



## Professional Communication

La certificación Professional Communication está diseñada principalmente para su uso en entornos académicos, tanto de educación secundaria como superior, pero también puede ser útil para candidatos que necesiten mejorar sus habilidades para incorporarse al mercado laboral. Estos candidatos pueden trabajar en instituciones y programas gubernamentales o de desarrollo, o bien ser personas que buscan mejorar su empleabilidad por su cuenta.

Una persona que obtiene esta certificación cuenta con aproximadamente 150 horas de instrucción y experiencia práctica. Quienes han obtenido la certificación en Comunicación Profesional han demostrado dominio de las siguientes habilidades.

### 1. Describe los principios básicos de la comunicación.

#### 1.1 Identificar habilidades de comunicación profesional

Puede incluir diferenciar entre comportamientos profesionales y no profesionales; reconocer una dirección de correo electrónico profesional; cultivar una presencia apropiada en las redes sociales, incluyendo información de perfil, publicaciones, fotos y videos; describir habilidades profesionales de gestión del tiempo, incluyendo puntualidad, asistencia y notificación.

#### 1.2 Identificar habilidades verbales, no verbales y de escucha efectivas

Puede incluir estándares básicos de presentación, como mirar a la audiencia o al orador y mantener contacto visual; comunicar un mensaje o retroalimentación a través de métodos no verbales; moderar la entonación, el ritmo, el tono, el volumen y la enunciación; mantener la atención en el mensaje; y posponer el juicio.

### 2. Planificar una comunicación eficaz

#### 2.1 Analizar el efecto de la audiencia en un mensaje.

Puede incluir la identificación de los datos de la audiencia necesarios para elaborar un mensaje eficaz; el análisis de la demografía de la audiencia, como la edad, la educación, el género, el estado civil, la raza, la religión y otros factores estadísticos con los que se mide la población.

#### 2.2 Analizar el efecto del entorno en un mensaje

Puede incluir la modalidad presencial frente a la remota, el tamaño de la audiencia, el tamaño de la sala y el equipo disponible.

#### 2.3 Dado un escenario de comunicación, identifique el propósito específico.

Puede incluir la identificación del mensaje principal que se necesita transmitir; la distinción entre mensajes informativos, persuasivos y motivacionales; y la diferenciación entre la persuasión ética, emocional y lógica.

# OBJETIVOS DEL EXAMEN DE PROFESSIONAL COMMUNICATION

## 2.4 Dado un escenario de comunicación, aborde las cuestiones éticas y legales.

Puede incluir la definición e identificación de problemas relacionados con la accesibilidad, la atribución, la comunicación imparcial, la confidencialidad, los derechos de autor, las marcas registradas y el plagio; responder a las solicitudes de datos, identificar la terminología de comunicación sesgada, garantizar que las presentaciones y los documentos cumplan con los estándares de accesibilidad y eliminar la información personal de las presentaciones y los documentos.

## 2.5 Dado un escenario empresarial, seleccione el medio de comunicación más apropiado.

Puede incluir mensajes verbales como conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas y mensajes de voz; mensajes escritos como correos electrónicos, mensajes de texto, cartas comerciales, solicitudes de empleo, currículos y actas y agendas de reuniones; mensajes visuales como presentaciones de PowerPoint y vídeos; mensajes en redes sociales relacionados con el negocio, utilizando servicios como Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.

## 2.6 Describe y resume tu mensaje de forma eficaz.

Puede incluir la creación de un esquema completo y conciso; la elaboración de un esquema de los mensajes; y la síntesis del mensaje previsto.

## 3. Aplicar las mejores prácticas para la creación de entregables empresariales.

### 3.1 Elaborar entregables de comunicación empresarial precisos

Puede incluir la creación de comunicaciones comerciales como cartas comerciales, agendas de reuniones, actas de reuniones y currículos a partir de componentes; el análisis de la eficacia de diferentes formas de comunicación empresarial; y el uso de herramientas de ortografía y gramática.

### 3.2 Aplicar estándares de diseño visual a las comunicaciones empresariales.

Puede incluir la identificación de principios de diseño de comunicaciones empresariales como el equilibrio, la proximidad, la alineación, la repetición, el contraste, el espacio, la regla de los tercios, la elección de la fuente, la elección del color y el espacio en blanco; así como la distinción entre diseños visuales eficaces e ineficaces para formas comunes de comunicaciones empresariales, como diapositivas de presentaciones, mensajes de correo electrónico y documentos.

### 3.3 Identificar usos efectivos de la visualización de datos para presentar información compleja

Puede incluir tipos de visualización de datos como gráficos, diagramas, diagramas e infografías; representación visual precisa de los datos; interpretación del mensaje de un gráfico de visualización de datos.

## 4. Transmite tu mensaje.

4.1 Describa las variables que intervienen en la transmisión de un mensaje eficaz.

Puede incluir aspectos como la presentación personal, la vestimenta y la higiene; variables ambientales como la ubicación, el espacio físico, la tecnología y la formalidad; y cuestiones como las variaciones lingüísticas regionales, el lenguaje impreciso, la jerga, el contexto y las percepciones.

4.2 Identificar métodos para adaptar un mensaje en función de la retroalimentación de la audiencia.

Puede incluir retroalimentación directa; retroalimentación indirecta, como el lenguaje corporal.

## 5. Recibir comunicaciones

5.1 Dada una comunicación empresarial, reformule los puntos clave de la misma.  
mensaje

Puede incluir la identificación del objetivo principal de una comunicación específica; el resumen de mensajes verbales o escritos.

5.2 Dado un mensaje, identificar respuestas apropiadas o preguntas aclaratorias.

Puede incluir responder y aclarar mensajes.

## 6. Analizar escenarios de comunicación

6.1 Analizar los factores importantes para obtener un empleo

Puede incluir la identificación de errores comunes que cometen los entrevistadores y los solicitantes, así como la distinción entre documentos de solicitud de empleo apropiados e inapropiados.

6.2 Analizar las expresiones y respuestas a la retroalimentación.

Puede incluir dar críticas constructivas, recibir críticas constructivas y destructivas, buscar retroalimentación, establecer y aclarar expectativas, y modelar el comportamiento correcto como método de retroalimentación.

6.3 Analizar la etiqueta comunicativa dentro de una jerarquía empresarial.

Puede incluir comunicaciones con supervisores, compañeros y subordinados; colaborar con un grupo.

6.4 Dada una solicitud de servicio al cliente, identifique el problema, la solución y la acción apropiada.

Puede incluir la identificación y reformulación del problema, la identificación de la solución que desea el cliente y las soluciones disponibles, y la interacción con los miembros del equipo y los clientes.