



## PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

### FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO.
- **Código del Programa de Formación:** 135331.
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Ejecución de campaña omnicanal de servicio al cliente, ventas y cobranzas en contact center y BPO a nivel nacional.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Registrar información de prospectos, clientes, usuarios, consumidores y compradores
- **Resultados de Aprendizaje:** Acordar pago según políticas para la gestión de cobro en el Contact Center
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 48.

#### 2. PRESENTACIÓN

La presente guía tiene como propósito fortalecer las competencias de los aprendices en la ejecución de procesos de atención, registro y recuperación de cartera mediante canales omnicanal en Contact Center y BPO. La importancia de esta guía radica en el impacto directo que tiene el adecuado registro y cierre de las interacciones con clientes en la efectividad de las campañas de cobranza y servicio.

El aprendiz conocerá, analizará y aplicará estrategias, técnicas y herramientas propias de los entornos omnicanal, siguiendo protocolos establecidos y cumpliendo con las políticas organizacionales.

Objetivos:

- Reconocer y aplicar indicadores de satisfacción del cliente.
- Registrar de forma adecuada la interacción con el cliente.
- Aplicar cierre de interacción con actitud profesional y empática.



### 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es):**

#### 3.1 Actividades de reflexión inicial:

**Descripción de la Actividad:** Análisis del caso “Un cliente insatisfecho y el impacto del mal cierre de la interacción”. Los aprendices discuten los efectos negativos que tiene un mal cierre en la experiencia del cliente y en los indicadores de desempeño de una campaña.

**Ambiente requerido:** Aula presencial con proyector o televisión.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Estudio de caso, lluvia de ideas guiada.

**Materiales de formación:** Guía impresa del caso, papelógrafo, marcadores.

**Material de apoyo:** Video ilustrativo de llamada real, testimonio de cliente.

**Duración de la actividad:** 2 horas.





### **3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

**Descripción de la Actividad:** Tormenta de ideas guiada sobre experiencias personales con servicios de Contact Center.

**Ambiente requerido:** Aula de clase colaborativa.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Debate guiado, socialización.

**Materiales de formación:** Carteles, marcadores, tablero.

**Material de apoyo:** Encuesta previa sobre experiencias de servicio.

**Duración de la actividad:** 2 horas





### **3.3 Actividades de apropiación:**

#### **3.3.1 Taller práctico para identificar indicadores de satisfacción.**

**Descripción:** Análisis de indicadores de satisfacción del cliente y su aplicación práctica en formularios digitales. El aprendiz reconoce cómo se miden y utilizan estos indicadores.

**Ambiente requerido:** Sala de informática.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Aprendizaje basado en problemas.

**Materiales de formación:** Equipos de cómputo, formularios tipo encuesta.

**Material de apoyo:** Manual técnico de indicadores de satisfacción.

**Duración:** 3 horas.





### 3.3.2 Simulación de interacciones con registro

**Descripción:** Escucha y análisis de llamadas grabadas. Registro de la interacción en sistema simulado tipo CRM.

**Ambiente requerido:** Laboratorio de simulación de Contact Center.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Simulación guiada.

**Materiales de formación:** Software CRM, grabaciones de audio, formatos de registro.

**Material de apoyo:** Guía de protocolos y ejemplos reales.

**Duración:** 3 horas.





### 3.3.3 Role Playing del cierre de interacción

**Descripción:** Escenificación de cierres de interacción con diferentes perfiles de clientes. Se evalúa el uso adecuado del protocolo, empatía y lenguaje.

**Ambiente requerido:** Espacio tipo set de práctica o aula flexible.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:** Juego de roles (role playing).

**Materiales de formación:** Protocolos impresos, fichas de personajes.

**Material de apoyo:** Escenarios de simulación, checklist de protocolo.

**Duración:** 2 horas.





### 3.3.4 Análisis de políticas institucionales de cobro

**Descripción:** El aprendiz analizará documentos reales o simulados de políticas internas de gestión de cobro en empresas de Contact Center. Deberá identificar similitudes, diferencias y redactar un resumen comparativo que identifique criterios comunes para acordar pagos.

**Ambiente requerido:** Aula presencial o laboratorio de informática.

**Estrategia didáctica:** Análisis documental, trabajo en parejas.

**Materiales:** Políticas reales o simuladas, guía de análisis.

**Material de apoyo:** Normativa del sector, guías internas, videos explicativos.

**Duración:** 6 horas.

### 3.3.5 Juego de roles: Negociación efectiva de pago

**Descripción:** Simulación de llamadas con diferentes perfiles de clientes (moroso crónico, cliente confundido, cliente agresivo). El objetivo es practicar habilidades de escucha, aplicación de protocolos y manejo de objeciones según políticas de cobro.

**Ambiente requerido:** Set de práctica tipo call center.

**Estrategia didáctica:** Role playing, retroalimentación en grupo.

**Materiales:** Guion de personajes, checklist de evaluación.

**Material de apoyo:** Videos de buenas prácticas de negociación.

**Duración:** 6 horas.



### 3.3.6 Taller de indicadores de gestión de cobro

**Descripción:** Se enseña a los aprendices a calcular, interpretar y analizar indicadores clave como cartera en mora, porcentaje de recuperación y efectividad de contacto. Se emplean casos numéricos y reportes simulados.

**Ambiente requerido:** Sala de informática.

**Estrategia didáctica:** Taller práctico, resolución de problemas.

**Materiales:** Casos numéricos, hojas de Excel.

**Material de apoyo:** Manual técnico de indicadores financieros.

**Duración:** 6 horas.

## **3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:**

### 3.4.1 Guía de protocolo de atención al cliente y recuperación de cartera

**Descripción de la actividad:** El aprendiz diseñará una *Guía de protocolo de atención al cliente y recuperación de cartera* para una empresa ficticia del sector Contact Center y BPO. En este documento deberá integrar los procedimientos para realizar el contacto, registrar la información de la interacción, identificar niveles de satisfacción y aplicar cierres efectivos, todo bajo lineamientos institucionales y de calidad.

La actividad promueve la transferencia de conocimientos adquiridos a un escenario simulado de aplicación real.

**Ambiente requerido:** Aula de sistemas o laboratorio de informática con acceso a herramientas de ofimática.

#### **Estrategias o técnicas didácticas activas:**

- Aprendizaje basado en proyectos (ABP).
- Trabajo colaborativo.
- Investigación guiada.





### **Materiales de formación:**

- Computadores con procesador de texto.
- Plantilla estructurada para guía de protocolos.
- Acceso a normativa interna de atención al cliente (simulada).

### **Material de apoyo:**

- Protocolos de interacción reales de empresas del sector.
- Ejemplos de manuales de atención y recuperación de cartera.
- Vídeos de simulaciones reales de llamadas.

### **Evidencias de aprendizaje:**

**Evidencia de Conocimiento:** Aplicación coherente de conceptos y procedimientos en la guía elaborada.

**Evidencia de Desempeño:** Redacción clara y estructurada del documento, siguiendo protocolos y secuencia lógica.

**Evidencia de Producto:** Guía escrita de protocolos de interacción validada en formato digital.

### **Instrumentos de evaluación:**

Lista de chequeo para validar:

- a. Uso correcto del lenguaje profesional.
- b. Inclusión de los protocolos clave.
- c. Aplicación de indicadores de satisfacción.
- d. Coherencia en el cierre de la interacción.

Rúbrica de evaluación del producto escrito.

**Duración de la actividad:** 10 horas.



### Evaluación de los protocolos de servicio al cliente



#### 3.4.2 Simulación de caso empresarial

**Descripción:** Los aprendices asumirán el rol de gestores de cobro en una empresa ficticia con una cartera vencida. Deben diseñar un plan de acción para contactar, negociar y registrar los acuerdos de pago con al menos 5 tipos de clientes.

**Ambiente requerido:** Aula con acceso a CRM simulado o Excel.

**Estrategia didáctica:** Aprendizaje basado en proyectos.

**Materiales:** Base de datos ficticia de clientes morosos, hoja de seguimiento.

**Material de apoyo:** Políticas internas simuladas, plantillas de registro.

**Duración:** 8 horas.

#### 4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

| Fase del proyecto formativo | Actividad del proyecto formativo                                                     | Actividad de Aprendizaje                                                                        | Evidencias de Aprendizaje  | Criterios de Evaluación                                      | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Ejecución                   | Registrar información de prospectos, clientes, usuarios, consumidores y compradores. | Cognitivo: Identificar niveles de satisfacción de acuerdo con indicadores y técnicas de sondeo. | Evidencia de Conocimiento. | Reconoce técnicas e indicadores de satisfacción del cliente. | Lista de chequeo, cuestionario        |



|           |                                                                                      |                                                                                                               |                         |                                                                            |                                           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Ejecución | Registrar información de prospectos, clientes, usuarios, consumidores y compradores. | Procedimental:<br>Registrar resultado de la interacción teniendo en cuenta solución al requerimiento.         | Evidencia de Desempeño. | Registra con precisión y coherencia la información en el sistema.          | Observación directa, lista de chequeo     |
| Ejecución | Registrar información de prospectos, clientes, usuarios, consumidores y compradores. | Valorativo– actitudinal:<br>Realizar cierre de la interacción según protocolo y políticas de la organización. | Evidencia de Producto.  | Aplica el protocolo de cierre con actitud profesional, claridad y empatía. | Coevaluación, autoevaluación, grabaciones |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Omnicanal:** Estrategia de atención que integra todos los canales de comunicación de forma coherente.
- **CRM:** Software de gestión de relaciones con el cliente.
- **Indicador de satisfacción:** Métrica usada para medir la experiencia del cliente.
- **Protocolo de cierre:** Conjunto de pasos estandarizados para finalizar una interacción.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Avaya. (2022). Guía de estrategias omnicanal.
- Zendesk. (2023). Métricas e indicadores clave en Contact Center.
- Ministerio TIC Colombia. (2020). Buenas prácticas en BPO y Contact Center.



## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

|            | Nombre                         | Cargo      | Dependencia | Fecha         |
|------------|--------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Autor (es) | Kevin Felipe Fonseca<br>Moreno | Instructor | SENA        | Julio de 2025 |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

|            | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|------------|--------|-------|-------------|-------|------------------|
| Autor (es) |        |       |             |       |                  |