



LOS AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJES Y LA FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO CON BAJO DESEMPEÑO EN LAS EMPRESAS INTELIGENTES DEL ÁMBITO ADUANERO, FISCAL Y TRIBUTARIO EN VENEZUELA.

Yajaira Pérez
yajairaperez@usb.ve

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Yajaira Pérez (2019): "Los ambientes virtuales de aprendizajes y la formación del talento humano con bajo desempeño en las empresas inteligentes del ámbito aduanero, fiscal y tributario en Venezuela", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/ambientes-virtuales-aprendizajes.html>

Resumen

El presente artículo tiene como propósito hacer una articulación entre las nuevas propuestas pedagógicas (Ambientes Virtuales de Aprendizajes y Aprendizaje en Red), para que los facilitadores de procesos de aprendizajes en el ámbito de la Educación en el Trabajo, puedan formar al Talento Humano que presenta, de acuerdo a las evaluaciones de desempeño, problemas con competencias generales y específicas para ejercer sus respectivos cargos; en el marco de esta investigación se hace referencia en específico a aquellas organizaciones que operan en el sector aduanero, fiscal y tributario en Venezuela; es así como se reconcilia el clima organizacional de la empresa con los estándares de desempeño de las organizaciones objeto de estudio. En este sentido, se analizaron las propuestas enmarcadas en la teoría de la conectividad y el nuevo constructo teórico del aprendizaje en red. Para realizar este análisis se usó el método de análisis de contenido, llegando a las siguientes conclusiones: Todo programa de formación de talento humano en las empresas del sector aduanero, fiscal y tributario en Venezuela, debe partir de un análisis de necesidades, concertando las necesidades de las personas con las necesidades organizacionales; y por último, que el formato de estructuración del programa debe seguir el Modelo GUZMAN, el cual garantiza la posibilidad de formación en red en los espacios laborales aduaneros, fiscal y tributarios.

Palabras Claves: Pedagogía- Ambientes Virtuales de Aprendizajes- Aprendizaje en Red- Aduanero- Fiscal y Tributario.

Abstract

The purpose of this article is to make an articulation between the new pedagogical proposals (Virtual Learning Environments and Online Learning), so that the facilitators of learning processes in the field of Education at Work, can train the Human Talent that presents , according to performance evaluations, problems with general and specific competences to

exercise their respective positions; within the framework of this research, specific reference is made to those organizations that operate in the customs, tax and tributary sectors in Venezuela; This is how the organizational climate of the company is reconciled with the performance standards of the organizations under study. In this sense, the proposals framed in the theory of connectivity and the new theoretical construct of networked learning were analyzed. To carry out this analysis, the content analysis method was used, reaching the following conclusions: Every human talent training program in companies in the customs, tax and tax sector in Venezuela should start with a needs analysis, agreeing on the needs of people with organizational needs; and finally, that the structuring format of the program must follow the GUZMAN Model, which guarantees the possibility of training in the customs, tax and tax work spaces.

Key Words: Pedagogy - Virtual Learning Environments - Network Learning - Customs - Tax and Tax.

En una primera instancia, se procedió a realizar una descripción detallada de la teoría conectivista en el ámbito educativo, de igual manera, se hizo una descripción del constructo del aprendizaje en red aplicados al talento humano con problemas de bajo desempeño en las empresas inteligentes, dicho esto se pasa a realizar una sucinta descripción de ambas referencias teóricas. Partiendo de la concepción académica de la necesidad de la adecuación de los contenidos programáticos de asignaturas pertenecientes a los pénsum de las carreras de las áreas aduaneras, fiscal y tributarias; tales planteamientos permiten una sincronización con la realidad jurídica, económica y política de Venezuela.

1. *Teoría de la Conectividad y el Aprendizaje Innovador.*

Aspectos como la globalización y el surgimiento de internet no se pueden desvincular del proceso educativo, y ello ha conllevado a que emerjan nuevas situaciones en el aprendizaje, ocasionando el surgimiento de problemas y dilemas a nivel de procesos y procedimientos pedagógicos asociados al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Lo anteriormente planteado, ha conllevado a los docentes a concebir estrategias didácticas que se derivan de constructos teóricos que son el resultado de las necesidades de preparación del talento humano, para afrontar las nuevas operaciones tecnológicas que sostienen los acontecimientos operativos de las empresas inteligentes; las cuales exigen la adquisición de nuevas competencias generales (solidarizarse, colaborar, condescendencia, apoyo mutuo, entre otras), y competencias específicas relacionadas con el uso de tecnologías de punta (dispositivos virtuales de ensamblaje, de simulación, y de planeación prospectiva).

Como resultante a lo anteriormente planteado, se puede inferir que el aprendizaje en el siglo XXI está basado en el que aprende, quien se ha convertido en el depositario de toda la atención didáctica generadas por los diversos procesos pedagógicos; estos asociados a los modelos de aprendizajes colaborativos y de resolución de problemas; tales circunstancias

obligan a los docentes a bajar de las tarimas para acompañar al que aprende a construir su propio saber y a la vez enriquecer su propio repertorio cognitivo.

Desde este punto de vista se evidencia, que las tecnologías están protagonizando desde la segunda mitad del siglo pasado una nueva manera de desarrollar la sociedad, adecuándose a la era virtual, para lo cual ha sido necesario una reorganización estructural y funcional de la comunicación, y además, de los sistemas de información que han provocado que los ciudadanos asuman el carácter de estudiantes permanentes.

De lo anteriormente expuesto, se deduce la aparición de cuerpos teóricos que facilitan el acomodo de este ciudadano a los llamados entornos virtuales de aprendizajes, caracterizados por ser cambiantes y de crecimiento continuo y eficaz; esta construcción teórica ha sido acogida como teoría de la conectividad.

Hoy en día la bibliografía generada en el campo de la investigación educativa, ha permitido la aparición de cuatro paradigmas que han cobrado relevancia en el quehacer de la docencia, estos son: el paradigma positivista, el paradigma interpretativo, el paradigma crítico reflexivo y el más reciente, el paradigma emergente. Guba, (1982); Howe, (1988); Reichardt y Cook, (1986).

Es conveniente indicar, que en la actualidad se requiere explicar el hecho educativo desde otras perspectivas, por ejemplo, desde la complementariedad de las diferentes modalidades de investigación; por supuesto, esto ha fomentado una aproximación entre los paradigmas y sus métodos.

De igual manera hay que precisar que la aparición de los sistemas de comunicación e información globalizados, gracias a las tecnologías que han innovado el campo de la telemática, han generado una recapitulación multimetodologica que ha incrementado los procesos que sirven de complemento para adquirir nuevos conocimientos; producto de las investigaciones que se han trazado desde una postura integralista, una intervención en la realidad, metodológicamente conciliada a manera de resolver problemáticas educativas de la sociedad virtual, la cual se caracteriza por ser disruptiva, compleja y desafiante, ante las perspectivas interminables del desarrollo científico y tecnológico.

Como resultado de todo lo planteado, las posibilidades que brindan las conjunciones de paradigmas y métodos en el trato de los problemas de la investigación educativa, cuando trata de intervenir para resolver problemáticas en la realidad circundante en su entorno social, surgen respuestas que son producto de la transectorialidad, interdisciplinaridad, transdisciplinaridad y multidisciplinaridad.

Por tal motivo, la conectividad generada como desarrollo lógico en la sociedad virtual producto de las TIC, han permitido que la ciencia intervenga desde plataformas metodológicas amplias y sin sesgos epistemológicos; lo cual ha generado una reducción entre las distancias geográficas, haciendo posible la interacción de científicos que se encuentran en diversas latitudes, además estimula el intercambio de visiones, intervenciones y prácticas investigativas que les son comunes, compartiendo así, la posibilidad de construir resultados globalizados.

Debido a esto los hallazgos encontrados desde esta óptica transdisciplinaria trascienden en sus efectos las locaciones, convirtiéndose en efectos planetarios.

Autores como Cook y Reichardt (1986, p.52), Montero (1990), Brophy y Good (1986), han hecho causa común al concebir tres modelos para acometer la nueva forma de producir conocimientos, mediante la mediación de paradigmas contrapuestos, desde el punto de vista epistemológico, pero que desde el punto de vista metodológico han encontrado puntos de encuentros que les facilitan la intervención consensuada en una realidad objeto de estudio. Por lo tanto, los modelos que han surgido de esta experiencia conjunta de estos métodos discrepantes, son los siguientes: Modelo presagio-producto, Modelo proceso-producto y Modelo mediacional.

Finalmente, esta investigación acoge los siguientes principios de la teoría de la conectividad, desde la visión de operar el hecho educativo dentro de un entorno virtual de aprendizaje:

- En relación con el aprendizaje los estudiantes funcionaran en diferentes áreas y posiblemente no exista una relación entre sí a lo largo de todo el trayecto de su vida.
- La valoración del aprendizaje informal; ya que resultan muy significativas las experiencias de aprendizaje. Los estudios han evidenciado que la educación formal no es la protagonista de la mayor parte del aprendizaje, igualmente se sabe que el aprendizaje hoy en día acontece en una variedad de formas, entre las cuales se pueden mencionar: comunidades de práctica, redes personales, y a través de la ejecución de quehaceres laborales.
- El aprendizaje es un proceso continuo y permanente que debe durar toda la vida, por consiguiente, el aprendizaje y el trabajo ya no están desvinculado, en mucho de los casos son sinónimos y sobre todo en la era virtual.
- Las nuevas tecnologías han alterado los procesos mentales. Sus herramientas han definido nuevas formas de modelar el pensamiento.
- Tanto las organizaciones como los individuos son organismos vivos que aprenden, por tal motivo, ha cobrado interés el estudio de la gestión del conocimiento convirtiéndose en una necesidad de las instituciones educativas; por lo tanto, se hace necesario una teoría que explique la vinculación entre el aprendizaje individual y organizacional.
- Los procesos que eran operados previamente por las teorías del aprendizaje (sobre todo aquellas que hacían énfasis en los procesos cognitivos de la información) pueden ser ahora abordadas con apoyo de las tecnologías.

Un aspecto crítico referido por (Siemens, 2004) citado por (óp. cito, 2008, p.7), es *<ante el saber cómo y saber qué>* existe un complemento según el mismo autor *<que es saber dónde>*, lo cual es la comprensión de donde localizar el conocimiento que está siendo requerido por los actores que intervienen en el hecho educativo.

En consecuencia de lo anterior, una primera aproximación de los aportes que se pueden obtener de los postulados de la teoría de la conectividad, es la virtualización de contenidos en los pánsum de estudios de carreras inscritas en las áreas aduaneras, fiscal y tributarias, definiendo como fuentes de información para tal efecto, las últimas versiones de los instrumentos jurídicos que están vigentes para normar el hecho aduanal, fiscal y tributario; de tal manera que el estudiante pueda encontrar en los recursos multimedia, bibliográficos y evaluativos que son incorporados a los ambientes virtuales de aprendizajes, la posibilidad de configurar competencias generales y específicas que le garanticen actuaciones exitosas en su mercado de trabajo; sin embargo, esto no estará completo sin la incorporación de uso de otras modalidades tecnológicas en materia de comunicación <teléfonos inteligentes, televisión y realidad virtual>, permitiendo interacciones que sustentan un proceso de aprendizaje colaborativo.

2. Teoría de la Conectividad: Redes, Mundos Pequeños y Vínculos Débiles.

Para entender la teoría de la conectividad a partir del marco conceptual constituido por el concepto de red, mundos pequeños y vínculos débiles, se comenzó por la conceptualización de los tres términos como vía de encontrar su vinculación en el contexto de la teoría de la conectividad; así pues, se entiende por red: las conexiones entre entidades y entes, es decir, que las transformaciones que ocurren dentro de la red tienen un efecto ondeante sobre todo el conjunto. Albert-László Barabási, mencionado por Siemens G., (2004) citado por (óp. cito 2008), afirma que: << los nodos siempre compiten por las conexiones, porque los enlaces representan la supervivencia de un mundo interconectado >> [p.106].

Asimismo, hay que poner toda la atención en aquellos nodos que han sido exitosos ya que ellos se empoderan de los mejores perfiles para tomar las adquisiciones que resultan adicionales del conocimiento en red; sin embargo, los nodos (pueden ser áreas, ideas o comunidades), la especialidad y la experticia son los factores críticos en la obtención del reconocimiento, influyendo ello en el grado de credibilidad que logran alcanzar consiguiendo al final del proceso un nivel de polinización cruzada en las comunidades de aprendizajes.

Por otra parte, se entenderá por Mundos Pequeños el conglomerado de talento humano cuyos elementos compartidos: son intereses y conocimientos similares; no obstante, esta teoría toma en cuenta la existencia de vínculos débiles los cuales constituyen enlaces o puentes sinérgicos, que permiten las fallas de las conexiones y de la información, obteniendo como resultados conocimientos distorsionados de la realidad.

A partir de todo lo anterior, se llega a la respuesta de la pregunta crucial de la teoría de la conectividad **¿Qué es conectivismo?**: << Se entiende como la integración de los principios explorados por las teorías del caos, de redes, complejidad y auto-organización >>.

Desde esta perspectiva, la teoría conectivista asume el aprendizaje como un modelo del aprender, cuyos procesos presentan entornos indefinidos, debido a cambios en sus elementos centrales, los cuales tienen un bajo nivel de control de la persona o de las personas.

En atención a la definición de aprendizaje asumida por la teoría del conectivismo, lo enmarca como un conocimiento susceptible de ser procesado lo que lo hace un residente externo a los entes anteriormente mencionados, sin que esto signifique que se encuentra fuera de la organización, independientemente a su tipología. Concebido de esta forma el conocimiento se encontrara centrado en un sistema de información cuyos niveles podrían ser bajos, medios y altamente especializados; por lo tanto, este conocimiento se encuentra enlazado a conectores que habilitan el aprender. El aprendizaje que se desprende del proceso anteriormente señalado, obteniendo una importancia relevante, pues este se da en forma habitual (aprendizaje obtenido desde el sistema educativo tradicional).

Es conveniente indicar que el conectivismo concebido como una teoría de aprendizaje alternativo a los modelos de aprendizajes conductistas, cognitivistas y constructivistas, resulta interesante como posición que busca explicar, los mecanismos de aprendizajes que adquiere el talento humano, conjuntamente con la operatividad de las tecnologías de la información y la comunicación, como herramientas válidas para apropiarse y difundir el conocimiento al cual tienen acceso de manera eficaz.

Lo que hace novedoso el planteamiento antes descrito, así como controversial, es que el enfoque conectivista de aprendizaje en red, es que acepta la presencia y los aportes de las teorías contemporáneas como la teoría de las redes, la teoría del caos y la teoría de la complejidad; las cuales sustentan la cantidad de cambios que se generan en el nivel de comprensión de la realidad, venidos de otras áreas del conocimiento (física cuántica, nanotecnología, neurociencia, por decir las más importantes); lo que hace que el conectivismo como teoría del aprendizaje se caracterice por no tener un carácter lineal ni determinista.

3. *La Empresa del Futuro: Una Organización Inteligente.*

Se asume que una empresa inteligente, es aquella que tiene un talento humano donde se desarrollan entornos de formación que los nutre en forma permanente y continua, convirtiendo el aprendizaje en el factor crítico de la producción. Es de esta forma que las organizaciones del siglo XXI, se convierten en ambientes virtuales de aprendizajes, ya que hacen un uso significativo de las tecnologías de la información y comunicación para mantenerse al día sobre los resultados que se están generando en la comunidad científica y en el mundo de la tecnología.

En consecuencia de lo anterior, lo más importante en este tipo de organización es el trabajo que desarrollan las personas y no sus puestos de trabajo, es decir, que cada talento es contratado por los resultados que evidencia en sus respectivos portafolios de desempeño experiencial; es decir, que las competencias son el elemento clave para poder desempeñarse en la organización empresarial del futuro.

Desde estas perspectivas las empresas inteligentes son concebidas como organizaciones que aprenden permanentemente, lo que permite mejorar las capacidades sin modificar las actitudes del talento humano.

Por tal razón, el planteamiento educativo con el uso de ambientes virtuales de aprendizajes en las organizaciones del área aduanera, fiscal y tributaria deben ser objeto de propiciar en el talento humano que labora en ellas la responsabilidad del desarrollo de su carrera profesional, por lo tanto, la empresa y los facilitadores de los procesos de aprendizajes se convierten en unos acompañantes permanentes del talento humano (universidades, agencias didácticas y unidades de capacitación y adiestramiento), teniendo como resultado el desarrollo intelectual, afectivo y comportamental de las personas; en síntesis, la formación de actitudes.

Por otro lado, cobra importancia la comparación del desarrollo evolutivo de la organización inteligente del siglo XXI, con la organización industrial del siglo XX. En ese sentido, se puede apreciar que el centro del proceso en la organización inteligente está en función de lograr más calidad y más productividad; en contraste con la organización industrial del siglo XX, que estaba centrada en más calidad y menos productividad.

Un segundo aspecto importante, es que la gerencia de las organizaciones inteligentes hace énfasis en la participación, mientras que en la organización industrial el énfasis está en la autoridad; en consecuencia, el énfasis en la formación del talento humano gerencial en las empresas inteligentes y sobre todo al tipo de empresa a la que hace referencia el presente artículo, está en la remoción de barreras que frenan la productividad y el logro de la calidad. Mientras el énfasis del talento humano gerencial en las organizaciones industriales, está en motivar a la gente para que pueda producir con mayor calidad que preocuparse por los procesos de productividad.

Por otro lado, un tercer aspecto interesante en la formación del talento humano a todos los niveles de la organización inteligente, es la formación de competencias para poder ubicar dónde se encuentra la falla, mientras que el énfasis en la organización industrial está en quién es el responsable de la falla.

El párrafo anterior hace una invitación a pensar en las reformas curriculares que deben estar de ahora en adelante, mediadas por el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las organizaciones de las áreas aduaneras, fiscal y tributarias que tengan como propuesta organizacional de futuro, cómo formar el talento humano a través de simuladores virtuales incluidos como recursos en los espacios virtuales de aprendizajes, para que de esta manera hagan uso adecuado y óptimo de las tecnologías que hoy en día son utilizadas en todas las aduanas (marítima, aérea, terrestre y ferroviaria), para realizar tareas como; reconocimientos, valoración, incautación, entre otros.

Seguidamente un cuarto aspecto en las organizaciones inteligentes, en el centro de un programa de formación del talento humano, es el desarrollo de competencias para promover el efectivo acercamiento al cliente, mientras en la empresa industrial el centro del programa de adiestramiento está ubicado en la operación de los procesos que conllevan a la producción de

bienes de consumos y de servicios, dejando a un lado los elementos que procuran un efectivo acercamiento a los clientes; cuestión que resulta paradójico en una organización, cuya preocupación es la calidad; ya que desde el punto de vista del modelo de la calidad total <<todos los empleados deberían estar orientados al cliente y a la calidad>> (Berry, 1996, pág. 9).

Desde esta perspectiva los ambientes virtuales de aprendizajes permiten la inclusión de recursos multimediales, bibliográficos, de debates <mediante el uso del chat>, igualmente, de trabajos en equipos que propicien estrategias de abordajes de los usuarios, de los servicios aduanales, fiscales y tributarios, teniendo como factor crítico la calidad de la prestación de esos servicios, de manera que, el usuario tenga una grata impresión de la organización.

Un quinto aspecto es el abordaje de los proveedores; en las organizaciones inteligentes los programas de formación del talento humano están vinculados directamente a desarrollar competencias para que su personal trabaje con los proveedores, con la misma intensidad y fuerza que se usa con los clientes, mientras que en la organización industrial nuevamente se produce un contrasentido, ya que, para el proveedor la organización es su cliente; sin embargo, en los programas de formación del talento humano el proveedor como tal, no es objeto de su acción, en resumen no es un ente a considerar.

En cuanto al aspecto número seis, el talento humano en las empresas inteligentes, son entrenados dentro de dos criterios fundamentales para la formación de competencias para el trabajo, la variación y la herramienta, es decir, que cada persona debe ser competente para atender procesos que se den en forma inesperada a lo previsto y que produzcan una variación importante en los resultados; de igual manera, deben ser competentes para atender la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas a las circunstancias laborales. Mientras que en la organización industrial el entrenamiento se centra en la formación de especialistas en estadísticas e ingeniería industrial.

Este aspecto tratado por el autor antes mencionado es de suma importancia en la formación de talento humano para las organizaciones de las áreas aduaneras, fiscales y tributarias, ya que los procesos de modernización de las mismas han hecho que las funciones y las tareas de los diferentes perfiles de cargos, adquieran una complejidad derivada de la aparición permanente de circunstancias que resultan novedosas he inesperadas, las cuales han obligado no solamente a variar de forma brusca a los instrumentos jurídicos, sino también, como consecuencia de estos cambios a las herramientas tecnológicas que los soportan. Por tal razón, los ambientes virtuales de aprendizajes como instrumentos de formación permanente para el trabajo son pertinentes, adecuados, coherentes, congruentes y consistentes para formar un talento humano que responde efectivamente a las variaciones inusitadas y a los cambios tecnológicos repentinos.

Por último la formación del talento humano se centra en el principio de trabajo más aprendizaje, a manera de garantizar un sistema de educación en el trabajo continuo y

permanente, mientras que en la organización industrial la formación se centra en el trabajo, por lo tanto, la educación para el trabajo es puntual, en otras palabras, se ubica en resolver problemas muy concretos y específicos.

Visto este contraste evolutivo de ambos modelos de organización, hay que dejar claro para efectos de este trabajo, que el cuerpo teórico a desarrollar como sustento de una propuesta de educación en el trabajo mediante el uso de ambientes virtuales de aprendizajes, para formar talento humano que han presentado problemas de desempeño en una organización inteligente de las áreas aduaneras, fiscales y tributarias, se ubicará en el desarrollo de competencias nuevas y en el fortalecimiento de aquellas competencias que presentan debilidades desde el punto de vista de ejecución de tecnologías de punta, tanto en las áreas de información y comunicación como en las áreas propias de los servicios aduaneros.

4. Discusión Teórica en la Concepción de Sistemas de Formación del Talento Humano con Problemas de Desempeño en Organizaciones Inteligentes, aplicables a organizaciones del sector Aduanero, Fiscal y Tributario en Venezuela.

Una discusión teórica para la concepción de un sistema de formación para el talento humano, tiene que tomar en cuenta el sustrato teórico que lo va a sustentar; en el caso de las organizaciones del sector aduanero, fiscal y tributario venezolano, la plataforma teórica está constituida por: los postulados de la teoría del Desarrollo Organizacional (DO) que desde el punto de vista conceptual, obliga a abocarse y centrar todos sus esfuerzos, acciones y recursos, en el ser humano como agente de cambios sustantivos en estas organizaciones.

Por tal motivo, hay que hacer referencia a la aparición formal en el mundo de las ciencias de la administración del DO, el cual ocurrió en 1995 con los trabajos de French en su obra Desarrollo Organizacional, cuando plantea un punto que se hizo crítico; la integración a partir de los procesos de interrelación del talento humano y el desarrollo de carrera del mismo.

Como resultado de las investigaciones antes mencionadas por el autor antes nombrado, emergen los postulados de la teoría del DO:

- Evolución organizacional o viceversa, lo que significa que toda organización como sistema vivo es susceptible de sufrir un proceso de transformación en el tiempo, que es motivado por los procesos de adaptación que ocurren en su entorno. Pero también puede ocurrir que, como sistema vivo tenga procesos de deterioro producto de estados de rescilencia frente a un entorno cambiante y dinámico.

En este sentido, las organizaciones aduaneras, fiscales y tributarias en Venezuela, son susceptibles de permanentes y continuos cambios, motivados a las adaptaciones de los diferentes tipos de transportes, tanto de personas como de mercancías; así como también, a los cambios del comercio internacional, haciendo que su talento humano deba estar en permanente contacto con los avances tecnológicos que median las situaciones antes mencionadas.

- La asimilación de transferencias tanto tecnológicas como organizacionales, lo que indica que toda organización está expuesta a las exigencias que generan las innovaciones tecnológicas y la aparición de las innovaciones administrativas y financieras en el mundo tanto económico, científico y tecnológico; en el caso venezolano esta transferencia tecnológica dentro de las organizaciones antes mencionadas se han convertido en un factor determinante en la formación del talento humano, debido a la necesidad de dar respuesta oportuna a los usuarios, facilitando el uso de los espacios virtuales institucionales para que el usuario resuelva situaciones de gestión de documentos, pago de tributos y solicitudes de servicios, entre otros; aparte del procesamiento rápido de las gestiones antes expuestas por parte de los diferentes funcionarios que desarrollan los sistemas y atienden estos procesos, evitando el congestionamiento de las sedes administrativas de las organizaciones objeto de estudio.
- La promoción y capacitación del talento humano como capital fundamental de toda la organización y sobre todo, de las organizaciones inteligentes en las áreas aduaneras, fiscales y tributarias, vale decir, que quizás es el postulado neurálgico de la teoría, pues está referido directamente al ser humano que como se dijo anteriormente, es la razón de ser del cuerpo teórico que ha desarrollado a través del tiempo el DO *<y para esta investigación es el centro de atención>*.
- El desarrollo profesional y la separación de las unidades administrativas de las unidades de producción o de servicios; se deja claro en esta formulación, que el desarrollo profesional debe implementarse en términos específicos, es decir, los profesionales de producción deben desarrollarse profesionalmente a manera de adquirir toda la experticia para garantizar altos niveles de producción o de servicios, mientras que los profesionales de las áreas de administración *<como es el caso de este estudio>* deben desarrollarse profesionalmente en función de estandarizar niveles óptimos de organización.

No obstante, hoy en día en la sociedad virtual, este postulado ha cambiado su postura, debido a que los estudios han encontrado que el desarrollo profesional tiene una relación muy alta y positiva con la integración de las unidades administrativas con las unidades de producción o de servicios; en el caso que compete esta integración se ha convertido en el centro de los procesos de reforma o de reestructuración de las organizaciones inteligentes del sector aduanero, fiscal y tributario, debido a que el usuario exige cada vez más la sintetización de normas y procedimientos, lo mismo que la normalización de su participación en el cumplimiento de sus obligaciones aduanales, fiscales y tributarias.

- La discrecionalidad en la toma de decisión garantiza la autogestión, estimulando la integración de planes operativos en planes estratégicos (Pérez, 2018, pág. 15). En este sentido se debe señalar, que este postulado en el caso venezolano y concretamente en este tipo de organizaciones (Aduaneras, Fiscales y Tributarias),

la discrecionalidad en la toma de decisiones se presenta como una debilidad la cual está impidiendo la posibilidad de que estas organizaciones públicas se conviertan en organizaciones inteligentes; ya que están consideradas por el sistema de políticas públicas en el ámbito económico que rige en el país, un sector estratégico y en consecuencia, la toma de decisiones está subordinada al ejecutivo nacional, donde las últimas experiencias han hecho ver que lo tecnológico está determinado a factores estrictamente políticos.

5. A Título de Conclusión

En referencia a la formación de talento humano con problemas de desempeño en las organizaciones inteligentes de las áreas aduaneras, fiscales y tributarias en Venezuela, es importante considerar como propuesta, los estudios de necesidades tal y como lo recomienda el DO, para que a partir de ello, se establezcan los sistemas de conectividad más adecuados para desarrollar un programa de formación de talento humano en el trabajo, donde las necesidades organizacionales en conjunción con las necesidades personales de los involucrados, sean los ejes fundamentales de los contenidos a desarrollar en la propuesta educativa, y además, sean los determinantes de los recursos tanto tecnológicos como pedagógicos a usarse en la experiencia educativa.

Otra consideración a tomar en cuenta en el ámbito de las conclusiones, es el modelo instruccional a acometer dentro del ambiente virtual de aprendizaje a utilizar dentro de las organizaciones inteligentes antes mencionadas, como es el Modelo de Formación GUZMAN (1998), (Ibidem, 2018, pág.15); el cual ha sido configurado tomando en cuenta los postulados del DO, además el mismo, ha sido utilizado exitosamente en experiencias de educación en el trabajo llevadas a cabo en ambientes virtuales de aprendizajes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (4ª ed.). (N. Editores, Ed.) México, Distrito Federal, México: Limusa.
- Aldana, M., Aragon, M., & Leal, D. (2003). METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE AMBIENTES VIRTUALES COMO SOPORTE PARA LA EDUCACIÓN PRESENCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. *Revista de Ingeniería*(18), 10-17. Recuperado el 5 de Abril de 2018
- Allen, M. (2006). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Banco Mercantil, S.A.C.A. (15 de Abril de 1992). Curso de Gestión de la Calidad Total para Gerentes. *Gestión de la Calidad Total para Empresas del Sector Financiero*. (D. d. Mercantil, Recopilador) Caracas, Distrito Federal, Venezuela: Departamento de Productividad.
- Cabero, J. (2016). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* (3), 1-10.
- Church, A. (1995). Comportamientos gerenciales y clima de grupos de trabajo como predictores de los resultados de los empleados. *Human Resource Development Quarterly*,6, 173-205. doi:doi: 10.1002.
- Hessen, J. (1965). *Teoría del conocimiento* (VII ed.). Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Losada, S.A.
- Keller, F. B. (1964). Um curso moderno de psicologia. *Ciência e cultura*,(16), 397 - 399.
- Kerlinger, F. y. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. (Cuarta ed.). (L. E. Magaña, Trad.) México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Koy FC, . (2017). *¿Quiénes somos? Dossier Publicitario*. Baruta-Las Mercedes, Distrito Metropolitano-Estado Miranda, Venezuela.
- MacShane, L. y. (2005). *LiDerazgo y Recursos Humanos: Análisis del Comportamiento Organizacional* (Vol. 8). (P. Navarro, Ed.) Barcelona, Cataluña, España: MacGraw Hill.
- Ministerio de Educación del Perú. (2017). *DOCENTES y sus APRENDIZAJES en la Modalidad Virtual* (1ª ed., Vol. 1er Volumen). Lima, Distrito Capital, Perú: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Recuperado el 07 de Junio de 2018.
- Owusu, A. a. (2015). *IDEAL(Impact of Distance Education on Adult Learning) project*. (U. I. Learning, Ed.) Hamburg, Germany: International Council for Open and Distance Education .

- Pérez, Y. (2018). *www.eumed.net*. Recuperado el 11 de Marzo de 2018, de <https://www.eumed.net/rev/oel/index.html>:
<http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/mejoramiento-desempeno-gerencial.html>
- Ramirez, S. (2005). Taller Corregido de Metodología. *Presentación*, 2ª, 105. La Guaira, Estado Vargas, Venezuela: UNEFA.
- Skinner, B. (1.975). *Registros Acumulativos*. (1° ed.). (R. Berdagué, Trad.) Barcelona, Cataluña, España: Fontanella S.A.
- Torres, j. (1991). *Lo ideológico y la Educación Superior en Venezuela*. La Guaira, Distrito fFederal, Municipio Vargas: Perfiles.
- Torres, J. (2016). La Empresa del Futuro. *La empresa del Futuro*. (J. Torres, Recopilador) Caracas, Vargas, Venezuela. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de jtortes@usb.ve
- Valecillo, C. (1996). *Desarrollo de organizaciones Inteligentes: Aprender a aprender en la Organización* (Vol. 2). Maracaibo, Zúlia, Venezuela: Universidad del Zúlia.
- Véliz, A. (2012). *El Investigador Exitoso. Competencias y Estrategias* (1ª ed.). Caracas, Distrito Metropolitano, Venezuela: MJ Editores.