual learning platform C@pacítate which learning administrator is Moodle. This platform, its results and limitations have become in the object of study that enhances the possibility of innovate and replicate this experience with other organizations.

The methodological proposal that is extracted from the C@pacítate platform shows the principles of andragogy, self learning, blend learning and mobile learning.

With the C@pacítate platform, a lot of workers from the judicial department have been trained giving thousands of virtual hours, thousands of enrollments and there have been dozens of virtual courses. Processes and sub processes have been created around the functionality of the tool and it is the final destination of many virtual courses that have been produced internally.

Besides, the judicial department has saved millions of colones in travel allowances and training material as well as the environmental impact of the training on the planet has been reduced in great dimensions from the usage of the platform and virtual training.

As any technological platform, it has limitations and conditions. These have been taken advantage to the top and have allowed bringing up solutions to structural problems such as lack of an efficient connectivity in the judicial offices of far away zones of San José.

KEYWORDS: teacher training, development of creativity, virtual learning environments, metaphors, computerized educational materials.

Objetivo central

Exponer la experiencia, beneficios y utilidades que el Poder Judicial de Costa Rica ha obtenido con la creación de la plataforma de capacitación virtual C@pacítate y de los procesos que en su entorno han surgido.

Objetivo de estudio

C@pacítate: una plataforma tecnológica dedicada al aprendizaje virtual permanente con una amplia escalabilidad, una funcionalidad efectiva y resultados exitosos.

C@pacítate Móvil: una forma de romper con las limitaciones de la infraestructura tecnológica.

Enfoque metodológico

El diseño de los cursos de la plataforma C@pacítate responde a una propuesta metodológica basada en los principios de la andragogía, la cual, de acuerdo con Alcalá (1999) puede ser entendida como el conjunto de acciones, actividades y tareas que, al ser administradas aplicando principios y estrategias didácticas adecuadas, facilita el proceso de aprendizaje en el adulto.

En este contexto, el enfoque adoptado para la mayoría de las capacitaciones en la plataforma de aprendizaje de Gestión de la Capacitación del Poder Judicial es el autoaprendizaje, también conocido como aprendizaje autodirigido o aprendizaje autónomo.

De acuerdo con Barberá y Rochera (2008, p. 179), el aprendizaje autodirigido se define como “aquel que se orienta hacia un objetivo y esfuerzo sostenido en el tiempo por el propio aprendiz, quien es capaz de planificar, desarrollar y regular su propio proceso de aprendizaje, utilizando para ello los recursos más adecuados a su alcance”.

El autoaprendizaje – continúan las autoras – se sirve del uso de materiales “autosuficientes” que “contienen toda la información, secuencias y procesos necesarios para aprender un contenido específico” en un entorno digital de aprendizaje donde la tecnología aporta la estructura (materialización y organización) de los contenidos (p. 180).

A diferencia de los procesos tradicionales, en este esquema de formación el centro de atención es la actividad cognitiva del estudiante en relación con los contenidos de aprendizaje, donde los materiales autosuficientes permiten la apropiación de los contenidos y la construcción de conocimientos.

Resultados obtenidos

1. La herramienta C@pacítate se ha actualizado en dos ocasiones. La última tuvo lugar este año con la aparición de la versión 2.0 y superior de Moodle., cuyas características administrativas y docentes están convenciendo a miles de personas a optar por el cambio. Sin mencionar que la comunidad Moodle no dará más soporte a las versiones anteriores a la 2.0

2. Se cuenta con un total de 35 cursos virtuales construidos bajo diferentes metodologías de aprendizaje, aunque en su mayoría los cursos son de autoaprendizaje también se cuenta con opciones bimodales y mediadas.
3. A partir de la plataforma C@pacítate se diseña un proceso de desarrollo de cursos virtuales con las posibilidades, el presupuesto y el talento humano necesario para desarrollar los cursos internamente.
4. Se logran desarrollar cursos virtuales con altos estándares de calidad.



Figura 1. Menú de inicio del tutorial Círculos de Paz desarrollado por Gestión de la Capacitación

5. Del 2007 al 2013 se cuenta con un total de:
 - a. 70645 impactos positivos desde los inicios de C@pacítate
 - b. Más de 43000 horas virtuales de capacitación
 - c. 267 convocatorias abiertas, a partir del 2010 se abren al menos 25 convocatorias al año, con un promedio de participación de 800 personas y un porcentaje de aprobación del 60%
 - d. 1402 cursos virtuales impartidos
 - e. 124 veces se ha ofrecido el curso Servicio Público de Calidad por lo que se convierte en el curso que más veces se ha impartido, seguido por Hostigamiento sexual con 115 veces y Acoso Psicológico en el trabajo con 113 veces.
 - f. 379 personas se capacitaron por medio de C@pacítate Móvil durante el año 2012 y se alcanzaron 1903 impactos con los cursos del Programa Básico de Formación Judicial (7 cursos virtuales). A continuación se presenta la cantidad total de personas estudiantes que aprobaron y reprobaron los cursos virtuales que formaron parte del Proyecto C@pacítate Móvil. En total se visitaron 393 personas.

6. Con los esfuerzos realizados en capacitación virtual el Poder Judicial de Costa Rica ha tenido un ahorro significativo en contrataciones, tiempo, viáticos y talento humano dedicado a la capacitación presencial.

7. El Poder Judicial ha ahorrado gran cantidad de dinero en la compra de papel para materiales de capacitación a partir de la utilización de la capacitación virtual. El uso del papel es casi nulo en esta modalidad lo que nos permite colaborar con la protección del ambiente.

Metodología

La metodología empleada es tanto cualitativa como cuantitativa. A partir de la observación y la experiencia se registra información que con el paso del tiempo y por la eficiencia que genera se convierte en una buena práctica.

En el caso particular que se expone, la observación y la experiencia adquiere gran importancia debido a las posibilidades de innovación constante con las que se cuenta. Sin embargo; las estadísticas son particularmente importantes en el área de capacitación y en la gestión de la capacitación virtual del Poder Judicial aún más, por el manejo masivo que se realiza de los procesos de aprendizaje debido a la cantidad de personas que se capacitan y la cantidad de cursos con los que se cuenta.

Marco contextual

INTRODUCCIÓN

Es de dominio generalizado la importancia de la capacitación para que los servidores y las servidoras judiciales adquieran o actualicen sus conocimientos, habilidades y mediten sobre la importancia de generar una actitud adecuada hacia su labor diaria y hacia la persona usuaria, sus derechos y necesidades.

Son amplios los esfuerzos para proveer en forma continua nuevas oportunidades de crecimiento por lo que Gestión de la Capacitación se enfoca en ofrecer una variedad importante de programas y cursos virtuales bajo la modalidad de capacitación denominada “e-learning” o “capacitación virtual”, una opción de aprendizaje a distancia por medio de la tecnología y el autoaprendizajeadas sus ventajas y las características estructurales, tecnológicas y poblacionales del Poder Judicial.

Algunas características del Poder Judicial que hacen viable este tipo de capacitación son:

- Una población aproximada de 13.000 personas
- Amplia dispersión de las oficinas judiciales por todo el país
- Altos grados de rotación de personal
- Limitación de recursos humanos y económicos
- Una plataforma tecnológica robusta

La enseñanza virtual ofrece una reducción en el tiempo de capacitación, una disminución

en los costos, el aprovechamiento de la tecnología existente y la facilitación de la logística de un proceso que le permite a gran parte de la población judicial tener acceso a oportunidades de capacitación que antes no eran posibles.

El enfoque de la capacitación así como el presupuesto destinado a esta generalmente se dirigía a la población del ámbito jurisdiccional (jueces y juezas) y hacia las jefaturas de la organización. Con la virtualización de muchos de los contenidos que debían ser facilitados se democratiza el acceso a la capacitación y al conocimiento que debe ser generalizado en la organización con el fin de cumplir con un plan estratégico que involucre a cada miembro del Poder Judicial sin importar el puesto o su ubicación geográfica.

ANTECEDENTES

Antes de 2007, Gestión de la Capacitación contaba con una herramienta poco dinámica y limitada para administrar el aprendizaje virtual. Esta herramienta fue proveída por una de las empresas que el Poder Judicial contrataba para desarrollar los cursos virtuales.

El primer curso virtual que el Poder Judicial logra desarrollar con la ayuda de un proveedor de e-learning es el curso de Inducción, en el año 2005. Con la existencia de este curso y los buenos resultados alcanzados se invierte en la creación de los siete cursos del Programa Básico de Formación Judicial.

Es a partir de estos años que este poder de la república inicia la construcción de una cultura de capacitación basada en el aprendizaje virtual. En la actualidad la población judicial no discute sobre la modalidad de aprendizaje, al contrario analiza los contenidos que puede virtualizar con el fin de ser interiorizados por la mayoría de la población en el menor tiempo posible y aumentando en gran medida la calidad en el servicio que se le brinda a la ciudadanía costarricense con poca inversión y excelentes resultados.

En el 2008 se da el paso a una herramienta más dinámica y estable que permite innovar la forma de administrar los cursos virtuales y agilizar los procesos de registro de los datos y la certificación de los cursos: Moodle.

“Moodle es un paquete de software para la creación de cursos y sitios web basados en Internet, o sea, una aplicación para crear y gestionar plataformas educativas, es decir, espacios donde un centro educativo, institución o empresa, gestiona recursos educativos proporcionados por unos docentes y organiza el acceso a esos recursos por los estudiantes, y además permite la comunicación entre todos los implicados (alumnado y profesorado).” (Universidad Luterana Salvadoreña, 2002)

Moodle significa Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular) y está fundamentado en una filosofía del aprendizaje a la que se le denomina “pedagogía constructivista”.

“Moodle se distribuye gratuitamente como Software Libre (Open Source), bajo Licencia pública GNU. Esto significa que Moodle tiene derechos de autor (copyright), pero que tenemos algunas libertades: podemos copiar, usar y modificar Moodle siempre que aceptemos proporcionar el

código fuente a otros, no modificar la licencia original y los derechos de autor, y aplicar esta misma licencia a cualquier trabajo derivado de él.” (Universidad Luterana Salvadoreña, 2002)

Hoy, el Poder Judicial ya cuenta con la nueva versión de Moodle 2.0 e inicia una nueva experiencia de administración.

EL MODELO DE DESARROLLO

Con el paso del tiempo, la organización judicial se vuelve exigente y la generación de nuevas políticas y directrices hace necesaria la capacitación en estos temas, muchas veces estratégicos para el Poder Judicial como es el caso de la Gestión del ambiente, las políticas de cero papel, la diversidad sexual, la certificación de la calidad en instancias judiciales, entre muchos otros temas.

Tanta exigencia y necesidad obliga a Gestión de la Capacitación a tomar medidas, por lo que se crea en el 2010 un equipo multidisciplinario para el desarrollo de cursos virtuales dentro de la organización con el fin de reducir al máximo la contratación de los cursos virtuales y desarrollarlos de acuerdo con las necesidades y prioridades del Poder Judicial bajo un esquema no tan dependiente de la inestabilidad de los recortes de presupuesto.

La integración de este equipo viene acompañada del diseño de un proceso de desarrollo de cursos virtuales que se ajusta a la infraestructura de recursos humanos y tecnológicos que posee el área de Gestión de la Capacitación del Poder Judicial; así como a la infraestructura tecnológica y humana que está al alcance de la población judicial.

El proceso de desarrollo se ajusta a las necesidades de este poder de la república, al generar productos desde las distintas etapas del proceso, a partir de los requerimientos internos de las oficinas y despachos del Poder Judicial, así como de los diagnósticos e informes que esta misma área genera.

Con base en lo anterior se diseña un proceso de desarrollo dividido en etapas, actividades y tareas; donde cada etapa tiene sus actividades correspondientes y cada actividad posee sus tareas y además, cada actividad y tarea está asociada a un rol específico, con el fin de cubrir todo el proceso.

Limitaciones

- Aspectos tecnológicos: capacidad en servidor, acceso desde Internet, recurrencia interna y externa, desempeño de los cursos virtuales en Intranet e Internet, evaluación, comunicación de los datos locales con el servidor, seguridad, conectividad, en otras palabras, capacidad de la plataforma tecnológica.
- Conectividad: esta se ha convertido en una gran limitación ya que una gran parte de la población no cuenta con una conectividad eficiente que permita un desempeño óptimo de los cursos virtuales. La población de la periferia de las provincias cuenta con conexiones a Intranet e Internet vía módem que parten de los 50 KB cuando el requerimiento mínimo de los cursos virtuales es de 512Kb.
- La carga laboral que posee la población judicial también es una limitación ya que en el último sondeo realizado por Gestión de la Capacitación se detecta que la mayor parte de la

población que abandona los cursos lo hace por la carga de trabajo.

C@PACÍTATE MÓVIL

Para la implementación de este proyecto se utilizaron dispositivos móviles USB 2.0 de 8 Gigas debidamente probados y que contienen una versión portable de la plataforma Moodle en la versión 1.9.4

La primera fase de este proyecto ejecutado durante el año 2012 fue todo un éxito, se logra impactar a toda la población visitada, es decir a 376 personas con al menos 1 curso virtual, logrando que el 50% de la población aprobara los 7 cursos del Programa Básico. Es por esto que se decide continuar con el proyecto durante el año 2013 y asignarle recursos; durante este año se pretende abarcar una población de más de 400 personas y obtener mejores resultados.

En este año se pretende abarcar una población de más de 400 personas y obtener mejores resultados.

Junto con C@pacítate Móvil, Gestión de la Capacitación apuesta por el aprendizaje móvil por lo que adquirimos 75 tabletas electrónicas con el fin de abarcar aquellas poblaciones cuyo puesto de trabajo no implica el uso de una computadora como es el caso de los oficiales de seguridad, las personas notificadoras judiciales, los choferes, custodios de cárceles y algunos puestos de investigación policial.

Con estas poblaciones estamos interiorizando el tema del Control Interno que adquiere mucha importancia en los últimos años y por medio del cual el Consejo Superior del Poder Judicial y la Unidad de Control Interno con nuestra colaboración, tratan de sensibilizar a la población en la importancia del tema. A este programa le llamamos Control Interno Móvil. Se adjunta parte de la campaña de divulgación 2013.



Figura 2. Campaña C@pacítate Móvil distribuido por correo electrónico en marzo de 2013

Metodología de evaluación del entorno virtual

La plataforma C@pacítate y los cursos virtuales se validan mediante una encuesta que genera resultados cuantitativos y cualitativos. Por medio del análisis de esta información evaluamos aspectos generales, materiales didácticos, evaluación del aprendizaje, calidad de los contenidos, motivación, diseño y presentación, mediación pedagógica cuando se requiere, gestión de la capacitación, plataforma tecnológica e información y comunicación.

Tanto la plataforma como los cursos virtuales se evalúan la primera vez que se implementan y una vez al año se encuestan. El análisis de la información se expone ante las personas expertas del contenido del curso y de acuerdo con la retroalimentación obtenida se aplican las mejoras a los cursos y a la plataforma.

Con respecto a la usabilidad de la plataforma se evalúa con la encuesta de cada curso y se realizan sondeos telefónicos anuales con las personas que abandonan los cursos para obtener información valiosa sobre cómo podemos ayudar a estas personas o cambiar los números en contra.

C@pacítate Móvil se evalúa luego de cada aplicación y las mejoras se aplican en las siguientes convocatorias y aplicaciones. En esta evaluación se validan los mismos aspectos que en la plataforma C@pacítate solo que la plataforma que se evalúa es la portable.

Logros alcanzados

UNA CULTURA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

Al introducir la capacitación virtual desde hace más de siete años en el Poder Judicial, la cultura organizacional tiene interiorizada la capacitación virtual como una opción inmediata, a su alcance, poco costosa, beneficiosa y eficiente. Esto propicia la virtualización constante de contenidos estratégicos para el Poder Judicial y es lo que impulsa en gran medida la creación de una unidad de Desarrollo e implementación de cursos virtuales y recursos de innovación para el aprendizaje dentro de este poder de la república.

Esta cultura es lo que nos ha permitido llegar a más de 70 mil impactos positivos de capacitación con más de 43 mil horas de cursos virtuales impartidos.

UN PROCESO DE DESARROLLO EFICIENTE

Con la creación de una unidad de desarrollo de recursos innovadores para el aprendizaje el Poder Judicial abre las puertas para que se valore profundamente la importancia de la capacitación dentro de un poder de la república que debe adaptarse a una sociedad costarricense dinámica y exigente. Bajo esta premisa se obliga a contar con procedimientos y estándares de alta calidad que permitan generar resultados directos en cada puesto de trabajo y en la eficiencia del mismo.

Por esta razón se crea un proceso de desarrollo y se establecen claramente los roles y los controles del mismo así como un equipo de trabajo responsable.

UNA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN ROBUSTA

C@pacítate se ha convertido en el referente de Gestión de la Capacitación dentro del Poder

Judicial. Su nombre está posicionado en la mente de la población. Sus reportes, registro de información y visualización respalda el trabajo administrativo, técnico y operativo que realizamos con ella.

Es por medio de esta plataforma que quien tenga acceso a Intranet del Poder Judicial tiene acceso a los cursos virtuales.

UN EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO EXPERTO

Al conformarse un equipo de desarrollo de cursos virtuales se crea un equipo multidisciplinario integrado por profesionales en administración de recursos humanos, comunicación, diseño gráfico, metodologías de enseñanza, psicología e informática. Todas, carreras profesionales que se complementan y permiten generar excelentes resultados cuando trabajan en sinergia para obtener resultados. Anexo 4. Conformación de roles.

APLICACIÓN DEL APRENDIZAJE MÓVIL

La necesidad de abarcar aquellas poblaciones que no poseen una computadora como parte de sus herramientas de trabajo o cuya conectividad es un problema ha generado la necesidad de investigar y crear nuevas opciones de capacitación virtual. En este momento es cuando nace C@pacítate Móvil y optamos por utilizar dos modalidades: los dispositivos USB para quienes tienen computadora en el puesto de trabajo y las tabletas electrónicas para quienes no poseen una computadora o acceso a ella durante su jornada de trabajo.

PROCESO ADMINISTRATIVO SEMI-AUTOMATIZADO

Alrededor de la plataforma C@pacítate se ha diseñado un procedimiento que sustenta la existencia de la plataforma y del trabajo que realizamos todos los días para cumplir la misión estratégica de la organización. Este procedimiento es el de Diseño, producción e implementación de cursos virtuales.

Con base en él se han desarrollado sistemas informáticos que han permitido automatizar parte del procedimiento para facilitar las tareas y el acceso a la información, sin embargo; se tiene claro que una de las metas para los próximos años es automatizar al máximo las tareas administrativas repetitivas con el fin de dedicar esfuerzos a actividades estratégicas como la capacitación enfocada en la diversidad y accesibilidad a poblaciones con discapacidad.

Conclusiones

1. Con el uso y el robustecimiento de Moodle en el proceso de capacitación virtual las posibilidades se amplían a gran escala. A pesar de tratarse de una herramienta de código abierto ofrece muchas opciones de personalización, configuración y adaptación a procesos de trabajo con resultados excelentes.
2. La facilidad de uso de Moodle y sus beneficios han sido imperativos para continuar con este administrador a pesar de lo que ha significado dar el paso a una nueva versión 2.0+, que

técnicamente ha resultado tortuoso, como toda migración a versiones de sistemas recién lanzados.

3. Con el uso de Moodle como base para la plataforma C@pacítate se ha llegado más allá de solo registrar avances y notas de los cursos virtuales. A partir de la plataforma se crean una serie de subprocesos que impactan todas las áreas de trabajo de la unidad de Desarrollo e implementación de cursos virtuales de Gestión de la Capacitación:
 - a. Se implementa una matrícula en línea personalizada
 - b. El formulario anterior permite ingresar los datos en otro sistema que ofrece la posibilidad de obtener estadísticas importantes
 - c. Se configura un reporte masivo de notas obtenidas
 - d. Se implementa un histórico de cursos en línea que se alimenta de las notas obtenidas por las personas.
 - e. Se crea un proceso de desarrollo de recursos de aprendizaje virtuales e innovadores
 - f. Se evalúa de forma constante la herramienta y los recursos de aprendizaje y de acuerdo con el análisis se aplican medidas correctivas y preventivas.
 - g. Se generan certificados de aprobación digitales los cuales se integran al expediente electrónico de cada persona del Poder Judicial.
4. El Poder Judicial no necesita invertir en herramientas de administración de cursos o LMS de alto precio porque Moodle brinda ofrece excelentes posibilidades de administración sin necesidad de pagar un solo colón.
5. Con una visión que va más allá de Moodle se han experimentado grandes resultados con C@pacítate Móvil. Se saltan las barreras de la conectividad y se le da la oportunidad de capacitación a servidores y servidoras judiciales que ni si quiera imaginaban esta posibilidad que están ubicados en Upala, Los Chiles, Jicaral, Nandayure, Cóbano y Batán.
6. Más allá de Moodle se acoge el aprendizaje móvil como esa gran puerta que abre la posibilidad de alcanzar poblaciones que no cuentan con equipo de cómputo como parte de sus actividades laborales. Se aprovecha la gran oferta de dispositivos móviles en el mercado, con precios mucho más accesibles que una computadora y se le ofrece a este tipo de población la opción de capacitarse en la modalidad móvil con una experiencia de aprendizaje agradable y eficiente al no poseer requerimientos de conectividad.

Referencias

Alcalá, A. (1999). *¿Es la Andragogía una Ciencia?* Ponencia. Postgrado U.N.A. Caracas, Venezuela.

Barberá, E y Rochera, M. (2008). *Psicología de la educación virtual. Capítulo VII: Los entornos virtuales de aprendizaje basados en el diseño de materiales autosuficientes y el aprendizaje autodirigido.* Madrid. Ediciones Morata.

¿Qué es Moodle? ¿Para qué? (s.f) En Universidad Luterana Salvadoreña

Recuperado de http://www.uls.edu.sv/pdf/manuales_moodle/queesmoodle.pdf p. 2-5