

I.- Datos Generales

Código EC1265 **Título**

Aplicación de competencias suaves para la empleabilidad en el contexto laboral nivel básico

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de aplicación de competencias suaves para la empleabilidad en el contexto laboral nivel básico.

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

El Estándar de Competencia describe el desempeño de una persona que cuenta con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para comunicar de manera verbal y escrita ideas y mensajes en el contexto laboral, realizar el trabajo en equipo/grupo en el contexto laboral, realizar y solucionar problemas en el contexto laboral.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Uno

Desempeña actividades programadas, rutinarias y predecibles. Depende de instrucciones y decisiones superiores.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial A.C.
Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Educación del ILCE

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

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

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

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 de actividad:

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

- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial A.C.
- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa

Relación con otros estándares de competencia

- EC0554 Trabajo en equipo
- EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo

Aspectos relevantes de la evaluación

- Detalles de la práctica:
- La evaluación de la competencia de este EC se lleva a cabo mediante la entrevista al superior jerárquico o tutor en el trabajo del candidato, que trabaje cotidianamente con él. La entrevista puede llevarse a cabo de manera presencial o a través de videoconferencia. Previo a la evaluación, el candidato deberá proporcionar 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

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

(idealmente su jefe directo, dos pares y dos subordinados), así como los datos de contacto.

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

Apoyos/Requerimientos:

- Formatos de entrevista al Superior Jerárquico/ o Tutor en el trabajo
- Hoja con los datos de contacto del entrevistado
- En caso de que se realice la evaluación de manera virtual es necesario contar con la tecnología que permita asegurar la calidad del proceso de evaluación y autenticación de la persona evaluada y cumplir con lo establecido en el IEC del estándar.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Alcalde, Ignasi, *Soft Skills: habilidades blandas en las organizaciones*, 2012. <https://ignasialcalde.es/soft-skills-habilidades-blandas-en-las-organizaciones/>
- Humano Formación, Escuela Internacional de Postgrado. *¿Qué son las Soft Skills?* <https://factorhumanoformacion.com/que-son-las-soft-skills-test-de-personalidad/>
- Tucker, Catlin. *Teaching & Assessing Soft Skills*, 2017. <https://catlintucker.com/2017/09/teaching-assessing-soft-skills/> (Consultado mayo 2020).
- Esteve, Ma. Carmen. 2016. Trabajo en equipo. <https://superrheroes.sesametime.com/trabajo-en-equipo/>



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Aplicación de competencias suaves para la empleabilidad en el contexto laboral nivel básico

Elemento 1 de 4

Comunicar de manera verbal y escrita ideas y mensajes en el contexto laboral

Elemento 2 de 4

Realizar el trabajo en equipo/grupo en el contexto laboral

Elemento 3 de 4

Realizar las tareas asignadas en el contexto laboral

Elemento 4 de 4

Solucionar problemas en el contexto laboral

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3986	Comunicar de manera verbal y escrita ideas y mensajes en el contexto laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proyecta una imagen personal acorde al contexto laboral:
 - Utilizando la vestimenta requerida en el lugar de trabajo, y
 - Manteniendo una imagen limpia en su aseo personal y en su vestimenta de acuerdo con los requerimientos/lineamientos del lugar donde trabaja.
2. Transmite el mensaje hablado:
 - Interactuando en el lugar de trabajo con compañero/superior/ subalterno/cliente/usuario,
 - Manteniendo contacto visual con su(s) interlocutor(es),
 - Utilizando ademanes/gestos y tono de voz acorde con la conversación,
 - Utilizando un volumen de voz suficiente para que el interlocutor/audiencia le escuche,
 - Utilizando un lenguaje congruente con el objetivo y audiencia a la que se dirige,
 - Expresando la idea central del mensaje de manera clara,
 - Planteando ideas con orden, de manera secuencial, clara y congruente con la idea central del mensaje,
 - Evitando utilizar mensajes redundantes,
 - Planteando la(s) pregunta(s) congruentes respecto al mensaje expresado, y
 - Parafraseando las respuestas/ideas expresadas por el interlocutor.
3. Atiende el mensaje/discurso/instrucción del interlocutor:
 - Guardando silencio mientras el interlocutor da su mensaje/discurso,
 - Manteniendo la mirada hacia su(s) interlocutor(es) mientras está(n) expresando sus ideas,
 - Parafraseando la idea/mensaje central expresada por el interlocutor de manera concisa,
 - Formulando preguntas para confirmar necesidades/acciones a realizar/tema por el interlocutor,
 - Ofreciendo respuestas afines a las necesidades/acciones a realizar/tema expresadas por el interlocutor,
 - Ofreciendo soluciones que den respuesta a las necesidades/acciones a realizar/tema planteadas por el interlocutor,
 - Proporcionando al interlocutor información sobre los pasos a seguir para resolver el tema planteado, y
 - Preguntando al interlocutor si está de acuerdo con la solución propuesta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El resumen del mensaje/discurso/instrucción del interlocutor elaborado:
 - Contiene como mínimo 300 caracteres,
 - Expresa las ideas con orden,
 - Presenta ideas de manera secuencial,



- Contiene descritos los tiempos de entrega de la tarea a realizar establecidos por el superior jerárquico,
- Es congruente con el planteamiento de una idea central,
- Se presenta sin errores ortográficos, y
- Está redactado de acuerdo con el lenguaje específico del medio laboral.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Fundamentos de comunicación oral y escrita.

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que responde a las preguntas del interlocutor de forma cordial.
2. Tolerancia: La manera en que atiende las ideas del interlocutor respetando las opiniones o puntos de vista del interlocutor, aunque no coincida con los mismos.

GLOSARIO

1. Ademanes: Movimientos de algunas partes del cuerpo y/o expresiones en la cara con los que una persona manifiesta un estado de ánimo hacia una o varias personas.
2. Audiencia: Persona o grupo de personas que están presentes durante una conversación, plática o reunión y que escuchan a alguien que habla dirigiéndose a ellos.
3. Competencias suaves: Habilidades no tangibles que poseen las personas. Se les llama competencias suaves porque aparte de ser intangibles, son habilidades que se pueden transferir de un campo a otro; por la misma razón de ser intangibles son difíciles de medir. Tienen que ver con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos.
4. Contexto laboral: Refiere al conjunto de circunstancias o situaciones que determinan las condiciones en que se llevan al trabajo realizado por las personas dentro de las organizaciones y su comunidad.
5. Gesticulación: Se refiere a la forma de comunicar mediante gestos una idea subyacente.
6. Interlocutores: Se refiere a las personas que participan en un diálogo como emisores/receptores.
7. Mensaje hablado: Se refiere a la información oral que un emisor genera a través de un medio/canal de comunicación a uno o más receptores.



- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Mensajes redundantes: | Evitando utilizar un lenguaje carente de contenido en donde se usa un exceso de términos (p.ej. “lo que viene siendo”, “más sin embargo”, etc. |
| 9. Modulación: | Se refiere a la adecuación del tono de voz de acuerdo con el tipo de mensaje a transmitir buscando la claridad y énfasis en la expresión, así como la armonía, la suavidad y el ritmo. |
| 10. Parafrasear: | Explicación o narración que hace una persona sobre un mensaje o comentario realizado por un interlocutor. El parafraseo suele utilizarse para que un mensaje o comentario sea más sencillo de comprender. |
| 11. Volumen de voz suficiente: | Volumen de voz modulado que evita que el tono de voz del emisor sea muy alto o demasiado bajo. |

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3987	Realizar el trabajo en equipo/grupo en el contexto laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Colabora con otras personas:

- Expresando ideas que generen valor al trabajo a realizar,
- Intercambiando sus ideas con las de sus compañeros de equipo/grupo,
- Acordando las tareas/actividades que realizarán como equipo/grupo para alcanzar los objetivos de trabajo,
- Participando con los miembros del equipo/grupo de trabajo en el desarrollo de las tareas/actividades,
- Realizando las tareas/actividades que le corresponden,
- Dando respuesta oportuna a las solicitudes/dudas de los miembros del equipo, y
- Revisando con otros los resultados de la tarea/actividad en equipo/grupo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|----------------------------------------|--------------|
| 1. Definición de trabajo en equipo. | Conocimiento |
| 2. Definición de trabajo colaborativo. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se comunica de forma cordial con los miembros del equipo/grupo. |
| 2. Cooperación: | La manera en que ayuda y apoya a otros en la ejecución de una tarea de manera positiva y entusiasta. |
| 3. Tolerancia: | La manera en que muestra una actitud conciliadora en situaciones de conflicto/ambigüedad para fomentar la relación colaborativa entre los miembros del equipo/grupo. Respetando las ideas de los demás aunque no coincida con las propias. |

GLOSARIO

- | | |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Generación de valor: | Se refiere a las propuestas que generan un beneficio para la realización de una tarea. |
| 2. Objetivos de trabajo: | Se refiere a las metas que se quieren alcanzar a través del trabajo dentro de la organización. |

Referencia

3 de 4

Código

E3988

Título

Realizar las tareas asignadas en el contexto laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la actividad asignada por su superior jerárquico:

- Revisando el tipo de producto/servicio/tareas a desarrollar,
- Realizando las indicaciones/instrucciones definidas por el superior jerárquico de acuerdo con los lineamientos/políticas/manual de procesos internos de la empresa/institución/organización,
- Realizando las acciones en el tiempo establecido por el superior jerárquico de acuerdo con lineamientos/políticas/manual de procesos internos de la empresa/institución/organización,
- Manejando/operando/mostrando los productos/servicios de acuerdo con las especificaciones de atención establecidas por el empleador/manual,
- Revisando que el resultado corresponda con lo solicitado por el superior jerárquico, e
- Informando al superior jerárquico los resultados de la tarea/actividad en equipo/grupo realizada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Fundamentos sobre los procesos/pasos para la elaboración/ejecución de productos /servicios /tareas /actividades.

Conocimiento

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que demuestra el interés, firmeza y constancia por el desarrollo y logro de la actividad/tarea encomendada.
2. Responsabilidad: La manera en que cumple con la tarea/actividad apegándose a los protocolos/normatividad/lineamientos/procesos internos/políticas de la empresa/institución/organización.

GLOSARIO

1. Especificaciones de atención: Se refiere a las indicaciones, disposiciones o lineamientos establecidos por la empresa o institución que los colaboradores deben seguir para ofrecer un servicio a sus clientes o usuarios.



- | | |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Herramientas: | Se refiere a los instrumentos, tangibles o intangibles, que se utilizan para desarrollar un producto o servicio. |
| 3. Insumos: | Se refiere a los materiales necesarios para llevar a cabo una tarea, generar un producto o brindar un servicio. |
| 4. Producto: | Se refiere al resultado tangible o entregable de un trabajo u operación. |
| 5. Servicio: | Se refiere al conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente/usuario. |
| 6. Superior jerárquico: | Se refiere a la persona a quien reporta el colaborador y de quien recibe instrucciones. |
| 7. Tarea: | Se refiere a la actividad que una persona debe realizar en un tiempo determinado. |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3989	Solucionar problemas en el contexto laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Colabora con la solución de un problema durante la jornada laboral:
 - Recabando información/datos para identificar la existencia de un problema de acuerdo con los lineamientos de la empresa/institución con la cual colabora,
 - Informando a su superior jerárquico sobre el problema detectado,
 - Ofreciendo soluciones al problema detectado, y
 - Realizando acciones de acuerdo con las indicaciones/observaciones de su superior jerárquico para la solución del problema.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Qué es un problema de trabajo.

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que propone alternativas de solución/propuestas para realizar actividades/tareas asignadas.