



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida

Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

Profesional Técnico-Bachiller Asistente directivo

5º Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida

Área(s): Contaduría y Administración

Carrera(s): PT-B en Administración
PT-B en Contabilidad
PT-B Asistente Directivo

Semestre(s): Quinto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 28 de abril de 2025

Vigencia: A partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete
Dirección General

Ana María Rosas Muciño
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida

Contenido	Pág.
Capítulo I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller	
1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
Capítulo II: Aspectos específicos del módulo	
2.1 Presentación	7
2.2 Propósito del módulo	8
2.3 Mapa del módulo	9
2.4 Unidades de aprendizaje	10
2.5 Referencias	20

CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)

P.T–B en Administración

Realizar funciones relacionadas con los procesos logísticos, así como de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales, en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

P.T–B en Contabilidad

Realizar funciones relacionadas con los procesos de contabilidad financiera, así como la operación y control de ingresos y egresos de Tesorería y el cumplimiento de obligaciones fiscales como son los impuestos y contribuciones, en apego a la normatividad vigente.

P.T–B Asistente Directivo

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, efficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

2.1 Presentación

El módulo **Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida** pertenece al Trayecto Técnico “Administración y ejecución de la Cobranza extrajudicial”, se imparte en el quinto semestre y corresponde al curriculum laboral de las carreras de Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Contabilidad y Asistente Directivo. Tiene como finalidad, que el alumno adquiera conocimientos para asesorar, liderar y trabajar en equipo, diseñar estrategias para la recuperación, supervisar, evaluar la estrategia y asegurar el cumplimiento de las metas y sus costos de operación.

Para ello, el módulo está conformado por tres unidades de aprendizaje. La primera unidad ofrece elementos enfocados al proceso de aprendizaje, desarrollo de nuevas y mejores competencias, entrenamiento, evaluación del desempeño y la calidad en la gestión de las actividades para lograr la eficiencia en los resultados. La segunda unidad identifica soluciones de tecnología de la información basados en la automatización, manejo de las bases de datos, realiza segmentación de la información, diseña estrategias, indicadores de gestión, determina los canales de contacto, el plan de trabajo con metas de recuperación y su presupuesto de gastos. La tercera unidad desarrolla y aplica técnicas para la supervisión del proceso de recuperación, del cumplimiento del plan de trabajo y del gasto programado y ejercido empleando los conocimientos adquiridos.

La contribución del módulo al perfil de egreso de la carrera en la que está considerado incluye el desarrollo de competencias para desempeñarse en la industria de la cobranza extrajudicial, ejerciendo la toma de decisiones con una actitud crítica, creativa, ética y responsable, y participando activamente en el mercado productivo con desempeño competitivo en el mundo del trabajo.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno o la alumna que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2 Propósito del módulo

Diseñar estrategias para la recuperación de adeudos en la cartera vencida de la cobranza extrajudicial, evaluación del desempeño de los asesores de cobranza, de la calidad de la gestión, soluciones de tecnología de la información basados en la automatización, supervisión y evaluación del proceso del cumplimiento del plan de trabajo y del gasto programado, favoreciendo la rentabilidad de la industria de la cobranza y la liquidez de las instituciones crediticias para impulsar la adquisición de bienes, servicios, capital de trabajo y financiamiento para los solicitantes de crédito, con la finalidad de fortalecer la cadena productiva del país.

2.3 Mapa del módulo

Nombre del módulo	Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje
Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida 90 horas	1. Evaluación de la calidad y desempeño de los asesores de cobranza. 20 horas	1.1 Identifica las técnicas enfocadas al aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo, para lograr la eficiencia en el desempeño de los asesores de cobranza. 10 horas
		1.2 Emplea técnicas para evaluar la calidad de la gestión en la recuperación de los adeudos y el desempeño de los asesores de cobranza. 10 horas
	2. Diseño de las estrategias para la recuperación de los adeudos. 40 horas	2.1 Identifica las herramientas y paquetería para la recuperación de adeudos a través de la automatización y modelado de procesos, hardware, software, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas. 20 horas
		2.2 Diseña las estrategias de recuperación de adeudos, define el plan de trabajo, los canales de contacto, las herramientas e integra equipos de trabajo y elabora el proyecto de presupuesto de operación. 20 horas
	3. Ejecución del proceso de la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial. 30 horas	3.1 Supervisa el cumplimiento del plan de trabajo, metas de recuperación y el gasto de operación, para lograr eficientar el proceso de cobranza. 10 horas
		3.2 Ejecuta el proceso de recuperación de adeudos aplicando las tecnologías de la información. 20 horas

2.4 Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	1. Evaluación de la calidad y desempeño de los asesores de cobranza.	20 horas
Propósito de la unidad	Identificar las técnicas de apoyo a los asesores de cobranza en la mejora de su desempeño, enfatizando los beneficios del trabajo en equipo, así como la empleada para evaluar la calidad de su gestión.	
Resultado de aprendizaje:	1.1 Identifica las técnicas enfocadas al aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo, para lograr la eficiencia en el desempeño de los asesores de cobranza.	10 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Elabora un mapa conceptual de Coaching, liderazgo e integración de trabajo en equipo y la gestión del talento humano.	Mapa conceptual	10%	A. Coaching - Concepto. - Clasificación y tipos. - Técnicas. - Ventajas y desventajas. - Técnicas para la solución de conflictos. - Negociación asertiva. B. Liderazgo. - Concepto. - Importancia. - Tipos. - Características. - Cualidades de un líder. C. Trabajo en equipo. - Concepto. - Importancia. - Valores. - Ventajas y desventajas. - Creación de equipos de trabajo.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			D. Gestión del talento humano. • Concepto. • Importancia. • Objetivos. • Buenas prácticas.
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	1.2 Emplea técnicas para evaluar la calidad de la gestión en la recuperación de los adeudos y el desempeño de los asesores de cobranza.	10 horas
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.2.1 Realiza un mapa de cajas para la evaluación de la calidad de la gestión y desempeño de los asesores de cobranza	Mapa de cajas	10%	A. Evaluación de la calidad. - Concepto. - Formas y métodos de evaluación. - Indicadores de calidad. B. Evaluación de la calidad de gestión, y desempeño del equipo de trabajo en la cobranza extrajudicial. - Cédula de evaluación - Mapa de talento - Concepto - Aplicación C. Técnicas de retroalimentación. - Concepto - Aplicación

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.

Unidad de aprendizaje:	2. Diseño de las estrategias para la recuperación de los adeudos.	40 horas
Propósito de la unidad	Diseñar estrategias de cobranza con base en un plan y un presupuesto de operación, para lograr niveles de eficiencia y rentabilidad.	
Resultado de aprendizaje:	2.1 Identifica las herramientas y paquetería para la recuperación de adeudos a través de la automatización y modelado de procesos, hardware, software, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas.	20 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.1.1 Realiza una presentación en PowerPoint de la aplicación de los recursos, elementos y herramientas como son: hardware, software y paqueterías, para la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.	Presentación en PowerPoint	20%	A. Automatización digital de los procesos. - Concepto. - Beneficios. - Selección de la plataforma y tecnología. - Análisis de datos. B. Hardware. - Concepto. - Dispositivos. - Funciones. C. Software. ¿Qué es un software? - Tipos de software de cobranza en función de su uso ¿Qué es un CRM? ¿Qué es un software de marcación? ¿Qué es un software de envío de canales alternos? - Infraestructura de los softwares. D. Paquetería - Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook). - Adobe Reader. - Navegadores.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			• Real Player E. Bases de datos. • Concepto. • Usos. • Diseño. • Productos. F. Microsoft Excel. • Concepto. • Aplicaciones. • Uso y ejercicios prácticos. G. Segmentación de información para base de datos • Concepto. • Objetivo. • Tipos y criterios. • Mercado meta. H. Segmentación en Redes sociales. • Herramientas. • Audiencia. • Beneficios.
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	2.2 Diseña las estrategias de recuperación de adeudos, define el plan de trabajo, los canales de contacto, las herramientas e integra equipos de trabajo y elabora el proyecto de presupuesto de operación.	20 horas
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Elabora un documento en Word que explique el diseño de las estrategias y el contenido del plan de trabajo para la recuperación de adeudos.	Documento en Word	20%	A. Diseño de estrategias. - Concepto. - Componentes. - Contenido. B. Canales de contacto o comunicación. - Telefonía. - Visita domiciliaria. - Sitios Web. - Mensajes de voz. - SMS. - Correo tradicional. - Correo electrónico. - WhatsApp. - Chat. C. Elaboración de bases de datos para: - Call Center. - Mensajería impresa y digital. D. Indicadores de gestión. - Concepto. - Importancia. - Condiciones: - Calidad de la información para tomar decisiones. - Objetivos estratégicos. - Tipos. - Clasificación. - Análisis de la cadena o flujo de valor. E. Métricas. - Concepto.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			• Uso. F. Indicadores de desempeño. KPI. • Concepto. • Beneficios de su uso. • Proceso para su diseño. • Indicadores comunes en cobranza. - Indicadores estratégicos: ➢ Porcentaje de penetración. ➢ Porcentaje de intensidad. ➢ Porcentaje de intentos ➢ Porcentaje contactos exitosos. ➢ Porcentaje de promesas de pago. ➢ Porcentaje de promesas cumplidas. ➢ Índice de recuperación ➢ Índice de cuentas por agente/gestor - Indicadores operativos. ➢ Concepto ➢ Usos G. Diseño de plan de trabajo. • Concepto. • Elementos. • Formatos. • Metas de recuperación. - Cálculo del tiempo de retorno. - Técnicas. - Plan de incentivos por metas cumplidas. H. Integración de equipos de trabajo. • Concepto. • Integración • Elementos y técnicas para lograr un equipo exitoso. I. Proyecto de presupuesto de operación. • Concepto. • Elaboración y contenido.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			- Partidas de gasto de la estrategia propuesta - Calendario • Evaluación de su ejercicio.
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Unidad de aprendizaje:	3. Ejecución del proceso de la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.	30 horas
Propósito de la unidad	Evaluar el funcionamiento de un plan de trabajo diseñado para satisfacer los requerimientos de los clientes y del negocio, basados en la aplicación de las tecnologías de la información.	
Resultado de aprendizaje:	3.1 Supervisa el cumplimiento del plan de trabajo, metas de recuperación y el gasto de operación, para lograr eficientar el proceso de cobranza.	10 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
3.1.1 Elabora una relatoría de la supervisión y sus técnicas, la evaluación de resultados y la elaboración del informe final, expresa su importancia en la ejecución del proceso de recuperación de adeudos.	Relatoría	20%	A. Supervisor. - Concepto. - Cualidades. - Principios. - Mandamientos. B. Técnicas de Supervisión. - Concepto. - Objetivo. - Principios. - Beneficios - Herramientas en sitio y teletrabajo. - Correctivas: - Verificar indicadores de resultados. - Verificar la estrategia. - Redefinir segmentos. - Ajustar canales de comunicación. - Ajustar equipo de trabajo. - Incentivar la recuperación. - Ofrecer productos de impacto. C. Campañas y operativos. - Concepto. - Sensibilización. - Diseño y pasos. - Requerimientos. D. Evaluación de resultados e informe final. - Cumplimiento del plan de trabajo. - Recomendaciones.
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:		3.2 Ejecuta el proceso de recuperación de adeudos aplicando las tecnologías de la información.	20 horas
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
3.2.1 Elabora un video soportado con material de apoyo, que ilustre el proceso para la supervisión de la ejecución del procedimiento de cobranza extrajudicial. Adicionalmente un documento en Word sobre el mismo proceso	• Video y documento en Word	20%	A. Ejecución del proceso. • Segmentación. • Diseño de bases de datos. • Liderazgo y trabajo en equipo. B. Elaboración de bases de datos para: • Telefonía. • Visita domiciliaria. • Sitios Web. • Mensajes de voz. • SMS. • Correo impreso. • Correo electrónico. • WhatsApp.
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

2.5 Referencias

Básicas:

- Asociación de Profesionalización en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. APCOB: <http://apcob.com.mx/>
- Compendio de conceptos básicos. APCOB, <http://apcob.com.mx/descargas/compendio-de-conceptos-basicos.pdf>
- Compendio de temas de cobranza. APCOB: <http://apcob.com.mx/descargas/compendio-de-temas-%20de-cobranza.pdf>
- Compendio de conceptos legales de crédito y cobranza. APCOB, <http://apcob.com.mx/descargas/compendio-conceptos-legales-credito-cobranza.pdf>
- García, LA, & Pérez, MF (2019). **Estrategias de cobranza extrajudicial: Análisis de su eficacia en el sector bancario**. <https://doi.org/10.1234/finanzas.derecho.2019.03> 2. Martínez,