



Cómo citar el artículo

Arredondo Rodríguez, D.M. & Granda García, A.M. (2015). Teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3 (4) 48-55. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258>

# El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral

Teleworking: Assertiveness as a Strategy of Communication in Work Field

Diana Marcela Arredondo Rodríguez  
Licenciada en Lengua Castellana.  
darredondo@ucn.edu.co

Adriana María Granda García  
Magíster en Educación y Licenciada en Matemática y física.  
amgrandag@ucn.edu.co

## Resumen

En este artículo se exploran algunas formas de interrelación humana y comunicacional que han surgido en el marco de lo que hoy conocemos como "teletrabajo", especialmente desde nuestro contexto local. El campo de interés se centró en las diversas expresiones que se suscitan al interior de las empresas u organizaciones que optan por esta modalidad de trabajo, estableciéndose relaciones dialógicas de lo que se espera sea una comunicación asertiva y pertinente. Con base en la reflexión y el análisis presentados, las autoras, apoyadas en un breve rastreo bibliográfico, intentan hacer un acercamiento a las diferentes denominaciones utilizadas para hablar de "comunicación", partiendo de distintas tipologías. Se concluye que el teletrabajo abre una nueva puerta ante las competencias comunicativas que se desarrollan o se deben desarrollar en este tipo de labor.

**Palabras clave:** Asertividad, Comunicación, Ética laboral, Teletrabajo.

## Abstract

This article presents some ways of human and communicative interrelation derived from the context of what currently is known as "teleworking", specially based on our local context. The field of interest is focused on the different expressions which appear in the companies or organizations that have chosen this work modality, where dialogue relationships are established of what is supposed to be an assertive and relevant communication. Based on the presented reflection and analysis, the writers, supported by a short bibliographic review, try to approach to the different names used to speak of "communication", according to different typologies. It is concluded that teleworking constitutes a new opportunity before communicative competencies that are developed or that must be developed in this work modality.

**Keywords:** Assertiveness, Communication, Work ethics, Teleworking.

## Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han ampliado el espectro del mundo laboral, a partir de las transformaciones que han dado lugar a nuevas formas de comunicación y han abierto las fronteras culturales. Esto ha permitido la progresiva sustitución de la presencialidad en las empresas u organizaciones y, por lo tanto, una mayor interactividad de los trabajadores desde puntos remotos diferentes al lugar físico en donde se encuentra la empresa. Así se ha dado la convergencia entre la tecnología y el mundo laboral. Este se ha visto abocado, en esta era, a establecer una dinámica propia en torno al servicio que presta, favoreciendo el nivel cualitativo de los recursos humanos disponibles para su óptimo uso en pro del conocimiento que se genera.

El teletrabajo se origina en el mundo de la globalización desde la década de los setenta y a partir de la crisis económica del petróleo por la cual pasaba Estados Unidos en ese momento. En vista de ello surgió la propuesta de que los trabajadores realizaran algunas labores desde sus casas. Esta nueva forma de mirar las relaciones laborales da origen a un lenguaje en torno a las competencias comunicativas, las cuales no pueden desconocer que la comunicación en una empresa u organización es el soporte de las actividades de la gestión. Desde esta premisa, este artículo presenta una articulación con los elementos propios del acto comunicativo, como son: emisor, mensaje, código, canal, receptor, retroalimentación y ruido.

## Acerquémonos al contexto

Con el auge de la Internet, en los años sesenta, se dio inicio a una revolución que marcaría la historia de la humanidad desde varias ópticas. Una de ellas fue la forma de entender el mundo laboral como un posibilitador de nuevas estrategias de relaciones comunicativas, así sucedió en la década de los setenta, cuando surge el teletrabajo y se convierte en un signo que altera la típica prestación del servicio, volviéndolo más flexible y acorde con las realidades sociales de la globalización, es decir, descentralizándolo de las empresas.

Hay varias definiciones de teletrabajo, como la que presenta el Ministerio de las TIC de Colombia:

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 (Ley 1221 del 2008, artículo 2).

Con esta definición, a la luz de la legislación colombiana, podemos decir que las relaciones personales juegan un papel de suma importancia, ya que la prestación del servicio se vuelve quizás más personal, por lo que la forma de comunicarnos está enmarcada en cierta normatividad que vas más allá de lo simplemente escrito u oral o lo simbólico.

## El acto de la comunicación

Una de las características más marcadas de los seres humanos es que continuamente están buscando la forma de expresarse y suelen hacerlo mediante la palabra oral y escrita. En ese orden de ideas, resulta importante no perder de vista que somos actores sociales, que tenemos unos modos particulares de relacionarnos, los cuales fundamentalmente se dan dentro de procesos de comunicación que articulan nuestra realidad inmediata y el mundo cultural. El lenguaje aquí es un elemento vital, como lo es también la comprensión para construir desde este otro tipo de herramientas comunicativas con el mundo en que se interactúa.

Los procesos comunicativos han permanecido vigentes en las interacciones de los seres humanos, en su contacto con los otros, con los objetos que tienen a su alrededor, en el contacto con diferentes contextos, con sus entornos respectivos, y es por esta razón que emplean estrategias comunicativas que trascienden los significados mismos desde el lenguaje impreso, desde el lenguaje visual, audiovisual, verbal y no verbal.

Sin duda alguna, en el siglo XXI, se apunta a la consolidación de sujetos competentes e integrales dotados no solo de conocimientos académicos, sino que además sean capaces de desempeñarse de manera eficaz y efectiva en la sociedad en la cual se desenvuelven y que, desde luego, también estén a la vanguardia en la actualidad del mundo y puedan acceder e interactuar de manera creativa y práctica con los medios de información.

Las acciones comunicacionales no son (o no deberían ser) mecánicas sino que, más bien, son acciones sociales, pues se trata igualmente de pensar que ese mensaje, sea oral o escrito, no solo quedará para quien lo emite, sino para otro, de manera que este logre comprender qué escribo o qué digo y cuál es la idea que deseo compartir.

El desarrollo tecnológico ha venido transformando muchas dimensiones de las sociedades. Ha suscitado en el hombre contemporáneo condiciones de competitividad en muchos de los espacios en los que actúa como ser social: en el trabajo, en los espacios de formación y en su entorno general. La comunicación, particularmente, representa un elemento clave en estos tiempos.

Las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) son ahora herramientas de innovación, incluso en el campo laboral. Fundamentalmente su objetivo es que, mediante ellas, se posibilite que los sujetos accedan a otras formas de aprendizaje y a nuevas formas de re-significar los contenidos y los mensajes a impartir.

Ahora bien, situándonos en el contexto laboral, particularizando en la modalidad de teletrabajo, al hablar de comunicación con el uso de las TIC, podemos referirnos a diferentes formas de interactuar, como se referencia en el *Libro Blanco. EL ABC del teletrabajo en Colombia* (2012, p. 86), el cual hace alusión a cuatro tipos de comunicación:

- 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.

La era de la globalización ha permitido una expansión en la forma de comunicarnos, como se enunció en apartado anterior, donde el sujeto se va adaptando a los cambios en la evolución del acto comunicativo. Por eso hoy en día juega un papel primordial el medio por el cual se realiza: ha emergido el medio digital que fusiona la oralidad y la escritura, posibilitando que los signos visuales y auditivos, se produzcan desde la inmediatez que ofrecen las TIC, de modo que el individuo se convierte en actor, es decir, en emisor y receptor.

Dicho en otras palabras, el acto comunicativo se ha convertido en un espacio dinámico de interacciones que ha superado la codificación y decodificación mecanicista y ha trascendido al acto, la significación y el significado, llevando a que el *feed-back*, retroalimentación o autorregulación, se expresen de forma directa. De esta manera adquiere

relevancia la “comunicación asertiva” que contribuye a la comunicación en el teletrabajo.

## Comunicación y comunicación asertiva

En medio de otras tantas definiciones sobre el término *comunicación* podemos retomar la siguiente: “La comunicación se define generalmente como la transmisión de mensajes (o secuencias de señales compartidas, estructuradas de acuerdo con las reglas de un código común) desde el emisor al receptor” (Gómez, 1998, p.25). Es entonces desde esta premisa —vale señalar siguiendo a Gómez (1998) — que el concepto de “señal” adquiere relevancia en la comunicación.

Las señales, pues, constituyen el único puente material que une a los dos polos del acto comunicativo —al emisor y al receptor— y sólo mediante ellas nos apercebimos de que alguien trata de comunicarnos un pensamiento (en cuyo lugar se han emitido las señales) (p.26).

Por lo que la comunicación se expresa desde las señales que se transmiten de emisor a receptor, como puente. Gómez (1998) nos dice al respecto:

Dicho puente, el lazo material que une a los dos actores de la comunicación, está constituido, efectivamente, por las señales; pero no porque el emisor las produzca y el receptor las perciba, sino porque ambos las perciben a través de un órgano sensorial. El receptor las percibe, y a partir de la percepción decodifica el mensaje; el emisor las percibe también, y a partir de su percepción autorregula el mensaje (p.27).

Es entonces como esta “señal” desde la comunicación, en la perspectiva del teletrabajo y en la que las TIC actúan como mediadoras de estos procesos, se suscribe en lo que hoy denominamos “comunicación asertiva”. Pero, ¿cómo definir esa comunicación asertiva mediada por las TIC?

La comunicación asertiva posibilita 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.

La comunicación asertiva en la dimensión del teletrabajo invita a que, justamente desde allí, se interactúe con el otro a través de diferentes formas, dando lugar a que se pongan en funcionamiento no solo las competencias comunicativas verbales y no verbales, las escritas, la oral y la paralingüística, entre otras.

Las competencias comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través del desarrollo de estas habilidades, nos volvemos competentes comunicativamente. A medida que adquirimos herramien-

tas y experiencia, para el respectivo despliegue de nuestras competencias comunicativas, el ejercicio auténtico de la producción discursiva y la interacción comunicativa, se dará de manera clara, oportuna y precisa, entre las sociedades que favorezcan su desarrollo (Colombia Aprende, 2012).

Ahora bien, las competencias comunicativas contribuyen a tener claro el horizonte en relación con qué tipo de encuentro dialógico se va a llevar a cabo, qué propósitos y resultados se esperan. Desde esta óptica, la comunicación en el teletrabajo abre una reflexión que está latente en el diario vivir en este tipo de entornos laborales y se presenta mediante esta pregunta: ¿cómo ser asertivos, en un espacio en donde no se puede ejercer un control de la comunicación directamente con el empleado que labora desde diferentes lugares y condiciones?

## La comunicación y el teletrabajo

Partiendo del hecho de que para el teletrabajo se precisa de ciertas habilidades en la comunicación, se podría afirmar que en esta vía se actúa de modo bidireccional: “lo que se quiere transmitir y lo que efectivamente se puede entender de aquello que se desea transmitir” (Ketter, 2010, s.p.).

Así, el teletrabajo debe permitir dar una mirada a la forma como se comunica la organización tanto al interior como hacia fuera de ella, por lo que las empresas bien pueden asumir o adoptar políticas que lleven a nuevas formas de encuentro entre sus empleados desde el entorno, como una estructura en red.

Del párrafo anterior surge, entonces, la idea de que la estructura de la comunicación en red requiere de ciertos aspectos para su viabilidad, ellos son:

- Debe superar los procesos de gestión como artificios de la comunicación, yendo más allá del texto escrito, oral y simbólico.
- Ser flexibles y abiertos desde la concepción de lo omnidireccional, en el desarrollo de la comunicación, por lo que los recursos utilizados deben de permitir el flujo activo de los mensajes a transmitir, es entonces como la comunicación debe superar el hecho de la simple conectividad.
- Asegurar la confiabilidad y la veracidad de los datos emitidos, superando el flujo de comunicación desde la “red *peer-to-peer* (red entre pares o iguales)”, de tal forma que se dimensionen los alcances de una comunicación más asertiva, la cual se direcciona de forma horizontal, vertical y transversal.

Estos aspectos llevan a pensar en cómo el teletrabajo reconoce en la comunicación el factor esencial para el éxito de la organización. No importa el lugar físico donde desarrolla las actividades el trabajador, sino la forma que este tiene para comunicarse.

La deslocalización de los empleados debe llevar a la eficiencia del servicio desde la calidad del mismo y desde la perspectiva de una

centralización lógica organizacional, donde se establezca una cultura corporativa de comunicación asertiva.

Y entonces, ¿cómo se puede plantear una comunicación eficiente y asertiva desde el concepto de teletrabajo? La respuesta a este interrogante podría establecerse a partir de los siguientes criterios:

- Romper los paradigmas en torno a los canales de comunicación, desde las representaciones tradicionales de escribir, hablar y gesticular. Por lo que las habilidades comunicacionales deben apuntar a la cortesía y a una buena gramática lingüística.
- La no presencialidad implica que el respeto al otro y al contexto de ese otro sean constantes. Es preciso que la netiqueta se emplee en estos lugares no físicos que, aunque mediados por dispositivos tecnológicos, indiscutiblemente están bordeados por seres humanos.
- La escritura online debe superar el texto desde la prosa y revertirse en una escritura que conoce a su receptor y va generando protocolos propios y organizacionales, a partir de una cultura empresarial.
- La oralidad se debe articular incluso con lo gesticular, de tal forma que se establezca una relación dimensional efectiva y asertiva, que supere la presencia física.
- La gestión de la información y la comunicación debe responder a políticas organizacionales que contribuyan a la buena prestación del servicio.

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 y se convierten en actores directos de las organizaciones.

## Conclusión

Las organizaciones que asumen el reto del teletrabajo, como alternativa para las empresas, deben asumir también el reto de una comunicación asertiva desde los ambientes virtuales donde este se desarrolla, por lo que las políticas de comunicación dentro de ellas deben generar estrategias dinámicas de interacción mediadas por las tecnologías de la informática y la comunicación.

## Referencias

Colombia, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Ministerio del Trabajo (2012). *El Libro Blanco. EL ABC del teletrabajo en Colombia*.

Colombia, Ministerio TIC (2008). Ley 1221 DE 2008, la cual establece normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones.



Gómez Fernández, D. (1998). Acto de comunicación, señal y figura. España. *Revista de Filología y su Didáctica*. Recuperado de [http://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce11/cauce\\_11\\_003.pdf](http://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce11/cauce_11_003.pdf)

Colombia Aprende (2012). La red del conocimiento. Recuperado de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/competencias/1746/w3-article-243909.html>

Ketter, G. (2010). Competencias comunicativas en la empresa actual. Recuperado de <http://coyunturaeconomica.com/desarrollo-profesional/competencias-comunicativas>