

I.- Datos Generales

Código	Título
EC1853	Aplicación de técnicas de oratoria y comunicación asertiva en actos de vocería, representación y audiencias

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que intervienen oralmente ante audiencias para comunicar mensajes, representar posturas o conducir participaciones con un propósito definido, mediante la aplicación de técnicas de oratoria y comunicación asertiva.

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 Estándar de Competencia describe las funciones sustantivas que realiza una persona al preparar la intervención oral; desarrollar la intervención conforme a un propósito comunicativo; conducir la interacción con la audiencia mediante comunicación asertiva; y cerrar el acto de comunicación atendiendo preguntas, objeciones o comentarios derivados de la intervención.

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: Cuatro.

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias, como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Gente de Alto Impacto

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24 de septiembre de 2026

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

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

- Vocero institucional.
- Conferencista.
- Moderador de eventos y foros.
- Maestro de ceremonias.

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:

5418 Servicios de publicidad y actividades relacionadas.

Subrama:

54182 Agencias de relaciones públicas.

Clase:

541820 Agencias de relaciones públicas.

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

- Arcadia Centro de Formación y Evaluación.
- Congreso del Trabajo.
- Confederación de Trabajadores de México, (CTM).
- Instituto Politécnico Nacional.
- Instituto Tecnológico Latinoamericano.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que la evaluación se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral; sin embargo, podrá realizarse de forma simulada, siempre que el área de evaluación cuente con los apoyos, materiales, equipo e infraestructura necesarios para el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- Para fines de evaluación simulada, la intervención oral del candidato deberá tener una duración mínima de 10

minutos y máxima de 15 minutos. Esta temporalidad permitirá observar y evaluar la preparación de la intervención, el desarrollo del mensaje, la conducción de la interacción con la audiencia y el cierre comunicativo, conforme a los criterios establecidos en el presente EC.

- En caso de que la evaluación se realice mediante herramientas tecnológicas, deberán existir condiciones adecuadas de visualización y audio que permitan la interacción entre el candidato, la audiencia y el evaluador.

Apoyos/Requerimientos:

- Personal:
 - Por lo menos 3 personas que harán el rol de audiencia.
- Lugar de evaluación:
 - Espacio destinado a la intervención oral, con iluminación suficiente, libre de distractores auditivos y visuales, y con condiciones que permitan la visibilidad entre el candidato y la audiencia.
- Servicios:
 - Instalación eléctrica.
 - Red de internet, cuando la evaluación sea mediada por tecnología.
- Mobiliario y equipo:
 - Sillas para las personas participantes en el proceso de evaluación.
 - Mesa/escritorio/atril, cuando aplique.
 - Micrófono.
 - Bocina con conexión al micrófono, cuando aplique.
 - Equipo de cómputo/dispositivo de conexión, cuando la evaluación sea mediada por tecnología.
 - Pantalla/proyector/monitor para apoyos visuales, cuando aplique.
- Material de apoyo:
 - Guion/esquema de la intervención del candidato, en formato impreso y/o digital.
 - Recursos y materiales de apoyo requeridos para el desarrollo de la intervención, impresos, digitales, audiovisuales o tecnológicos, tales como presentaciones, notas de apoyo, rotafolio, apuntador, atril, material impreso, equipo audiovisual o equivalentes, de acuerdo con la temática a exponer.
- Para evaluar el EC en línea será necesario contar, además de con lo previamente mencionado, con dos dispositivos que permitan la comunicación simultánea bidireccional de audio y video:
 - Un dispositivo colocado a modo de cámara fija, enfocando al candidato durante la intervención.
 - Un segundo dispositivo colocado a una distancia que permita observar la interacción del candidato con la audiencia.

Duración estimada de la evaluación

- 20 minutos en gabinete y 30 minutos en campo, totalizando 50 minutos

Referencias de Información

- Ballenato Prieto, Guillermo (2013). Comunicación eficaz: Teoría y práctica de la comunicación humana. Ediciones Pirámide.
- Brehler, Reiner (2013). Prácticas de la oratoria moderna. Editorial El Drac, S.L.
- Van-der Hofstadt Román, Carlos J. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Ediciones Díaz de Santos.
- Carnegie, Dale y J. Berg Esenwein. El arte de hablar en público. Edición en español.
- Berlo, David K. (2008). El proceso de la comunicación. Editorial El Ateneo.
- Studer, Jurg (1996). Oratoria: El arte de hablar, disertar y convencer. Editorial El Drac, S.L.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Aplicación de técnicas de oratoria y comunicación asertiva en actos de vocería, representación y audiencias

Elemento 1 de 3

Preparar la intervención oral para el acto de vocería, representación y audiencias

Elemento 2 de 3

Conducir la intervención oral en actos de vocería, representación y conducción de mensajes ante audiencias

Elemento 3 de 3

Cerrar la intervención oral en actos de vocería, representación y conducción de mensajes ante audiencias

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5893	Preparar la intervención oral para el acto de vocería, representación y audiencias

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corrobora las condiciones del entorno de intervención:
 - Corroborando que la iluminación permite la visibilidad entre el candidato y la audiencia,
 - Corroborando que la disposición del mobiliario permite la ubicación del candidato, de la audiencia y de los materiales de apoyo durante la intervención, y
 - Comprobando la operatividad del equipo de audio/plataforma de transmisión.
2. Realiza la prueba técnica de voz y presencia:
 - Emitiendo una prueba de voz para comprobar que sea audible para la audiencia,
 - Ajustando el volumen de voz de acuerdo con las condiciones acústicas del espacio y el equipo de audio utilizado,
 - Corroborando que su ubicación y desplazamiento previstos no interfieran con la visibilidad de la audiencia, el equipo ni los materiales de apoyo, y
 - Corroborando, en modalidad remota, que el encuadre de cámara permita mantener su visibilidad durante la intervención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El guion/esquema de intervención, elaborado:
 - Indica el objetivo/propósito comunicativo de la intervención,
 - Describe el perfil de la audiencia a la que se dirige,
 - Presenta la secuencia de apertura, desarrollo y cierre,
 - Incluye los mensajes fuerza definidos para la intervención,
 - Define el tiempo estimado para cada sección de la intervención, y
 - Especifica los materiales/apoyos a utilizar.
2. El material de apoyo preparado para la intervención:
 - Corresponde con el tema de la intervención,
 - Es congruente con los mensajes fuerza definidos,
 - Se encuentra dispuesto en el orden previsto para su uso,
 - Se encuentra accesible para su utilización durante la intervención,
 - Presenta condiciones de legibilidad y visibilidad para la audiencia, y
 - Presenta su contenido textual sin errores ortográficos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Técnicas de análisis de audiencia y contexto.
2. Estructura y narrativa del discurso

NIVEL

Comprensión
Conocimiento

GLOSARIO

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Guion/esquema de intervención | Documento en el que se organiza la secuencia de apertura, desarrollo y cierre de la intervención oral, así como los mensajes fuerza, tiempos y apoyos a utilizar. |
| 2. Material de apoyo: | Recursos impresos, digitales, audiovisuales o tecnológicos utilizados para apoyar la exposición del mensaje durante la intervención oral. |
| 3. Mensajes fuerza: | Enunciados breves, memorables y repetibles que sintetizan la postura o la información principal que se desea posicionar en la audiencia. |
| 4. Prueba técnica: | Acción breve de verificación de recursos físicos y tecnológicos necesaria para el desarrollo de la intervención. |
| 5. Volumen de voz | Intensidad con la que se emite la voz durante la intervención oral para permitir que el mensaje sea audible para la audiencia. |

Referencia

Código

Título

2 de 3

E5894

Conducir la intervención oral en actos de vocería, representación y conducción de mensajes ante audiencias

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia la intervención oral:
 - Enunciando el tema/título de la intervención,
 - Mencionando el propósito comunicativo de la intervención,
 - Contextualizando el acto de vocería, representación/conducción de mensajes,
 - Estableciendo la dinámica de participación de la audiencia, e
 - Iniciando dentro del tiempo previsto.
2. Conduce la intervención oral:
 - Transmitiendo el contenido de la intervención en secuencia acorde con la estructura prevista;
 - Comunicando los mensajes fuerza de forma congruente con el propósito comunicativo;
 - Manteniendo congruencia entre lo expuesto y el tema desarrollado;
 - Enlazando los apartados de la intervención mediante transiciones verbales entre apertura, desarrollo y cierre;
 - Utilizando términos congruentes con el perfil de la audiencia prevista y explicando los tecnicismos empleados durante la intervención;
 - Apoyando el desarrollo con el material de apoyo para reforzar los mensajes fuerza;
 - Ajustando el ritmo de desarrollo de acuerdo con el tiempo disponible;
 - Manteniendo volumen audible para la audiencia;
 - Utilizando entonación acorde con el sentido del mensaje;
 - Articulando las palabras de forma clara, sin afectar la comprensión del mensaje por el uso reiterado de muletillas;
 - Dirigiendo la mirada hacia la audiencia presencial o hacia la cámara cuando la intervención se realice mediante herramientas tecnológicas;

- Apoyando la comunicación con gestos, postura y desplazamiento conforme al mensaje;
- Manteniendo lenguaje verbal respetuoso durante la intervención;
- Abriendo el espacio de participación en el momento definido de la intervención;
- Escuchando preguntas, comentarios u objeciones sin interrumpir a quien participa;
- Reformulando la pregunta, comentario u objeción recibida, cuando se requiera aclaración;
- Respondiendo de forma congruente con el tema desarrollado y con el propósito comunicativo;
- Aclarando la información cuando la participación de la audiencia lo requiera; y
- Reconduciendo la interacción cuando ésta se desvíe del tema o del propósito de la intervención.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Técnicas de comunicación oral y no verbal aplicables a la intervención ante audiencias: volumen, entonación, articulación, gestos, postura y desplazamiento. | Comprensión |
| 2. Manejo de preguntas, comentarios y objeciones en función de la audiencia, el contexto y el propósito comunicativo. | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se comunica de forma cordial con la audiencia durante la intervención. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que escucha y atiende preguntas, comentarios u objeciones sin alterar el trato hacia la audiencia. |
| 3. Iniciativa: | La manera en que resuelve la conducción de la interacción cuando se presentan dudas, objeciones o participaciones no previstas. |

GLOSARIO

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Interacción con la audiencia: | Intercambio que ocurre entre la persona que interviene oralmente y las personas receptoras del mensaje mediante preguntas, comentarios u objeciones. |
| 2. Objeción: | Manifestación de desacuerdo, cuestionamiento o reserva que formula la audiencia respecto del contenido de la intervención. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5895	Cerrar la intervención oral en actos de vocería, representación y conducción de mensajes ante audiencias

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Realiza el cierre de la intervención oral:

- Indicando la conclusión de la intervención de forma congruente con el tema desarrollado,
- Recapitulando los mensajes fuerza expuestos durante la intervención,
- Reforzando el propósito comunicativo del acto de vocería, representación/conducción de mensajes,
- Mencionando las acciones siguientes/llamado final derivado de la intervención,
- Corroborando si existen participaciones finales de la audiencia,
- Atendiendo las participaciones finales conforme al tema desarrollado y al propósito comunicativo,
- Cerrando el espacio de participación de manera clara para la audiencia,
- Retomando el control del cierre después de la participación final,
- Emitiendo el mensaje final de la intervención,
- Agradeciendo la atención y/o participación de la audiencia, y
- Concluyendo dentro del tiempo previsto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Técnicas de síntesis y recapitulación de mensajes fuerza.
2. Manejo del cierre comunicativo en actos ante audiencia, incluyendo participaciones finales.

NIVEL

Conocimiento
Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que agradece y se despide de la audiencia manteniendo trato respetuoso hasta la conclusión de la intervención.
2. Responsabilidad: La manera en que concluye la intervención dentro del tiempo previsto y conforme al propósito comunicativo establecido.

GLOSARIO

1. Cierre comunicativo: Momento final de la intervención en el que se concluye el mensaje, se refuerza su propósito y se marca el término del acto.
2. Mensaje final: Expresión conclusiva con la que se refuerza el propósito comunicativo al término de la intervención.
3. Recapitulación: Síntesis de los mensajes fuerza expuestos durante la intervención.