

# CAPACITACIÓN “SELLO NUEVO LEÓN”



## Comunicación efectiva en el ámbito laboral



ICET  
DIRECCIÓN GENERAL  
DIRECCIÓN ACADÉMICA

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL ÁMBITO LABORAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Elaboración de un currículum vitae (CV).....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Puntos clave de una entrevista laboral.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Redacción de un documento.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Redacción y envío de un correo electrónico .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>14</b>



## INTRODUCCIÓN

El Instituto de Capacitación y Educación para el Trabajo **ICET** a través del Proyecto de Capacitación Técnica a Jóvenes en Educación Media Superior “**Sello Nuevo León**” busca mejorar la empleabilidad y el desarrollo de los jóvenes en educación media superior a través de la capacitación y certificación en competencias laborales por tal motivo ha desarrollado este curso para favorecer el incremento, la productividad, competitividad y desarrollo de las empresas con personal técnico calificado.

Durante el curso se desarrollarán los contenidos de acuerdo al Modelo Académico ICET ABC “Aprendizaje Basado en Competencias”, así como con la metodología de Cursos CAE “Capacitación Acelerada Específica” mediante un 80% de práctica y 20% de teoría en la modalidad a distancia e híbrida.

Los temas que destacan en esta capacitación son:

1. *Comunicación efectiva en el ámbito laboral* donde se pretende que el participante pueda identificar cuáles son las habilidades para transmitir sus ideas de manera oral y escrita de forma clara y concisa para poder aspirar a un puesto de trabajo.
2. *Emprendimiento* tema importante ya que se busca despertar en el participante el espíritu emprendedor, que pueda convertir una idea en una innovación exitosa (negocio) a través de las fases y acciones de un proyecto de emprendimiento. Además se requiere enfatizar el tema
3. *Seguridad e higiene* para que el participante pueda tomar en cuenta las medidas de seguridad de acuerdo a la normatividad y protocolos actuales que aplican en el sector laboral. Y para finalizar la capacitación se desarrollarán actividades que favorezcan en el participante el trabajar en equipo y la administración del tiempo durante el tema
4. *Habilidades socioemocionales en el ámbito laboral* se te invita a participar con esmero en cada una de las actividades del curso, a fin de posibilitar un ambiente de aprendizaje colaborativo que propiciará el dominio de los contenidos y enriquecerán tu desarrollo profesional y personal. Éste manual te servirá como herramienta de apoyo y referente en dicho proceso capacitación.

## OBJETIVOS

### Objetivo general:

Al término de la capacitación el participante aplicará los requerimientos básicos para integrarse a un puesto de trabajo de acuerdo a las habilidades blandas innatas del individuo para facilitar la interacción con los demás y el entorno laboral.

### Objetivo particular:

Al término del tema el participante:

Identificará habilidades para transmitir de manera concisa y clara ideas e información mediante la comunicación efectiva de manera oral y escrita.

# 1. COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL ÁMBITO LABORAL



## **Objetivo Particular:**

**El participante al finalizar el tema identificará habilidades para transmitir de manera concisa y clara ideas e información mediante la comunicación efectiva de manera oral y escrita.**

## 1.1. ELABORACIÓN DE UN CURRÍCULUM VITAE (CV)

Para iniciar se definirá el término de **Currículum Vitae** como el *documento (en una o dos páginas) que contiene la educación, títulos y experiencia de una persona, y que por lo general, se envía junto con una solicitud para un trabajo o en respuesta a una oferta de trabajo o solicitud personal.*

El Curriculum Vitae se considera una de las más importantes herramientas de marketing que se tiene durante el proceso de búsqueda de un trabajo, es un resumen objetivo de las habilidades, educación y experiencias adquiridas y se convierte en tu propia publicidad, así es que es muy importante dedicarle tiempo, creando, corrigiendo, editando y completando tu CV las veces que sea necesario.

Un CV específicamente:

- Describe tus títulos académicos o máximo grado de estudios.
- Resume cualquier experiencia de trabajo.
- Brinda referencias
- Comunica habilidades, intereses y pasatiempos relevantes.
- Debe ser conciso, relevante, creativo y que llame la atención.

Un CV cuenta "tu historia" a un futuro empleador, de manera que es crucial asegurarse de que la imagen que se plasma en la mente del futuro empleador sea cautivante, coherente y comprensible.

Los componentes de un Currículum Vitae son:

- **Encabezado:** Debe incluir información personal esencial. Nombre completo (evita poner apodos) debe aparecer en la parte superior y deberá destacar entre todo la demás información del documento. Incluye también dirección y teléfono, además un correo electrónico formal (no utilizar apodos o nombres ficticios).
- **Perfil personal:** Se trata de una declaración personal opcional al inicio del CV y su intención es poder "venderse a sí mismo", mostrando las habilidades, experiencias y cualidades personales. Se deben incluir palabras positivas y de acción, por ejemplo: "competente", "adaptable", "organizado" etc. Es dejar en claro al empleador que eres la persona adecuada para el puesto.
- **Educación / capacitación y títulos:** Resalta los nombres y fechas de tus experiencias educativas anteriores o en curso. Colocar el más reciente en primer lugar e incluir los títulos, diplomas o certificados con los que cuentas.

- **Experiencia laboral:** Incluir los empleos anteriores: ubicación, fechas en la que laboraste ahí, y cargo del puesto de trabajo (incluir cuales eran tus tarea y responsabilidades en el trabajo).
- **Logros / reconocimientos:** Enlistar los reconocimientos recibidos, mencionar aquello que destacaste y que puede resultar relevante para el puesto que estas aplicando.
- **Habilidades y capacidades:** **Incluir** habilidades o talentos especiales que no están incluidos en alguna otra sección del CV, y que pueden ser relevantes para el futuro empleador. Asegurar que estas habilidades están relacionadas con el puesto de trabajo que aspiras, colocar las habilidades más importantes en primer lugar, por ejemplo: habilidades informáticas, de idiomas etc.
- **Intereses / actividades:** Se refiere a las actividades especiales en las que hayas participado y a las organizaciones a las que hayas pertenecido por ejemplo: grupos juveniles, deportes etc. Y que en estas actividades hayan incluido responsabilidades y habilidades relevantes para el trabajo al cual te estás postulando.
- **Referencias:** Colocar al menos dos personas que pueden garantizar o avalar tu experiencia, personas confiables que puedan hablar acerca de tu carácter y decir que eres buen trabajador.

### Consejos para un currículum vitae efectivo

Un buen CV debe:

<p><b>Ser ordenado</b></p>	<p><b>Ser breve</b></p>	<p><b>Ser positivo</b></p>	<p><b>Ser honesto</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar escrito en computadora.</li> <li>• Presentarlo de forma clara y esteticamente agradable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una o dos páginas son suficientes.</li> <li>• No debe tener errores ortográficos, gramaticales .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatizar logros, fortalezas, éxitos y dar una buena impresión.</li> <li>• Presentarlo de forma positiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No mentir o agrandar los hechos relacionados con los títulos de sus trabajos, fechas de logros, o fechas de empleos.</li> </ul>

## 1.2. PUNTOS CLAVE DE UNA ENTREVISTA LABORAL

El propósito de este tema es ayudarte a prepararte y tener éxito en una entrevista de trabajo, la cual consta de tres etapas: **Antes de la entrevista**, **Entrevista**, **Después de la entrevista**.

### Antes de la entrevista:

Antes de presentarse a una entrevista de trabajo para un puesto determinado, es importante considerar las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué quiero el trabajo?
2. ¿Por qué creo que sería bueno en ese trabajo?

Ya que al responder estas preguntas antes de una entrevista te ayudará a estar seguro de que estás interesado en ese puesto de trabajo, y a estar preparado para decirle al empleador algunas razones por las que deberías ser contratado.

Prepárate para la entrevista:

- Viste cuidadosa y apropiadamente.
- Se puntual.
- Estrecha la mano con firmeza al saludar (considerar el saludo de acuerdo al protocolo sanitario debido a la pandemia).
- Mantener el contacto visual con el entrevistador.
- Escucha con atención y céntrate en las preguntas que te hagan.
- Has una o dos preguntas sobre el trabajo.
- Ser cortés
- Preguntar al entrevistador, cuando te avisará si te darán el puesto.

Lo que no debes hacer:

- Vestir informal o inapropiadamente.
- Llegar tarde
- Llevar amigo, acompañante o familiar a la entrevista.
- No lograr demostrar tu interés en obtener el puesto.
- Olvidar mencionar porque es que estás calificado para desempeñar ese trabajo.

## Durante la entrevista:

A continuación, se presentan algunas típicas preguntas que suelen hacerse durante una entrevista:

- Háblame de ti
- ¿Qué otros trabajos has tenido?
- Menciona algunas razones por las cuales debes ser contratado.
- ¿Qué te vez haciendo de aquí a cinco años?
- ¿Cuándo podrías iniciar?
- El salario, ¿qué es lo que estás buscando?

Durante el día de la entrevista pueden suceder eventos inesperados, por ejemplo:

- Que el entrevistador esté ocupado, y tienes que esperar un tiempo para poder iniciar.
- Alguien interrumpe al entrevistador durante la entrevista.
- La entrevista dura menos o más del tiempo que esperabas.
- El entrevistador pregunta por tus debilidades.

Cuando cualquiera de estos eventos ocurra es normal sentirse nervioso o molesto, sin embargo, estos eventos son comunes y si los tomas en consideración es posible que te sientas más tranquilo si suceden.

## Después de la entrevista:

En esta etapa puede que pasen semanas o más, antes de que el empleador tome la decisión de contratar a una persona. Estas son las consideraciones a tomar en cuenta:

1. Si el empleador durante la entrevista mencionó cuando tomaría la decisión, contáctate ese día con él.
2. Si no te dice, contáctalo al día siguiente para saber cuándo cree que tendrá una respuesta y haz el seguimiento de cuerdo a eso.
3. Si no le es posible al empleador saber exactamente cuándo tomará la decisión, es aceptable contactarlo una semana después de haber realizado la entrevista.
4. Si el empleador no ha tomado la decisión después de una semana, continúa con el seguimiento una vez por semana.

Siempre se debe ser educado y estar tranquilos, incluso si ya ha pasado tiempo después de la entrevista.

Lo que debes hacer si te quedas con el puesto:

- ✓ Demuestra al empleador que estas contento por haber obtenido el trabajo.
- ✓ Acepta la oferta de inmediato, de ser posible.
- ✓ Si necesitas tiempo para pensarlo haz saber tu interés y responde al día siguiente o lo más pronto posible.
- ✓ Preguntar: como, donde, qué día y a qué hora debes presentarte, y si es necesaria una vestimenta específica.

Lo que debes hacer si no te quedas con el puesto:

- Expresa tu desilusión de manera educada, sin enojo o molestia.
- Pregunta si te pueden decir por qué no fuiste elegido,
- Agradecer al empleador cualquier comentario.
- Terminar la entrevista mencionando poder tener otra oportunidad para ser entrevistado en un futuro.



### 1.3. REDACCIÓN DE UN DOCUMENTO

La comunicación pasa del rango del habla a una efectiva transmisión de mensajes cuando la aplicación del lenguaje (hablado, escrito, gestual) es apropiado, oportuno, considerando que además del lenguaje común y de los significados que deben ser compartidos tanto por el emisor como por el receptor, entran en juego otros factores como el tiempo, el lugar, el conocimiento sobre el tema, etcétera.

Cuando la comunicación se da entre dos personas físicamente presentes, existe la oportunidad de poder aclarar cualquier situación que resulte obscura para alguna de ellas, volviéndose más complicadas cuando crece el número de participantes; más difícil aún se vuelve la comprensión cuando el tema eleva su nivel de complejidad, de acuerdo con la cultura, competencia, asunto o de los tecnicismos empleados de acuerdo a cada especialidad.

Para que sea efectiva y funcional la comunicación escrita se deben atender los aspectos de fondo y forma:

**EL FONDO.** - Es la parte medular de la comunicación con la cual se desplaza el mensaje por transmitir. Es decir:

- ¿Cuál es objetivo del mensaje?
- ¿Qué se va a comunicar?
- ¿Para qué?
- ¿Por qué?
- ¿A quién?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?



**LA FORMA.** - Podemos definirla como la manera adecuada de vestir lo que se quiere decir, sin afectar la intención o fondo.

**ORDEN DE IDEAS.** -Para que la comunicación se considere eficaz, el receptor debe captar la esencia del mensaje vertido por el emisor, por tanto, la responsabilidad de captar, mantener y conducir la atención del receptor, recae en el emisor, hasta culminar en el claro entendimiento del mensaje vertido.

**Introducción:** Apertura que con afable cortesía atrae la atención del receptor preparando su mente para recibir el mensaje principal.

**Desarrollo del asunto:** Es esencial conocer la intención tanto de lo que se quiere comunicar como de la respuesta que se espera obtener.

**Conclusión:** Lo que se espera que se atienda del tema cuyo desarrollo, exposición o explicación ha finalizado. Aquí es importante especificar qué es

lo que se requiere: cómo, cuándo, a través de qué medios, de quién, etc. Dejando abierta la posibilidad, a sugerencias, participación y de ser posible, comentarios.

**Despedida:** Una retirada corta, envuelta de respeto y sencillez, abre las puertas a una nueva comunicación.

**Cualidades en la redacción de un documento:**

- Claridad
- Ser conciso
- Sencillez
- Adecuado según el receptor
- Ordenado



### 1.4. REDACCIÓN Y ENVÍO DE UN CORREO ELECTRÓNICO

La estructura de un mensaje para ser enviado por correo electrónico debe ser simple: suele incluir varios campos como son *el destinatario* (que pueden ser varios), *el remitente*, *el asunto* (que es el título del mensaje) y *el texto*.

Características que debe tener el texto de un correo electrónico:

- ✓ Debe ser breve.
- ✓ Conciso.
- ✓ Claridad de exposición.
- ✓ Limpieza de lectura: Frases cortas, en párrafos separados y con espacios intercalados.
- ✓ Señalar confirmación de entrega, en los mensajes enviados.



Además, se pueden adjuntar archivos de cualquier tipo (texto, imágenes, sonidos, vídeo, programas)

Una ventaja del correo electrónico es la fiabilidad, ya que si un mensaje no llega a su destino (porque no exista esa dirección o esté mal escrita) es devuelto al remitente con un mensaje aclaratorio.

## CONCLUSIÓN

Es muy importante mejorar la empleabilidad y el desarrollo de los jóvenes en el ámbito laboral a través de la capacitación y certificación en competencias laborales para poder así incorporarse al sector productivo como personal calificado.

A través de este curso se realizaron actividades que beneficiaron el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en los participantes en los aspectos: cómo lograr una comunicación efectiva, cómo llevar a cabo un proyecto de emprendimiento, las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, así como realizar acciones para favorecer el trabajo en equipo y la administración del tiempo.

Se espera que este manual sea de gran utilidad ya que te puede servir como guía, o como material de consulta para seguir practicando los contenidos y aplicarlos en tu día a día en tu desarrollo personal y profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

Passport to Success®. International Youth Foundation.

Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno laboral. Gobierno de México. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552550/Lineamientos\\_de\\_Seguridad\\_Sanitaria\\_F.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552550/Lineamientos_de_Seguridad_Sanitaria_F.pdf)

<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/general-business-faq.html>

Ley Federal del Trabajo.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

Norma Oficial Mexicana NOM-009-STPS-2011, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.

Norma Oficial Mexicana NOM-086-SCT2-2015, Señalamiento y dispositivos para protección en zonas de obras viales.

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil.

Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y Señales de Seguridad e Higiene.

## CRÉDITOS

Colaboración

### **Dirección General**

Mtro. Fernando A. Iturrubarría García

### **Dirección Académica**

Directora Académica.-Lic. Yessica D. Estrada Ibarra

Lic. Abigail Lilián Guajardo Treviño

Ing. José Gaona Rubio