

## Sinergia natural en la globalización: *Suite* ofimática y organizaciones flexibles e inteligentes

Aguirre Andrade, Alix \*  
Manasía Fernández, Nelly \*\*

### Resumen

Los servicios que presta la *suite* ofimática facilitan los procesos en las organizaciones, realizándolos en el espacio virtual, superando las limitaciones que impone la contextualización física. Las nuevas formas de emprender tareas utilizando componentes de la *suite* ofimática, incentivan la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos estratégicos en suministrar respuestas a las organizaciones, en sectores públicos y privados. El objetivo de este artículo es analizar la *suite* ofimática y su aporte en el desarrollo de las organizaciones y el crecimiento del talento humano apuntalando la interrelación de las personas en la sociedad de la información y comunicación. La investigación es descriptiva y se utiliza la técnica de la observación documental con revisión de textos impresos y electrónicos para el análisis de las argumentaciones expuestas. Los resultados permiten afirmar que actualmente, en época de globalización, las organizaciones requieren de la *suite* ofimática para su desarrollo y el crecimiento del talento humano. Se concluye que, debido a la utilización de los componentes de la *suite* ofimática, ésta ofrece una valiosa colaboración en la prestación de diferentes servicios, debido a que constituye una moderna y efectiva vía para el desarrollo de organizaciones flexibles e inteligentes.

**Palabras clave:** *Suite* ofimática, tecnologías de la información y comunicación, globalización, organizaciones flexibles e inteligentes.

\* Post Doctorado en Ciencias Gerenciales (UNEFA) Doctora en Derecho y Magíster Scientiarum en Educación, Mención Planificación Educativa (Universidad del Zulia). Profesora Titular e Investigadora de la Universidad del Zulia, en las cátedras de Derecho Internacional Privado y Ética del Abogado. Jefa de la Cátedra de Derecho Internacional Privado. Directora del Centro de Investigaciones de Derecho Privado (CIDEP) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Miembro del Programa de Promoción al Investigador (PPI) Nivel II, auspiciado por Fonacit del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Maracaibo, Venezuela. Teléfono 582617596607. E-mail: [aaguirre@luz.edu.ve](mailto:aaguirre@luz.edu.ve)

\*\* Post Doctorado en Ciencias Gerenciales (UNEFA) Doctora en Derecho y Magíster Scientiarum en Educación, Mención Planificación Educativa (Universidad del Zulia). Profesora Titular e Investigadora de la Universidad del Zulia, en las cátedras de Derecho Internacional Privado y Derecho Internacional Público. Jefa de la Cátedra de Derecho Internacional Público. Jefa de la Sección de Derecho Internacional Privado en el Centro de Investigaciones de Derecho Privado (CIDEP) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Miembro del Programa de Promoción al Investigador (PPI) Nivel II, auspiciado por Fonacit del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Directora de la Revista Lex Nova (arbitrada e indexada) del Colegio de Abogados del Estado Zulia. Delegada principal de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas ante la Comisión Humanística del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES) de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Teléfono 582617596607. E-mail: [nmanasia@luz.edu.ve](mailto:nmanasia@luz.edu.ve)

## *Natural Synergy in Globalization: the Offimatic Suite and Flexible and Intelligent Organizations*

Services provided by the offimatic suite are designed to facilitate processes in organizations carried out in virtual space, overcoming the barriers imposed by physical contact. New forms of undertaking tasks using the offimatic suite components encourage the application of information and communication technologies as strategic tools to provide answers for organizations in public and private sectors. The objective of this paper is to analyze the offimatic suite and its contribution to the development of organizations and the growth of human talent underpinning the interconnectedness of people in the information and communication society. The research is descriptive and used the documentary observation technique with a review of print and electronic texts for analyzing the arguments set forth. Results indicate that currently, at this time of globalization, organizations require the offimatic suite for its development and growth of human talent. Conclusions were that, due to utilization of its components, the offimatic suite offers valuable collaboration in providing different services, because it constitutes a modern and effective way to develop flexible and intelligent organizations.

**Key words:** Offimatic suite, information and communication technologies, globalization, flexible and intelligent organizations.

### **Introducción**

En la actualidad, tanto las personas físicas como las jurídicas, sean éstas corporaciones, organizaciones y entidades públicas o privadas, coexisten en la denominada sociedad de la información, en la cual el colectivo atiende a comportamientos tecnológicamente adoptados que tienden a ser universales mediante el proceso integrador que aportan las innovaciones tecnológicas. En tales contextos una serie de cambios ha ocurrido que se manifiesta por la adopción de modelos de relaciones de contrataciones y de servicios proporcionados por la innovadora *suite* ofimática o paquete de aplicaciones informáticas, comúnmente tipo software, utilizadas en las organizaciones inteligentes, como facilitación a las tareas de oficina y entorno profesional primordialmente con el uso de la red Internet. Por esto, se hace necesario examinar dentro de las innovaciones que día a día son implemen-

tadas, las directamente relacionadas con los recursos telemáticos en las organizaciones. En este sentido, resulta ineludible realizar el estudio de los nuevos tipos de contratación y de servicios que se han producido en la denominada sociedad de la información con la implementación de la *suite* ofimática. Esta denominación se corresponde con las palabras inglesas *offimatic suite*, atendiendo a la suma de recursos tecnológicos y programas informáticos para ser utilizados en el campo laboral produciendo beneficios ergonómicos. La justificación de este estudio en las organizaciones, reside en que éstas tienden a ejecutar sus actividades en el espacio virtual, nutriéndose de componentes telemáticos y, debido a esto incentivan el crecimiento del talento humano, por lo cual adquieren significativa importancia las tecnologías de la información y comunicación (TIC's).

En otro aspecto, la *suite* ofimática presenta distintas facetas en su presentación y di-

ferentes puntos de vista bajo los cuales puede ser abordada y analizada. Por lo cual, constituye un tema atractivo para todos aquellos que les inquiete las nuevas modalidades de relaciones informáticas y electrónicas que se puedan prestar mediante el uso de los recursos tecnológicos, por lo que presenta actualidad y contemporaneidad y por ende, merecedor de argumentaciones bajo la perspectiva de la aplicación de las innovaciones tecnológicas. Así mismo, la investigación permitirá acrecentar el foro internacional sobre las nuevas modalidades de aplicación de la *suite* ofimática y su incidencia en el desarrollo de organizaciones flexibles e inteligentes bajo el contexto de la sociedad de la información.

Por otra parte, el estudio de la *suite* ofimática tiene una significativa importancia en la praxis actual ya que, el quehacer humano contemporáneo emplea hoy día con mucha más frecuencia el formato electrónico. Esto, por cuanto las personas y, en general, los distintos sujetos pertenecientes a los sectores público y privado, no se limitan a efectuar sus actividades de forma tradicionalmente física sino que, por el contrario, utilizan el campo que ofrecen los avances tecnológicos y, con cada vez mayor frecuencia, recurren al mundo virtual.

### **1. El mundo actual ante la globalización**

Contemporáneamente es tratado con significativa relevancia, el proceso de globalización por el cual transita la sociedad mundial. Sin embargo, resulta de una simplificación extrema, el asociar este proceso única y exclusivamente con la actividad económica, ya que por el contrario, el mismo está presente y ejerce influencia en mayor o menor grado, en todas las actividades que desarrolla el colectivo social (Mesa, 2008), debido a que: La

globalización no es sólo un fenómeno y un complejo proceso económico sino que ella permea y afecta activamente numerosos niveles de la vida social, política, ecológica y cultural. De diversas maneras, a través de imperceptibles micro procesos, las formas y los contenidos de este nuevo fenómeno planetario que marca la contemporaneidad, tocan todo el tejido de lo socio-cultural que, desde niveles e instancias diferentes, se articula y rearticula sin cesar en la vida cotidiana (Finol, 2006: 455).

Se señala que la globalización es el proceso que de manera constante interviene en el desarrollo de las sociedades e incrementa las relaciones dialécticas entre sus individuos y organizaciones. Así también, la globalización evidencia el reconocimiento de una progresiva y mayor interdependencia entre los pueblos y ha estado en mayor o menor grado, presente en la historia de la colectividad influyendo en los diversos modos de vida. No obstante, actualmente la globalización se caracteriza por el desarrollo que ha ocurrido en los campos científico y técnico, siendo de trascendencia en sus efectos para las organizaciones.

Esto significa que, el acelerado impulso que tiene en la actualidad el proceso de globalización se ve reflejado en las comunicaciones y en éstas, destaca la revolución ocurrida en los recursos telemáticos.

El auge tecnológico que se ha venido produciendo en los últimos años, (principalmente los avances en el tratamiento de la información y los nuevos sistemas de comunicación, mediante la computadora), han propiciado lo que algunos autores denominan la nueva “revolución” social, con el desarrollo de “la sociedad de la información” (Salas et al., 2008).

En efecto, las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) han influenciado el crecimiento de las organizaciones, ya que los cambios observados en el campo de la informática han creado un contexto corporativo virtual, por el cual transitan actualmente gran mayoría de su talento humano.

Como afirma CINTERFOR (1):

Estamos inmersos es [en] el apogeo tecnológico con su difusión masiva de la informática, la telemática y los medios audiovisuales de comunicación que habilitan nuevos canales de comunicación (redes) e inmensas fuentes de información; potentes instrumentos para el procesamiento de la información; nuevos valores y pautas de comportamiento social; nuevos símbolos, estructuras narrativas y formas de organizar la información; dinero electrónico (CINTERFORD, 2008).

Y es que hoy día, una gran mayoría de personas físicas y jurídicas se organizan en el contexto de la sociedad globalizada, electrónicamente concertada y en ella, forman parte de una totalidad con características que tienden a representarse análogas, por lo cual atienden a comportamientos tecnológicamente adoptados.

De esta forma, el uso de los medios electrónicos implica un proceso de transformaciones que se manifiesta, entre otras cosas, por la adopción de modelos de relaciones proporcionados por la informática y la electrónica. Debido al uso variado de la red Internet y, particularmente de la *world wide web* (2), multiplicidad de personas se integran al mundo virtual para realizar transacciones de toda índole, haciendo de ello un hábito frecuente en la vida contemporánea. Y es que en la actualidad, ha ocurrido la denominada revolu-

ción multimedia, la cual destaca por la comunicación de personas ubicadas en distintos lugares, creándose realidades virtuales de espacio y tiempo.

Las TIC's ya no pueden ser pensadas como meras *mediaciones* (en el sentido atribuido a los medios de comunicación de masas). Las TIC's efectivamente *construyen y constituyen* nuevas formas, espacios y tiempos de relación social, nuevas formas institucionales, nuevas categorías de aprehensión de la experiencia personal y social, nuevas dimensiones de la cultura (Vizer, 2007).

Así, tiende a configurarse como nueva fórmula universal la digitalización de la vida, validando así lo afirmado por Vásquez (2002) “¡being digital!”. Bencomo (2008) comentando a Negroponte, señala al respecto: “... hoy asistimos a la “Revolución Digital”, que está cambiando todos los aspectos de nuestra forma de vida diaria. Los bits, “el ADN de la información” se están transformando en el elemento básico de la interacción humana”. Ante lo expuesto, se hace necesario examinar estas realidades virtuales y las novedosas soluciones que aportan al sector organizacional presente.

## **2. La suite ofimática en las organizaciones flexibles e inteligentes**

El mundo actual, aceleradamente cambiante debido al desarrollo tecnológico, exige de los recursos humanos el talento para generar, transmitir y renovar el conocimiento, con preservación de las competencias esenciales en el desempeño de las diferentes funciones, entre las cuales han de destacar tanto la capacidad para intervenir en diversas relaciones como la formación humanística y social para dar respuestas mancomunadas de solidaridad y cooperación, ya que ante la globalización las

actividades a realizar mediante el uso de los recursos tecnológicos en las organizaciones, han de estar consustanciadas con un profundo contenido de utilidad y servicio colectivo.

Es por esto que en el caso de la red, se afirma que Internet constituye el ícono de una nueva ciudadanía global, ya que crea para las personas vías de acceso a la información con inversiones mínimas que al mismo tiempo permiten alcances máximos, lo que trae nuevas oportunidades de participación del colectivo, “en pro de una mayor transparencia social” (Bustamante, 2007).

Por otra parte, el recurso humano requiere para su crecimiento como talento, el adaptarse al uso de las tecnologías de la información y comunicación, ya que el desarrollo y aplicación de los recursos telemáticos a los entornos organizacionales constituye la premisa que impera en el mundo laboral actual. Éstas, han entrado en los sitios de trabajo, sean entidades públicas o privadas y, aún más, en los hogares, por lo cual se admite que han traído beneficios para el desarrollo de la sociedad. Sin embargo, no resulta suficiente para el colectivo conocer que la tecnología se ha hecho imprescindible en el quehacer diario; por el contrario, se hace necesario conocer los recursos tecnológicos y saber utilizarlos con provecho, a objeto de no quedar al margen de la continua renovación que produce el conjunto de productos tecnológicos en el desarrollo de las organizaciones y en el crecimiento del talento humano.

De acuerdo con lo expuesto, se ha de aceptar el uso de las tecnologías y los beneficios que su manejo ofrecen, ya que el presente muestra un mundo en constante evolución, en el cual toca a los diferentes recursos humanos ser protagonistas e impulsores de las transformaciones tecnológicas en tanto resulten productivas para los entornos organizacionales.

Esto, por cuanto ante situaciones de complejidad presentes en los actuales comportamientos sociales, las empresas se encuentran en la necesidad de estar dotadas de flexibilidad e ingenio para generar y gestionar de manera productiva y efectiva el conocimiento, a los fines de lograr posicionamiento debido a desempeños competitivos, desarrollando la capacidad y habilidad creativa de su talento humano para provocar novedosas e innovadoras soluciones a contemporáneos problemas, asegurando así la sustentabilidad en tiempo y espacio.

En este sentido, las empresas se insertan en las herramientas de la actual *suite* ofimática que años atrás resultaban impensables, como son la utilización de un escritorio digital, con conexión a Internet, acceso a cuentas de correo electrónico, incorporación de teléfono, sea mediante ordenadores personales, de bolsillo, las portátiles o *laptops*, todo lo cual anticipa la capacidad de acción proactiva, facilitando el desarrollo del talento humano y transformando a las organizaciones en flexibles e inteligentes. “Hoy es normal que la inmensa mayoría de los ejecutivos y los directivos de empresas trabajen mediante ordenadores personales conectados a la red de recursos de la empresa, a través de Internet por el que se accede a la red corporativa...” (Gil et al., 2007).

Conforme a lo señalado, las autoras definen la *suite* ofimática como el conjunto de componentes tecnológicos que conforman principalmente el uso del computador u ordenador provisto de la red Internet proporcionada por una red de área local (LAN) (3) o red de área metropolitana (MAN) (4) y programas tanto de hardware como de software, que mediante su uso como escritorio digital, posibilitan a las personas de estar dotadas de una oficina inteligente con la finalidad de realizar tareas relacionadas a un entorno organizacional.

Lo anteriormente planteado indica que la informática y particularmente la red Internet han permeado las organizaciones ya que éstas han sabido aprovechar la evolución sistemática, tanto de la capacidad de almacenamiento como del elevado procesamiento de las computadoras, aunado a la reducción de costos de los servicios que brindan los recursos tecnológicos. En este sentido, el computador u ordenador constituye la principal herramienta que necesita el usuario para aprovechar las ventajas que ofrece la *suite* ofimática, pero destacan además, el poder contar con la red Internet, el correo electrónico, la consulta de hipertextos, la interlocución mediante la comunicación *on line* a través de los foros de discusión o *chats*, la utilidad de la teleconferencia, el uso de la multimedia, además de las herramientas que proporcionan los software Microsoft office, Open document, Zoho y multiplicidad de programas, en su gran mayoría gratuitos.

Los recursos que proporciona la *suite* ofimática son posibles de obtener a través de la Web, mediante la cual toda información disponible en la red se hace disponible desde distintos computadores. Sin embargo, el contar con la información pero introduciendo nuevos datos por el usuario que no permanece pasivo, constituye un aporte sustancial de la *suite* ofimática y esto es posible mediante la interacción que proporciona la Web 2.0.

De la Torre (2007) define a la Web 2.0 como: "...una forma de entender Internet que, con la ayuda de nuevas herramientas y tecnologías de corte informático, promueve que la organización y el flujo de información dependen del comportamiento de las personas que acceden a ella, permitiéndose a estas no sólo un acceso mucho más fácil y centralizado a los contenidos, sino su propia participación tanto en la clasificación de los mismos como en su

propia construcción, mediante herramientas cada vez más fáciles e intuitivas de usar" (De la Torre, 2007).

En tal sentido, la Web 2.0 constituye el espacio virtual donde intervienen los usuarios, que combina la lectura -uso primario de la Web- y la escritura, compartiendo contenidos y uso de herramientas tecnológicas, lo que constituye una infinita posibilidad de conectividad e interacción en las organizaciones. El sumar a la Web 2.0 como herramienta de la *suite* ofimática, la Web 3.0 en su aplicación como Web semántica, por la cual se crean programas contentivos de inteligencia artificial, hacen de la *suite* ofimática un potencial paquete de aplicaciones informáticas para los entornos organizativos.

Conforme a las aplicaciones que contiene la *suite* ofimática, se ha de considerar el quantum de los beneficios que produce para el crecimiento del talento humano. Las actividades básicas que pueden ser realizadas mediante un sistema ofimático comprenden el almacenamiento de datos, la transferencia electrónica de los mismos y la gestión de información electrónica relativa al negocio o tarea efectuada. Para todas estas acciones, la ofimática en la actualidad, tiene su soporte en las redes de área local o metropolitana, que permiten a las personas transmitir datos, contratar, opinar, enviar correos electrónicos, participar en foros de debate y discusión, conversar, realizar operaciones bancarias, administrativas, comerciales, así como registrarlas, bajo una comunicación rápida y segura, bien en el contexto intra-organización, bien fuera de ella, incluso en el ámbito internacional, produciendo atención personalizada al usuario.

No obstante, si bien afirman Silva y Espina (2006) que las organizaciones en la actualidad deben mantener los niveles de utilización tanto de los elementos del escritorio di-

gital como demás herramientas de comunicación, proponen como línea de acción a los fines de lograr un máximo rendimiento de las tecnologías informáticas, la sensibilización de su personal mediante foros, charlas, dinámicas de grupos, planificación de cursos y definición de políticas de información, comunicación y divulgación en el uso óptimo de estos recursos tecnológicos.

De esta forma, la utilización de las nuevas tecnologías concebidas como *suite* ofimática, ofrecen un valor añadido en las organizaciones ya que permiten la realización de múltiples actividades con independencia del campo laboral en el cual se participe con el ahorro de tiempo y espacio, aumentando la calidad en el servicio prestado y promocionando el crecimiento del talento humano. Tales actividades son el teletrabajo y la prestación de servicios en línea, destacándose en esta última la solución de conflictos en línea y el comercio electrónico.

### 3. El Teletrabajo

El teletrabajo constituye el paradigma de contar con una oficina inteligente fuera pero conectada con el entorno organizacional. Configura el denominado “trabajo a distancia”, realizado mediante la utilización de los recursos tecnológicos los cuales permiten que los resultados se evidencien en un lugar diferente del que se ocupa cuando la persona lo está realizando. En este sentido, la *suite* ofimática sirve de comunicación durante la realización de la actividad, para el envío de los insumos y reenvío de los resultados.

Gareca et al. (2008) expresan que si bien no existe consenso en la literatura para definir el teletrabajo, la doctrina coincide en que constituye una forma de organización, realización o modalidad de trabajo, en la cual

destacan tres características: una, que existe una relación laboral entre empleador y teletrabajador; dos, el trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central o primaria del empleador y, por último, las tecnologías de la información y comunicación son el recurso necesario para la ejecución de la labor. “El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC’s para el contacto entre el trabajador y la empresa. Pudiendo ser realizado por cualquier persona independientemente del género, edad y condición física” (Salazar, 2008).

Lo señalado por Salazar indica que el teletrabajo requiere independientemente del tipo de labor que se realice, del apoyo de las telecomunicaciones y de los recursos tecnológicos para su ejecución. En tal sentido, la *suite* ofimática hace posible el procesamiento y digitalización de los datos, el registro y la ulterior transferencia.

En otro aspecto, el teletrabajo ha sido adoptado a fin de promover la descentralización de las actividades, lo que permite la flexibilidad de las organizaciones. Así, se aprovecha el recurso humano en sitios distintos al laboral, se economizan costos e instrumentos de trabajo, se operacionaliza con eficiencia en el mercado, todo lo cual permite generar mayor productividad.

Diversas son las labores que pueden ejecutarse mediante el teletrabajo. Ejemplos prácticos y de gran demanda son las telesecretarías, en las cuales se incluye la captura de datos, la mensajería, el telearchivo. Así también, la teletraducción de textos es tarea necesaria que demandan empresas dedicadas a ofrecer

servicios en el ámbito internacional. Así, también se solicitan diseñadores, formadores de base de datos, programadores informáticos, entre otras actividades.

“El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación. Es interesante describir algunas de las ventajas fundamentales que tiene el teletrabajo entre ellas podríamos mencionar: el ahorro de tiempo y dinero en transportes y traslados, la mayor libertad de acción, flexibilidad horaria, disponibilidad de tiempo, y la posibilidad de combinar trabajo con otras actividades personales u otras ocupaciones, la posibilidad de inclusión respecto a personas con capacidades disminuidas, y a todos aquellos que por alguna razón no pueden estar fuera de sus hogares mucho tiempo...” (Díaz, 2008).

En el ámbito de los servicios es donde pueden encontrarse las mayores posibilidades para el teletrabajo:

- Especialistas o profesionales que por la cualificación de su trabajo, lo realicen gran parte del tiempo de forma independiente (consultores, escritores, traductores, programadores, analistas, diseñadores, creativos, publicitarios, investigadores...).
- Directivos y ejecutivos de empresa que necesiten concentrarse en la preparación de informes, análisis, revisiones de tareas, planificación de programas y acciones, y que podrían adoptar una fórmula de teletrabajo part-time.
- Trabajadores móviles, que desarrollan su trabajo en la calle, visitando clientes, proveedores, etc. De hecho, son la fuerza laboral más propicia como ya se ha comentado.

- Trabajadores administrativos, cuyas tareas sean susceptibles de hacerse a distancia, sin que se requiera su presencia física (televentas, introducción de datos...) (Iturbe, 2008).

#### **4. La prestación de servicios en línea**

Las distintas organizaciones públicas o privadas, disponen de gran cantidad de datos que pueden ser procesados por medio de los recursos tecnológicos, a fin de que éstos sean accesibles a su recurso humano e incluso puedan ser gestionados para el servicio público. Son los llamados servicios en línea que incluyen información de datos, consulta y asesoría de negocios y servicios, trámites y gestiones de actuaciones, resolución de conflictos, todas estas prestaciones requeridas tanto por las empresas como por la colectividad. De esta manera, las autoras definen la prestación de servicios en línea como la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación on uso sincrónico de la red Internet, para realizar actividades de diversa índole en los entornos organizacionales.

La prestación de servicios en línea incluye la información y uso de funciones ya existentes, la creación de nuevas aplicaciones mediante la incorporación de entidades públicas y privadas al mundo virtual, la suma de los recursos tecnológicos a la gestión interna como es el caso de intranet o conectividad interna y la creación de alianzas entre estructuras organizacionales, favoreciendo la externalización de las actividades. Tal prestación de servicios se favorece con el uso de la *suite* ofimática ya que su utilización para la prestación de servicios en línea flexibiliza el conjunto de operaciones que se pueden ofrecer favore-

ciendo además la comunicación lo que enriquece el capital humano. Y esto es, porque el uso de la *suite* ofimática genera potencialidades en la generación de los servicios en línea; por un lado, la incorporación de los recursos informáticos mejora la eficacia y la efectividad en la gestión de las organizaciones lo que permite crear un ambiente favorable para la creatividad e innovación y de otro lado, permite el desarrollo de nuevas formas de relaciones guiadas bajo el principio de transparencia en el flujo de información a menor tiempo y costo, entre los recursos humanos de la organización y público en general.

Estas formas de relaciones incluyen entre otras, el uso del correo electrónico para consultas, quejas, reclamos o simple información, así como los servicios profesionales y de gestión. De esta manera, para estas operaciones se requiere contar con la *suite* ofimática a fines de ofrecer tales servicios con tiempos de respuesta cada vez más rápidos y personalizados. Y es que, la aplicación de la *suite* ofimática constituye un ingrediente básico para el funcionamiento de las organizaciones, ya que introduce nuevas competencias orientadas al servicio en la labor de los recursos humanos. Esto se ha confirmado con la evolución de las organizaciones ya que la introducción de las tecnologías de la información y comunicación en las oficinas ha demostrado que éstas producen cambios importantes en el campo laboral, permitiendo a los trabajadores desempeñarse como recursos calificados, a su vez dotados de elevado grado de autonomía en su quehacer. Una de las formas del grado de autosuficiencia que han alcanzado los recursos humanos y de su crecimiento como talento humano lo constituye la posibilidad de ser interventores en mecanismos alternativos de solución de conflictos en línea mediante la utilización de la *suite* ofimática.

Las organizaciones que prestan en línea soluciones a los conflictos ofrecen tanto los procedimientos con los que se busca resolverlos como la asesoría para prevenir las controversias. Estos son los denominados mecanismos alternativos de solución de conflictos, que propician la asesoría en línea, la asistencia en la redacción de cláusulas de resolución de conflictos, la evaluación de problemas y la emisión de certificados de confianza. Entre las modalidades de mecanismos alternativos se encuentran la negociación automatizada o asistida, la mediación y el arbitraje. Actualmente estos servicios se prestan en el ciberespacio, generalmente por entidades protectoras gubernamentales e internacionales como la Cámara de Comercio Internacional (CCI) en las relaciones comerciales donde uno de los contratantes es el consumidor.

Esto, por cuanto la última década del siglo XX y el comienzo del nuevo milenio se han caracterizado por un notable desarrollo de los intercambios, mediante el uso de los recursos tecnológicos, denominado comercio electrónico y conocido así mismo como *e-commerce*, abreviatura de la expresión inglesa *electronic commerce*, ya que, debido al uso variado de la red Internet y, particularmente de la *world wide web*, multiplicidad de personas se integran al mundo del comercio virtual para realizar compras de consumo o transacciones mercantiles, haciendo de ello un hábito frecuente en la vida contemporánea.

El comercio electrónico es definido por Luz Clara (2001: 132) como "cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial, basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como Internet". A su vez, Martínez, citada por Rico (2003: 11) lo define como "...todo intercambio de datos, por medios electrónicos, esté relacionado o no con la actividad comercial en sentido estricto".

to”. Así mismo, García (2002: 81) lo conceptualiza como “... cualquier forma de transacción o de intercambio de información comercial basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como Internet,... compra de bienes, información o servicios,... uso de la red para aspectos de publicidad...”.

Las autoras por su parte, consideran que el comercio electrónico constituye cualquier operación que se desarrolle haciendo uso de la *suite* ofimática, en particular de la red Internet, por la cual ocurre una efectiva transacción o un simple intercambio de información comercial, efectuadas por personas de la más diversa índole, ajenas incluso al fin lucrativo propio del comercio.

Así, el empleo de la *suite* ofimática para comercio electrónicamente permite estimular la creatividad negociadora de las organizaciones ya que les proporciona entre varios beneficios, el ofrecer bienes y servicios en distintas latitudes del mundo en tiempo relativamente corto -algunos en tiempo real-, mediante la amplitud de la oferta con abaratamiento en los costos por cuanto se simplifican las cadenas de distribución en distintos sectores del área empresarial como son el educativo, cultural y de entretenimiento, el financiero y el propiamente comercial.

## **5. Conclusiones**

En la actualidad, las organizaciones cuentan con los beneficios que brinda la *suite* ofimática mediante la aplicación de los recursos tecnológicos y estos rendimientos se perciben en tanto se encuentren en conexión con la red Internet, ya que los computadores aislados, sin el auxilio de los provechos que produce la conectividad, no permiten la gestión y transmisión de la información.

La implementación de la *suite* ofimática en las organizaciones resulta determinante para la adopción de parámetros flexibles e inteligentes, características a ser aprovechadas por el talento humano. La práctica del teletrabajo y el desarrollo de la prestación de servicios en línea son factores que en la actualidad determinan la propagación de las actividades electrónicas, así como la movilidad de las personas en el espacio virtual.

Con el desarrollo de la *suite* ofimática, mundialmente se ha expandido la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación así como el desarrollo de la red Internet, lo que permite la prestación de servicios en línea de forma rápida y económica. Actualmente, mediante una *suite* ofimática compuesta por un computador con conectividad con la red Internet y con programas informáticos, las personas pueden realizar todo tipo de transacciones, haciendo que el comercio electrónico sea hoy en día un acontecimiento de escala global, ya que los límites geográficos tienden a minimizarse en el contexto virtual.

Así mismo, el exponencial desarrollo de la sociedad de la información refleja el grado de capacitación que han adquirido los recursos humanos en las organizaciones, traducándose en crecimiento del talento mediante el uso benéfico de la *suite* ofimática. En este sentido, el tejido empresarial ha visto y aplicado las ventajas de los recursos tecnológicos en conectividad para las labores habituales de oficina.

Por esto, el uso cotidiano de la *suite* ofimática imprime a las organizaciones de flexibilidad y dinamismo, aportando el valor añadido de haberse integrado como recurso tecnológico cotidiano adaptado a las nuevas competencias requeridas para el crecimiento del talento humano, ampliando las oportuni-

dades de movilidad laboral en los entornos organizacionales.

En la era de la globalización, a los fines de potenciar el talento humano a través del uso de la *suite* ofimática como recurso tecnológico en las organizaciones flexibles e inteligentes, de forma que se incrementen los niveles de productividad y se estimule el desarrollo económico, se hace necesario que los entornos organizacionales se sintonicen con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación presentes en la actualidad, incentivando de esta forma la autonomía y toma de decisiones de los trabajadores mediante el teletrabajo y la prestación de servicios en línea.

A su vez, a los fines de proporcionar ventajas competitivas a las organizaciones, se hace necesario que la *suite* ofimática esté sometida a una continua actualización. En este aspecto, el uso creativo de los recursos tecnológicos resulta decisivo para que la *suite* ofimática sea una herramienta eficaz para el desarrollo de las organizaciones en el ofrecimiento global de bienes y servicios y produzca el correlativo crecimiento del talento humano.

## Notas

1. CINTERFOR son las siglas del Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional. Constituye un centro de intercambio de experiencias, con base en la investigación, la documentación y la divulgación de las actividades de formación profesional y que actúe como núcleo de un sistema constituido por las instituciones y organismos de formación profesional de los Estados Miembros de la OIT en las Américas y España, adscrito a la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Véase la página electrónica de CINTERFOR, en <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/>
2. La *world wide web* es una forma de gran “telaraña mundial” para publicar y acceder a la información de los diferentes servicios ofrecidos por Internet. Utiliza tanto el Hipertext Markup Language (HTML), sistema por el cual se vinculan las páginas alojadas en Internet, como el protocolo Hipertext Transfer Protocol (HTTP) el cual facilita el alcance de las páginas por los distintos usuarios. Véase en “La Internet como telaraña: el World Wide Web” de Adell y otros. Página electrónica <http://www.uv.es/~biblios/mei3/Web022.html#Project>
3. Según Wikipedia, *LAN* es la abreviatura inglesa de *Local Area Network* (red de área local). Su aplicación más extendida es la interconexión de ordenadores personales y estaciones de trabajo en oficinas, fábricas, etc., para compartir recursos e intercambiar datos y aplicaciones. El término red local incluye tanto el hardware como el software necesario para la interconexión de los distintos dispositivos y el tratamiento de la información. En [http://es.wikipedia.org/wiki/Red\\_de\\_%C3%A1rea\\_local](http://es.wikipedia.org/wiki/Red_de_%C3%A1rea_local).
4. MAN alude a *Metropolitan Area Network*, representa una evolución de la red de área local ya que su ámbito es más amplio, cubriendo áreas mayores que en algunos casos no se limitan a un entorno ciudadano sino que pueden llegar a una cobertura regional e incluso nacional mediante la interconexión de diferentes redes. En <http://es.wikipedia.org/wiki/MAN>

## Bibliografía citada

- Bencomo, Tania (2008). Desarrollo de las TIC's y la formación profesional. **Visión Gerencial. Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE)**. Universidad de los Andes. En <http://saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/visiongerencial/ano6num2/articulo1.pdf> [Consulta: 17/09/2008]
- Bustamante, Javier (2007). "Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria". En: **Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento**. Año 4, número 2. En [dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2332538&orden=84953](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2332538&orden=84953) [Consulta: 15/05/2007]
- CINTERFOR (2008). Las tecnologías de la información y comunicación y la formación profesional. Reflexionando sobre aprendizajes y desafíos. En <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/rct/38rct/tic.pdf>. [Consulta: 12/09/2008]
- De la Torre, Aníbal (2007). Bitácora de Anibal de la Torre. En formato electrónico: [http://www.adelat.org/index.php?title=conceptos\\_clave\\_en\\_la\\_web\\_2\\_0\\_y\\_iii&more=1&c=1&tb=1&pb=1](http://www.adelat.org/index.php?title=conceptos_clave_en_la_web_2_0_y_iii&more=1&c=1&tb=1&pb=1) [Consulta: 29/12/2008].
- Díaz, Viviana (2008). El teletrabajo como fuente de pleno empleo. En **Revista de Derecho Informático. Editorial Alfa-Redi** Número 121 En [http://www.alfa-redi.com/apc-aa-alfaredi/img\\_upload/9507fc6773bf8321fcad954b7a344761/diaz\\_5.pdf](http://www.alfa-redi.com/apc-aa-alfaredi/img_upload/9507fc6773bf8321fcad954b7a344761/diaz_5.pdf) [Consulta: 12/09/2008]
- Finol, José Enrique (2006). Globalización y cultura: Estrategias simbólicas y vida cotidiana. En: **Revista de Ciencias Sociales (RCS)**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Volumen XII, Número 3. Maracaibo, Venezuela.
- García, Francisco (2002). **Comercio y Firma Electrónicos (Análisis jurídico de los servicios de la sociedad de la información)**. Editorial Lex Nova. Primera Edición. Valladolid, España. 580 pp.
- Gareca, Mariana; Verdugo, Rocío; Briones, José Luis y Vera Aldo (2008). Salud Ocupacional y Teletrabajo. En **Revista Ciencia y Trabajo. Fundación Científica y Tecnológica ACHS**. En <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina%2085.pdf> [Consulta: 11/09/2008].
- Gil, Ignacio; Conesa, Pilar; Cortés Carmina y Loras, Joaquín (2007). TIC y Redes Sociales una aplicación en el ámbito de la universidad y la empresa. En <http://revista-redes.rediris.es/webredes/vmesahispana/tic.pdf> [Consulta: 11/08/2007].
- Iturbe, Begoña (2008). El teletrabajo: un fenómeno económico y social. En [http://www.campusred.net/Telos/antiores/suplementos/supl\\_41/ponencias/ponencias\\_01.htm](http://www.campusred.net/Telos/antiores/suplementos/supl_41/ponencias/ponencias_01.htm) [Consulta: 17/09/2008].
- Luz Clara, Bibiana (2001). **Manual de Derecho Informático**. Editorial Jurídica Nova Tesis. Rosario, Santa Fe, Argentina. 160 pp.
- Mesa, Jesús (2008). Globalización: ¿un fenómeno actual? En <http://www.monografias.com/trabajos14/globalizacion/globalizacion.shtml> [Consulta: 17/09/2008].
- Rico, Mariliana (2003). **Comercio electrónico, Internet y Derecho**. Legis Editores, C.A. Primera edición. Caracas, Venezuela. 277 pp.
- Salas, Elena; López, Gregorio y Lara, Luis (2008). Impacto de las TIC, iniciativas y recursos tecnológicos venezolanos. En <http://capacidad.es/ciiee07/Venezuela.pdf>.
- Salazar, Cristian (2008). El Teletrabajo Como Aporte a la Inserción Laboral de Perso-

nas con Discapacidad en Chile: Una Gran Carretera Virtual por Recorrer. En **Revista Ciencia y Trabajo, de la Fundación Científica y Tecnológica ACHS**. En: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina%2089.pdf> [Consulta: 12/09/2008].

- Silva, Neif y Espina, Jane (2006). "Ética Informática en la Sociedad de la Información". En: **Revista Venezolana de Gerencia**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Año 11. Número 36. Maracaibo, Venezuela.
- Vásquez, Ramón (2002). "La contratación en Internet. Innovación tecnológica y contratación. La forma de los contratos. Contratación informática. Comercio electrónico". En: **La seguridad jurídica en las transacciones electrónicas**. Civitas Ediciones S.L. Primera edición. Madrid, España. 384 pp.
- Vizer, Eduardo (2007). "Etapas de la cultura tecnológica y creación de valor". En: **Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**. En [http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_208.pdf](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_208.pdf) [Consulta: 12/09/2008]