

**I.- Datos Generales****Código****Título**

Comunicación efectiva en el trabajo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en cualquier ámbito laboral, cuyas funciones y responsabilidades requieren que posea habilidades para comunicarse con sus colegas, superiores, subordinados y/o clientes internos y externos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC establece las competencias requeridas para establecer una comunicación activa y efectiva en el ámbito laboral, considerando la transmisión de un mensaje de forma oral y escrita, así como los conocimientos que se requieren poseer para llevar a cabo la función.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Se actualiza el EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2015.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0553 "Comunicación efectiva en el trabajo", tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

ManpowerGroup

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:****Periodo sugerido de revisión / actualización del EC:**



3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**Grupo unitario**

9999 Ocupaciones no especificadas.

Ocupaciones asociadas

Ocupaciones no especificadas.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)****Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- ManpowerGroup

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de la competencia de este EC debe ser llevada a cabo mediante un proceso de simulación en el cual el candidato tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos para desarrollar el tema de su preferencia con apoyo de la presentación multimedia que haya elaborado y de los requerimientos establecidos en el EC.
- La evaluación se podrá llevar a cabo de forma remota siempre y cuando se cumpla con lo estipulado en los Lineamientos para Evaluación a Distancia del CONOCER.
- En el caso de que la evaluación se lleve a cabo de manera remota a través de herramientas de comunicación sincrónica, se deberá contar con las condiciones adecuadas de

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

visualización y audio que propicien la correcta interacción entre el evaluador y el candidato, el personal de apoyo, los materiales, y los recursos correspondientes, entre los cuales se deben considerar las herramientas y aplicaciones digitales para dicho fin.

Apoyos/Requerimientos:

- Una sala o espacio áulico libre de distractores.
- 1 equipo de cómputo con software para trabajar con presentaciones multimedia.
- 2 personas de apoyo que funjan como interlocutores/audiencia durante el desarrollo de los desempeños del candidato.

Para llevar a cabo la evaluación de forma remota, se requiere:

- 1 equipo de cómputo con software para trabajar con presentaciones multimedia y llevar a cabo videoconferencias.
- Servicio de internet alámbrico o inalámbrico.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora y 10 minutos en gabinete y 30 minutos en campo, totalizando 1 hora y 40 minutos.

Referencias de Información

- Carlos J. van-der Hofstadt Román, *El libro de las habilidades de comunicación*, 2ª. edición, 2005, España, Ediciones Díaz de Santos.
- Real Academia de la Lengua Española, *Ortografía Escolar de la Lengua Española*, ESPASA.
- Georgina Diédhiou Bello, Apartado “Lenguaje Incluyente”, del libro *“Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje”*, 1ª. edición, 2015, México, D.F.
- Yamileth Ugalde y Blanca Bellon, Apartado “Lenguaje no sexista”, del libro *“Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje”*, 1ª. edición, 2015, México, D.F.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Comunicación efectiva en el trabajo

Elemento 1 de 2

Transmitir oralmente un mensaje

Elemento 2 de 2

Transmitir un mensaje por escrito

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia****Referencia****Código****Título**

1 de 2

Transmitir oralmente un mensaje

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS**1. Expone el mensaje verbalmente a la audiencia:**

- Portando vestimenta de acuerdo a lo establecido en el código de etiqueta del centro laboral en el que se desempeña,
- Manteniendo contacto visual con los miembros de la audiencia/su interlocutor,
- Utilizando lenguaje corporal acorde con el mensaje transmitido,
- Utilizando un lenguaje incluyente, acorde con el objetivo del mensaje y características de la audiencia/su interlocutor,
- Empleando enunciación en cada intervención oral,
- Corroborando con la audiencia que el volumen, entonación y énfasis empleados para transmitir el mensaje son los adecuados para que todas las personas escuchen,
- Corroborando que la audiencia/interlocutor recibió el mensaje verbal, por medio de preguntas acerca del mensaje transmitido,
- Permaneciendo en silencio mientras la audiencia/interlocutor está hablando,
- Esperando que la audiencia/interlocutor termine de hablar, para formular preguntas y/o contestar,
- Evitando revisar el teléfono móvil/tableta/equipo de cómputo/dispositivo electrónico, digital o cualquier objeto que distraiga mientras el miembro de la audiencia/interlocutor está hablando, y
- Elevando el tono de voz/haciendo énfasis en la entonación durante el mensaje que se está transmitiendo.

2. Parafrasea a su interlocutor:

- Mencionando de manera concisa la idea/mensaje central expresado por la audiencia/el interlocutor,
- Utilizando sus propias palabras para explicar el mensaje de la audiencia/interlocutor, y
- Confirmando con la audiencia/interlocutor que interpreto correctamente el mensaje.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS**1. La presentación multimedia del mensaje, elaborada:**

- Está representada en texto/gráfico/3D, legible y concisa,
- Contiene el título del mensaje que se requiere comunicar,
- Contiene los puntos críticos del mensaje planteados de manera secuencial,
- Contiene una conclusión/resumen del mensaje,
- Contiene lenguaje incluyente, e
- Incluye una o más preguntas clave sobre el objetivo que se transmitió.



La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Elementos de la comunicación oral
2. Atributos de la comunicación oral
3. Lenguaje incluyente
4. Reglas ortográficas

NIVEL

Conocimiento
Comprensión
Conocimiento
Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se comunica cordialmente con la audiencia. |
| 2. Orden: | La manera en que expresa verbalmente el mensaje de forma secuencial, clara y concisa. |
| 3. Tolerancia: | La manera en que toma en consideración/admite las opiniones de la audiencia/su interlocutor |

GLOSARIO

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Lenguaje corporal: | Es la forma de comunicación no verbal que utilizamos para expresar emociones, pensamientos y actitudes mediante gestos, posturas, movimientos, expresiones faciales y el uso del espacio físico. |
| 2. Lenguaje incluyente: | <p>Son el conjunto de usos del lenguaje que permite la construcción de discursos orales, escritos y visuales que reconocen la igualdad entre las mujeres y los hombres; elimina los usos y expresiones sexistas y discriminatorios del lenguaje; manifiesta la diversidad social; visibiliza y nombra de manera adecuada a los grupos y personas históricamente discriminados y contribuye a equilibrar las desigualdades. Algunas de sus clasificaciones son las siguientes:</p> <p>Sexismo en el lenguaje. Son expresiones de convenciones sociales construidas en torno a las experiencias, mensajes y discursos que se gestan en una sociedad y estigmatizan la forma de ser y actuar de hombres y mujeres, desconociendo el carácter social e histórico de las identidades.</p> <p>Sustantivos comunes en cuanto al género. Tienen una sola forma para referirse al género femenino y al masculino, por lo que la distinción se realizará con el artículo que se les anteponga. La/el pianista, el/la policía, la/el joven, la/el chef.</p> <p>Androcentrismo. Prevalencia de la mirada masculina, centrada en la consideración de que el hombre es el modelo, la medida y la representación de la humanidad.</p> <p>Sustantivos epicenos. Tienen una forma única a la que corresponde un solo género gramatical. En este caso, el uso del artículo no varía, pero su empleo, en algunos casos, feminiza el contenido. La víctima, la persona, el pueblo, el sujeto.</p> |



Sustantivos ambiguos en cuanto al género. Admiten su uso en uno u otro género, sin que ello implique cambios de significado: el/la mar, el/la lente, el/la sartén.

3. Objetivo: Se refiere al fin o propósito que se desea alcanzar al transmitir una idea o mensaje.
4. Tono: Se refiere a la variación en los sonidos de la voz al emitir un mensaje.

Referencia	Código	Título
2 de 2		Transmitir un mensaje por escrito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- El correo electrónico, redactado:
 - Contiene vocabulario cordial y formal para dirigirse al destinatario,
 - Contiene vocabulario acorde al contexto del destinatario, y
 - Contiene las ideas redactadas de manera ordenada.
- El documento de más de 140 caracteres, redactado:
 - Presenta la tipografía de acuerdo a las políticas del centro laboral,
 - Está libre de faltas de ortografía,
 - Está libre de errores de puntuación,
 - Presenta la alineación de texto estipulada por las políticas del centro laboral,
 - Contiene el título del mensaje,
 - Contiene la introducción del mensaje,
 - Contiene el desarrollo de las ideas centrales de manera secuencial y completa,
 - Contiene en su mensaje información puntal/preciso, y
 - Contiene una conclusión/despuesta cordial.
- La publicación en red social profesional, redactada:
 - Contiene un máximo de 140 caracteres,
 - Contiene una etiqueta/hashtag,
 - Contiene una noticia de último momento/tendencias de la industria/conocimientos relacionados con el ámbito laboral del usuario, y
 - Contiene un enlace con URL acortada/código QR/datos de consulta, referencias bibliográficas/la referencia original del creador del contenido para vincularse a información adicional sobre el tema del mensaje exteriorizado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- Reglas de puntuación.
- Técnicas de escucha activa.

NIVEL

Aplicación
Aplicación

GLOSARIO

1. Código QR: Por sus siglas en inglés *Quick Response*, “respuesta rápida” es un tipo de código de barras bidimensional que puede almacenar información en un formato que es fácil de escanear utilizando dispositivos electrónicos.
2. Correo electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante sistemas de comunicación electrónica; algunas de sus características para el cumplimiento en este Estándar es que debe ser claro en su lenguaje y concreto, como parte fundamental de su contenido está el asunto, un saludo, presentación y despedida..
3. Enlace: También llamado hipervínculo, vínculo o hiperenlace, es un elemento en un documento/publicación electrónica que hace referencia a otro recurso y permite acceder al recurso referenciado en diferentes formas.
4. *Hashtag*: Etiqueta de un texto con el símbolo de número (#) que se utiliza para monitorear/clasificar temas.
5. Red social profesional: Son los servicios prestados a través de internet que permiten a los usuarios generar un perfil e interactuar con otras personas para establecer contactos profesionales, intercambiar conocimientos y oportunidades.
6. URL: Por su nombre en inglés, *Uniform Resource Locator*, es una secuencia de caracteres, de acuerdo a un formato modélico y estándar, que se usa para nombrar recursos de internet para su localización o identificación. Es la dirección electrónica de un sitio o publicación de internet.
7. Vocabulario formal: Se conforma por una correcta pronunciación, variada cantidad y tipo de palabras, hace uso de oraciones o frases bien construidas, evita el uso de muletillas, pleonasmos y modismos, no repite palabras ni es redundante, por lo que entrega la información una sola vez, asimismo, la información está estructurada bajo un orden lógico. No hay omisiones y las frases están completas.