

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

LAS TICS COMO INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL DE LOS TRIBUNALES DE PROTECCIÓN DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE

María Pérez Durán

Correo electrónico: pechi141@hotmail.com.

RESUMEN:

En la investigación se aborda el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, como innovación especializada en el mejoramiento institucional de los Tribunales de Protección del niño, niña y adolescente, como un recurso efectivo en la prestación de servicio al público, tomando en cuenta que uno de los elementos que ha caracterizado la administración de los Tribunales en Venezuela es la burocracia, retardando los tiempos procesales que allí se desarrollan, sumado al poco acceso de los usuarios a la información sobre los casos legales que ellos representan, todo esto ha sido mejorado progresivamente a partir de la implantación de las TICs en los Tribunales de Protección. La investigación permitió establecer la importancia de este recurso en la implementación de nuevos sistemas de atención al público, que en un principio debe entenderse como un proceso progresivo y altamente efectivo, debido fundamentalmente a que se trata de un servicio sumamente complejo, por cuanto facilita la prestación del servicio de consulta sin importar las distancia, flexibilizando el trabajo del abogado, sobre el procedimiento que lleva el expediente.

Descriptores: Las TICs, Innovación, Institucional, Tribunales de Protección

ABSTRACT:

In the investigation(research) there is approached the use of the Technologies of Information and Communication, as innovation specialized in the institutional improvement of the Protection courts of the child, girl and teenager, as an effective resource in the service to the public, bearing in mind that one of the elements that has characterized the administration of the Courts in Venezuela is the bureaucracy, retarding the procedural times that there develop, added to little l access of the users to the information about the legal cases that they represent, all that has been improved progressively from the implantation(introduction) of the TICs in the Protection courts. The investigation (research) allowed to establish the importance of this resource in the implementation of new systems of attention to the public, who in a beginning (principle) must understand as a progressive and highly effective process, owed fundamentally that it is a question as an extremely complex service, since it (he, she) facilitates the service of consultation without importing the distance, adapting the work of the attorney, on the procedure that takes the process.

Keywords: The TICs, Innovation, Institutional, Protection courts.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

INTRODUCCIÓN

Actualmente se está viviendo una etapa de expansión de la tecnología de información, la cual repercute en forma significativa en la forma de vivir y de relacionarse. La sociedad en los actuales momentos requiere de cambios y adaptaciones, en concordancia con las nuevas tecnologías de información y comunicación, los cuales son factores claves en los procesos de producción y desarrollo del país.

En consideración, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumplen un papel determinante en esta nueva sociedad, tal como se afirma en el Directorio Electrónico del Ministerio de Ciencia y Tecnología de Venezuela (2009), allí se señala que los ciudadanos en general y sus naciones, deben converger en la organización del contexto tecnológico para incrementar su productividad y bienestar, lo cual ha sido un factor determinante en el fortalecimiento de las capacidades para enfrentar los problemas que surgen dentro de la complejidad del mundo actual. Se considera a las TIC como instrumentos que deben penetrar e integrarse prácticamente en todas las actividades y sectores de la sociedad, ya que pautan el tiempo, la manera de trabajar y de comunicarse.

Todo lo planteado, refuerza la importancia que han adquirido en la actualidad las TICs, sobre todo en el área legal, donde son un

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

instrumento de apoyo en la administración de justicia, gracias a la utilización del sistema de gestión, el cual se encuentra implementado en las principales ciudades del país y que permite que las partes puedan hacer el seguimiento de las diferentes etapas procesales, lo cual facilita la vigilancia de los procesos y el cumplimiento de los términos judiciales, sin embargo sus capacidades, alcance y estabilidad han demostrado ser limitadas, en un período relativamente corto.

Sin embargo, Londoño (2010) indica que aunada a estas ventajas, existen algunas limitaciones que están incidiendo en la implementación de estas tecnologías a nivel social, entre las que se encuentran; la tradición oral e impresa en la que tiende a desenvolverse la cultura legal, la formación y el papel que juega el abogado como transmisor de información, el desconocimiento tecnológico institucional, el acceso de la población a la tecnología tiene un alto costo, son algunas de las limitaciones que existente.

En este sentido, la investigación pretende analizar las TICs como innovación tecnológica en el mejoramiento institucional de los Tribunales de Protección del niño, niña y adolescente; por lo cual representa una herramienta efectiva en el almacenamiento y procesamiento de la información sobre los expedientes que allí se manejan, lo que va a facilitar la labor de los profesionales del derecho en su gestión legal.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

En función de lo expuesto se buscó a partir de la investigación los siguientes objetivos.

General:

Analizar las TICs como innovación en la institucionalización de los Tribunales de Protección del Niño, niña y adolescente.

Específicos:

Diagnosticar los alcances de las TIC en la asistencia al público sobre los procedimientos legales en los Tribunales de Protección del Niño, niña y adolescente.

Establecer las TICs y su efectividad en el acceso a la información de los Tribunales de Protección del Niño, niña y adolescente.

Describir el uso de las TICs como innovación institucional de los Tribunales de Protección.

DESARROLLO

Las TIC en el ámbito Empresarial

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

El entorno empresarial es sometido a permanentes transformaciones debido a las exigencias económicas, sociales, políticas y culturales que se presentan a nivel mundial, ejemplo de ello es el espacio ganado por la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación, que han redimensionado las tareas y funciones de sus trabajadores en las organizaciones tanto privadas como públicas, donde se han minimizado muchos de los trámites que se ejecutaban a través de oficinas de atención, hoy se canalizan en la red por medio de portales.

Al respecto, Marques (2000) expone que la expansión de las TICs en todos los ámbitos y estratos de la sociedad, se ha producido a gran velocidad, además de ser un área que continuamente se van actualizando, por eso es necesario mantenerse al día con ellas. Todo lo anterior se debe a la importancia que ella reviste en el rápido acceso a la información, sumado a la simplificación de los procesos para el almacenamiento de información, de procesos y ejecución de tareas administrativas, de allí que se facilita la introducción de ellas en todas las actividades humanas y en todos los ámbitos socioeconómicos.

En otro orden de ideas, Castells (2008) indica que un atributo más de las TIC se fundamenta en las redes “on line”, donde se “convierten en formas de comunidades especializadas, o sea, formas de sociabilidad construidas en torno a intereses específicos. Ejemplo de lo planteado por el autor, lo reflejan hoy las llamadas redes sociales, que

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

representan espacios para interactuar y plantear los diferentes criterios con respecto a temáticas muy específicas.

En este sentido, es fundamental actualizar los servicios que prestan las organizaciones con respecto a la utilización de nuevas tecnologías, con el fin de potencializar los procedimientos de almacenamiento y obtención de la información con lo cual se ayuda a agilizar la atención al cliente, por ello se abordan su uso en el sector empresarial, por cuanto se ha vuelto una herramienta imprescindible en el mejoramiento constante del servicio, como también en la facilitación de los procedimientos de las consultas y tramitación de documentos, específicamente en el área legal.

Al respecto, se para frasea a Vincent y Vickery (2004) en su opinión sobre la utilización de las TIC, que se ha expandido en el sector empresarial, al abrir nuevas oportunidades en el mejoramiento de la atención a los usuarios y la facilitación de la comunicación entre las empresas, hasta el manejo más eficiente de los recursos de la misma. En otras palabras, el autor explica el surgimiento de una nueva sociedad que es la Era de la Información, donde se evidencian las transformaciones estructurales de las relaciones de producción, u de la prestación de servicio.

En concordancia Castells (2004) expresa que "Estas transformaciones conllevan una modificación igualmente sustancial de

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

las formas sociales de espacio y tiempo, y la aparición de una nueva cultura" (p. 410). Asimismo, sus alcances en el mejoramiento del servicio que se presta a la colectividad, minimizan el tiempo en que se desarrollan ciertos trámites mediante la programación de las actividades en los ordenadores, por cuanto, según el autor son: "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas".

El uso de la Nueva tecnología en la administración de Justicia

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, la revolución que ha supuesto la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación presenta una especial incidencia en la Administración Pública y, dentro de ella, en la administración de Justicia. Por su parte, Anarte (2007) plantea que es necesario el uso de la tecnología en el servicio de la Administración de Justicia, por cuanto las TICs han de aplicarse para mejorar los sistemas de información, para agilizar el trabajo, para facilitar la formación, la conservación y reproducción de los expedientes, mejorar la comunicación entre profesionales, las investigaciones judiciales o la práctica de la prueba.

En este mismo orden de ideas, Fernández del Torco (2003) expone que ahora es frecuente que se utilice terminología de "proceso electrónico judicial", encontrando "documentos digitalizados", que le dan acceso a expediente a través de la red, sumado a esto los testimoniales

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

se hacen en formato digital. Sin duda son nuevos instrumentos encaminados a la consecución de metas tales como una mayor accesibilidad y transparencia o un servicio de calidad y que, a la vez, sirven para promocionar la cultura de atención rápida y reportar más eficacia en la garantía de los derechos de los ciudadanos y, por tanto, más confianza en la administración pública.

Es evidente que las TICs en la administración de justicia se le provee de documentos digitales para la consulta de los expedientes que están siendo procesados, lo que amerita la potenciación de la capacidad mental humana y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar, además de exigir la continua actualización de los trabajadores, debido a las innovaciones y elementos nuevos que se le suman permanentemente. Ejemplo de ello es su utilización en la formación de los profesionales del área legal en el ámbito mundial.

Cabe agregar que la accesibilidad a la información de los procesos legales: Las TIC son empleadas en el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Esto ayuda sustancialmente los procedimientos legales, tanto a los profesionales del Derecho, como a los sujetos en estado de indefensión que ameritan el acceso al articulado de sus derechos.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

En este mismo orden de ideas, Londoño (2010) opina que en la actualidad Estados Unidos está a la vanguardia de los mecanismos de solución en línea de conflictos, seguido por Europa, sin embargo en Latinoamérica, salvo contadas y poco fructíferas excepciones, sigue estando de espaldas a un fenómeno que cada vez cobra más vigencia en el mundo, debido en buena parte a las incertidumbres jurídicas que rodea su utilización tales como: la inquietud que persiste acerca de las pruebas digitales, la identidad de las partes, el cumplimiento cabal del debido proceso, la garantía de neutralidad de los mediadores, árbitros o jueces y en general la validez jurídica de estos mecanismos.

Con base en lo anterior, Bencomo (2010) expone que aún cuando existe una fascinación en la utilización de la tecnología en el área legal ésta ha generado consecuencias negativas en la capacidad lesiva de la tecnología informática, que puesta al servicio del crimen, entrañaría un potencial agresivo notablemente mayor que el de formas delictivas previas y que crece; en tanto para su funcionamiento, cada vez más sectores sociales dependen de las tecnologías de la información y del conocimiento, y de las conexiones en red, por lo que se puede imaginar que cualquier bien jurídico puede verse afectado por esas vías. Inicialmente, la preocupación se centró en los peligros que el uso de los sistemas tecnológicos avanzados conllevaba para la intimidad.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

Por otra parte, el mismo autor expresa que hay un número considerable de la población venezolana que no asumen la cultura de la tecnología, rechazando de esta forma los servicios basados en las TIC, por considerarlo fuera del alcance de todos, que produce lo que algunos han denominado analfabetismo funcional, concepto que alude a la diferencia marcada entre aquellos con acceso a las tecnologías y aquellos que por sus condiciones sociales o culturales, no tienen acceso.

No obstante, Anarte (2007) indica que las tecnologías de la Sociedad de la Información proporcionan instrumentos de control especialmente incisivos, que acentúan esos efectos “colaterales” respecto de bienes jurídicos como la libertad o la intimidad, en la medida en que se acentúan y extienden los rasgos de estas formas de control que apuntan hacia un “totalitarismo virtual”: su carácter permanente, certero e invisible, que aunque se ponga el acento en su origen institucional público, debe referirse también a los que provienen de intervenciones de personas o entidades privadas.

La tecnología en el servicio de los Tribunales de Protección

Es importante asumir la necesidad de actualizar el servicio de los tribunales a la nueva realidad social, donde la tecnología ha ido abarcando grandes espacios, con el fin de aplicar sus premisas a una propuesta para crear un sistema de justicia electrónica, tratando de

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

identificar la forma como debería realizarse una implementación de este tipo de recurso y los principales problemas y retos a los cuales se enfrenta la interacción entre las TIC y los procedimientos judiciales.

Con referencia a lo anterior, Londoño (2010) explica que es necesario asumir la tecnología como herramienta de administración de todo el proceso judicial, sin importar que algunas actuaciones se realicen “fuera de línea”. Tomando en cuenta que representa un verdadero sistema de solución en atención al servicio al público sobre los procedimientos legales, que se canalizan en los Tribunales de Protección, alcanzando la meta final y más ambiciosa: la relación mas estrecha posible entre las TIC y la administración de justicia, una vez se han superado todos los desafíos que la tecnología le impone a la concepción tradicional del proceso, tales como la identificación plena de los sujetos procesales, el reconocimiento de los documentos electrónicos y la seguridad sobre las actuaciones procesales, entre otras.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación que se realizó estuvo apoyada en un estudio de campo, de tipo descriptiva. La primera es, en atención a lo expresado por Arias (2006):

Es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad (p.10).

En atención a lo antes descrito, la información o datos referidos se recabaron en los Tribunales de Protección del Niño, niña y adolescente, en la ciudad de Barquisimeto Estado Lara. Del mismo modo, es descriptiva en atención al concepto que de ellas proporcionan Hernández, Fernández y Baptista (2008) definiéndola como el diagnóstico de una situación inherente a la especialidad, como también a la descripción o evaluación, de los elementos que configuran el ámbito del problema” (p.14), siendo esta el análisis de las TICs como innovación en la institucionalización de los Tribunales de Protección del Niño, niña y adolescente, que sirvió para describir su alcance en la atención y servicio al público, así como el acceso de los profesionales del Derecho a la información de los procesos legales, enmarcando a los tribunales como organizaciones virtuales en la asistencia de la colectividad.

En cuanto a la población, se asumió el criterio de Ary, Jacobs y Razavieh (2004), “La población son todos los miembros de cualquier clase bien determinada de personas, eventos u objetos” (p.134); es decir es la totalidad de los sujetos expuestos al fenómeno a estudiar. Apoyado en este concepto los sujetos de investigación lo conformaron un número finito de los usuarios representados en cincuenta (50) que asisten a los Tribunales de Protección del Niño, niña y adolescente del Estado Lara. Para la aplicación del instrumento se tomó como muestra

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

el 10% de la totalidad de la población que asiste en el turno de la mañana a los Tribunales de Protección, por encontrarse representativa para la investigación.

Asimismo, la información a recolectar en el presente estudio se realizó a través de la técnica de encuesta, mediante un instrumento tipo cuestionario. El mismo está estructurado con ítems de tipo Likert con las alternativas de respuestas Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Raras Veces (RV) y Nunca(N). Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit: 188) definen al cuestionario “como un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se administra” y previamente a su aplicación se validó y determinó la confiabilidad al mencionado instrumento.

Con el objeto de obtener la validez del instrumento se aplicó el juicio de expertos, en el cual se procede a la revisión por parte de tres (3) especialistas en el área legal y Metodología, quienes efectuaron una revisión metodológica de todos los ítems, con la finalidad de corroborar la relación de los mismos con los objetivos propuestos, así como también se determinó la pertinencia del instrumento a aplicar con el objetivo de la investigación.

En otro orden de ideas, los especialistas verificaron la estructura en cuanto a la redacción de las preguntas, con el fin de presentar

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

ambigüedades a la hora de aplicarlas, el metodólogo se aseguró que estuviese estructurado a partir de la operacionalización de las variables y correspondieran a lo que se estaba investigando, igualmente se verificó que las preguntas abordaran el tema en forma adecuada.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 10 sujetos con características similares a los sujetos objetos de estudio, Hernández y otros (ob. cit.) señala que tomando en cuenta que el instrumento es basado en una escala tipo Likert, se recomienda obtener la confiabilidad a través de la fórmula estadística Alpha de Cronbach. Al ser aplicada la fórmula se obtuvo como resultado 0,93; determinándolo como altamente confiable.

Una vez obtenidos los datos del estudio, mediante la aplicación del instrumento, se clasificó, codificó y procesó en forma manual en una matriz de datos con columnas que señalan el número del ítem designado en el instrumento, las categorías correspondientes al estudio y sus respectivas frecuencias (fi) con su correspondiente valor porcentual (%) de cada uno de ellos, los cuales se presentan en cuadros y gráficos, para lograr una mayor comprensión al momento de analizar los datos.

De igual manera, los resultados se analizaron en atención a los resultados obtenidos (por frecuencias y los valores porcentuales) en el mismo orden en que aparecen los ítems en el instrumento diseñado y seguidamente se interpretaron con base en la fundamentación teórica y

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

los objetivos planteados en la investigación. Posteriormente se efectuó su análisis en función de los resultados obtenidos, por la agrupación de los valores relacionados con las dimensiones a fin de obtener una visión más ajustada de estos comportamientos.

RESULTADOS

Al analizar e interpretar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, se reflejaron los resultados en cuadros y gráficos donde se distribuyen las frecuencias y valores porcentuales, los que se presentan a continuación:

1.- Es accesible la asistencia al público por medio del uso de las TICs al consultar sobre los procedimientos legales en los Tribunales de Protección.

Cuadro 1: Respuesta de los Encuestados en Cuanto a la Dimensión: Alcances de las TICs en la administración de los Tribunales de Protección

Ítem	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Raras Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1							10	20	40	80

Fuente: Pérez Duran (2012) N: 50

GRÁFICO 1

Negotium

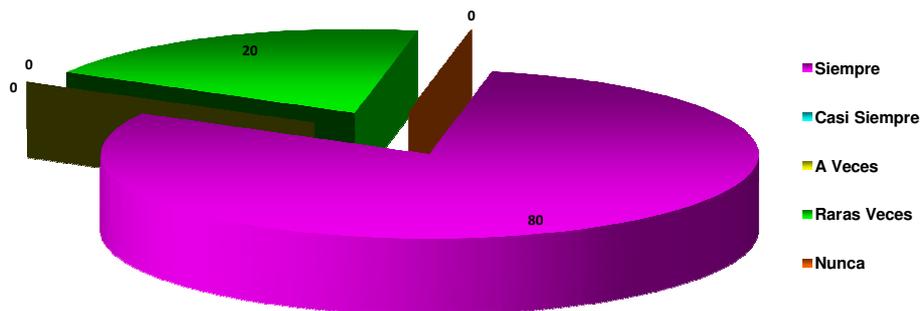
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106



En el ítem 1 al consultar a los encuestados el 80% de ellos confirmaron que “Siempre” tienen acceso a la asistencia al público por medio del uso de las TICS al consultar sobre los procedimientos legales en los tribunales de protección, en tanto un 20% expreso “Raras Veces”, lo que denota la efectividad que tiene el uso de las TICs en la información al público, sobre los procedimientos legales en los tribunales de protección, lo que refleja las potencialidades de este recurso en el mejoramiento de la calidad del servicio en los tribunales, así como también generando un modelo de organización virtual por medio de la red.

2. Es efectivo el uso de las TIC en la obtención de la información a través de la red sobre los Tribunales de Protección.

Cuadro 2: Respuesta de los Encuestados en Cuanto a la Dimensión: acceso a la información

Ítem	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Raras Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	45	90			5	10				

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

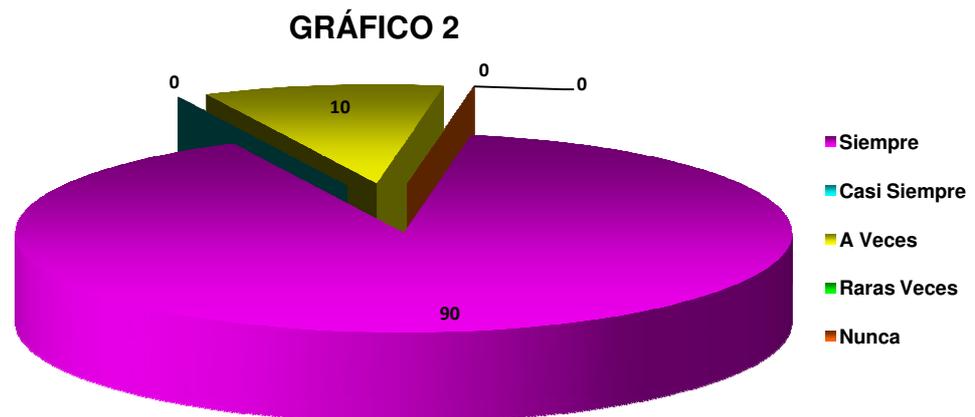
Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

Fuente: Pérez Duran (2012) N: 50



Con relación al enunciado del ítem 2, el 90% de los entrevistados opinaron que “Siempre” es efectivo el uso de las TICs en la obtención de la información a través de la red sobre los Tribunales de Protección y otro 10% de los profesionales que allí laboran manifestaron “Algunas Veces”, notándose una inclinación marcada de ellos hacia la utilización del recurso virtual. Todo lo anterior refuerza la necesidad de la tecnología en el mejoramiento continuo del servicio por medio de la red a los usuarios de los tribunales de protección al niño, niña y adolescente, con el fin de aprovechar sus capacidades, especialmente de la Internet, para el acceso de la población a un asistencia optima en la administración de los procesos judiciales.

3.- Ha sido eficiente el uso de las TICs como innovación en el mejoramiento institucional de los Tribunales de Protección del niño, niña y adolescente

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

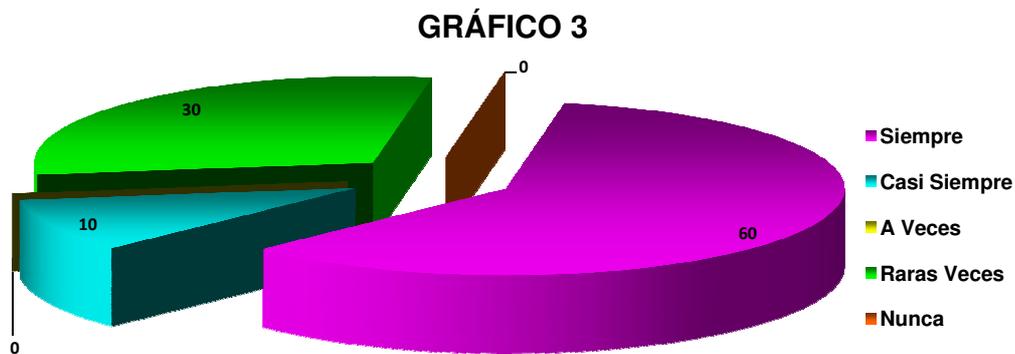
THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

Cuadro 3: Respuesta de los Encuestados en Cuanto a la Dimensión: Uso de las TIC como innovación

Ítem	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Raras Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17	30	60	5	10			15	30		

Fuente: Pérez Duran (2012) N: 50



En razón de las respuestas emitidas por los consultados, el 60% de éstos, señalaron que “siempre” es eficiente el uso de las TICs como innovación Tecnológica en los Tribunales de Protección del niño, niña y adolescente, mientras un 30% expreso “Raras Veces”, y otro 10% indico “Casi Siempre”. De lo antes expuesto, puede deducirse que al emplear las TIC como innovación, ha sido un acierto en la prestación del servicio a la colectividad, lo que conlleva a una mejor atención de los procesos y tiempos que se le asignan a cada caso y el acceso a la

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

información sobre el procedimiento y la redacción de los documentos legales, que se le facilita a los profesionales del derecho.

DISCUSIÓN

En función de los resultados se percibe una gran aceptación de los usuarios de los Tribunales de Protección, en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación como innovación especializada, en el mejoramiento institucional de los Tribunales de Protección del niño, niña y adolescente, reflejando mayor efectividad en el servicio de atención al público desde su implementación, siendo una novedad para los beneficiarios esta forma de administrar justicia en línea, a través la cual busca desarrollar un papel activo y de liderazgo en el desarrollo del futuro digital en las áreas de administración y justicia como organización virtual, generando en el público mayor confiabilidad, exactitud y ahorro de tiempo, además de la eficiencia y la accesibilidad global. Esto implica también que la infraestructura pública sea más fácilmente asequible, proporcionando a los profesionales del Derecho el acceso a los registros judiciales en formato digital.

Específicamente, en Venezuela la alternativa del uso de las TICs, van en aumento, tomando en cuenta que ha generado mucha receptividad su uso en el acceso a la información sobre los procesos legales, resultado de ello es la creación de los sistemas de gestión en

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

línea de los procedimientos judiciales y son muchísimas las instituciones del Estado, dedicadas a proveer servicios de solución alternativa de servicios en línea, que puede utilizarse de parámetro para la implementación de un servicio de justicia ordinaria en línea.

No obstante, es relevante destacar que por ser una innovación en el servicio de atención al público en los tribunales, éste no ha sido perfeccionado, por ende presenta fallas en su utilización. Por ello para alcanzar tal objetivo se propone una implementación paso a paso, modular, escalable pero de alcance general, que vaya poco a poco transformando la manera como se gestiona el proceso judicial, abandonando los viejos esquemas que se soportaban en el papel y el manejo de los expedientes por un manejo más eficiente sustentado en su mayor parte de forma electrónica.

Administrar e impartir justicia es un proceso de comunicación y como todo proceso de comunicación este es susceptible de administrarse y conducirse a través de un sistema teleinformática.

La investigación permitió establecer la importancia de este recurso en la implementación de nuevos sistemas de atención al público, que en un principio debe entenderse como un proceso progresivo y altamente efectivo, debido fundamentalmente a que se trata de un servicio sumamente complejo, de alta demanda de tráfico y acceso simultáneo, así que debe hacerse paso a paso, con el fin de poder

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

establecer un sistema de mejoramiento continuo que permita ir adicionando nuevos servicios y funcionalidades por medio de espacios virtuales en la red, enmarcándola en el modelo de organización virtual, por cuanto facilita la prestación del servicio de consulta sin importar las distancia, flexibilizando el trabajo del abogado, sobre el procedimiento que lleva el expediente.

REFERENCIA

1. Anarte E. (2007) **Incidencia de las nuevas Tecnologías en el Sistema penal. Aproximación al Derecho Penal en la Sociedad de la Información.** Facultad de Derecho. Universidad de Huelva.
2. Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación.** Caracas: Editorial Episteme.
3. Ary, L., Jacobs, Ch. y Razavieh, A. (2004). **Introducción a la Investigación Pedagógica.** México: McGraw Hill..
4. Bencomo T. (2010) **Tecnología Digital en la administración de Justicia laboral.** Revista N° 10 Enero-Junio 2010. Carabobo: Revista Latinoamericana de Derecho Social
5. Castells, M. (2002). **La Galaxia Internet.** Barcelona: Areté.
6. Castells, Manuel (2004). **La era de la Información.** Vol. 3 Fin de milenio. Alianza Editorial.
7. Castells, M. (2008). **La ciudad y las masas.** Madrid: Alianza Editorial.
8. Fernández del Torco, J. (2003). **La aplicación de las nuevas tecnologías al procedimiento penal.** Madrid: Colex.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

María Pérez Duran, (2012)

THE TIC AS INNOVATION TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT INSTITUTIONAL OF THE PROTECTION COURTS OF THE CHILD AND TEENAGER

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 85-106

9. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2008). **Metodología de la investigación**. México: McGraw Hill

10. Londoño, N. (2010). **El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea**. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, vol. 40, núm. 112, enero-junio. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana

11. Lorette, D. M. (1996). **La sociedad de la información: una mirada desde las necesidades de la periferia**. Lima:Contratexto.

12. Marques P. (2000). **Las TIC y sus aportaciones a la sociedad**. (Consultado el día 25/01/2013) <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>.

13. Vincent, S. y Vickery, G. (2004) **“OECD Information Technology Outlook E-business Developments”**. Organisation de Coopération et de Développement Economiques