

# Instituto Politécnico

Universidad Nacional de Rosario Universidad Nacional de

## Introducción al Mundo del Trabajo

6<sup>o</sup> Año

**Prácticas  
Profesionalizantes**

Cód. 18601-25

Autor:  
Rodrigo A. Cuenca Morales



Dpto. de Gestión y Producción

Masterización: RECURSOS PEDAGÓGICOS

## Indice

Indice	1
Introducción	2
Curriculum Vitae	3
Planificación	3
Tipos de CV	3
Recomendaciones	4
Errores Frecuentes y cosas a Evitar	5
Entrevistas Laborales	6
Preparación	6
Tipos de Entrevistas	6
Desarrollo	7
Posibles Temas	8
Hobbies y sus posibles interpretaciones	8
Preguntas Problema	9
Preguntas del Entrevistado	9
Errores Frecuentes y cosas a Evitar	9
Comunicación Interna	11
Correos Electrónicos	12
¿Cómo escribir un correo electrónico? (apunte original de Ing. Federico Tirapelli)	12
Consideraciones y agregados sobre el apunte citado	14
Presentaciones Orales	15
Planificación	15
Recomendaciones	17
Filminas	18
Repasos	18
Errores Frecuentes y cosas a Evitar	19
Cambios y Versiones	20
Bibliografía y fuentes de información empleadas	21

## Introducción

Los estudiantes objetivo de este apunte están en el umbral de transición del mundo académico al mundo laboral.

Este cambio de mundos implica no solo un cambio de actividades si no un cambio de culturas y reglas de juego. Durante su trayectoria académica los docentes y las instituciones han tenido cómo foco y principal interés al estudiante, independientemente de la severidad, dureza o laxitud de las normas y comportamientos de los distintos actores del sistema académico, el destinatario y razón de ser del sistema académico es el estudiante. En el mundo laboral, el destinatario y sentido del sistema es el cliente, usuario o beneficiario de los procesos del sistema, y la persona que en el sistema académico era el estudiante en este nuevo sistema pierde el protagonismo para pasar a ser parte de ese proceso.

El mundo del trabajo es un sistema compuesto por organizaciones que pueden ser públicas, privadas, con o sin fines de lucro, pero siempre ordenadas en pos de resultados que serán brindados a clientes, usuarios o beneficiarios según corresponda.

Este apunte recopila fuentes varias con recomendaciones y conceptos que pueden ser útiles a la hora de insertarse en el mundo laboral.

Si bien el mundo laboral es complejo y dinámico, se busca recopilar la mayor cantidad de conceptos y recomendaciones que sean útiles en la mayoría de los casos y que puedan servir de base para el desarrollo que realizará el estudiante en base a sus experiencias.

Nos referimos a que el mundo laboral es complejo dado que cada rubro o subrubro puede tener usos, costumbres y culturas diferentes.

Nos referimos a dinámico por que cada rubro y subrubro puede cambiar a tiempos distintos sus usos, costumbres y culturas.

El estudiante-trabajador deberá adaptarse a estos cambios en el medio y al cambio en su rol dentro de los sistemas. Desde la Institución buscamos acompañar y brindar herramientas para facilitar esta adaptación y lograr que sea lo menos traumática posible.

Vamos a considerar dos momentos dentro de esta transición, conseguir trabajo y una vez conseguido el empleo adaptarse a las dinámicas y formas de habitar el ámbito laboral.

El proceso de selección de personal puede variar dependiendo del rubro pero siempre existen dos elementos: El Curriculum Vitae (CV) y la Entrevista.

Buscando elementos y desafíos comunes a todos los procesos de adaptación vamos a hacer menciones a la Comunicación Interna y a las Presentaciones Orales.

Damos por entendido que el estudiante posee conocimientos de Procesos, Estructuras Orgánicas y Redacción de Informes.

El proceso de selección de personal suele partir de un primer macro filtro sobre una base de postulantes por medio del análisis de sus CVs y un micro filtro por medio de Entrevistas.

Este apunte toma cómo base las presentaciones armadas desde la cátedra en 2015 y el apunte generado por el docente de la casa Federico Tirapelli sobre redacción de correos electrónicos.

Ante cualquier duda, crítica constructiva u oportunidad de mejora contactarse a [rodrigocuenca@ips.edu.ar](mailto:rodrigocuenca@ips.edu.ar) o [rodrigo.cuenca@gmail.com](mailto:rodrigo.cuenca@gmail.com)

## Curriculum Vitae

CV o Curriculum Vitae u Hoja de Vida, son formas de referirse a un documento que hace de presentación formal de una persona, donde se expresa su vida profesional.

A la hora de contratar o sumar una persona, en un puesto dentro de una organización, es de vital importancia poder ver rápidamente la historia profesional de cada uno de los candidatxs para determinar quienes se acercan más al postulante idóneo y de esta manera ahorrar esfuerzos optimizando el proceso de entrevista o concurso.

El CV suele contener un resumen de la formación académica, la experiencia profesional, las habilidades y otras características que el postulante desea exponer.

---

### Planificación

Si bien el CV es la presentación de la persona, debe siempre orientarse y volverse a redactar en función de la organización a la que se postula y al puesto al que se postula.

Siempre debe realizarse un proceso previo de investigación de la organización, su cultura, sus valores, la forma de expresión tanto en su documentación pública cómo en su material de difusión para orientar la redacción y el foco o realce a aplicar sobre las habilidades o trayectorias.

A su vez deberá leerse con atención el documento o texto de perfil del puesto de la búsqueda laboral para ver con detenimiento el perfil requerido.

El postulante deberá seleccionar que parte de su experiencia y habilidades expondrá, es posible que parte del recorrido profesional o personal no sume al puesto pretendido y por lo tanto se deberá evaluar si se desea obviar esto o simplemente resaltarlo menos.

Obviamente en los primeros pasos de la vida profesional los puestos a los cuales se aspira no tienen procesos de selección tan finos y al mismo tiempo al no tener experiencia aún el desafío pasa más por lograr “poner algo” en el CV y no en ver que podemos recortar. A medida que se transite la vida profesional los puestos a postularse serán más complejos y jerárquicos, y la síntesis pasará a ser el desafío.

---

### Tipos de CV

Dependiendo del perfil personal, del puesto y de la organización a la que se esté postulando, va a ser recomendable emplear distintos tipos de CV. En este apunte vamos a reconocer cuatro:

- **Cronológico:**  
Narra la vida académica y profesional desde el principio al momento presente, desde la formación primaria y secundaria hasta los postgrados. Este tipo de CV suele emplearse para puestos en sector público, o en empresas más conservadoras. La desventaja para el analista de selección de personal es que debe llegar al final del CV para ver la información que resulta pertinente para la búsqueda actual.
- **Cronológico Inverso:**  
Narra la vida académica y profesional desde lo más reciente hasta los comienzos, permite que el analista de selección de personal vea primero lo más relevante para la búsqueda actual y a su vez si tienen interés puede continuar leyendo para sondear en el pasado del postulante.
- **Funcional:**  
Es un enfoque menos formal o menos tradicional, más orientado al perfil personal y a su

## Prácticas Profesionalizantes

adecuación para el puesto. Suele verse en empresas de tecnología o para puestos de gestión de proyectos.

- **Mixto:**  
Combina un CV Funcional con un Cronológico o Cronológico Inverso. Es lo más común hoy en día.

### ESTRUCTURA GENERAL

Para los CV Cronológicos o Cronológicos Inversos suelen considerarse los siguientes apartados:

- Datos Personales
  - Nombres y Apellidos
  - Fecha de Nacimiento
  - Información de Contacto
  - Movilidad (para algunos puestos conviene indicar si se posee Licencia de Conducir y Vehículo)
- Formación Académica
  - Formación Académica Formal
  - Cursos
- Experiencia Profesional
  - Puestos
  - Participación en Proyectos
- Idiomas
- Conocimientos Informáticos
- Datos de Interés (Participación en deportes, ONGs y actividades no laborales que puedan sumar a una idea del perfil personal)

### ESTRUCTURA FUNCIONAL

Para los CV de estructura Funcional suelen considerarse los siguientes apartados:

- Datos Personales
  - Nombres y Apellidos
  - Fecha de Nacimiento
  - Información de Contacto
  - Movilidad (para algunos puestos conviene indicar si se posee Licencia de Conducir y Vehículo)
- Perfil Profesional (Busca describir las fortalezas, habilidades y expectativas de desarrollo profesional)
- Capacidades Demostradas (Casos de éxito en proyectos)
- Objetivos Conseguídos
- Experiencia Laboral
- Formación Académica

---

## Recomendaciones

A la hora de redactar el CV hay que tener el foco en el supuesto lector, procurar responder las preguntas y necesidades que podamos suponer que tiene. El grado en que sepamos interpretar que necesidades y preguntas tiene el supuesto lector, mejor será recibido y más efectivo será el CV.

Algunas recomendaciones:

- Buscar brevedad y síntesis.
- Enviar los CV en formato PDF.
- Emplear un formato de papel estándar A4 sin fondos de colores, si en el proceso de selección se necesita imprimir los CV para su revisión debemos facilitar el proceso.
- Emplear tipos de letra legibles y estándar, arial, tahoma, Helvética, Time New Roman o similares.
- Emplear un tamaño de letra ameno para la lectura tamaño 11 o 12.
- Emplear interlineado y distancia entre los párrafos para facilitar una rápida lectura.
- Emplear formatos de texto para jerarquizar y aclarar información relevante en el texto.
- Ser lacónico. Buscar expresar de forma sintética, buscar la redacción más directa y concreta. A modo de ejemplo no escribas “Mi función cómo jefe de comunicaciones...” escribe “Jefe de Comunicaciones. Funciones...”
- Buscar que la información sea detallada, breve y fácil de entender.
- Aunque no hayas tenido empleos registrados, incluí las actividades voluntarias, comunitarias, , realizadas en emprendimientos familiares. Por ejemplo: secretaria de la cooperadora de un colegio, administrativa en ONG barrial, maestranza en comedor comunitario, maestra de apoyo escolar en organización barrial).

---

## Errores Frecuentes y cosas a Evitar

Si bien algunos planteamientos pueden ser más simples que otros hay recomendaciones usuales sobre cosas a evitar en un CV:

- Si se elige colocar una foto, es una costumbre usual por más que no es obligatorio, No usar una Foto de una Fiesta.
- No colocar el estado civil en los datos personales
- No colocar el número de documento
- No colocar información financiera
- Evitar los errores de ortografía, en lo posible solicitar a algún conocido que haga una lectura crítica y de paso ayude a detectar errores ortográficos.
- No inventar! para el selector experimentado resulta obvio lo inventado y siempre existe la posibilidad de por un chequeo o por casualidad quede expuesta la mentira.
- Presentar información redundante y sin claridad. El tiempo y el espacio son limitados, aprovechémoslos.
- Exagerar sobre la trayectoria laboral. Inflar el CV está mal, mentir es peor.

## Entrevistas Laborales

Dentro del proceso de selección pasado el macro filtro de los CV se suele proceder a la o las Entrevistas laborales.

La complejidad y jerarquía del puesto determina el nivel de inversión en tiempo y esfuerzo que tendrá la organización respecto a las Entrevistas.

---

### Preparación

Es vital planificar y preparar la entrevista, llegar preparado demuestra respeto y seriedad. Si uno llega a la entrevista para improvisar en lugar de transmitir transparencia demuestra poca seriedad.

Entre los puntos que podemos tener en cuenta a la hora de prepararnos para una entrevista están:

- Investigar la Organización, qué hace y cómo lo hace.
- Repasar los requisitos del puesto y sus funciones.
- Definir los puntos fuertes y débiles del postulante para el puesto.
- Conocer con profundidad la versión del CV presentado.
- Confirmar asistencia salvo que la citación haya sido telefónicamente.
- Si la entrevista es presencial investigar el lugar y la logística necesaria para acudir.
- Planificar la apariencia adecuada para el puesto.

---

### Tipos de Entrevistas

Existen muchos tipos de entrevista, en este apunte vamos a tipificar por dos criterios, cantidad de entrevistados y entrevistadores, y según su dinámica.

En relación a la criticidad, complejidad y jerarquía del puesto la organización se suelen dividir por cantidad de entrevistados en:

- **Individual:** Un entrevistador se reúne con un postulate a la vez para realizar las entrevistas.
- **Panel:** Varios entrevistadores, usualmente miembros de la organización que formarán parte de la toma de decisión de la contratación, realizan las entrevistas a cada uno de los postulantes. Puede darse tanto en la situación de una entrevista con varios entrevistadores y un postulante, o puede darse en varias entrevistas de uno o más entrevistadores, esto requiere que el mismo postulante se presente y asista a cada una de estas entrevistas. Este tipo de entrevista tiene un costo alto tanto en esfuerzo cómo en tiempos para la organización contratante y para el postulante, por lo tanto solo se emplea para cargos que lo ameriten.
- **Grupal:** uno o mas entrevistadores se reúnen con varios postulantes y realizan preguntas y actividades con ellos. El sentido de este tipo de entrevistas es no solo indagar por preguntas si no también poder observar comportamientos y actitudes en los postulantes.

Dependiendo de las necesidades actitudinales, conocimientos y de las habilidades requeridas para el puesto, la dinámica de la entrevista suele ser:

- **Estructurada:** Son entrevistas de bajo costo, tanto en criterios de tiempo y esfuerzo cómo en la calificación requerida para el entrevistador, se emplean para puestos de baja

### Prácticas Profesionalizantes

criticidad, complejidad y jerarquía. En estas entrevistas se realiza una batería de preguntas fijas y/o se realizan ejercicios/actividades de diagnóstico.

- **No Estructurada:** Son entrevistas de alto costo y para que el resultado sea útil deben ser realizadas por profesionales idóneos. No hay una estructura base, el entrevistador sondea al postulante y a medida que la conversación avanza va tomando nuevos caminos. Pueden incluirse propuestas de actividades para diagnóstico pero cada entrevista es única. Si el entrevistador no es idóneo el resultado puede ser muy negativo para la selección.
- **Mixta:** Es la más usual, parte de una estructura base con preguntas y actividades fijas y luego el profesional entrevistador sondea y profundiza en temáticas por fuera de lo planificado de antemano.
- **De Tensión:** Se emplean en casos muy especiales para selección de puestos de trabajo que estén sometidos a presión psicológica extrema en momento de toma de decisiones. Se basa en preguntas, dinámicas o ejercicios que generan situaciones estresantes y permiten evaluar actitudes y capacidad de reacción y toma de decisiones en momentos de tensión. Siempre deben estar pre acordadas estas dinámicas con el entrevistado y justificarse por el puesto a desempeñar.

### Desarrollo

En una entrevista laboral no solo la información concreta es elemento de evaluación, esta información podría consultarse por medio de una encuesta o formulario, lo más importante son aquellas posturas, actitudes y dinámicas que rodean a la información. El entrevistador ya evaluó el CV ahora estará evaluando a la persona, su forma de expresión, de relacionarse, actitudes y aptitudes.

Desde el punto de vista del entrevistado deben considerarse las siguientes recomendaciones a la hora de la entrevista:

- Siempre llegar a la entrevista 10 minutos antes, no con demasiada anticipación pero jamás tarde. Es conveniente llegar a la zona donde se realizará la entrevista con mayor antelación y esperar en un bar, estación de servicio o algo similar para hacer tiempo y llegar 10 minutos antes sin correr riesgo de demoras logísticas.
- Haber confirmado correctamente el lugar de la entrevista, algunas empresas tienen distintas locaciones, o distintas entradas al mismo predio fabril.
- Transmitir seguridad y respeto, es un equilibrio.
- Saludar a todos los entrevistadores respetuosamente pero sin exagerar.
- Sentarse derecho y relajado.
- No tutear ni realizar intercambios confianzudos salvo que lo indiquen o lo inicien los entrevistados.
- Cuidar el lenguaje. Debe ser apropiado a la relación jerárquica propia del puesto al cual se aspira.
- En el lenguaje corporal no retraerse ni abrirse demasiado, buscar posturas equilibradas.
- Pensar antes de contestar, limitarse a lo preguntado. Hablar de más puede ser contraproducente.
- Ser claros y concisos.
- Demostrar interés pero no desesperación.
- NUNCA criticar otras empresas. Mucho menos empresas en las cuales uno haya sido empleado.

Las entrevistas laborales deben realizarse de forma respetuosa y los entrevistadores no deben nunca traspasar los límites de incumbencia de lo laboral. Es común que se realicen preguntas personales a grandes rasgos, cómo la conformación de la familia o proyectos personales o actividades no laborales, pero nunca deben incomodar ni profundizar en temáticas íntimas ni muy personales que no tienen relación con lo laboral. El postulante puede elegir no contestar una

pregunta que le resulta desubicada o incomoda. Si uno se siente incomodo en la entrevista con su futuro superior debería replantearse si quiere trabajar en ese ámbito todos los días.

“No hay una segunda oportunidad para una primera mala impresión”

---

## Posibles Temas

Si bien cada organización y cada búsqueda tiene sus propias características, hay temas que suelen repetirse por ser comunes a todas las búsquedas. Entre ellos podemos encontrar:

- Quién sos. El entrevistado realizará varias preguntas e indagaciones tratando de entender quien es el postulante cómo persona.
- Deportes. Usualmente existen características psicológicas y actitudinales en las personas que realizar determinados deportes y en las que no realizan deportes.
- Auto percepción de puntos fuertes y débiles.
- Que ganaría la empresa si te contratara.
- Solicitar que en entrevistado narre una anécdota de resolución de un problema.
- Indagar las características y capacidades del entrevistado para el trabajo en equipo.
- Objetivos en la vida. Esto busca no solo ver si son coherentes con el puesto ambicionado o los proyectos de la empresa, si no también ver si el postulante tiene ambiciones y proyectos propios, y que tan ambiciosos y realistas son.
- Que valores considera el postulante que lo definen.
- Aspectos vocacionales. Por ejemplo: “Si todos los trabajos tuvieran la misma remuneración y la misma consideración social ¿qué es lo que realmente te gustaría hacer?”

Para todos estos temas el postulante debería tener respuestas meditadas en función de su autoanálisis, de la cultura de la organización y características del puesto. Sin ser deshonestos, uno puede cambiar el tono y formas de expresión para expresarse en relación a las expectativas del puesto y organización.

---

## Hobbies y sus posibles interpretaciones

Es usual que se indague sobre los deportes y hobbies (o actividades no laborales) del postulante para tratar de entender su carácter y personalidad.

A continuación algunos hobbies y sus posibles interpretaciones:

- Deportes. Dependiendo del deporte pueden interpretarse distintas actitudes, sobre todo si se trata de deportes de equipo o solitarios. Suele interpretarse que la persona tienen mucha energía, constancia y confianza en si mismo. Dependiendo del deporte puede generar temor a lesiones que impliquen licencias médicas.
- Lectura. Se suele interpretar que la persona es inteligente, analítica, paciente y con un carácter tranquilo.
- Arte. Suele asociarse a una personalidad intelectual y creativa.
- Jardinería. Puede considerarse que la persona es callada, cuidadosa, atenta al detalle y tranquila.
- Bailar. Suele asociarse a una personalidad sociable, puede a su vez considerarse que la persona guste de trasnochar.
- Danza. Se suele asociar a personas disciplinadas y sacrificadas, capaces de sacrificios para lograr sus objetivos.
- Cine. Depende de las películas y comentarios que uno realice.
- Cocina. Pude suponerse una persona detallista, paciente y creativa.
- Animales. El tener mascotas y/o ser rescatista suele vincularse a personas cuidadosas, con sentido de responsabilidad, sensibles y fiables.
- Deportes de Riesgo. Puede considerarse que la persona sea impulsiva, atrevida o aventurera.

### Prácticas Profesionalizantes

- Coleccionismo. Supone personalidades con gran tolerancia a la rutina, un enfoque pasivo y muy cuidadosos de los detalles.
- Artes Marciales. Nos puede hablar de disciplina, obediencia, algunas personas pueden tener prejuicios vinculados a la violencia.

---

### Preguntas Problema

Existen preguntas que buscan colocar al entrevistado en una situación incómoda, para forzarlo a salir del discurso preformateado y obligarlo a improvisar. Si bien estas preguntas van variando y se generan nuevas estrategias a medida que se van popularizando, dejamos a continuación algunos ejemplos clásicos:

- “Decime por qué crees que deberías quedar vos en el puesto y no otro de los postulantes”. En estos casos evitar menospreciar al resto de los postulantes o compararse, uno no debe expresar que es “mejor” simplemente contar las fortalezas que uno posee y lo bueno que uno podría ser para esa organización.
- “¿Cuáles son tus mayores defectos?”. Esta respuesta debe estar ya pensada de ante mano, debe ser sincera pero a su vez no restar al momento de la selección.
- “¿Cuáles son tus mayores logros?”. El postulante debería poder contar de que cosas del ámbito laboral y no laboral siente orgullo.
- “¿Cuál es tu opinión sobre nuestra organización?”. Esta pregunta está vinculada directamente con la preparación e investigación previa que el postulante debería haber realizado.
- “¿Cómo te ves en 5 años?”. Esta pregunta indaga sobre los proyectos personales, académicos y laborales del postulante, sobre su posible alineación o no con los objetivos de la empresa y con los planes de carrera disponibles en la empresa.
- “¿Tenés alguna pregunta?”. Siempre debemos aprovechar de realizar preguntas que demuestren no solo nuestro interés en el puesto, si no que darán fe de nuestras prioridades. En el próximo apartado se expresan algunos ejemplos.

---

### Preguntas del Entrevistado

Las preguntas que realice el postulante ponen de manifiesto el interés en la organización, en el puesto de trabajo y en su posible desempeño en el mismo. A su vez permiten al entrevistador percibir las prioridades e intereses del postulante.

Sin ser redundante con lo ya hablado durante la entrevista dejamos algunos ejemplos de posibles preguntas a realizar:

- “¿Cuáles serán mis responsabilidades?”.
- “¿Qué tareas deberé realizar?”.
- “¿Cuál será el horario de trabajo?”.
- “¿Con cuántas personas voy a trabajar?”.
- “¿Cómo es la dinámica de trabajo en el área?”.
- “¿Quién será mi jefe directo?”.
- “¿Podría describirme un día típico de trabajo?”.

---

### Errores Frecuentes y cosas a Evitar

En una entrevista laboral se evaluarán aspectos técnicos y humanos, es un muestreo muy breve en el cual el entrevistador deberá formarse una idea del postulante, en este proceso por lo tanto se generarán muchas inferencias y jugarán un rol los prejuicios inevitables.

- NUNCA llegar tarde.

### Prácticas Profesionalizantes

- NUNCA criticar otras empresas. Mucho menos empresas en las cuales uno haya sido empleado.
- No ir mal vestido, sucio o desalineado.
- Procurar no interrumpir al entrevistador.
- NUNCA mostrar desgano o desprecio.

## Comunicación Interna

Una vez sido contratado por la organización el estudiante deberá adecuarse a los usos y costumbres propios de la cultura y dinámica organizacional.

Existe una burocracia formal que dice qué hacer y cómo hacerlo y dinámicas informales o tácitas de cómo se realizan las interacciones dentro de la organización.

La comunicación dentro de la organización va a estar condicionada por las relaciones jerárquicas y por las distintas áreas. A su vez existen distintos tipos de formalidad en la comunicación, y cada tipo de comunicación tiene sus protocolos y modos.

### **RECOMENDACIONES GENERALES**

Para las conversaciones o interacciones personales cada organización tiene sus condicionamientos culturales, pero es importante no emplear canales oficiales o medios provistos por la empresa para comunicaciones personales.

Para las comunicaciones laborales es importante considerar las jerarquías y las incumbencias, saltarse a una persona dentro del canal de comunicación puede ser visto como una agresión, como un intento de desprestigiar, o simplemente como una desprolijidad o inoperancia.

Es muy importante considerar a los actores adecuados, no dejar afuera de la comunicación a las áreas que están involucradas en el tema.

Debe, siempre, seguirse la línea jerárquica. Dependiendo de la posición de uno en el organigrama, deberá contactarse al supervisor, jefe, gerente, a RRHH o a las áreas pertinentes. Siempre siguiendo los canales jerárquicos correspondientes.

Entre las comunicaciones internas y yendo desde una mayor informalidad a una mayor formalidad podemos considerar:

- **Comunicación Oral:**

Es la más informal y tiende a ser utilizada para resolver temas cotidianos que no ameritan quedar registrados o para complementar otras formas de comunicación. Hablamos un tema y las conclusiones las enviamos cómo resumen o minuta de reunión por mail u otra forma de mensajería.

- **Mensajería instantánea:**

Puede ser un servicio propio de la organización o emplearse una plataforma comercial privada o pública (Whatsapp, Telegram, otros). Esta forma de comunicación posee un nivel de formalidad mayor que la expresión oral, requiere un uso de protocolos de saludo y expresión más formal dado que deja registro de lo hablado. No debe emplearse más que cómo complemento a otras formas de comunicación para temas importantes.

- **Plataformas de trabajo en equipo:**

Existen plataformas de trabajo en equipo (p.e.: Slack, Trello, otros) que permiten combinar mensajería instantánea, foros, documentos compartidos, gestión de tareas y/o cronogramas. Cada organización determina para que tipo de comunicaciones se emplea este tipo de plataformas. Si uno quiere dar más jerarquía a una comunicación siempre puede aclarar en este medio que refuerza las conclusiones con un correo electrónico.

- **Correo Electrónico:**

Es hace años la herramienta de comunicación formal más empleada, dado que permite gestionar muy bien el historial y búsqueda de mensajes y adjuntos, así cómo las líneas de conversación.

Los protocolos y ceremoniales propios de un correo electrónico difieren de otras formas de comunicación y es importante conocerlos y dominarlos para hacer uso correcto de esta herramienta.

- **Memorandums:**

Son comunicaciones formales, que bajan desde niveles superiores de la jerarquía de una organización notificando unilateralmente una nueva disposición. También pueden ser

usados en una comunicación formal entre áreas que requiere mayor formalidad que un correo electrónico y evidencia de disposiciones.

## Correos Electrónicos

Esta sección está tomada del apunte realizado por el Ing. Federico Tirapelli, docente de la institución, y complementado con algunas notas y consideraciones.

### ¿Cómo escribir un correo electrónico? (apunte original de Ing. Federico Tirapelli)

Un correo electrónico consta de tres partes, como se ve en la Figura 1:

- emisor y receptor
- asunto
- cuerpo del mensaje

Las tres partes deben ser debidamente completadas.

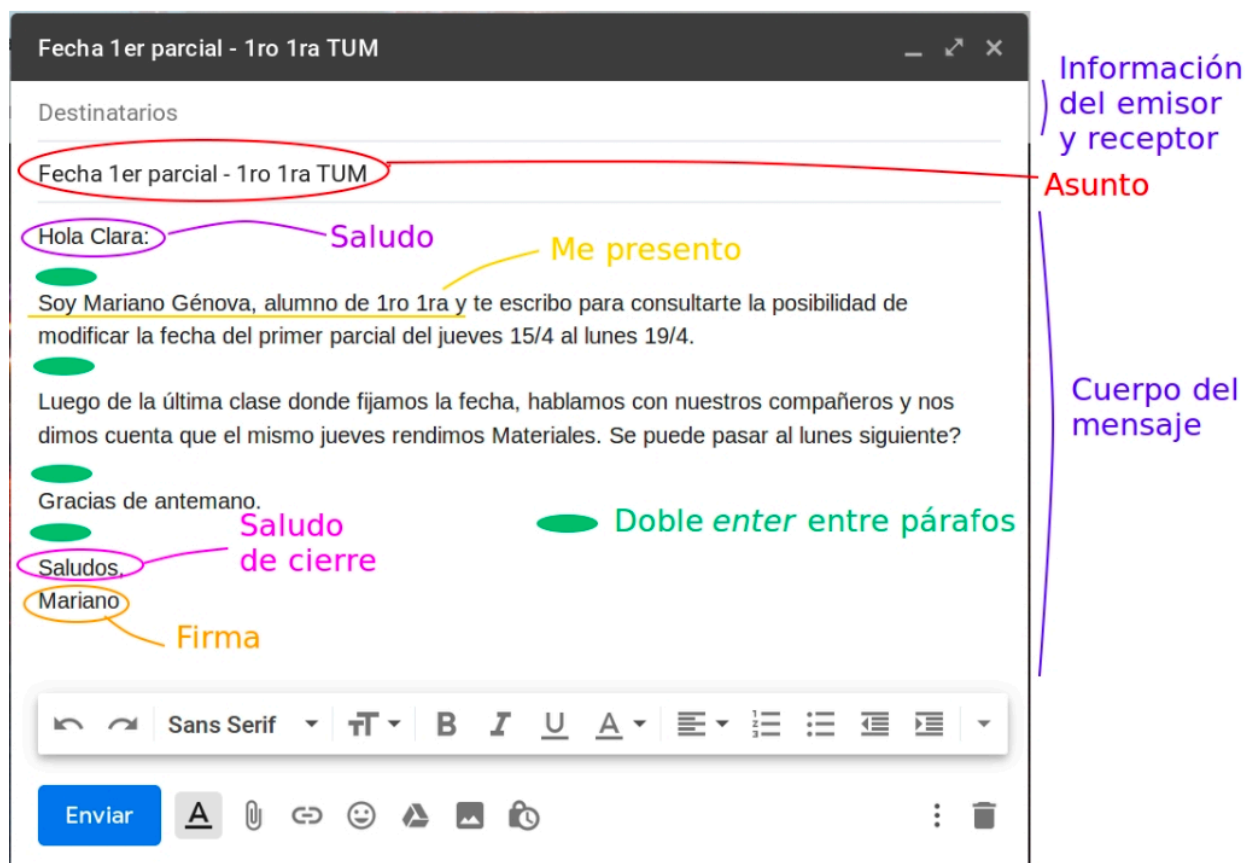


Figura 1: Ejemplo de un correo electrónico

#### 1. USAR UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO APROPIADA.

El receptor, cuando reciba nuestro mensaje verá el asunto, leerá el cuerpo y también mirará la dirección de correo electrónico del emisor (es decir, la nuestra). Una dirección que contenga “el\_mas\_leproso” o “osito\_romantico\_003” puede dar una mala imagen nuestra al receptor.

Tratemos de utilizar siempre direcciones de correo que incluyan nuestro nombre y/o apellido, por ejemplo:

- maria.cecilia.abalone@hotmail.com
- bessia.jc@gmail.com

## **2. USAR UN ASUNTO DE CORREO CORTO Y APROPIADO.**

Debemos usar palabras claves en la línea de asunto que sugieran el tema del mensaje. Una línea de asunto en blanco o demasiado vaga sugiere que el correo no es importante. Algunos ejemplos podrían ser:

- Posibilidad de cambio de fecha de examen
- Consulta debido a modificación del calendario académico
- Dificultad para ingresar al campus virtual

Cuando debemos enviarle un nuevo mensaje por un nuevo motivo a una persona con la que ya nos comunicamos, escribamos un nuevo mensaje. No está bien visto responder sobre un mensaje viejo. Por ejemplo, si hace dos semanas le escribí a un profesor por mi ausencia en el 1er parcial y ahora quiero enviarle el trabajo práctico, escribir dos correos diferentes es importante ya que tendrán diferentes asuntos.

## **3. USAR UN SALUDO APROPIADO.**

Siempre empezamos un correo electrónico con un saludo. Es preferible abordar al destinatario por su nombre (si lo conocemos). Luego del saludo terminamos la línea con dos puntos (o una coma).

Aquí se presentan varios ejemplos, algunos más y otros menos formales; por lo que siempre hay que tener en cuenta a quién nos estamos dirigiendo.

- Estimado Sr. Stofenmacher:
- Estimados alumnos:
- Buenos días:
- Buenas tardes Clara:
- Hola Lucía:

## **4. SI ES NECESARIO, PRESENTARSE EN EL PRIMER PÁRRAFO.**

Si vamos a escribirle a alguien con quien no tenemos ninguna relación existente, como un docente de un curso al que todavía no asistimos, el director de la carrera, un nuevo cliente, gerente o un nuevo contacto, debemos decirle quiénes somos y por qué le escribimos.

- Por ejemplo, si le escribimos a un empleador potencial, podemos decir “Me llamo Diego Crucitti, soy Técnico Universitario en Mecatrónica. Me pongo en contacto con usted para postularme al puesto en el sector de Mantenimiento Técnico que aparece publicado en la Bolsa de Trabajo del Politécnico.”
- Si le escribimos a un futuro docente, podríamos decir “Me llamo José Fehler, soy estudiante de 2do 2da del TUM. Le escribo para consultarle por los horarios de Laboratorio de Motores del próximo semestre ya que necesitaría fijar mis horarios en el trabajo.”

## **5. PRIORIZAR LA INFORMACIÓN MÁS IMPORTANTE. IR AL PUNTO. SER CONCISO.**

Una vez que nos hayamos presentado y hayamos expuesto la razón por la que escribimos, podemos continuar de ser necesario con una explicación más detallada en un nuevo párrafo. Siempre debemos colocar el contenido más importante en la parte superior ya que así respetamos el tiempo del destinatario y hacemos que el propósito del correo electrónico sea claro.

## **6. USAR UNA MANERA ADECUADA DE CERRAR.**

Al igual que con los saludos, hay ciertas frases que podemos utilizar para cerrar los correos electrónicos. Luego, debemos concluir con nuestro nombre completo. Algunos ejemplos de posibles cierres incluyen:

- Atentamente,
- Cordialmente,
- Respetuosamente,
- Saludos,

#### **7. INCLUIR CUALQUIER ARCHIVO ADJUNTO NECESARIO.**

Si vamos a incluir algún archivo, debemos asegurarnos de mencionarlo en el cuerpo del correo electrónico de tal manera que el destinatario sepa que lo estamos incluyendo. Debemos tratar de adjuntar pocos archivos y utilizar tipos de archivos comunes: .pdf, .png, .zip. Por ejemplo:

- Adjunto en un archivo PDF se encuentra el Trabajo Práctico 1.

#### **8. REVISAR EL CONTENIDO, LA ORTOGRAFÍA Y LA GRAMÁTICA DEL MENSAJE.**

Puede ser útil corroborar la ortografía con el corrector del editor del mensaje o, mejor aún podemos utilizar un editor de texto (Microsoft Word, LibreOffice Writer, Apple Pages, etc.) que corrobora además algunas estructuras gramaticales.

---

### Consideraciones y agregados sobre el apunte citado

A continuación algunas consideraciones a tener en cuenta:

- La trazabilidad de los hilos de conversación se realiza por el asunto, si uno modifica el asunto al contestar o reenviar un correo electrónico genera otro hilo de conversación.
- Si uno fue incluido en un correo electrónico cómo “CCO:” (o “BCC:” en inglés) implica que uno esta con copia oculta. Por lo tanto uno fue incluido en un correo a varios destinatarios sin exponer que uno estaba entre esos destinatarios. Si uno contesta a todos este correo expone la situación de lector oculto.
- Es conveniente emplear un correo electrónico por tema a tratar. Si uno envía un correo con más de un tema lo más probable es que reciba respuesta a uno o alguno de esos temas y queden temas sin trazabilidad.
- Es conveniente emplear un párrafo por concepto o idea y separa los párrafos con una línea vacía en el medio para asistir al lector.
- Siempre escribir contextualizando y explicando todo sin asumir que el o los lectores están en el tema.
- No esperar respuesta inmediata, es una comunicación formal no un sistema de mensajería instantánea.
- Es recomendable reforzar los correos con un llamado, comunicación verbal presencial o mensaje por mensajería instantánea. Por ejemplo “Te mandé un correo consultando por X te aviso para cuando puedas verlo.”

## Presentaciones Orales

Este apartado del apunte toma recomendaciones de la organización de las charlas TEDx a sus oradores junto con recomendaciones generales.

En la vida laboral de un profesional es usual tener que realizar exposiciones orales para mostrar los resultados de trabajos, proponer proyectos o capacitar compañeros de trabajo.

Esta sección tiene cómo finalidad facilitar y brindar recomendaciones de buenas prácticas en lo referente a las presentaciones orales.

Se va a trabajar temas propios de la rama de la oratoria aplicada al mundo laboral y recomendaciones respecto al uso de filminas (entendiendo a estas cómo las presentaciones en powerpoint, canva, freeforms, keynote, u otros)

Toda presentación oral consta de contenidos y de formas y medios. En cierta medida la capacidad de oratoria puede ser más importante que los contenidos, ya que los contenidos pueden estar en un formato de respaldo (apuntes, informes, procedimientos, reglamentaciones, leyes, etc.) pero si el expositor no llega a captar el interés del público no podrá transmitir ni los contenidos ni la inquietud de buscarlos en el material de respaldo.

---

### Planificación

Es importante planificar la exposición no solo en contenidos cómo así también en sus formas y estilos.

Toda exposición debe estar planificada partiendo desde el contenido hacia el público objetivo. Si cambia el público objetivo debemos evaluar y re planificar la exposición. Si planificamos una capacitación técnica para operarios, deberemos re planificarla para mandos medios y luego re planificarla para gerentes. Tampoco es lo mismo personal del mismo nivel jerárquico pero de distintas áreas, dado que cada área y cada profesión tiene su propia cultura y por lo tanto se configura en un público objetivo distinto.

Al momento de planificar una exposición oral debemos buscar tres objetivos:

- Estructura
- Síntesis
- Sentido

#### **ESTRUCTURA**

La estructura de una presentación debe contar con tres momento o etapas:

- Prologo
- Logos
- Epilogo

#### **Prologo.**

El prologo o introducción es aquello que está antes de la idea, es lo previo al contenido o cuerpo de la exposición.

La función del prologo en la exposición oral difiere de un texto literario o técnico, en estos busca dar herramientas y contexto a lo que vendrá y sobre todo desambiguar respecto al alcance de lo que vendrá, permitir que el lector no continúe leyendo si no es lo que necesita.

En la exposición oral el prologo cumple la función de “vender”, de convencer y persuadir al público para que continúe prestando atención. Genera más preguntas e inquietudes que respuestas, abre la puerta a la curiosidad que nos permitirá luego abordar la temática con la atención de los oyentes.

**Logos.**

El logos, cuerpo o desarrollo de la exposición es donde se producirá la transferencia de información.

**Epílogo.**

El epílogo o conclusión es hacia donde queremos llegar con toda la exposición oral. Todo toma sentido en el epílogo.

Un error usual es considerar que el objetivo de una capacitación o exposición oral es la transferencia de información del logos, y esto produce que se realicen exposiciones que solo efectúan el logos, el público no solo se aburre, al poco tiempo se olvida de la información recibida por que esta no encuadra dentro de un sentido.

J. Luis Borges contaba que cuando escribía sus cuentos imaginaba una emoción, pensaba una excusa, una circunstancia que diera esa emoción como resultado y luego escribía todo el cuento como el camino para llegar a esa circunstancia. El cuento no era otra cosa que una herramienta para llegar a la circunstancia final.

De esta manera toda la exposición oral debe llevar al epílogo y este darle sentido al camino transitado.

**SINTESIS**

La síntesis es la capacidad de mantener la esencia de una idea y recortar el resto. El tiempo de todos es preciado y el esfuerzo para entender y aprender también es preciado, ser sintéticos en nuestras exposiciones orales es una forma de respetar y entender al público.

Para poder realizar una síntesis adecuada debemos pensar en el público objetivo, sus conocimientos previos, su cultura y su experiencia. Si cambia el público objetivo es muy probable que debamos cambiar la planificación para poder mantener la síntesis.

**SENTIDO**

El proceso de aprendizaje y entendimiento está vinculado no solo a la expresión formal del orador, si no también a la actitud del público objetivo. Para lograr que el público objetivo tenga una actitud receptiva es necesario que lo expresado desde el Prologo, el Logos y el Epilogo tenga un sentido coherente y pertinente para el público objetivo.

La percepción de la importancia y la pertinencia está íntimamente vinculadas con las necesidades de las personas. La importancia se convierte en pertinencia en el grado que sentimos que nos aplica a nosotros.

Maslow plantea una pirámide de necesidades en la cual se puede ordenar las mismas. Aquellas más cercanas a la base nos llegan de forma más profunda y aquellas más cercanas a la cúspide son más abstractas y se vinculan más con la importancia que con la pertinencia.



Durante la planificación debemos pensar estrategias para transmitir el sentido de pertinencia.

---

## Recomendaciones

Existe mucha bibliografía de oratoria, pero para este apunte nos vamos a limitar a dar algunas recomendaciones útiles para los primeros pasos de la oratoria laboral para puestos de trabajo operativos o mandos medios.

- Hablar como uno habla no como uno escribe. La redacción emplea modismos y estructuras distintas a la expresión oral, si uno realiza una exposición oral de la misma forma en que se realizaría una escrita podemos parecer la típica “directora de escuela” que lee un discurso bellamente escrito pero difícil para el oído.
- Promover emociones honestas y contagiosas. Siempre que se pueda tratar de teñir la exposición con emociones que el público pueda sentir cómo propias. La oratoria es un proceso humano integral no solo intelectual.
- Emplear ejemplos, imágenes (en termino narrativo) y anécdotas.
- Tratar de situar al público en un imaginario junto con la aplicación de lo expuesto.
- Conocer el espacio en el que uno expondrá. Si no se lo conoce de antemano tratar de recorrerlo y explorarlo antes de comenzar.
- Respecto a recursos multimedia procurar ser sutil, menos es más.
- Recordar la estructura y conectores de la presentación y permitirse improvisar la forma de expresión adaptando la exposición a las reacciones del público.
- Tener notas con la secuencia de temas y datos importantes que uno no desea o no puede memorizar.
- Las notas “machete” no es texto para leer, son solo ayuda memorias.
- Emplear tipos de letra grande en las notas “machete”.
- Siempre que se emplee material de soporte audiovisual llevarlo en varios soportes y varios formatos. Esto nos evitará problemas si falla alguno de los soportes y los múltiples formatos evitarán problemas de compatibilidad con dispositivos ajenos al propio.
- Aunque uno lleve su computadora llevar copias de material audiovisual aparte.

### Filminas

Las filminas son una herramienta útil pero no necesaria.

Es común encontrarse con expositores que emplean las filminas como un guion de lo que van a decir e incluso las leen.

Las filminas son un material de apoyo, no deben ser el centro de la exposición. Si la exposición requiere por interacción con el público salir del orden de las filminas el orador debe estar capacitado para hacerlo. Siempre procurando que esto no rompa su planificación global de la exposición.

Cuando empleamos filminas tener en mente los siguientes objetivos:

- Útiles pero no necesarias. Debemos poder prescindir de ellas.
- Menos es más.
- Minimalismo. Evitar la saturación visual.
- Pulcritud.

En función de estos objetivos podemos pensar en algunas recomendaciones:

- El tamaño del texto comunica importancia.
- El texto debe ser legible tanto en su tipografía como en su tamaño. La filmina o diapositiva no debe competir en atención con el orador. Debe ser fácil de leer y breve. Si el público tiene que elegir entre prestarle atención al orador o dedicarse a leer la filmina estamos en problemas.
- Es recomendable no exceder las 6 líneas de texto por cada filmina. La filmina no debe reemplazar al apunte.
- Siempre citar a los autores de gráficos o frases. El uso de fuentes no solo jerarquiza y valida nuestra exposición si no que puede evitar problemas legales.
- 

Una vez realizado el primer borrador de las filminas debemos pasarlo por los siguientes tres filtros:

- ¿Tiene mucho texto?
- ¿Tiene mucha información?
- ¿Es cada diapositiva necesaria?

---

### Repasos

Una vez planificada la exposición es importante realizar repasos y en lo posible exposiciones de prueba, esto puede hacerse con compañeros de área antes de abrir la exposición a otras áreas o filmando una exposición privada para luego verla y mejorar detalles.

Nunca debe buscarse la perfección, estamos comunicando y foco no está en hacer todo bien, está en que el público entienda.

La memoria puede ser un arma de doble filo, si queremos memorizar todo como un guión teatral corremos el riesgo de trabarnos en el medio o que surja algún inconveniente o cambio y que no nos resulte fácil adaptarnos. No es recomendable memorizar todo. Que debemos memorizar:

- Conectores
- Anécdotas / Cuentos
- Conclusiones
- Fragmentos en los que uno debe comunicar emoción

### Prácticas Profesionalizantes

Durante el repaso pensar ejemplos y distintas formas de comunicar cada parte, es preferible que nos sobren herramientas y no las usemos a que nos quedemos cortos.

Es importante practicar:

- El lenguaje corporal que uno desea emplear
- Los desplazamientos (siempre y cuando uno no esté forzado a estar en un atril)
- Gesticulaciones de énfasis (es importante que parezcan naturales y orgánicas)

---

### Errores Frecuentes y cosas a Evitar

A continuación una serie de consideraciones a Evitar siempre que sea posible:

- Sobreactuaciones.
- Emociones Falsas o Forzadas. Si tenemos planificado transmitir una emoción en determinado momento y no logramos inspirarnos para que sea genuina debemos tener un plan B. Puede reemplazarse por una metáfora o anécdota.
- Posturas utópicas.
- Falsa humildad.
- Autoreferencias.
- Pedir disculpas.
- Abusar de las preguntar retóricas.
- Redundancias y repeticiones. Pueden ser una herramienta pero debe hacerse un uso sutil.
- Leer. Lo ideal es no tener que leer nunca.
- Susurrar o gritar.
- Exceso o falta de movimiento físico. Tanto para la gesticulación cómo para los desplazamientos.
- Negarse a admitir errores o contradicciones.
- Exceso de Filminas.
- Datos que no sumen a la construcción argumental de la exposición.

## Cambios y Versiones

Fecha	Versión	Comentarios
09/03/2025	1.0	Primera versión basada en las presentaciones creadas para Prácticas Profesionalizantes de la especialidad Plantas Industriales por Rodrigo Cuenca y el apunte de correo electrónico redactado por Federico Tirapelli.
24/06/2025	1.1	Se pasa a formato de apuntes estándar del IPS.

## Bibliografía y fuentes de información empleadas

- Tirapelli, F. (Sin dato). Correo Electrónico. Apunte complementario a la cátedra de Higiene y Seguridad de 4to Mecánica.