



Cómo citar el artículo

Sánchez Ceballos, L.M. (2015). Competencias comunicativas en teletrabajo: cibercomunicación eficiente (Editorial). *Revista Reflexiones y saberes*, 3 (4) 1-3. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/726/1253>

Competencias comunicativas en teletrabajo: cibercomunicación eficiente

Communicational Competencies in Teleworking:
Efficient Cyber-communication

Lina María Sánchez Ceballos
Docente investigadora de la Fundación Universitaria Católica del Norte
Integrante de los grupos de investigación
Cibereducación- Comunicación Digital y Discurso Académico
Investigadora reconocida por Colciencias categoría Junior
Magíster en Lingüística
Imanchezc@ucn.edu.co

Resumen

Teletrabajo, un término tan nuevo como atractivo, donde a primera vista se infieren bondades en aspectos como el tiempo y el espacio, pero que, mucho más allá de eso, debe pensarse como una figura laboral de amplio espectro, donde las competencias comunicativas-actitudinales juegan un papel fundamental en el desempeño laboral y profesional. Por esto, es necesario mostrar que, más que una opción de trabajo es, por extensión, una gran oportunidad de aprendizaje.

Abstract

Teleworking, this is a term both new and attractive, and at first sight one could infer improvements in aspects such as time and space, but, beyond this, must be analyzed as a wide-spectrum work modality, where the attitudinal-communicational competencies have a major role in work-and-professional performance. For this reason, is necessary to show that, more than a mere work option teleworking is, by extension, a great opportunity for learning.

Pensar las competencias modernas laborales se constituye actualmente en una de las principales preocupaciones de universidades y centros de capacitación, e incluso de distintas empresas y personas al momento del enganche laboral y profesional de un estudiante. En términos de eficiencia laboral, ya no es suficiente —pero sí necesario— pensar en un egresado que domine núcleos básicos conceptuales de su área de formación; es imprescindible, y más aún en el mundo de la formación, interacción y transacción virtual, contar con personal integral, dinámico y con apertura comunicacional.

Justamente este enfoque profesional y de desempeño hace parte del bagaje que se espera en el campo del teletrabajo. Este concepto y modalidad de trabajo, surgido como una de las necesidades y posibilidades de la era digital, ha traído consigo unas demandas muy específicas en términos de desempeño laboral. La Ley 228 de 2008, artículo 2, nos brinda una definición concreta:

Teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Congreso de Colombia, 2008, p. 1).

Asimismo las distintas plataformas digitales brindan una amplia gama de espacios de formación, formal e informal, haciendo que el campo de desempeño se conforme de habilidades y competencias cada vez más diversas y documentadas. Tanto es así que el teletrabajo no puede pensarse como una acción para evitar desplazamientos; las competencias del teletrabajador —quien necesariamente tendrá un nivel de formación, en especial en relación con las TIC— requieren de una voluntad y creatividad tal que incluso actualmente no todo el que quiera puede ser un teletrabajador.

Diversidad de quejas e inconformidades han aparecido a la par con el mundo del teletrabajo; temas como inadecuadas competencias escriturales, poca presencia en conexión, falta de rigurosidad en ciertos aspectos y acumulación de tareas, principalmente, constituyen las angustias de algunos sectores de contratación, lo que muestra la

necesidad clara de un perfil muy específico del teletrabajador, quien además debe concebir este espacio no solo como una forma de “ahorro de tiempo y espacio”, sino como una oportunidad para conocer las nuevas y muy cambiantes dinámicas laborales y comunicacionales; el teletrabajador mismo debe considerar su campo laboral también como una plataforma infinita de aprendizajes y, en ese caso, el ahorro de ciertos tiempos se retribuye en experiencias de creación, comunicación y servicio que en otras instancias se harían más difíciles.

Por tanto, vale la pena recordar que el teletrabajador debe principalmente pensarse como un sujeto innovador, cuyas competencias deben evidenciarse en aspectos como:

- Disposición al cambio, al aprendizaje, flexibilidad ante la constante implementación de modificaciones en plataformas y programas.
- Actitud crítico-propositiva frente al abundante tránsito de información; con ello capacidad de elección acertada de información.
- Capacidad de redireccionamiento acertado, lo que se traduce en un positivo agotamiento de canales de información cuando el usuario o receptor lo requiera —es impensable disponer de un servicio de atención en línea con un solo canal—.
- Organización y claridad en los tiempos de interacción y trabajo.
- Escritura clara, eficiente, acorde con las necesidades de tiempo, espacio y naturaleza del destinatario.
- Disposición de cortesía y actitud de servicio, capacidad de respuesta eficiente en lo concerniente al campo de desempeño.

Quizá sean muchas más las competencias requeridas, pero como docente e investigadora en calidad de teletrabajadora, esta experiencia me ha brindado toda una posibilidad de tener aprendizajes que no terminan, y que se renuevan y amplían conforme pasa el tiempo; ese tiempo que en la sociedad de las nuevas tecnologías de la información es muy distinto al tiempo vital humano, pues cambia con gran celeridad, generando con ello nuevas opciones no solo de desempeño, sino también de inclusión para personas cuyas condiciones les dificultan ciertas interacciones con el espacio complejo de la ciudad. En ese sentido, cabe aclarar que hablar de teletrabajo no es pensar en confinamientos, es pensar en nuevas y diversas dinámicas de desempeño social y laboral, donde la empresa ya no solo es entendida como un espacio estático, y donde el trabajador no es solo un ente cumplidor de horarios, sino un agente activo de transacciones comunicativas que hace parte de la empresa, entendida como organización con grandes opciones de inclusión laboral.

Es así que las competencias comunicativas e incluso personales juegan un papel fundamental en el teletrabajo: no es solo hablar y leer con niveles de eficiencia, es tener un criterio de selección en la información, es mostrar actitudes de disposición, cambio y servicio y es, principalmente, entender esta opción laboral como una puerta a interminables aprendizajes.