



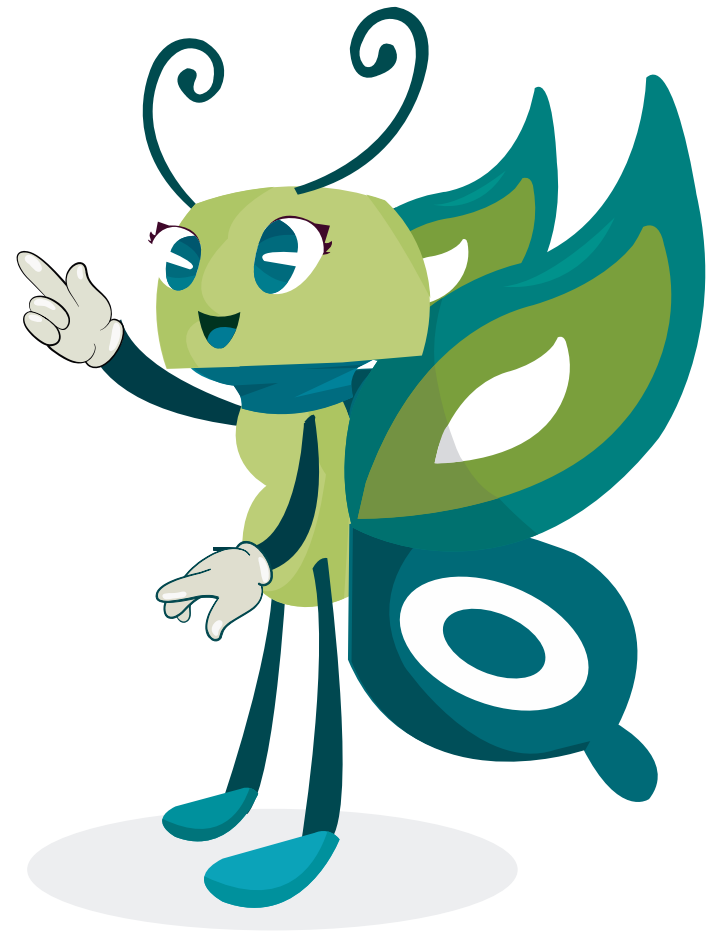
Curso Virtual

*Competencias para el Teletrabajo*  
**Asociadas al teletrabajo**

---

**Habilidades claves**  
para que el desarrollo  
*del Teletrabajo sea*

**un éxito.**



# Contenido

1. Introducción
2. Objetivos
3. La comunicación y el teletrabajo

¿Cuál es la importancia de la comunicación para el teletrabajo?

¿Por qué debo pensar el mensaje que quiero enviar en el teletrabajo?

¿Cuáles son los tipos de comunicación para el Teletrabajo?

- Comunicación unidireccional
- Comunicación bidireccional interactiva
- Comunicación interactiva con múltiples interlocutores
- Comunicación móvil

Comunicación efectiva en el teletrabajo

Características de la comunicación en el teletrabajo

Comunicación eficiente y asertiva en el teletrabajo

¿Cómo se puede desarrollar una comunicación eficiente y asertiva desde el teletrabajo?

¿Características de una comunicación asertiva mediada por las TIC?

Ejercicios

4. Bibliografía y webgrafía

3  
3  
4

14

# 01. Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) han ampliado el espectro del mundo laboral, pues permiten la posibilidad de teletrabajar y por lo tanto, una mayor interactividad de forma remota.

A partir de estas transformaciones tecnológicas, se ha dado lugar a diferentes formas de comunicación; por eso es necesario fortalecer las competencias comunicativas para facilitar el desarrollo de la gestión que realizan los teletrabajadores que integran equipos de trabajo.

En este curso encontrarás herramientas que te permitirán desarrollar o fortalecer tus competencias de comunicación.

# 02. Objetivos

Fortalecer las habilidades comunicativas en el teletrabajo a través del reconocimiento de sus características, tipologías y su utilización asertiva en contextos mediados por las TIC.



## La comunicación y el teletrabajo

Con el auge y difusión del teletrabajo se requiere no sólo de personas dotadas de conocimientos académicos en sus áreas específicas de desempeño laboral sino también apropiadas de habilidades comunicativas.

Estas competencias son las que permitirán que el teletrabajador pueda desempeñarse con solvencia en sus diferentes actividades laborales accediendo a ellas de una manera creativa y práctica a través de los medios de comunicación a su alcance.



### ¿Cuál es la importancia de la comunicación para el teletrabajo?

En el desarrollo de la comunicación para el teletrabajo, son de gran relevancia las interacciones de los seres humanos, su contacto con los otros, fomentando esa capacidad de comunicarse de forma oral y escrita. En el teletrabajo el lenguaje es fundamental pues permite construir desde el otro, herramientas comunicativas para interactuar. Allí adquiere un papel fundamental la construcción del mensaje que se va a enviar por medio de las TIC.

### ¿Por qué debo pensar el mensaje que quiero transmitir?

Las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) son ahora herramientas de innovación en el campo laboral y su objetivo principal es que, mediante ellas, se posibilite que las personas accedan a otras formas de comunicarse. Por eso, las acciones comunicacionales deben ser tenidas muy en cuenta en el teletrabajo. Es fundamental pensar muy bien la idea que se quiere transmitir a través del mensaje oral o escrito, de tal manera que sea entendido no sólo por quien lo emite, sino por el receptor para que logre comprender qué se escribió o se dijo y con qué fin.

## ¿Cuáles son los tipos de comunicación para el teletrabajo?:



### • Comunicación unidireccional:

En la cual solo interviene activamente el emisor; esta situación se vive en una conferencia o exposición, donde un emisor envía mensajes a uno o múltiples receptores sin esperar o permitir respuesta de su parte.

### • Comunicación bidireccional interactiva:

La interactividad hace referencia a la posibilidad de recibir retroalimentación inmediata ante un mensaje emitido por alguno de los interlocutores.

### • Comunicación interactiva con múltiples interlocutores:

En este modelo se alcanzan mayores niveles de interacción pues múltiples interlocutores pueden llegar a generar retroalimentación inmediata.

### • Comunicación móvil:

Por último, encontramos los modelos de comunicación móvil, donde uno o varios de los interlocutores están en movimiento.

En el teletrabajo se han expandido las formas de comunicarnos, el medio digital fusiona la oralidad y la escritura, posibilitando así signos visuales y auditivos, en esta modalidad el teletrabajador se convierte en emisor y receptor. De esta manera, el acto comunicativo se convierte en un espacio dinámico dotado de significación y desarrollando el feed-back o retroalimentación, que contribuye a la comunicación en el trabajo.

## Comunicación efectiva En el teletrabajo

Se refiere a la capacidad para transmitir y recibir mensajes en la modalidad del teletrabajo, teniendo en cuenta las características del interlocutor, del contexto y los objetivos de la interacción.

### Indicadores

- El lenguaje verbal y no verbal denotan respeto por el interlocutor.
- Los mensajes son claros y fácilmente descifrables. El interlocutor no tiene dificultad para entenderlos.
- Escucha activamente al interlocutor, identificando la consistencia del mensaje en su comunicación verbal y no verbal.
- Se ajusta el estilo de comunicación en función de la situación y de las características de los interlocutores.
- Tiene en cuenta los protocolos establecidos en la empresa para la comunicación interna (reuniones, presentación de informes, horarios, canales, etc.)
- Utiliza las herramientas lingüísticas y virtuales que hacen parte de las TIC.



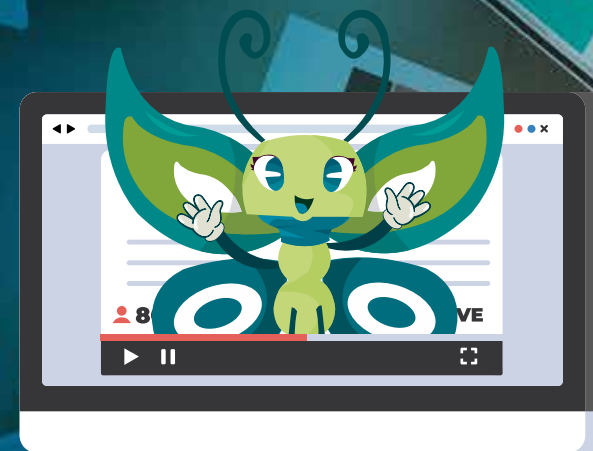
## ¿Por qué es necesaria la comunicación efectiva?

Procurar la efectividad en la comunicación garantiza que se cumpla el objetivo comunicativo sea este informar, ponerse de acuerdo, transmitir una idea, persuadir, vender, enseñar, comprometer, etc. Además, cualquiera que sea el contexto en el que se transmite la información o se propicie la interacción (Reuniones, clases, charlas, conferencias, etc.) ya sea de manera presencial o virtual, las ideas deben expresarse de manera efectiva. Por lo anterior es necesario fortalecer las competencias comunicativas.

La comunicación debe ser planificada y tener en cuenta su ámbito racional y emocional, que implican el lenguaje verbal y el no verbal. El primero hace referencia a lo que se expresa con las palabras orales o escritas (conversaciones, escritos, entrevistas, etc.) y la comunicación no verbal, se refiere al lenguaje corporal (gestos, miradas, posturas, tonos de voz, etc.)

En el teletrabajo la comunicación efectiva es fundamental, en razón a que así hay claridad al transmitir las ideas, plantear los objetivos y metas del grupo, la ruta y los recursos para conseguirlos de una forma que no de paso a confusiones, y consiguiendo que la productividad sea notoria.

Una buena comunicación evitará malos entendidos e interpretaciones incorrectas que pueden llevar a reprocesos y a resultados contrarios a los esperados.





## Existen varias condiciones para lograr comunicaciones efectivas

**En la comunicación escrita:** a través de documentos que plasmen claramente lo que se quiere expresar. Son coherentes, respetan las normas gramaticales y ortográficas. Son concisos y precisos. En la modalidad del teletrabajo esta comunicación esta caracterizada por los mensajes que se envían con el apoyo de las TIC: y se refieren a respuestas, informes, resultados, análisis, comunicados, cartas, artículos, etc.

**La comunicación oral:** se refiere al canal del habla y escucha. Requiere la atención del receptor (escucha activa) y la claridad del emisor. En el entorno virtual, la comunicación oral se da en las reuniones virtuales, conferencias, telellamadas, etc.

**La comunicación no verbal:** Está presente siempre y se evidencia en gestos, signos o indicios, lenguaje corporal, contacto visual y expresión facial. Es importante ser consciente de ella en cualquier espacio.



## Características de la comunicación en el teletrabajo

Para desarrollar una comunicación adecuada como teletrabajadores debemos apoyarnos en las siguientes características:

**Claridad:** los mensajes que se envíen por los diferentes medios virtuales deben ser claros, fácilmente decodificados e inequívocos.

**Precisión:** El mensaje debe ser preciso y completo.

**Objetividad:** la información transmitida por el emisor debe ser veraz, auténtica, lo más imparcial posible.

**Oportunidad:** el mensaje debe transmitirse en el momento preciso, es decir, aquel en el cual surte el efecto adecuado para el fin que se desea conseguir

**Interesante:** el mensaje debe ser atractivo para el receptor, consiguiendo de esta manera una mayor motivación e implicación del mismo.



**Un teletrabajador también debe contar con algunas condiciones, que faciliten la comunicación:**

**Flexibilidad:** Es una característica a través de la cual la persona demuestra sensibilidad a condiciones cambiantes y es capaz de adaptarse a situaciones inesperadas, inclusive dentro del ambiente de la modalidad del teletrabajo.

**Empatía:** En la modalidad del teletrabajo se pueden manifestar actitudes que permitan demostrar empatía en las relaciones que se establecen. Esto se logra demostrando atención, valoración y comprensión.

**Receptividad:** Es el talento para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes, respuestas. Es una condición interna, que permite estar dispuesto a recibir y comprender un mensaje.



## Comunicación eficiente y asertiva en el teletrabajo

### ¿Cómo puede desarrollarse una comunicación eficiente y asertiva desde el teletrabajo?

La comunicación asertiva en la dimensión del teletrabajo nos reta a interactuar con el otro a través de diferentes formas, verbales y no verbales (escritura, oralidad, comunicación no verbal), exigiendo competencias comunicativas que garanticen el objetivo de las interacciones comunicativas.

En la modalidad del teletrabajo implica que, además del manejo de la tecnología, la comunicación asertiva requiere que nos comuniquemos de forma clara, concisa, rápida, concreta y contundente con el interlocutor, de tal forma que el mensaje sea interpretado de la manera en que se quiere transmitir, es decir, con escaso o ningún tipo de distorsión.

Es importante tener presente que, en la modalidad del teletrabajo, la "comunicación debe ser integral, eficiente, inmediata y asertiva" y en cierta medida se adscribe al hecho de que el teletrabajador "vive en la red" como sitio de trabajo. Surge entonces el concepto de "comunicación en red" donde los interlocutores utilizan diferentes herramientas "mediatizadas" por las tecnologías de la información y la comunicación.



## Características de una comunicación asertiva mediada por las TIC

Algunas características de la comunicación asertiva son:

- Es cortés y amable.
- Conserva las normas gramaticales. Tiene un buen estilo.
- Respeta al otro, entendiendo que, aunque mediados por dispositivos tecnológicos, la relación se establece con un ser humano.
- En la elaboración de los contenidos se tiene en cuenta al receptor y los diferentes medios por los que interactúa.
- Procura una relación dimensional efectiva y asertiva, que supere la presencia física.
- La gestión de la información y la comunicación responde a políticas organizacionales que contribuyan a la buena prestación del servicio.





### Comunicación con grupos específicos

La gestión de la información y la comunicación debe responder a políticas organizacionales que contribuyan a la buena prestación del servicio y esto incluye tener en cuenta los diferentes grupos con los que se establece la comunicación, entre ellos, el jefe, los compañeros de trabajo y la familia.



### Comunicación con el jefe

- Días y horarios de teletrabajo.
- Qué actividades realizará en teletrabajo y cuáles cuando esté en la oficina.
- Cómo será su participación en reuniones; en qué momentos será de manera presencial y cuándo de forma virtual.
- Cómo manejarán el seguimiento de la ejecución de los productos entregables.
- Medios de comunicación y disponibilidad para cooperar en el logro de los objetivos.
- Cómo se manejarán los permisos, incapacidades, posibles accidentes laborales.



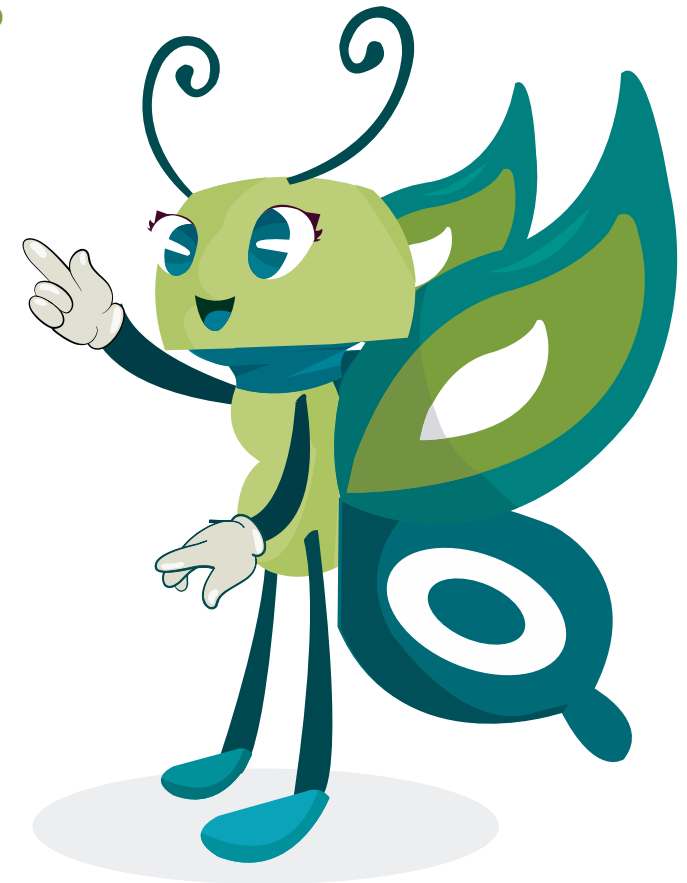
### Comunicación con compañeros de trabajo

- Comunicar los días de teletrabajo.
- Tareas que realizará en teletrabajo y cuáles cuando esté en la oficina.
- Medios de comunicación y disponibilidad para cooperar en el logro de los objetivos.



### Personas con las que convive

- Necesidad de silencio y concentración para teletrabajar a buen ritmo.
- Horarios de uso del puesto de trabajo.
- Privacidad y seguridad de los elementos de trabajo.
- Momentos para realizar actividades del hogar.



## Ejercicio

- ¿En qué piensas antes de transmitir un mensaje de forma verbal desde la modalidad del teletrabajo ?

- ¿Estás dispuesto, como teletrabajador, a hacer una autoevaluación de la forma como te comunicas en la modalidad del teletrabajo ?

- ¿Tienes en cuenta aspectos como la cortesía, el respeto por el otro, claridad, gesticulación para tener un manejo corporal adecuado? ¿Cuál de ellos debes fortalecer y en cuál tienes mejor desempeño? Explica por qué.



## 04. Bibliografía y webgrafía

- 01 Ignacio de la Cruz la Blanca, (2014)) Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Gobierno de España, Editorial Mentor
- 02 Carlos J Báez La comunicación Efectiva. (2000) Instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana.
- 03 Sonia González (2015) El ABC de la comunicación efectiva: Hablada, escrita y escuchada. Grupo Nelson, México.





Av. Esperanza # 62-49 Costado Esfera Pisos 6 y 7 Bogotá - Colombia  
En Bogotá: +57(1) 580 11 11 Línea Gratuita: 01 8000 915 317 - 01 8000 913606

[www.car.gov.co/](http://www.car.gov.co/)