



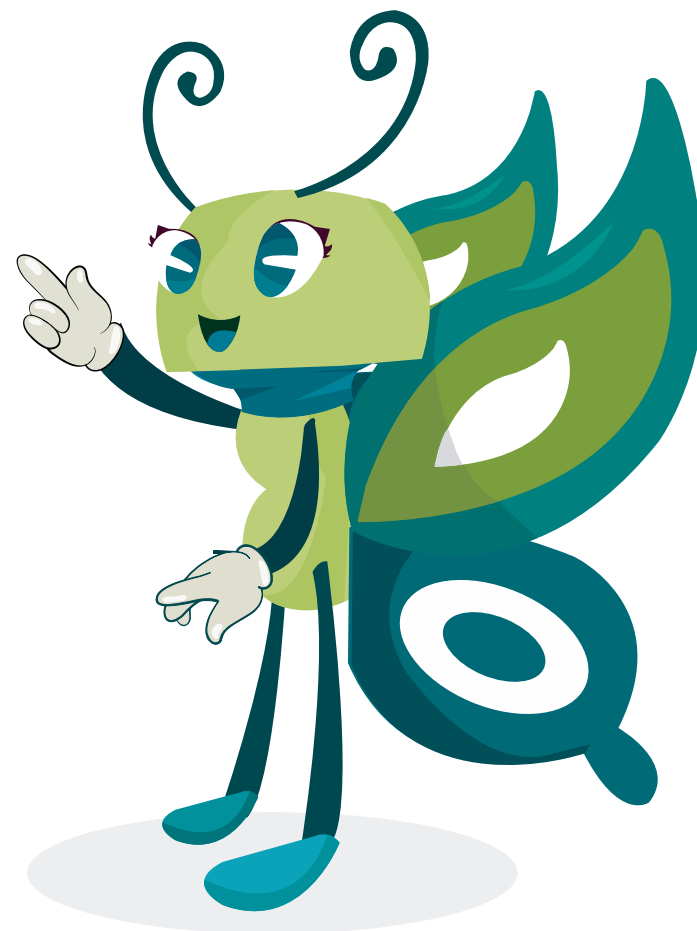
Curso Virtual

*Competencias y teletrabajo*

**Competencias para el teletrabajo**

---

**Habilidades claves**  
para que el desarrollo  
***del Teletrabajo sea***  
**un éxito.**



# Contenido

1. Introducción general
2. Objetivos
3. Contenidos

- Definición de competencias
- Características de una persona competente
- Competencias para el teletrabajo
- Tipos de competencias
- Competencias para teletrabajar en la Car
- ¿Cómo se fortalecen las competencias?
- Ejercicio para identificar competencias

4. Bibliografía

3  
3  
4

16

# 01. Introducción General

Quienes se desempeñan como teletrabajadores deben tener ciertas aptitudes o competencias que les permitan desarrollar sus labores con eficiencia, en un contexto que exige autogestión y autoregulación ya que tiene poca supervisión directa y constante.

Desarrollar competencias para el teletrabajo permitirá una relación equilibrada entre el conocimiento y la experiencia con la que cuenta el teletrabajador y la forma en la que obtiene resultados concretos a través de la autogestión, la comunicación con su equipo de trabajo y el efectivo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC.

Además de las competencias comportamentales que idealmente debe tener todo servidor público tales como liderazgo, responsabilidad, iniciativa, creatividad, gestión de emociones, los teletrabajadores deben desarrollar la capacidad de conciliar su tiempo laboral con el familiar, pues generalmente el teletrabajo lo desarrollan en sus hogares, que se ha convertido en el nuevo espacio de trabajo para miles de personas.



## 02. Objetivos

- Identificar la importancia de las competencias comportamentales para el teletrabajo.
- Reconocer la relación de las competencias con el logro de las actividades laborales y los compromisos institucionales, bajo la modalidad de teletrabajo.



A woman with dark hair tied back, wearing a red button-down shirt and red circular earrings, is smiling and looking down at a document she is holding. She is standing at a white desk in a modern office. On the desk, there is a computer monitor, a keyboard, a mouse, a small potted plant, and a container with pens. A white desk lamp is positioned to her left. The background shows office shelves and a glass partition with some papers pinned to it. The overall lighting is soft and professional.

### 03. Contenidos

En esta unidad encontrarás los siguientes temas:

- Definición de competencias
- Características de una persona competente
- Competencias para el teletrabajo
- Tipos de competencias
- Competencias para teletrabajar en la CAR
- Cómo se fortalecen las competencias

## Definición de competencias

Las competencias son los conocimientos, habilidades y motivaciones que ponemos al servicio de una tarea o la resolución de un problema, para alcanzar un resultado.

Según el decreto 815 de 2018 (Art 2.2.4.2) las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Las competencias son el conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades, valores, aptitudes, actitudes y motivaciones que tenemos y que usamos en diferentes contextos, para ejecutar una tarea o resolver un problema, alcanzando un resultado, con un alto nivel de excelencia.

Las competencias conjugan el saber, con el saber hacer, el saber estar y el querer hacer, en un contexto determinado, para generar un resultado.

## Actividad 1

En una libreta de apuntes elabora una lista en la que identifiques al menos tres habilidades y tres conocimientos que son necesarios para desempeñar tu trabajo.

### Características de una **Persona competente**

Una persona competente es aquella que tiene las habilidades, motivaciones y conocimientos adecuados para desempeñar una función. Tiene la capacidad para identificar situaciones problemáticas, aprender y utilizar sus habilidades, conocimientos y motivaciones para actuar y resolver estos problemas y conseguir los resultados perseguidos con un alto estándar de desempeño.

Poseen un conjunto de aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades y destrezas que les permiten desarrollar acciones, con un alto nivel de excelencia.

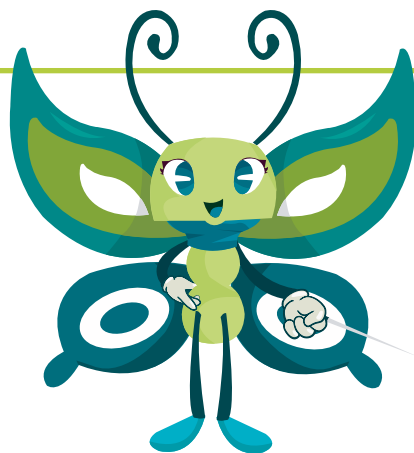
Una persona competente es quien sabe cómo se hace algo, le gusta hacerlo y lo hace bien hecho de acuerdo con su sistema de valores y principios éticos, que lo impulsan a trabajar como se espera de alguien íntegro, que propende por su bienestar y el beneficio de la empresa que lo ha contratado y le retribuye con un salario. En contraprestación se ofrecen los servicios a una comunidad que necesita recibir óptimos resultados en las diferentes ofertas que hace la CAR para la población beneficiaria de sus servicios.





Algunas características para destacar son:

1. **Motivos:** Las cosas que mueven a una persona a ejecutar la acción. Las motivaciones hacen o dirigen la conducta de la persona hacia ciertas acciones u objetivos diferentes del resto de gentes.
2. **Auto concepto:** Son los valores y actitudes que una persona tiene sobre sí mismo. Es decirse a uno mismo «yo puedo, soy capaz»
3. **Conocimiento:** Es la información que una persona posee para ejecutar una competencia. Esta es información en forma de datos o hechos que residen en nuestra mente, también se refiere a los procesos de «saber qué» y «saber cómo».
4. **Habilidades:** La destreza para ejecutar tareas físicas o mentales.



Características que llevan a un éxito a más largo plazo.

Figura No 1. Modelo Iceberg de Competencias

Modelo Iceberg Spencer y Spencer (1993), tomado de Alles (2006).





## Competencias para el teletrabajo

Las entidades públicas buscan colaboradores competentes que demuestren, además de conocimientos, destrezas técnicas y amplia formación o experiencia, cualidades personales y sociales que proporcionen valor añadido al trabajo que realizan. Aplicados al ámbito laboral, los valores, gestión emocional, hábitos, habilidades sociales o personales están íntimamente relacionados con resultados y altos logros.

Estos son atributos que permiten liderar, comunicar, trabajar en equipo, resolver problemas, asumir responsabilidades, gestionar el estrés, resolver conflictos, adaptarse a nuevas situaciones, etc.

Incorporar las competencias en el teletrabajo sirve para impulsar el fortalecimiento de la comunicación entre los equipos, el desarrollo de las habilidades interpersonales y mejorar las relaciones colaborativas con el objetivo final de lograr mayor productividad y un crecimiento sostenido.

Cada una de las personas que teletrabaja, debe tener unas competencias mínimas que le permitan adaptarse y alcanzar los objetivos propuestos, como se muestra en la siguiente figura:



Figura No2. Competencias y teletrabajo

## Tipos de competencias

Las competencias son el conjunto integrado de habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para desempeñar un empleo específico o desarrollar determinadas actividades profesionales. Para el ejercicio eficaz del teletrabajo, se ponen en juego dos tipos de competencias: las técnicas o funcionales y las transversales o comunes, veamos:

**Competencias técnicas o funcionales:** son aquellas que nos permiten obtener resultados y resolver problemas técnicos. Tienen un fuerte componente de conocimiento y de destreza técnicos.

Según el Decreto 815 de 2018, estas competencias precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquel, conforme con los siguientes parámetros:

- Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones.
- Los conocimientos básicos que correspondan a cada criterio de desempeño de un empleo.
- Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia.
- Las evidencias requeridas que demuestren las competencias laborales de los empleados.



**Competencias transversales o comunes:** son complementarias a las anteriores y pueden estar presentes en mayor o menor grado en todo tipo de profesiones y ocupaciones. Están muy relacionadas con el modo en que nos gestionamos a nosotros mismos y el modo que nos relacionamos con los demás. Y al igual que las competencias técnicas, están causalmente relacionadas con los resultados que obtenemos en el trabajo, aunque giran más en torno a aspectos más motivacionales, de habilidades sociales, de autogestión personal.

Según el Decreto 815 de 2108 las competencias comportamentales se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Responsabilidad por personal a cargo.
- Habilidades y aptitudes laborales.
- Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.
- Iniciativa de innovación en la gestión.
- Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.

## Actividad 2

De acuerdo con la clasificación de competencias, relaciona en tu libreta de apuntes al menos dos competencias técnicas y dos transversales que tienes y que aplicas en tu trabajo. Adicionalmente identifica tres competencias comportamentales que consideres importante para desempeñar cualquier tipo de trabajo.

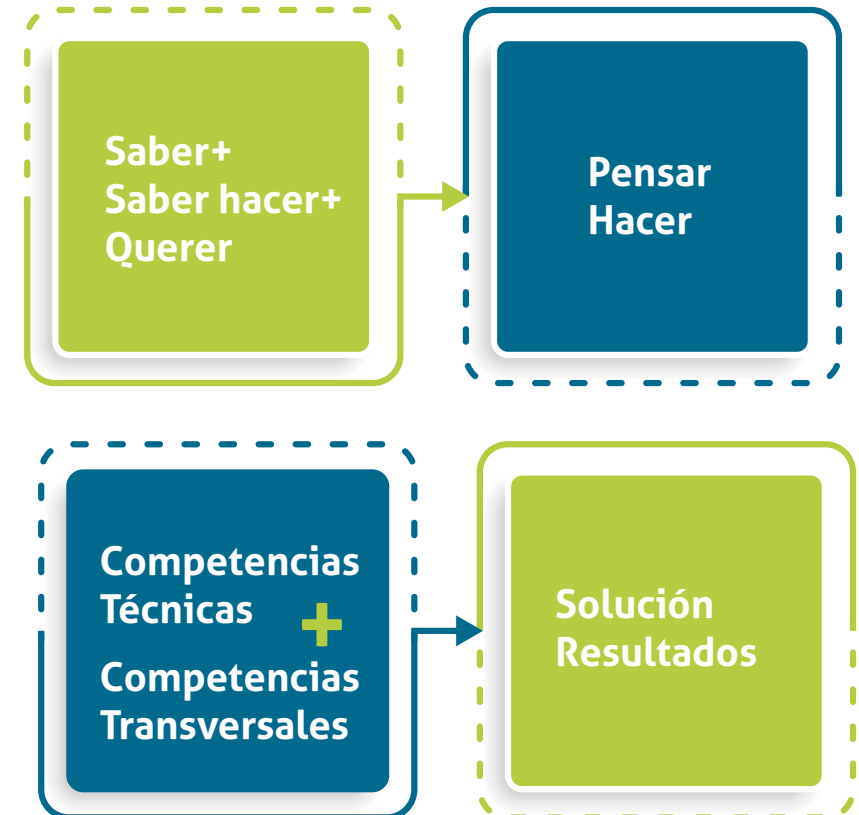


Figura No 3. Tipos de competencias

# Competencias para Teletrabajar en la CAR

En la CAR se establecieron cuatro competencias transversales que delimitan el teletrabajo:



**Tabla No 1. Competencias para el Teletrabajo en la CAR**

Competencia	Descripción	Comportamientos asociados
<b>Autorregulación</b>	Capacidad para regular de manera autónoma la realización del teletrabajo designado por la CAR, procurando las mejores condiciones de ejecución posibles dentro de lo acordado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece rutinas para organizar su espacio y sus implementos, en función de los requerimientos de su teletrabajo.</li> <li>• Cumple los parámetros que se asocian a sus responsabilidades de teletrabajo (seguridad de la información, rutas de comunicación, entre otros).</li> <li>• Adelanta su teletrabajo sin requerir supervisión constante.</li> <li>• Enfrenta los riesgos de la gestión de teletrabajo, en la medida que ellos se presenten.</li> <li>• Monitorea los resultados de su gestión e identifica fortalezas y debilidades.</li> </ul>
<b>Orientación a resultados</b>	Capacidad para realizar las labores asignadas en teletrabajo, sorteando las dificultades en la consecución de los resultados esperados y dentro de los tiempos previstos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone acciones encaminadas a dar respuesta a sus ciudadanos y clientes internos, asociados a su contexto de teletrabajo, siguiendo los lineamientos institucionales.</li> <li>• Orienta su teletrabajo al cumplimiento de objetivos concertados.</li> <li>• Cumple con las condiciones de calidad establecidas para el desarrollo de su teletrabajo.</li> <li>• Soluciona los obstáculos que intervienen en su teletrabajo, en la medida en que ellos se presenten.</li> <li>• Reporta dificultades y riesgos en el cumplimiento de los objetivos de teletrabajo.</li> </ul>



## Competencias para Teletrabajar en la CAR

Competencia	Descripción	Comportamientos asociados
<b>Comunicación</b>	Capacidad para transmitir sus ideas y la información que procesa en su teletrabajo, haciendo uso de los protocolos y sistemas de información de la CAR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica con las TIC que le son asignadas, siguiendo los procedimientos y lineamientos que le son suministrados para el teletrabajo.</li> <li>• Comunica los tiempos y parámetros de su gestión a los funcionarios y ciudadanos, teniendo en cuenta los parámetros definidos para el teletrabajo y asegurando la comprensión del mensaje. (pregunta, parafrasea).</li> <li>• Transmite sus mensajes de acuerdo con las características de los medios de comunicación utilizados en su teletrabajo y teniendo en cuenta las características de sus interlocutores.</li> <li>• Atiende los lineamientos definidos institucionalmente para el manejo del lenguaje claro (oral y escrito), en su gestión de teletrabajo.</li> <li>• Maneja las comunicaciones con los ciudadanos y clientes internos en su teletrabajo, teniendo en cuenta los niveles de responsabilidad y los parámetros de seguridad de la información que apliquen.</li> </ul>
<b>Trabajo en equipo</b>	Capacidad para realizar promover conductas que faciliten la gestión y articulación del equipo de teletrabajo, con miras al logro de los objetivos fijados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactúa de forma permanente con su equipo de teletrabajo.</li> <li>• Reporta al equipo de teletrabajo las circunstancias que favorecen o dificultan la articulación de esfuerzos.</li> <li>• Actualiza los repositorios de información digital que están asociados al equipo de trabajo remoto, en los tiempos establecidos y facilitando el acceso y consulta.</li> <li>• Participa en los espacios de interacción online, relacionándose de manera respetuosa y colaborativa.</li> <li>• Realizo acciones que me permiten mantener los vínculos y las relaciones de trabajo positivas.</li> </ul>

## ¿cómo se fortalecen las competencias?

Fortalecer las competencias contribuye a favorecer la solución de problemas y empoderar a los servidores públicos para el logro de objetivos institucionales.

Cada persona tiene unas características y unas capacidades concretas, pero éstas pueden crecer y mejorarse aplicando unas pautas y creando unos hábitos. Este tipo de aprendizaje, como la mayoría de ellos, requiere esfuerzo y continuidad por parte de quien quiere aprender. Es un tipo de aprendizaje que implica, en muchas ocasiones, incluso cambiar el modo de ver y comprender la realidad.



### ***Infórmate***

Obtén la máxima información posible sobre competencias: libros, películas, talleres...



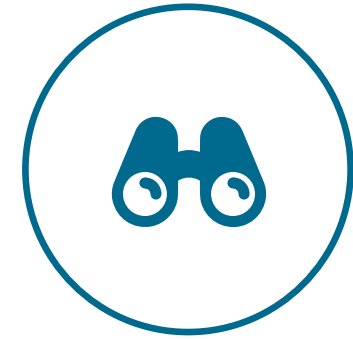
### ***Proponte retos***

Proponte retos para demostrarte a ti mismo que tienes desarrollada una competencia concreta.



### ***Práctica***

Busca situaciones en las que tengas que demostrar que tienes una determinada competencia. Cuando llegue la hora de aplicarla sabrás cómo hacerlo.



### ***Observa***

Observa a las personas que creas que actúan competentemente, relaciónate con ellos, así entenderás cómo lo hacen y el porqué.



### ***Apóyate en otros***

Apóyate en otras personas que también traten de potenciar sus competencias, te será más fácil conseguirlo, y podrás compartir inquietudes.



### ***Obtén feedback***

No temas en fomentar feedback, al escuchar abiertamente a los demás podrás detectar fallos en tu conducta o los logros conseguidos



### ***Celebra tus triunfos***

No menosprecies los pequeños triunfos que vayan obteniendo, piensa que vas por buen camino para lograr tu objetivo.

Figura No 3. Tipos de competencias

## Ejercicio para identificar Competencias

Las competencias se manifiestan por medio de comportamientos en situaciones concretas y el cine es un recurso muy interesante para identificar cómo se manifiestan. En general, cualquier película es una fuente donde analizar y detectar competencias, a través de la conducta que desarrollan los personajes. Las películas cuentan historias donde los protagonistas se enfrentan a situaciones, problemas, conflictos, retos, etc. en los que podemos observar cómo comunican, lideran, motivan, negocian, trabajan en equipo, superan obstáculos, etc.

“En búsqueda de la felicidad” (The pursuit of Happyness, 2006) es un ejemplo interesante para identificar las competencias que tiene el personaje central, en cuáles flaquea y debe fortalecer y en cuáles tiene su mejor desempeño. Te animamos a identificar competencias en todas las películas que veas; esta es una forma sencilla de aprender a observar comportamientos y competencias, para luego aplicarlos a la vida real.

### Actividad 3

Redacta una especie de oferta laboral centrada en las competencias que se necesita para que las funciones del cargo sean ejecutadas de la mejor manera y teniendo en cuenta lo aprendido en el presente módulo.





## 04. Bibliografía

- 01 Departamento Administrativo de la Función Pública (2018) Decreto 815 de 2018, relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos. En <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86304>
- 02 EUSA (2017). Manual de desarrollo de competencias. En <https://www.eusa.es/wp-content/uploads/2016/11/eusa-manual-de-competencias-2016-interactivo.pdf>
- 03 Conte E. (2017). Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación. Prensa Universitaria. Zaragoza.
- 04 Martínez L; Aguado David; Arranz V. (2017). Programa de entrenamiento de habilidades. Autogestión. Editorial Universidad Autónoma de Madrid (ebook)
- 05 Sanghi S., (2016) The Handbook of Competency Mapping SAGE, New Delhi





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/)**