

La comunicación en el mundo del trabajo IT

Sitio: Agencia de Habilidades para el Futuro

Curso: Práctica Profesional 1: Aproximación al mundo laboral 1° D

Libro: La comunicación en el mundo del trabajo IT

Imprimido por: Eduardo Moreno

Día: lunes, 5 de mayo de 2025, 17:55

Tabla de contenidos

1. Comunicar: qué debemos saber para profundizar esta competencia en el mundo digital

1.1. WhatsApp

1.2. ¿Redes sociales? Sí, pero no por mucho

1.3. Correo electrónico: lo más seguro

1.4. La lapicera es más poderosa que la tecla

1.5. Teléfono

1.6. Reuniones de trabajo

2. La habilidad de comunicar

2.1. Cualidades del lenguaje

2.2. Ejercicios de aplicación



digital

Comunicar: qué debemos saber para profundizar esta competencia en el mundo

Como ya vimos en nuestro recorrido, un/a desarrollador/a de software nunca trabaja en soledad, sino en equipo. Y por eso una habilidad fundamental es la **comunicación**: comunicación con nuestros compañeros/as y con nuestros clientes.

Seguramente pienses que la capacidad de comunicarnos no requiere mucho entrenamiento, porque la usamos en cada instancia de nuestra vida cotidiana: con nuestros amigos, en familia, en la calle... y si bien esto es cierto, y por definición los seres humanos nos comunicamos, en el entorno laboral las comunicaciones adquieren ciertas características que es importante reforzar y entrenar.

La comunicación no se trata solo del qué decimos (el mensaje, el contenido) sino también del canal que usamos para comunicarnos: el **medio** tiene que ser adecuado para ser efectivo.

Por eso, es central reconocer aquellos medios que nos permitan llegar con el mensaje hacia quienes está dirigido y, de este modo, ser eficaces en lo que nos proponemos.

A continuación realizaremos un breve recorrido por diferentes tecnologías que vehiculizan estos mensajes y que reconocemos como parte de nuestro cotidiano, pero en el mundo laboral adquieren relevancia. Es decir, que deberemos aprender los modos en que se producen, circulan y reciben esos mensajes para poder definir cuál es el medio más indicado a la hora de comunicar.

¿Mail, WhatsApp o llamada? Veamos cuáles son los medios de comunicación de una empresa

No todos los mensajes son creados iguales.

Hasta hace relativamente poco tiempo, las personas escribían y recibían cartas de papel. Era un mundo más sencillo, un poco menos veloz y en donde se cumplían ciertos protocolos dentro de la comunicación en los negocios y en la empresa.

Desde que Internet hizo su aparición, y en especial durante los últimos años, las opciones de comunicación se han multiplicado, y año tras año se suman nuevas redes y sistemas de mensajería.

Una persona cualquiera tiene hoy, por lo menos, diez maneras distintas de comunicarse con su familia, su trabajo, sus clientes. Correo electrónico, WhatsApp –y en este, cientos de grupos-, Facebook, Messenger, y el resto de las redes – Twitter, Instagram, LinkedIn, etcétera-. En la empresa, existen herramientas de Google, los diversos intranets, Hangouts ... y la lista sigue.

Aunque tenemos muchas opciones, no todas son iguales. Cada forma de comunicación tiene su espacio –y sus reglas- dentro de la empresa. Vamos paso a paso.



WhatsApp

El WhatsApp se ha apoderado poco a poco de todos los entornos de la comunicación. Se usa con la familia, los amigos/as, los compañeros/as, y también, tus jefes/as. Esta plataforma tiene herramientas versátiles, pero también graves limitaciones. Es inmediato y sencillo y debe limitarse sobre todo a conversaciones informales y no definitivas.



WhatsApp

designed by  freepik

Funciona bien para:

- Ponerse de acuerdo con un equipo de trabajo.
- Distribuir información a personas interesadas (¡no spam!).
- Discutir asuntos cotidianos y triviales.
- Dar seguimiento a proyectos conjuntos.

NO funciona para:

- Tomar decisiones importantes.
- Llevar conversaciones largas.
- Tratar clientes difíciles o enojados.
- Enviar archivos o imágenes que deben resguardarse.

Ninguna tecnología te excusa de no usar ortografía y sintaxis correctas.



¿Redes sociales? Sí, pero no por mucho

Las redes sociales son un bosque impresionante de información y contactos. Existen redes dirigidas a familia y amistades, y redes diseñadas para entornos de negocios.



Lo primero que debes considerar es que todas tus redes sociales forman parte de tu diseño de reputación personal y profesional. Debes tratarlas con la misma seriedad que tratas tu imagen, y asumir que tus jefes/as, empleados/as, socios/as y clientes /as pueden saber de vos a través de lo que proyectás.

En cuanto a comunicación, las redes son espacio para hacer contactos, pero no para mantener relaciones.

Si un cliente/a, un colaborador/a o cualquier relación de negocios se conecta con vos a través de redes, luego, tratá de transportar la conversación a un entorno más adecuado; ya sea telefónico, personal o digital.



Correo electrónico: lo más seguro

El e-mail sigue siendo el rey en lo que se refiere a comunicación en los negocios y en el mundo laboral. Tiene muchas ventajas: es fácil de enviar y recibir y nos permite tener una conversación larga, con archivos incluidos, que se resguardará y quedará guardada a menos que nosotros la borremos.

En un entorno de empresa o negocio, los correos son una opción segura y conveniente, que permiten llevar el orden cronológico y mantener la información y los acuerdos abiertos y disponibles. Y permiten la trazabilidad de la comunicación, punto fundamental en entornos laborales y en trabajo por proyectos.

Los documentos adjuntos sirven como pruebas, en caso de controversia. Los correos electrónicos no utilizan la misma seriedad protocolar que una carta, sobre todo entre personas que ya se conocen, pero son más formales que los mensajes instantáneos. Han de ser breves (no más de dos o tres párrafos) y concisos. Como regla general: ¿Más de tres párrafos en un correo? Mejor hazlo por teléfono, o como documento adjunto, ejemplo un contrato.

Algunos errores comunes en los emails son:

- Copiar a más personas de las debidas.
- Hacerlos demasiado largos.
- No contestarlos.
- Sobre explotación en difusión, o correo basura.

Diseña tu firma y aprende las herramientas que los e-mails permiten, ver configuración, para respuestas automáticas, envíos programados, etc. Siguen siendo el medio más robusto y versátil en esta lista.



La lapicera es más poderosa que la tecla

Aunque cada vez está más en desuso, el papel es sumamente poderoso y refleja un nivel de clase y compromiso especiales.

Dentro de la empresa, el uso de recados firmados, memos, tarjetas y cartas transmite especial interés. La persona que envía papel invierte más tiempo y empeño en hacer llegar el mensaje, lo que hace que quien lo recibe lo considere mucho más importante que un correo o un WhatsApp.

Ideal para cosas importantes y no urgentes; documentos de trabajo y ocasiones especiales como cumpleaños, nacimientos, reconocimientos, etcétera. Si querés hacerle saber a alguien que es importante, nada iguala al papel, y los/as líderes de los negocios en todas las áreas lo saben bien.

Sacá la lapicera; usá un buen papel y hacé llegar tu mensaje con un acento especial.



Teléfono

Es el medio más subutilizado de nuestra era. La mayoría de los jóvenes emplean el teléfono como la última de las opciones posibles, y prefieren recurrir a cualquier otra tecnología con tal de evitar una llamada telefónica.

Sin embargo, la mayoría de los problemas –aún los más graves- se pueden resolver de forma veloz y sencilla cuando las personas se atreven a levantar el teléfono y hablar con franqueza. Todas las formas de comunicación escrita tienen alta probabilidad de malinterpretarse, pero la voz transmite con franqueza lo que queremos decir, y nos ayuda a alcanzar un consenso más rápidamente.

El legendario Steve Jobs tenía opiniones fuertes sobre el teléfono “La mayoría de la gente no levanta el teléfono y llama; y eso es lo que separa a la gente que hace de la gente que solo sueña. Tienes que actuar”.

Últimamente es usual llamar “Call” (por call conference) a una reunión de trabajo por teleconferencia (videollamada), sea por WhatsApp, Telegram, Meet, Team o similar.

¡Levantá el teléfono! Te sorprenderás de la potencia que tomarán tus acciones.



Reuniones

Es el medio más abusado de nuestra era. La mayoría de las personas en las empresas desperdician horas y horas cada día de la semana en juntas, reuniones y comités aburridos e interminables. ¡Poné orden a tus reuniones y utilízalas a tu favor!



Toda reunión ha de tener una hora de inicio (¡y cumplirla!) y una de cierre (¡y cumplirla!). Es desesperante estar a tiempo cuando otros llegan tarde. Respeta el tiempo de salida y de entrada para que todos puedan planear su día.

Toda reunión ha de tener una orden del día, o lista de temas a resolver. Las reuniones no han de ser informativas (la mayoría de las veces puedes resolver esto con un correo), sino interactivas, en donde se requiere la participación, opinión y compromiso de las personas presentes. Toda reunión ha de terminar con planes, metas y responsables de que cada acción se lleve a cabo. De otra manera, son tiempo perdido.

Es importante invertir mucho tiempo en reuniones uno-a-uno. Salí de tu oficina y habá con las personas para resolver los pendientes de tu día. No solo envíes correos solicitando, si no levántate y hablá con todo el mundo. Los correos y las redes NO crean relaciones, pero la presencia sí.



¿Cómo desarrollar la habilidad de comunicar?

Las empresas necesitan que volvamos a relacionarnos, que miremos más allá de las tecnologías y nuestros conocimientos teóricos para que nuevamente, partiendo de la búsqueda de una comunicación efectiva, pongamos nuestro saber en práctica y se llegue al éxito del trabajo en equipo. Las empresas no solo evalúan la eficiencia sino también la personalidad con la que la persona se muestra.

En la semana 6 viste algunas tecnologías disruptivas (accede haciendo clic [aquí](#)), ¿te parece que empleemos una para encontrar una respuesta? ¿Y si le preguntemos al ChatGPT? Vamos a ver:

¿Por qué es importante desarrollar la habilidad de comunicar para un Técnico Superior en Desarrollo de software?



La habilidad de comunicación es fundamental para un Técnico Superior en Desarrollo de software por varias razones:

1. **Colaboración efectiva:** En el desarrollo de software, es común trabajar en equipo con otros desarrolladores, diseñadores, analistas y otros profesionales. La comunicación efectiva es clave para colaborar de manera eficiente y lograr los objetivos del proyecto.
2. **Comprensión de requisitos:** Los técnicos en desarrollo de software deben ser capaces de comunicarse con los clientes o usuarios finales para comprender sus necesidades y requisitos. Una comunicación clara y efectiva es esencial para garantizar que el software desarrollado cumpla con las expectativas y funcionalidades deseadas.
3. **Resolución de problemas:** En el desarrollo de software, pueden surgir problemas y desafíos técnicos. La comunicación efectiva es esencial para discutir y resolver estos problemas de manera colaborativa, permitiendo un intercambio de ideas y la búsqueda de soluciones conjuntas.
4. **Documentación y documentación técnica:** Los técnicos en desarrollo de software deben ser capaces de comunicar sus ideas, diseños y soluciones a través de la documentación técnica. Una comunicación clara y concisa es necesaria para que otros desarrolladores puedan comprender y utilizar eficientemente el software desarrollado.
5. **Presentación de proyectos:** En ocasiones, los técnicos en desarrollo de software deben presentar sus proyectos a clientes, gerentes u otros interesados. La habilidad de comunicación les permite presentar de manera efectiva el trabajo realizado, explicar conceptos técnicos de manera comprensible y responder preguntas de manera clara y concisa.

En resumen, la habilidad de comunicación es esencial para un Técnico Superior en Desarrollo de software, ya que les permite colaborar efectivamente, comprender los requisitos, resolver problemas, documentar y presentar proyectos de manera exitosa.

Como podrás observar, comunicar es una habilidad que requiere poner en juego diferentes estrategias y otras habilidades más. No solo pensarla desde sus componentes más básicos o reducirlas a los canales.



Para comunicar en forma efectiva, es importante considerar las siguientes cualidades del lenguaje:

1. **Claro:** se debe comenzar por una idea principal y buscar palabras sencillas que permitan construir un mensaje profundo. Poder transmitir un mensaje y que sea entendido por quien lo escucha/lee. Se sugiere armar un boceto/mapa de lo que se va a comunicar, tener las ideas claras, recuperar experiencias, no caer en contextualizaciones que pierdan al interlocutor.
2. **Sencillo:** es decir, sin caer en extravagancias sino todo lo contrario, comunicar las ideas centrales en forma clara.
3. **Puntual:** llevar al auditorio al centro del mensaje. Hablar sobre un punto, luego otro, y otro. Organizar una secuencia con ritmo e ilación hasta llegar al final. Para lograrlo, se sugiere armar un esquema que ordene la estructura narrativa, por ejemplo en una presentación digital.
4. **Directo:** significa ir a lo que se quiere decir con un tono amable y cálido. El lenguaje directo es respetuoso. Implica llegar con el mensaje central en forma rápida, brindando un valor agregado desde el principio.
5. **Atractivo:** requiere de utilizar elementos de interés y agrado para el oyente/lector/espectador. Cuidar la monotonía y recargarlo de palabras rebuscadas. Se puede apelar al uso del humor, a una actitud o imagen en particular que genere comodidad pero que despierte el interés. Es atraer a las personas hacia el mensaje, por medio de elementos interesantes, dinámicos y vivenciales que persuaden de manera irresistible. Cuidar el exceso de palabras en las presentaciones digitales así como el uso excesivo de gráficos/tablas.
6. **Sugestivo:** este tipo de comunicación le propone a las personas buenas prácticas en algún área, mientras que si se realiza una comunicación impositiva se hace foco en los problemas. El lenguaje que sugiere guarda niveles de respeto hacia el criterio de las personas. Permite la pluralidad y busca siempre el cambio hacia lo positivo, no lo negativo. Se sugiere evitar frases duras, represivas y negativas.
7. **Contundente:** es decir, dejar la evidencia absoluta de que es un mensaje determinado, que produce resultados en la convicción total de quienes escuchan. Implica hablar con convicción, seguridad, conexión con la mirada, presencia de ánimo en la voz, usar frases sin rodeos ni titubeos.



Te invitamos a ver el siguiente video de Steve Jobs en la universidad de Stanford y encontrar las cualidades antes mencionadas:

Steve Jobs Discurso en Stanford Sub.Español HD





Te proponemos

A continuación te compartimos dos actividades para poner en práctica:

1- **En forma individual, responde:** ¿Qué acciones realizo con mayor frecuencia cuando me comunico en mi vida cotidiana?

2- **Analiza** cómo te comunicas a partir de las siguientes preguntas de autoevaluación:

- ¿Soy de preguntar cuando me vinculo con otra persona? ¿Escucho?
- ¿Interrumpo? ¿Sé decir que NO?
- ¿Empiezo una frase generalmente con la palabra «NO»?
- ¿Qué expreso con mis gestos?
- ¿Me ocupo más de entender al otro o de que me entiendan?
- ¿Digo lo que pienso?
- ¿Puedo decir «NO SÉ» o «ME EQUIVOQUÉ»?
- ¿Puedo expresar mis emociones?



Para tener en cuenta:

- Es imposible no comunicarnos.
- El lenguaje tiene carácter generativo.
- Define nuestros vínculos.
- Implica un lenguaje verbal y no verbal.
- Nuestras relaciones se tejen en una red de conversaciones.