



Más Allá del Resume

Cómo destacar en el trabajo y las relaciones profesionales

Destrezas blandas y etiqueta profesional en ambientes presenciales y virtuales

Lcda. Alicia M. Archilla Cintrón

Directora Institucional de Recursos Humanos

EDP University of Puerto Rico

Bienvenidos. Hoy conversaremos sobre esas destrezas que no siempre aparecen en un resume, pero que influyen significativamente en la forma en que otras personas perciben nuestro trabajo, nuestra confiabilidad y nuestro potencial profesional.

Para comenzar...

Si dos candidatos tienen una preparación académica similar, ¿qué puede hacer que uno se destaque?

Su manera de comunicarse

Su disposición para aprender

Su responsabilidad

Su forma de colaborar

La manera en que trata a otras personas

Participación: Escribe en el chat la destreza que consideras más importante.

Las organizaciones no contratan únicamente conocimientos. También incorporan personas a equipos de trabajo. Por eso, nuestra forma de comunicarnos, relacionarnos y responder ante distintas situaciones puede diferenciarnos de otros candidatos.



Más que conocimiento técnico

El conocimiento abre oportunidades. Las destrezas blandas nos ayudan a aprovecharlas.

Destrezas técnicas

Lo que sabes hacer

- Manejar herramientas
- Analizar información
- Preparar informes
- Aplicar conocimientos especializados

Destrezas blandas

Cómo utilizas lo que sabes

- Comunicar
- Colaborar
- Resolver
- Adaptarte
- Cumplir



No basta con saber hacer el trabajo. También debemos demostrar que podemos hacerlo responsablemente y en colaboración con otras personas.

Cinco destrezas para comenzar bien

1

Comunicación profesional

2

Inteligencia emocional

3

Trabajo en equipo

4

Adaptabilidad

5

Responsabilidad y profesionalismo

Estas destrezas se pueden desarrollar mediante la práctica, la reflexión y la retroalimentación. No tenemos que esperar a obtener nuestro primer empleo para comenzar a practicarlas. Podemos hacerlo en el salón de clases, los trabajos grupales, las organizaciones estudiantiles, las prácticas profesionales y el servicio comunitario.

Comunicación profesional

Comunicar no es solamente hablar. También implica:

- Escuchar antes de responder
- Organizar las ideas
- Adaptar el mensaje a la audiencia
- Hacer preguntas específicas
- Cuidar el tono y el lenguaje
- Confirmar que el mensaje fue comprendido
- Informar oportunamente cuando necesitamos ayuda

En lugar de:

"No entendí."



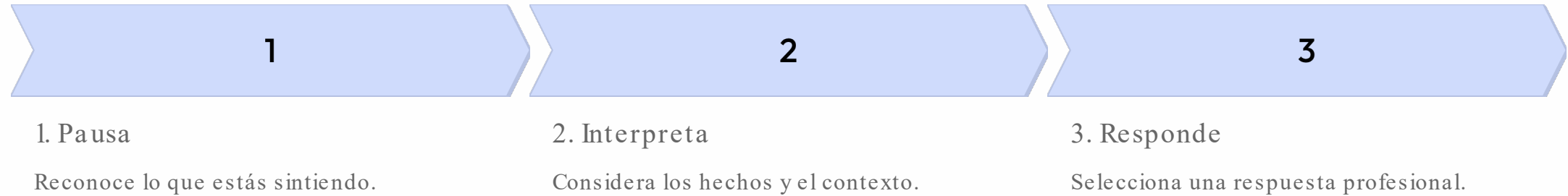
Podemos decir:

"Para asegurarme de completar correctamente la tarea, ¿podría aclararme cuáles son los resultados esperados?"

- ❏ Una comunicación clara previene errores y fortalece la confianza.

Inteligencia emocional

Antes de reaccionar, responde con intención.



Indicadores positivos

- Mantener la calma
- Evitar responder impulsivamente
- Separar la crítica profesional del ataque personal
- Demostrar empatía
- Reconocer el impacto de nuestras palabras

La inteligencia emocional no significa ignorar lo que sentimos. Significa reconocer nuestras emociones y evitar que una reacción impulsiva determine nuestra conducta profesional.

Trabajo en equipo

Trabajar en equipo no significa estar de acuerdo en todo. Significa contribuir a un objetivo común.

- ☐ Cumplir con las responsabilidades asignadas
- ☐ Escuchar diferentes perspectivas
- ☐ Compartir información pertinente
- ☐ Ofrecer y solicitar ayuda
- ☐ Reconocer las contribuciones de otras personas
- ☐ Manejar los desacuerdos con respeto
- ☐ Comunicar dificultades antes de que afecten al equipo

Pregunta para el chat: ¿Qué conducta dificulta más un trabajo en equipo?



Adaptabilidad

No tengo que saberlo todo. Pero debo estar dispuesto a aprender.

Una persona adaptable:

Hace preguntas después de escuchar

Aprende nuevas herramientas

Acepta cambios en las prioridades

Busca alternativas

Solicita retroalimentación

Aprende de los errores

Demuestra progreso

Respuesta profesional

"No he trabajado anteriormente con esa herramienta, pero estoy disponible para aprender. ¿Qué recurso me recomienda para comenzar?"



No conocer algo no es una debilidad. Negarse a aprender puede convertirse en una limitación.

Responsabilidad y profesionalismo

¿Cómo se construye la confianza profesional?

Compromiso + Cumplimiento + Comunicación

Una persona profesional:

Llega preparada y puntualmente

Cumple con sus tareas

Protege la información confidencial

Informa los obstáculos con anticipación

Reconoce sus errores

Da seguimiento a los acuerdos

Mantiene límites apropiados

Trata con respeto a todas las personas

❏ La reputación profesional se construye con pequeñas acciones repetidas consistentemente.

Mi semáforo profesional

Piensa en las cinco destrezas trabajadas:

Comunicación

Inteligencia emocional

Trabajo en equipo

Adaptabilidad

Responsabilidad

¿Cómo te evalúas?

-  **Verde:** La demuestro consistentemente.
-  **Amarillo:** Estoy desarrollándola.
-  **Rojo:** Necesito prestarle mayor atención.

Pregunta de reflexión: ¿Cuál de estas destrezas fortalecería más tu preparación para el mundo laboral?

El profesionalismo también se observa

Etiqueta presencial

Antes

- Conoce el horario y el lugar
- Llega con tiempo
- Lleva los materiales necesarios
- Revisa las expectativas

Durante

- Saluda con cortesía
- Escucha sin interrumpir
- Evita distracciones
- Cuida su lenguaje
- Respeta el espacio de otras personas
- Protege la confidencialidad

Después

- Confirma los acuerdos
- Cumple las tareas asignadas
- Da seguimiento



La puntualidad no se limita a llegar a tiempo. También significa cumplir dentro del tiempo acordado.

Llegaste tarde, ¿cómo respondes?

Respuesta A

"El tráfico estaba terrible. Yo no puedo controlar eso."

Respuesta B

"Lamento mi tardanza y reconozco el impacto que pudo ocasionar. Ya estoy disponible para comenzar y revisaré mi hora de salida para evitar que vuelva a ocurrir."

¿Cuál respuesta proyecta mayor profesionalismo? Escribe A o B en el chat.



Una explicación puede ofrecer contexto, pero no debe sustituir la responsabilidad.

La distancia no reduce las expectativas

Etiqueta virtual

Antes de la reunión

- Revisa el enlace
- Prueba el audio y la cámara
- Conéctate con anticipación
- Verifica el nombre en pantalla
- Prepara los documentos
- Cuida el fondo y la iluminación

Durante la reunión

- Silencia el micrófono cuando no hables
- Evita realizar otras tareas
- Utiliza apropiadamente el chat
- Respeta los turnos
- Participa breve y claramente
- Revisa tu pantalla antes de compartirla

Después de la reunión

- Confirma acuerdos
- Completa las tareas
- Da seguimiento

 Nuestra conducta digital también construye reputación profesional.

Cada correo proyecta tu imagen profesional

Antes de enviarlo, verifica:

- ☐ ¿El asunto es específico?
- ☐ ¿Incluí un saludo apropiado?
- ☐ ¿Explicué claramente el propósito?
- ☐ ¿La solicitud está completa?
- ☐ ¿Indiqué una fecha, si aplica?
- ☐ ¿Revisé la ortografía?
- ☐ ¿Incluí un cierre y mi firma?
- ☐ ¿Adjunté el documento mencionado?

Asunto poco efectivo

"Pregunta"



Asunto profesional

"Consulta sobre la fecha de entrega del informe mensual"

- ☐ El correo debe permitir que la otra persona comprenda qué necesitas, por qué lo necesitas y cuándo lo necesitas.

Breve no significa informal

Chat laboral

Mensaje poco efectivo

"Hola."

"¿Estás?"

"Necesito algo."

"Es urgente."

Un buen mensaje incluye:

- Saludo
- Contexto
- Solicitud concreta
- Fecha o nivel de urgencia
- Cierre cordial

❏ No debemos asumir que la otra persona está disponible inmediatamente.

Mensaje profesional

"Buenos días, Carlos. Necesito confirmar si recibiste la versión final del documento enviado ayer. Debemos presentarlo hoy a las 2:00 p.m. Cuando tengas oportunidad, ¿podrías confirmarme? Gracias."

Selecciona el medio apropiado

Correo electrónico

Para comunicaciones formales, documentos, acuerdos y seguimiento.

Chat

Para preguntas breves, coordinación y asuntos inmediatos.

Reunión o llamada

Para temas complejos, sensibles o que requieren diálogo.

Antes de comunicarte, pregunta:

- ¿Cuál es el propósito?
- ¿Quién necesita recibir la información?
- ¿Cuánta urgencia existe realmente?
- ¿El tema requiere quedar documentado?
- ¿Podría malinterpretarse por escrito?

 Ser profesional también significa elegir correctamente cómo comunicarnos.



Recibir retroalimentación también es una destreza

Situación: "El informe contiene información importante, pero necesita mejor organización y varios datos no tienen fuente."

Respuesta A

"Nadie me explicó que había que incluir las fuentes."

Respuesta B

"Gracias por indicármelo. ¿Podría mostrarme un ejemplo del formato esperado? Revisaré la organización y añadiré las fuentes antes de las 3:00 p.m."

¿Cuál respuesta favorece el aprendizaje? Escribe A o B en el chat

Modelo PARE

PARE antes de reaccionar

- Reconoce la observación
- Solicita claridad
- Evita reaccionar defensivamente
- Propone una solución
- Establece un plazo

1

P | Pausa

Evita responder impulsivamente.

2

A | Aclara

Haz preguntas para comprender los hechos y las expectativas.

3

R | Responde

Reconoce la situación y comunica una solución.

4

E | Ejecuta

Cumple el acuerdo y da seguimiento.

Aplicaciones: Retroalimentación · Errores · Desacuerdos · Cambios inesperados · Conflictos interpersonales · Fechas que podrían incumplirse

☐ Una conversación difícil puede manejarse con respeto, claridad y orientación hacia soluciones.

Cuando cometo un error

El error no define tu profesionalismo. Tu respuesta sí puede definirlo.

01

Reconoce

¿Qué ocurrió?

03

Corrige

¿Qué acción tomarás?

02

Informa

¿Cuál fue el impacto?

04

Previene

¿Cómo evitarás que se repita?

"Identifiqué que envié una versión anterior del documento. Ya envié la versión correcta y solicité que se descarte el archivo anterior. En adelante, verificaré la fecha y el número de versión antes de compartir documentos."



Ocultar, minimizar o repetir el error puede afectar más la confianza que el error original.

Cuando no podré cumplir

Comunica antes del vencimiento.

Evita decir:

"No pude hacerlo. Tenía demasiadas cosas."

Incluye siempre:

- Estado actual
- Situación identificada
- Alternativa
- Nueva fecha
- Solicitud de orientación, si aplica

Comunica profesionalmente:

"Surgió una dificultad con los datos requeridos. El informe está completado en aproximadamente un 70 %. Puedo entregar esa sección hoy y la versión completa mañana a las 10:00 a.m. Si la fecha de hoy es indispensable, agradeceré que revisemos las prioridades."

 La comunicación temprana permite encontrar soluciones.

¿Qué proyecta profesionalismo?

Diez indicadores de etiqueta profesional

Llegar preparada y puntualmente

Escuchar sin interrumpir

Adaptar la comunicación a la audiencia

Cumplir los compromisos

Informar obstáculos oportunamente

Proteger la información confidencial

Recibir retroalimentación con apertura

Utilizar correctamente los medios digitales

Tratar con respeto a todas las personas

Reconocer y corregir los errores

Reflexión: ¿Cuál de estas conductas ya forma parte de tu reputación profesional?

Mi próximo paso profesional

Compromiso de 30 días. Completa estas frases:

La destreza que quiero fortalecer es:

El comportamiento que comenzaré a practicar es:

La persona que puede ofrecerme retroalimentación es:

Sabré que he mejorado cuando:

Participación: Comparte en el chat una palabra que represente tu compromiso.

Más allá del resume

Tres mensajes para recordar

1

Tus conocimientos pueden
abrirte la puerta.

2

Tu conducta construye tu
reputación.

3

Tu disposición para aprender determina cómo continúas creciendo.

Cada correo, reunión, tarea, conversación y compromiso representa una oportunidad para demostrar quiénes somos como profesionales.



Tu resume abre la puerta
Tu profesionalismo construye el camino



Comunica con claridad.

Relaciona con respeto.

Cumple con responsabilidad.

Aprende continuamente.

¡Gracias!

Preguntas y comentarios

Lcda. Alicia M. Archilla Cintrón
Directora Institucional de Recursos Humanos
EDP University of Puerto Rico