I.- Datos Generales

Código	Título
EC0553	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, y cuyas funciones y responsabilidades requieren que posea habilidades para comunicarse con sus colegas, superiores, subordinados y/o clientes internos y externos. Para lo anterior, el EC establece 3 funciones elementales que son: Comunicar verbalmente las ideas, comunicar por escrito las ideas y escuchar activamente.

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 sobre la comunicación activa y efectiva en el ámbito laboral; más allá de las adquiridas mediante la formación académica. Asimismo, el presente estándar tiene el objetivo de contribuir al problema de la escasez de talento, fomentando que los trabajadores de nuestro país se enfoquen en desarrollar y certificar las competencias transversales que les permitan ser más competitivos en el mundo laboral. La comunicación efectiva se encuentra al centro de estas competencias transversales toda vez que está directamente ligada a la capacidad que tienen las personas de relacionarse con otros dentro del entorno laboral y que estas interrelaciones favorezcan el trabajo colaborativo y logro de resultados organizacionales.

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:
18 de mayo de 2015	11 de junio de 2015

Periodo 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
Todos los Grupos Ocupacionales que requieren de la comunicación en un entorno laboral y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Ocupaciones asociadas
Todas las Ocupaciones que requieren de la comunicación en un entorno laboral y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
No se encontró referente
Subsector:
No se encontró referente
Rama:
No se encontró referente
Subrama:
No se encontró referente
Clase:
No se encontró referente

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 se lleva a cabo mediante la entrevista a cinco colegas que trabajen cotidianamente con el candidato. Las entrevistas se pueden llevar a cabo de manera presencial o a través de Video Conferencia.
- Previo a la evaluación, el candidato deberá proveer al evaluador una constancia emitida por la empresa /

organización / institución en la que labora, donde se asiente el nombre y puesto de las personas que trabajan con el candidato (idealmente su jefe directo, dos pares y dos subordinados), así como los datos de contacto.

- La evaluación de conocimientos se podrá llevar a cabo de manera presencial o remota, mediante el uso de tecnología que permita evaluar a distancia.
- En el caso de los productos referidos en el EC, se deberán de solicitar como evidencia histórica, de acuerdo a las instrucciones de aplicación del IEC.

Apoyos/Requerimientos:

- Instrumento de evaluación.
- Formatos de entrevista a los colaboradores.
- Datos de contacto de los entrevistados.
- En caso de que se realice la evaluación de manera virtual es necesario contar con la tecnología que lo permita.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 2 horas entrevistando a los colegas del candidato, totalizando 2.5 hrs.

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.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Comunicación efectiva en el trabajo	Comunicar oralmente sus ideas
	Elemento 2 de 3
	Comunicar sus ideas por escrito
	Elemento 3 de 3
	Escuchar activamente

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1756	Comunicar oralmente sus Ideas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proyecta una imagen profesional al comunicar oralmente:
   - Atendiendo a la congruencia de su puesto, función y lugar de trabajo,
   - Manteniendo su vestimenta limpia, y
   - Sin que la vestimenta y accesorios interfieran en su expresión / distraigan a su audiencia.

2. Transmite el mensaje hablado:
   - Interactuando con otros en el lugar de trabajo,
   - Manteniendo contacto visual con su(s) interlocutor(es),
   - Utilizando gesticulación / ademanes congruentes con su mensaje,
   - Utilizando un lenguaje respetuoso y congruente con el objetivo y audiencia de la conversación,
   - Con enunciación en cada intervención oral,
   - Utilizando el volumen suficiente para que el interlocutor / audiencia le escuche, y
   - Planteando sus ideas con orden, de manera secuencial y congruente a la idea central.

3. Corrobora que el interlocutor recibió el mensaje:
   - Manteniendo contacto visual con su(s) interlocutor(es),
   - Dirigiéndose al interlocutor de manera respetuosa,
   - Planteando la(s) pregunta(s) congruentes al mensaje que se transmitió, y
   - Utilizando un volumen que le permita al interlocutor(es) escucharle.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La presentación de sus ideas en material visual elaborada:
   - Representada en texto/gráfico/3D,
   - Contiene el título de la idea / mensaje que se quiere comunicar,
   - Contiene las ideas / puntos críticos del mensaje planteados de manera secuencial, y
   - Contiene una conclusión/resumen.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elementos de la Comunicación Oral (emisor, receptor, mensaje y canal)	Aplicación
2. Atributos de la Comunicación Oral (tono, volumen, ritmo y modulación de la voz)	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que responde a las preguntas del interlocutor de manera cordial.
2. Orden: La manera en que expresa sus ideas de forma secuencial, clara y concisa. Sin divagar.
3. Tolerancia: La manera en la que se adapta al contexto respetando las opiniones de su interlocutor.

GLOSARIO

1. Comunicación Oral: Expresar los mensajes con palabras habladas.
2. Enunciación: Pronunciar correctamente las palabras, abriendo la boca al hablar y obstruyendo el aire con la lengua.
3. Material Visual: Elementos que simplifican/apoyan/complementan la información compleja, ya sea verbal o escrita. Por ejemplo: proyección de acetatos, maquetas, rotafolios, presentaciones de Power Point.
4. Modulación: Habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente.
5. Objetivo: Fin o propósito que se desea alcanzar al transmitir una idea o mensaje.
6. Ritmo: Forma en que las palabras fluyen por emisión de voz.
7. Tono: Variación en los sonidos de la voz al emitir un mensaje.
8. Volumen: Intensidad de la voz con la que se emite el mensaje.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1757	Comunicar sus ideas por escrito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El correo electrónico redactado:
   - Está dirigido de manera respetuosa al destinatario,
   - Contiene vocabulario formal, acorde a su puesto, función y empresa, y
   - Contiene las ideas redactadas de manera ordenada.

2. Documento de más de 140 caracteres redactado:
   - Se presenta con la tipografía de acuerdo a las políticas del lugar de trabajo,
   - Sin faltas de ortografía,
   - Sin errores de puntuación,
   - Con alineación de texto de acuerdo a las políticas del lugar de trabajo,
   - Contiene título,
   - Contiene introducción,

- Contiene el desarrollo de las ideas centrales de manera secuencial y completa, y
- Contiene una conclusión/despedida cordial.

3. El mensaje escrito en red social de microblogging publicado:
- Contiene máximo 140 caracteres,
- Contiene información relacionada al ámbito laboral,
- Contiene información concisa/concreta/objetiva,
- Contiene un enlace/liga,
- Contiene una etiqueta/hashtag,
- Contiene el origen/fuente de la información usando la palabra “vía”, y
- Contiene una imagen.

4. El mensaje escrito en red social profesional publicado:
- Contiene mínimo 16 palabras y máximo 25,
- Contiene noticias de último momento/tendencias de la industria/conocimientos relacionados con el ámbito laboral del usuario, y
- Contiene un enlace para vincularse a información adicional sobre el tema con URL acortada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglas ortográficas.	Aplicación
2. Reglas de puntuación.	Aplicación

GLOSARIO

1.	Comunicación No Verbal:	Expresa sin pronunciar palabras o escribir algo, en ella las acciones tienen igual importancia que la palabra y las ilustraciones. Puede ser por medio del movimiento corporal.
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.	Microblogging:	Es una red social que ofrece un servicio de mensajes cortos, utilizando como máximo 140 caracteres. Por ejemplo: Twitter, Yammer, Chatter, Jisko, Twiddeo.
6.	Red Social Profesional:	Servicio 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. Por ejemplo: LinkedIn, Viadeo, Xing.

7. 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.

8. 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, entrega la información una sola vez, la información está estructurada bajo un orden lógico. No hay omisiones, las frases están completas.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E1758	Escuchar Activamente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presta atención cuando se le está hablando:
- Guardando silencio mientras su interlocutor está hablando,
- Esperando a que el interlocutor termine de hablar, antes de formularle preguntas,
- Sin revisar el teléfono móvil/tableta/equipo de cómputo mientras el interlocutor está hablando,
- Sin ver el reloj mientras el interlocutor le está hablando,
- Estableciendo contacto visual con el interlocutor, y
- Utilizando ademanes y gesticulación que demuestren interés en lo que se le está diciendo.

2. Parafrasea a su interlocutor:
- Mencionando la idea/mensaje central del interlocutor de manera concisa,
- Centrándose en el contenido del mensaje: hechos/ideas/gráficos/datos, y
- Utilizando sus propias palabras para demostrar su comprensión.

3. Solicita información a su interlocutor:
- Esclareciendo con preguntas los detalles del contenido,
- Comprobando con aseveraciones que está interpretando correctamente el mensaje, y
- Obteniendo más información al hacer preguntas de forma general sobre el tema tratado por su interlocutor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnicas de Escucha Activa	Aplicación