



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Guía pedagógica y de evaluación del módulo

Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza

Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en
Administración, Asistente Directivo y Contabilidad

6º Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza

Área(s): Contaduría y Administración

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

Semestre(s): Sexto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 14 de noviembre 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 mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza

Contenido

	Pág.
I Guía pedagógica	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	15
II Guía de evaluación	
6 Descripción	16
7 Tabla de ponderación	18
8 Matriz de valoración o rúbrica	19

I. Guía pedagógica

1. Descripción

La Guía Pedagógica, es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del CONALEP**, para orientar la práctica educativa del docente y el proceso de aprendizaje en el alumnado en el desarrollo de habilidades previstas en los programas de estudio.

Tomando en consideración el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) el docente asume el rol de diseñador didáctico, innovador educativo, agente de transformación social, el cual se rige por principios orientadores, acompañando al estudiantado hacia una participación activa que potencialice su desarrollo; identificando los intereses y necesidades de aprendizaje que le lleven a resolver desafíos en su contexto, favoreciendo con ello el modelo de una escuela abierta, que atienda a la diversidad cultural, lingüística, de género, a la interacción entre grupos sociales, la coherencia entre los valores y objetivos de cada módulo.

Considerando al alumnado como protagonista para la transformación social, a través del desarrollo de un pensamiento crítico, analítico y flexible, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren cómo desarrollar **habilidades, conocimientos, actitudes y valores** en un contexto específico. Mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** por medio del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se puedan transferir y adoptar a nuevas situaciones y contextos, e ir dando seguimiento a sus avances a través de la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación formativa.

2. Generalidades pedagógicas

Nuestro modelo académico se fundamenta en una base pedagógica centrada en la teoría constructivista con un enfoque humanista, que reconoce la diversidad local, regional, nacional e internacional; combinado con el nuevo MCCEMS permite mantener una didáctica que apuesta por el desarrollo de la voluntad de aprender y por la conexión entre el contenido teórico y la realidad.

Se pretende fomentar un aprendizaje, situado, profundo y significativo, que promueva la transversalidad mediante el desarrollo de estrategias de enseñanza basadas en proyectos integradores, que articulen los conocimientos con las unidades de aprendizaje y con los recursos socioemocionales, orientando a la formación integral del estudiantado.

El alumnado asume un rol protagónico en el proceso educativo, involucrándose en la resolución de problemas económicos, políticos, sociales y ambientales para contribuir a la construcción de un mundo más justo, pacífico y sostenible, bajo el acompañamiento, orientación y conducción del docente, quien, basándose en su experiencia, buscará combinar estrategias didácticas que incorporen materiales y recursos significativos para el aprendizaje del estudiante.

De acuerdo con lo anterior, se debe considerar que el papel que juega el alumnado y el personal docente en el marco del Modelo Académico del CONALEP tenga, entre otras, las siguientes características:

El alumnado:

- ❖ Gestiona su aprendizaje permanente.
- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Trabaja de forma colaborativa.
- ❖ Se comunica asertivamente.
- ❖ Busca información actualizada de fuentes confiables.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica, autónoma y propositiva.
- ❖ Realiza responsablemente los procesos de autoevaluación y coevaluación.
- ❖ Se vuelve agente de transformación social.
- ❖ Actúa con valores y principios éticos.
- ❖ Practica hábitos saludables para el autocuidado.
- ❖ Construye un pensamiento crítico, analítico y flexible.

El personal docente:

- ❖ Considera necesidades e intereses de los estudiantes que propicien la motivación y participación activa.
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje.
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza dirigidos al logro de resultados de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora aplicado a su contexto.
- ❖ Evalúa los aprendizajes con un enfoque formativo, retroalimentando para la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
- ❖ Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
- ❖ Propone proyectos integradores en búsqueda de la transversalidad, para la solución de problemáticas contextuales, vinculadas a la comunidad generando el sentido de la experimentación pedagógica.
- ❖ Utiliza tecnologías de la información y comunicación, tecnologías de aprendizaje y conocimiento, tecnologías del empoderamiento y participación, como recursos didácticos.
- ❖ Agente de transformación social.
- ❖ Participa de forma colaborativa en el trabajo de academias.

3. Orientaciones didácticas

Para el logro del propósito de cada **unidad de aprendizaje** del módulo, se recomienda al personal docente lo siguiente:

- Identificar los componentes básicos de los resultados de aprendizaje para realizar la planeación didáctica, seleccionando actividades pertinentes y contextualizadas, considerando los elementos con los que se puede trabajar el contenido y que promuevan la reflexión, el diálogo y la discusión.
- Plantear el objetivo de cada actividad, asegurando su contextualización de acuerdo con las características de la comunidad, municipio, región y estados, y aplicando métodos y estrategias que favorezcan aprendizajes significativos.
- Abordar conocimientos previos a través de actividades diseñadas para explorar saberes e ideas precedentes, seleccionando aquellas que activen la atención del estudiantado y promuevan la participación.
- Retroalimentar las actividades y trabajos del estudiantado para orientar sobre sus avances y áreas de mejora, promoviendo la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer una retroalimentación formativa y asertiva.
- Plantear actividades dirigidas al trabajo directo con la comunidad, como complemento a lo revisado en clase, y fomentar el aprendizaje práctico fuera del aula, incluyendo dinámicas con la comunidad y familiares.
- Aplicar la transversalidad buscando proyectos que se interrelacionen de forma horizontal y vertical basado en el mapa curricular.
- Promover la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer la retroalimentación formativa y asertiva
- Crear o mantener un repositorio de información digital donde el estudiantado pueda consultar los materiales necesarios.
- Ajustes razonables: Realizar adaptaciones en las prácticas de instrucción y evaluación para estudiantes con necesidades especiales, eliminando barreras y permitiendo su plena participación.
- Ambiente educativo inclusivo: Fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible para todos los estudiantes, asegurando la comunicación efectiva entre docentes, padres y especialistas para atender las necesidades específicas de cada estudiante.
- Promover la transparencia, honestidad y responsabilidad en las acciones cotidianas de los estudiantes, desarrollando su pensamiento crítico a través de debates y análisis éticos.
- Motivar a los estudiantes a participar activamente en la vida comunitaria, comprender sus derechos y deberes, y realizar proyectos que integren principios de derechos humanos y respeto mutuo.

- Igualdad: Mantener y promover una postura que fomente la inclusión y valoración de la diversidad, integrando información sobre igualdad y no discriminación. Asegurar entornos educativos inclusivos y seguros, especialmente para mujeres, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, impulsando la cultura de paz y respeto en toda la comunidad escolar.
- Durante el desarrollo del módulo, se recomienda considerar la Didáctica de la Formación Socioemocional y los acuerdos del MCCEMS, a fin de integrar en sus prácticas educativas los Recursos Socioemocionales y Ámbitos de la Formación socioemocional del currículum ampliado, enfatizando la formación de estudiantes responsables y comprometidos con su bienestar y el de su comunidad. Los acuerdos se pueden encontrar en las siguientes ligas:
 - Acuerdo número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09_05_24.pdf
 - Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0
 - Anexo del Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior, https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_MCCEMS.pdf

4. Estrategias de aprendizaje

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.1, se recomienda al alumnado:

- Realizar un mapa conceptual que relacione el concepto, fuentes de abastecimiento y perfiles de puesto
- Participar en la simulación de entrevistas, donde algunos compañeros actúen como reclutadores y otros como candidatos. Se evalúa la ética, responsabilidad y uso de preguntas adecuadas.
- Realizar un resumen con los contenidos del reclutamiento, selección, contratación, factores de riesgos psicosociales y la administración de sueldos y salarios.
- Investigar perfiles de puestos en portales de empleo
- Investigar las diferentes pruebas psicométricas que se emplean para la selección de un puesto específico.
- Simular la integración de un expediente con documentos clave de un candidato a un puesto.
- Leer y comparar diversos contratos individuales y colectivos de trabajo.
- Elaborar un mapa mental sobre la clasificación de los tipos de riesgos psicosociales y sus consecuencias.
- Podrás comprender, asimilar y evidenciar la importancia del reclutamiento, selección, contratación, retención y atención a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores de las áreas de la cobranza extrajudicial para lograr su rentabilidad.
- Socializar la información en plenaria con el grupo para realimentar este resultado de aprendizaje a través de la exposición en equipo de cuatro integrantes de una presentación
- **Realizar la actividad de evaluación 1.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.2, se recomienda al alumnado:

- Investigar información en fuentes confiables del reclutamiento, selección, contratación, retención y atención a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores para lograr su rentabilidad en la cobranza extrajudicial para lograr su rentabilidad
- Identificar los lineamientos que regulan la gestión e importancia del talento humano.
- Investigar un estándar de competencia del CONOCER y analizar sus componentes, propósito, criterios de evaluación, evidencias.
- Diseñar en equipos de trabajo un plan de capacitación por competencias para un puesto de cobranza
- Diseñar un mapa funcional que relacione los puestos con sus funciones clave y competencias requeridas.
- Simular entrevistas para cada puesto, con base en su perfil funcional.
- Representar una situación de cobranza en la que intervienen distintos roles (asesores, supervisor, analista, etc.) para resolver un caso complejo.

- Mediante un cuadro sinóptico organizar y clasificar la información de lo general a lo particular, en orden jerárquico, de izquierda a derecha y utiliza llaves para conectarla.
- Realizar un cuadro sinóptico sobre los mapas funcionales de los puestos básicos de la cobranza extrajudicial definiendo la función clave y aportación de cada uno de ellos a la rentabilidad del proceso en la recuperación de adeudos.
- Investigar información en fuentes confiables del proceso de la certificación de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de las áreas de la cobranza extrajudicial, para impulsar la rentabilidad en la recuperación de los adeudos.
- Lograrás identificar la importancia de la capacitación por competencias laborales, el procedimiento para su certificación y el contenido de los mapas funcionales de los puestos básicos en la cobranza extrajudicial orientados al logro de la excelencia y rentabilidad de los procesos.
- En plenaria comenten y realimenten este resultado de la evaluación y las medidas que se adoptan para lograr la excelencia en el desarrollo de las actividades.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.1, se recomienda al alumnado:

- Elaborar actividades de simulación para lograr una mejor comprensión del ejercicio de la recuperación de los adeudos, practicar la autocritica y la crítica constructiva hacia el grupo y el equipo de trabajo, resolver dudas y conflictos que surjan durante las sesiones para mejorar el entendimiento de los temas.
- Identificar y mapear en equipos de trabajo los procesos estratégicos, operativos, de apoyo y de gestión de una empresa ficticia.
- Estudiar un caso real de mejora organizacional mediante el mapeo de procesos.
- Diseñar un manual básico para un procedimiento
- Investigar y clasificar ejemplos de manuales
- Simular en equipos de trabajo la auditoria de un área ficticia
- Proponer acciones de mejora a partir de los hallazgos de una auditoria simulada.
- Realizar un resumen de la organización del trabajo describiendo los manuales para la operación y la atención de auditorías.
- Lograrás identificar las actividades de la cobranza extrajudicial para organizar, estandarizar, normar y documentar los procesos de trabajo de las áreas y la atención de auditorías internas y externas que practica el acreedor.
- Conocerás los procesos básicos para la organización del trabajo, elaboración de Manuales de Organización. Políticas y Procedimientos, supervisión del trabajo en sus diferentes modalidades, sitio o presencial, campo o visita domiciliaria, home office y teletrabajo, servicios al cliente, auditorias, comunicación empresarial y los Comités de escucha.

- En plenaria comenten los aspectos más relevantes encontrados.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.2, se recomienda al alumnado:

- Investigar información referente a las actividades que se ejecutan en la cobranza extrajudicial para, organizar, estandarizar, normar y favorecer su rentabilidad.
- Con la información obtenida elaborar un mapa de secuencias diagramando una cadena continua lógica o consecutiva de cada tema donde el primer círculo es el tema y los siguientes son los pasos o etapas que se requieren para llegar al final de un proceso.
- Realizar un cuadro sinóptico sobre las características y operación del centro de llamadas y su operación.
- Reconocerás y desarrollarás conocimientos y habilidades para la administración del centro de llamadas. - Call Center)- en apoyo al proceso de la cobranza.
- Podrás realizar la segmentación de la información para la Administración. Centro de llamadas (Call Center), definir los criterios para elaborar las bases para el proceso de llamadas e identificar el funcionamiento e importancia de su área de Calidad.
- Crear un tablero de métricas clave (tiempo promedio de atención, llamadas efectivas, nivel de servicio etc.)
- Estudiar un caso real o ficticio de un call center y vincular sus funciones con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Usar una base de datos ficticia para identificar errores, duplicados y campos incompletos
- Crear un diagrama de flujo que incluya la generación de una llamada, registro de resultados, seguimiento y recordatorios.
- Simular el registro de resultados de llamadas en una tabla de indicadores de gestión.
- Simular un presupuesto mensual de un call center con ingresos por servicios y egresos por sueldos, tecnología, etc.
- Clasificar una lista de gastos fijos y variables, y analizar su impacto en la rentabilidad.
- Elaborar análisis, profundizar, despejar dudas, argumentar y refrescar los conocimientos adquiridos.
- Realizar trabajo en equipos, lo que permitirá socializar los aprendizajes, trabajar de manera colaborativa y encontrar mejores alternativas para la ejecución del proceso de la recuperación de adeudos.
- Revisar la bibliografía propuesta para esta unidad y si es necesario que realices alguna investigación de las temáticas para complementarlas, busca información en fuentes confiables y relevantes.
- En plenaria se abordarán los aspectos más relevantes respecto al diseño de estrategias de recuperación de adeudos y sus procesos
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.1, se recomienda al alumnado:

- Realizar un mapa mental sobre la importancia del talento humano, la innovación y transformación digital y su supervisión para su rentabilidad en la recuperación de los adeudos.
- Elaborar un mapa conceptual que relacione los conceptos de rentabilidad y su aplicación en contextos reales.
- Realizar una comparación de dos empresas una con enfoque económico y otra con enfoque social y comparar sus resultados en términos de rentabilidad.
- Diseñar en equipos de trabajo un plan que incluya administración de talento, innovación digital, mejora continua y control de procesos.
- Investigar qué tipo de herramienta tecnológicas son aplicables a la cobranza extrajudicial
- Elaborar una tabla o matriz en la cual se identifiquen los riesgos internos y externos, y su clasificación.
- Conocerás el concepto de rentabilidad en la cobranza extrajudicial, los factores que la incentivan y los riesgos internos y externos que le podrían afectar y la importancia de las empresas de cobranza en la rentabilidad social
- Identificarás las funciones y responsabilidades de la jefatura y supervisión de la cobranza para lograr la rentabilidad.
- Para un mejor aprovechamiento, en sesión plenaria se retroalimentará y socializará los conocimientos adquiridos.
- Mediante un ensayo se conocerá la descripción de la temática, su justificación e importancia.

Realizar la actividad de evaluación 3.1.1 considerando la rúbrica correspondiente

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.2, se recomienda al alumnado:

- Investigar información referente al concepto de rentabilidad y los factores que inciden en esta.
- Se conocerán las actividades que inciden directamente la rentabilidad de la cobranza extrajudicial y su importancia en lo social.
- Se definirán los riesgos internos y externos que la ponen en peligro de alcanzar.
- Con la información obtenida, elabora una presentación en PowerPoint con medios gráficos en color para comunicar conceptos, ideas concretas de la temática estudiada.
- Realizar un resumen sobre la importancia del Talento humano, el automatizado de procesos y su control y la excelencia en la atención del acreditado para lograr la rentabilidad en la recuperación de los adeudos en la cobranza extrajudicial.
- Diseñar en equipos de trabajo un plan de capacitación para asesores de cobranza, incluyendo conocimiento, habilidades y competencias clave.
- Simular una base de datos de clientes y segmentarla por criterios (monto, antigüedad, tipo de crédito)
- Crear un flujo automatizado de recuperación de adeudos (mensajes, correos, recordatorios)

- Representar una reunión de seguimiento donde se revisan indicadores de recuperación y cumplimiento de metas.
- Diseñar una encuesta para medir la satisfacción del acreedor y acreditado.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

5. Autonomía didáctica

De acuerdo con el MCCEMS, las y los docentes tienen la facultad de decidir estrategias pedagógicas basadas en el contexto y las necesidades del estudiantado, utilizando el PAEC, las progresiones de aprendizaje, resultados de aprendizaje o competencias laborales, para planificar y retroalimentar los procesos de enseñanza. La flexibilidad permite adaptar estos programas a la diversidad de contextos educativos y características tanto del estudiantado como del personal docente.

Con ello, se reconoce que la función del personal docente implica, ante todo, una labor de investigación y promoción del autoaprendizaje; fomentando actividades que consideren el aprendizaje contextualizado, colaborativo, participativo y lúdico, así como el diálogo, el trabajo en equipo y la utilización pertinente, sostenible y responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital (TICCAD), en los procesos de la vida cotidiana con una perspectiva crítica de los contenidos y materiales disponibles en medios electrónicos, plataformas virtuales y redes sociales.

En este sentido, el personal docente seleccionará y realizará prácticas y actividades transversales que garanticen un mayor desarrollo de aprendizajes y habilidades, basadas en su experiencia, el contexto del grupo, la comunidad y el desempeño del estudiantado, priorizando las corrientes pedagógicas actuales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las tecnologías del empoderamiento y la participación (TEP) como herramientas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual manera, se espera que el estudiantado asuma su responsabilidad y tome un papel activo en el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que le permitirán ingresar al mundo laboral y participar de manera destacada en la sociedad.

II. Guía de evaluación

6. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de orientar en la evaluación de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridos por el estudiantado, asociados a los Resultados de Aprendizaje; en donde, además, se describen las técnicas y los instrumentos a utilizar, así como la ponderación de cada actividad de evaluación.

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La **evaluación diagnóstica** nos permite establecer un punto de partida fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros estudiantes. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El estudiantado a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá identificar intereses, necesidades y características del grupo para orientar adecuadamente sus estrategias. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La **evaluación formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del estudiantado, de manera constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad informar al estudiantado de sus avances con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el personal docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo, entendiendo que la evaluación es un proceso que construye para retroalimentar y tomar decisiones orientadas a la mejora continua, en distintos rubros.

Finalmente, la **evaluación sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de criterios estandarizados y claramente definidos. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en la misma persona.

La **coevaluación** es aquella en la que las y los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; las y los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; la coevaluación permite al alumnado y al profesorado:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que promuevan la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

En dos rúbricas diferentes de la guía de evaluación se establece un indicador específico para la autoevaluación y coevaluación; a su vez, la heteroevaluación queda establecida en una rúbrica que podría ser evaluada por un experto o docente que no haya impartido el módulo a ese grupo.

Cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) tiene asignada al menos una actividad de evaluación (AE), a la que se le ha determinado una ponderación con respecto a su complejidad y relevancia. Las ponderaciones de las AE deberán sumar 100%.

7. Tabla de ponderación

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades de evaluación se representa en la Tabla de ponderación que, además, contiene los Resultados y Unidades de aprendizaje a las cuales pertenecen. La columna “Actividad de evaluación” indica la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar (SAE). Asimismo, la columna “Peso específico”, señala el porcentaje definido para cada actividad; la columna “Peso logrado” es el nivel que la o el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; y la columna “Peso acumulado” se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación a lo largo del ciclo escolar.

Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje	Actividad de evaluación	% Peso específico	% Peso logrado	% Peso acumulado
1. Identificación de la importancia de la correcta administración del talento humano y la certificación de las competencias laborales de los colaboradores en la rentabilidad de las áreas de cobranza extrajudicial.	1.1 Identifica la importancia del reclutamiento, selección, contratación y atención a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores de las áreas de la cobranza extrajudicial para lograr su rentabilidad.	1.1.1	20		
	1.2 Identifica la importancia de la certificación de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de las áreas de la cobranza extrajudicial, para impulsar la rentabilidad en la recuperación de los adeudos.	1.2.1	10		
% PESO PARA LA UNIDAD			30%		
2. Determinación de los elementos para organizar, estandarizar y normar las actividades de la cobranza extrajudicial para favorecer su rentabilidad.	2.1 Identifica las actividades de la cobranza extrajudicial para organizar, estandarizar, normar y documentar los procesos de trabajo de las áreas y la atención de auditorías internas y externas que practica el acreedor.	2.1.1	30		
	2.2 Desarrolla conocimientos y habilidades para la administración del centro de llamadas. (Call Center) en apoyo al proceso de la cobranza.	2.2.1	10		
% PESO PARA LA UNIDAD			40%		
3. Identificación de los elementos que participan en la rentabilidad de la cobranza extrajudicial y los riesgos que le afectan.	3.1 Identifica los elementos que influyen en la rentabilidad de la cobranza extrajudicial como son la administración del talento humano, la innovación y transformación digital, así como la supervisión de los procesos para su mejora continua.	3.1.1	20		
	3.2 Establece la importancia del talento humano de alto desempeño, la automatización de los procesos su dirección y supervisión para la recuperación de los adeudos, a través de la cobranza extrajudicial.	3.2.1	10		
% PESO PARA LA UNIDAD			30%		

8. Matriz de valoración o rúbrica

Otro elemento que complementa a la Tabla de ponderación es la rúbrica o matriz de valoración, que establece los indicadores y criterios a considerar para evaluar una habilidad, destreza o actitud. Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los indicadores o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como mínimo indispensable para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o niveles de calidad o satisfacción alcanzados. En las columnas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno. Los criterios que se han establecido son:

- ✓ **Excelente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro de la habilidad, destreza o actitud, es decir, va más allá de lo que se solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador.
- ✓ **Bueno**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, es decir, cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar el logro de la habilidad, destreza o actitud.
- ✓ **Suficiente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje con áreas de mejora.
- ✓ **Insuficiente**, no ha logrado alcanzar el resultado de aprendizaje.

Siglema:	EMPC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.1. Identifica la importancia del reclutamiento, selección, contratación y atención a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores de las áreas de la cobranza extrajudicial para lograr su rentabilidad.			Actividad de evaluación:	1.1.1. Elabora un cuadro sinóptico con los contenidos del reclutamiento, selección, contratación, factores de riesgos psicosociales y la administración de sueldos y salarios.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	50	<p>Incluye y desarrolla los elementos siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento, Selección contratación de personal y Administración de sueldos y salarios. Retención y plan de desarrollo del talento humano, habilidades gerenciales y motivación del equipo de trabajo vía inteligencia emocional, así como los factores de riesgo psicosocial, debe mencionar la NOM-035 – STPS y el año a partir del que comenzó la legislación Identifica los diferentes tipos de valores necesarios para lograr la 	<p>Incluye y desarrolla los elementos siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento, Selección contratación de personal y Administración de sueldos y salarios. Retención y plan de desarrollo del talento humano, habilidades gerenciales y motivación del equipo de trabajo vía inteligencia emocional, así como los factores de riesgo psicosocial, debe mencionar la NOM-035 – STPS y el año a partir del que comenzó la legislación Identifica los diferentes tipos de valores necesarios para lograr la 	<p>Incluye y desarrolla los elementos siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento, Selección contratación de personal y Administración de sueldos y salarios. Retención y plan de desarrollo del talento humano, habilidades gerenciales y motivación del equipo de trabajo vía inteligencia emocional, así como los factores de riesgo psicosocial, debe mencionar la NOM-035 – STPS y el año a partir del que comenzó la legislación Identifica los diferentes tipos de valores necesarios para lograr la 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos o los desarrolla parcialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento, Selección contratación de personal y Administración de sueldos y salarios. Retención y plan de desarrollo del talento humano, habilidades gerenciales y motivación del equipo de trabajo vía inteligencia emocional, así como los factores de riesgo psicosocial, debe mencionar la NOM-035 – STPS Identifica los diferentes tipos de valores necesarios para lograr la

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>rentabilidad en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los diferentes tipos de contratos y la diferencia entre contrato individual o colectivo. Incorpora una relación de las fuentes básicas del reclutamiento, pruebas para la selección de los candidatos y las características del contrato individual y colectivo. Identifica las habilidades gerenciales que se pueden desarrollar mediante la capacitación 	<p>rentabilidad en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los diferentes tipos de contratos y la diferencia entre contrato individual o colectivo. Incorpora una relación de las fuentes básicas del reclutamiento, pruebas para la selección de los candidatos y las características del contrato individual y colectivo. 	<p>rentabilidad en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los diferentes tipos de contratos y la diferencia entre contrato individual o colectivo 	<p>rentabilidad en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los diferentes tipos de contratos y la diferencia entre contrato individual y colectivo
Presentación	30	<ul style="list-style-type: none"> El cuadro permite visualizar que están organizados los conceptos de lo general a lo particular, de izquierda a derecha, en orden jerárquico y se utilizan llaves para establecer la relación entre conceptos. El uso de imágenes estandarizadas. el tamaño de las llaves es consistente permite la lectura de manera simple Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento. La ortografía y redacción son correctas, existe relación entre lo que se dice y lo que se tiene que realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> El cuadro permite visualizar que están organizados los conceptos de lo general a lo particular, de izquierda a derecha, en orden jerárquico y se utilizan llaves para establecer la relación entre conceptos. El uso de imágenes estandarizadas. el tamaño de las llaves es consistente permite la lectura de manera simple Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento. La ortografía y redacción son correctas, existe relación entre lo que se dice y lo que se tiene que realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> El cuadro permite visualizar que están organizados los conceptos de lo general a lo particular, de izquierda a derecha, en orden jerárquico y se utilizan llaves para establecer la relación entre conceptos. El uso de imágenes estandarizadas. el tamaño de las llaves es consistente permite la lectura de manera simple Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento. La ortografía y redacción son correctas, existe relación entre lo que se dice y lo que se tiene que realizar. 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos o los desarrolla parcialmente</p> <ul style="list-style-type: none"> El cuadro permite visualizar los conceptos de lo general a lo particular, de izquierda a derecha, en orden jerárquico y se utilizan llaves para establecer la relación entre conceptos. El uso de imágenes estandarizadas. el tamaño de las llaves es consistente permite la lectura. Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento. La ortografía y redacción son correctas existe

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> El diagrama cuenta con los datos solicitados y presenta lógica en su estructura, entre las ideas principales y los subtemas, y muestra congruencia y relación entre las ideas principales y los subtemas Presenta las referencias en formato APA del material empleado para desarrollar el cuadro 	<ul style="list-style-type: none"> El diagrama cuenta con los datos solicitados y presenta lógica en su estructura, entre las ideas principales y los subtemas, y muestra congruencia y relación entre las ideas principales y los subtemas. 		relación entre lo que dice y lo que se tiene que realizar.
Estructura	20	<ul style="list-style-type: none"> Presenta una estructura jerárquica horizontal completa. El cuadro incluye los conceptos de cada uno de los elementos a tratar. El cuadro presenta líneas jerárquicas definidas y las separaciones suficientes para desarrollar los subtemas. Es preciso y evita ambigüedades Los conceptos primarios y secundarios están bien identificados. Muestra congruencia entre la información investigada y el desarrollo del cuadro 	<ul style="list-style-type: none"> Presenta una estructura jerárquica horizontal completa. El cuadro incluye los conceptos de cada uno de los elementos a tratar. El cuadro presenta líneas jerárquicas definidas y las separaciones suficientes para desarrollar los subtemas. Los conceptos primarios y secundarios están bien identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Presenta una estructura jerárquica horizontal completa. El cuadro incluye los conceptos de cada uno de los elementos a tratar. El cuadro presenta líneas jerárquicas definidas y las separaciones suficientes para desarrollar los subtemas 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos y los desarrolla parcialmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura jerárquica horizontal y completa. El diagrama no incluye las llaves completas y dificulta su interpretación. No existen líneas para los subtemas
	100				

Siglema:	EMPC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.2. Identifica la importancia de la certificación de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de las áreas de la cobranza extrajudicial, para impulsar la rentabilidad en la recuperación de los adeudos.			Actividad de evaluación:	1.2.1. Elabora un cuadro comparativo sobre los mapas funcionales de los puestos básicos de la cobranza extrajudicial, definiendo la función clave y aportación de cada una de ellas a la rentabilidad del proceso en la recuperación de adeudos.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Argumentación	30	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan los mapas funcionales solicitados completos Identifica las semejanzas y diferencias entre los mismos. Su contenido infiere que es un trabajo realizado con un análisis cuidadoso y se describen las características completas de cada mapa funcional. Se abordan todos los elementos solicitados El análisis elaborado es profundo, los argumentos se fundamentan realizando las citas de las fuentes y autores consultados. Cuenta con lógica y cronología en su desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan los mapas funcionales solicitados completos Identifica las semejanzas y diferencias entre los mismos. Su contenido infiere que es un trabajo realizado con un análisis cuidadoso y se describen las características completas de cada mapa funcional. Se abordan todos los elementos solicitados Cuenta con lógica y cronología en su desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan los mapas funcionales solicitados completos Identifica las semejanzas y diferencias entre los mismos. Su contenido infiere que es un trabajo realizado con un análisis cuidadoso y se describen las características completas de cada mapa funcional. 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos o los desarrolla parcialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se abordan los mapas funcionales solicitados, Identifica las semejanzas y diferencias entre los mismos. Su contenido infiere que es un trabajo realizado con análisis y se describen las características de cada mapa funcional.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación	20	<ul style="list-style-type: none"> La información está completa y se encuentra organizada y detallada y refleja comprensión del tema. Se presenta de menor a mayor jerarquía los mapas funcionales y se identifican y describen las características de cada uno. Permite su comprensión para emitir juicios de valor. Emplea colores para identificar los parámetros a comparar, así como para distinguir los mapas funcionales. Se infiere que consultó más de una fuente de información. Utiliza tipo de letra y tamaño legible y no presenta errores de gramática y ortografía. Se presenta limpio 	<ul style="list-style-type: none"> La información está completa y se encuentra organizada y detallada y refleja comprensión del tema. Se presenta de menor a mayor jerarquía los mapas funcionales y se identifican y describen las características de cada uno. Permite su comprensión para emitir juicios de valor. Emplea colores para identificar los parámetros a comparar, así como para distinguir los mapas funcionales. Utiliza tipo de letra y tamaño legible y no presenta errores de gramática y ortografía. Se presenta limpio 	<ul style="list-style-type: none"> La información está completa y se encuentra organizada y detallada y refleja comprensión del tema. Se presenta de menor a mayor jerarquía los mapas funcionales y se identifican y describen las características de cada uno. Permite su comprensión para emitir juicios de valor. Emplea colores para identificar los parámetros a comparar, así como para distinguir los mapas funcionales 	<p>No cumple con lo solicitado en el rubro de suficiente y, además</p> <ul style="list-style-type: none"> La presentación infiere que solo se consultó una fuente de información y dificulta el emitir juicios de valor. La información no está completa y dificulta su comprensión.
Proceso de comparación	30	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y define los elementos a comparar. Establece características principales de cada mapa funcional. Identifica las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados. Facilita el procesamiento de datos y ayuda a organizar el pensamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y define los elementos a comparar. Establece características principales de cada mapa funcional. Identifica las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados. Facilita el procesamiento de datos y ayuda a organizar el pensamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y define los elementos a comparar. Establece características principales de cada mapa funcional. Identifica las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados. Facilita el procesamiento de datos y ayuda a organizar el pensamiento. 	<p>Omite o desarrolla parcialmente los elementos solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica y define los elementos a comparar. Establece características principales de cada mapa funcional. Identifica las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> Identifica clasifica y asigna de manera clara y precisa todas las semejanzas y diferencias de entre los elementos comparados. Las características elegidas de comparación son adecuados, suficientes y pertinentes. Incluye afirmaciones y negaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica clasifica y asigna de manera clara y precisa todas las semejanzas y diferencias de entre los elementos comparados. 		<ul style="list-style-type: none"> Facilita el procesamiento de datos y ayuda a organizar el pensamiento
Conclusión	20	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre la importancia de cada puesto de trabajo expresado en su mapa funcional para el cumplimiento del proceso de la recuperación de adeudos y rentabilidad en la cobranza extrajudicial. Adiciona una reflexión sobre la evaluación de la calidad de gestión para impulsar la excelencia en los procesos. Realiza una conclusión efectiva resumiendo ideas clave y cierra con una reflexión o mensaje final. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre la importancia de cada puesto de trabajo expresado en su mapa funcional para el cumplimiento del proceso de la recuperación de adeudos y rentabilidad en la cobranza extrajudicial. Adiciona una reflexión sobre la evaluación de la calidad de gestión para impulsar la excelencia en los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre la importancia de la capacitación por competencias laborales para satisfacer los requerimientos de la evaluación con fines de certificación en cada puesto de trabajo en el proceso de la cobranza extrajudicial. 	<p>Omite o desarrolla parcialmente los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre la importancia de la capacitación por competencias laborales para satisfacer los requerimientos de la evaluación con fines de certificación en cada puesto de trabajo en el proceso de la cobranza extrajudicial.
	100				

Siglema:	EMPC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1. Identifica las actividades de la cobranza extrajudicial para organizar, estandarizar, normar y documentar los procesos de trabajo de las áreas y la atención de auditorías internas y externas que practica el acreedor.			Actividad de evaluación:	2.1.1. Elabora un cuadro sinóptico de la organización del trabajo describiendo los manuales para la operación y la atención de auditorías. Heteroevaluación

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	50	<p>Incluye los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización del trabajo considerando el mapeo de procesos, elaboración de manuales, supervisión de las diferentes modalidades del trabajo, atención de auditorías y comunicación empresarial. Importancia de los elementos referidos en la rentabilidad y en la reducción de riesgos que la puedan afectar. Incorpora un juicio personal sobre la importancia de cada uno de los elementos que considera la organización del trabajo y su participación en la rentabilidad en la 	<p>Incluye los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización del trabajo considerando el mapeo de procesos, elaboración de manuales, supervisión de las diferentes modalidades del trabajo, atención de auditorías y comunicación empresarial. Importancia de los elementos referidos en la rentabilidad y en la reducción de riesgos que la puedan afectar. Incorpora un juicio personal sobre la importancia de cada uno de los elementos que considera la organización del trabajo y su participación en la rentabilidad en la 	<p>Incluye los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización del trabajo considerando el mapeo de procesos, elaboración de manuales, supervisión de las diferentes modalidades del trabajo, atención de auditorías y comunicación empresarial. Importancia de los elementos referidos en la rentabilidad y en la reducción de riesgos que la puedan afectar. 	<p>Omite algunos de los elementos solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización del trabajo considerando el mapeo de procesos, elaboración de manuales, supervisión de las diferentes modalidades del trabajo, atención de auditorías y comunicación empresarial. Importancia de los elementos referidos en la rentabilidad y en la reducción de riesgos que la puedan afectar.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>recuperación de adeudos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenta una secuencia lógica para la interacción en el mapeo de los procesos. 	<p>recuperación de adeudos.</p>		
Presentación	30	<ul style="list-style-type: none"> • El cuadro considera los datos solicitados, su contenido permite comprender con claridad los conceptos de lo general a lo particular empleando llaves para su conexión. • Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento y sin faltas de ortografía y gramática. • El diagrama presenta lógica en su estructura. • Hace uso de colores • Se presenta limpio 	<ul style="list-style-type: none"> • El cuadro considera los datos solicitados, su contenido permite comprender con claridad los conceptos de lo general a lo particular empleando llaves para su conexión. • Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento y sin faltas de ortografía y gramática. • El diagrama presenta lógica en su estructura. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cuadro considera los datos solicitados, su contenido permite comprender con claridad los conceptos de lo general a lo particular empleando llaves para su conexión. • Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento y sin faltas de ortografía y gramática. 	<p>Omite alguno de los elementos o los desarrolla parcialmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuadro considera los datos solicitados, su contenido permite comprender con claridad los conceptos de lo general a lo particular empleando llaves para su conexión. • Tipo y tamaño de letra legible en todo el documento y sin faltas de ortografía y gramática
Estructura	20	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una estructura horizontal de izquierda a derecha, en orden jerárquica y completa. • El diagrama incluye los componentes de cada uno de los elementos solicitados. • Facilita su comprensión para aplicarlo, capacitar al personal y favorecer la rentabilidad. • Existe congruencia entre los elementos del cuadro sinóptico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una estructura horizontal de izquierda a derecha, en orden jerárquica y completa. • El diagrama incluye los componentes de cada uno de los elementos solicitados. • Facilita su comprensión para aplicarlo, capacitar al personal y favorecer la rentabilidad. • Existe congruencia entre los elementos del cuadro sinóptico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una estructura horizontal de izquierda a derecha, en orden jerárquica y completa. • El diagrama incluye los componentes de cada uno de los elementos solicitados. • Facilita su comprensión para aplicarlo, capacitar al personal y favorecer la rentabilidad. • Existe congruencia entre los elementos del cuadro sinóptico 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una estructura jerárquica horizontal casi completa. • El diagrama incluye parcialmente los elementos solicitados. • Permite comprender parcialmente la organización del trabajo y sus elementos para favorecer la rentabilidad de los procesos.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> • Es preciso, evita ambigüedades y evidencia conocimiento y análisis en su desarrollo. • Los conceptos primarios y secundarios están bien identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los conceptos primarios y secundarios están bien identificados. 		
	100				

Siglema:	EMPC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.2. Desarrolla conocimientos y habilidades para la administración del centro de llamadas (Call Center) en apoyo al proceso de la cobranza.			Actividad de evaluación:	2.2.1. Elabora un mapa conceptual sobre las características y operación del centro de llamadas.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	70	<ul style="list-style-type: none"> Identifica lo que es un Call Center, funciones y objetivos estratégicos. Relaciona las métricas y el tablero de control que utiliza un supervisor. Define bien los criterios que se utilizan para elaborar las bases de datos que se utilizan en el Call Center. Identifica los ingresos y egresos de un Call Center y lo referente a la rentabilidad. Es presentado de manera concisa y clara. Establece claramente las bases para una buena administración de Un Call Center. Realiza aportaciones respecto al área de calidad en el Call Center. Realiza aportaciones de cómo generar rentabilidad en un Call Center. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica lo que es un Call Center, funciones y objetivos estratégicos. Relaciona las métricas y el tablero de control que utiliza un supervisor. Define bien los criterios que se utilizan para elaborar las bases de datos que se utilizan en el Call Center. Identifica los ingresos y egresos de un Call Center y lo referente a la rentabilidad. Establece claramente las bases para una buena administración de Un Call Center. Realiza aportaciones respecto al área de calidad en el Call Center. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica lo que es un Call Center, funciones y objetivos estratégicos. Relaciona las métricas y el tablero de control que utiliza un supervisor. Define bien los criterios que se utilizan para elaborar las bases de datos que se utilizan en el Call Center. Identifica los ingresos y egresos de un Call Center y lo referente a la rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Omite lo que es un Call Center, funciones y objetivos estratégicos. Relaciona parcialmente las métricas y el tablero de control que utiliza un supervisor Define parcialmente los criterios que se utilizan para elaborar las bases de datos que se utilizan en el Call Center Identifica parcialmente los ingresos y egresos de un Call Center y lo referente a la rentabilidad.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación	20	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica claramente el tema principal. Los elementos que conforman el mapa se encuentran ordenados jerárquicamente y el uso adecuado de los conectores facilita su interpretación. Muestra las relaciones múltiples y enlaces cruzados Emplea colores que permiten una mejor identificación de la estructura. Evidencia lógica en su estructura Se presenta pulcro 	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica claramente el tema principal. Los elementos que conforman el mapa se encuentran ordenados jerárquicamente y el uso adecuado de los conectores facilita su interpretación. Muestra las relaciones múltiples y enlaces cruzados Emplea colores que permiten una mejor identificación de la estructura. 	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica el tema principal de donde se desprenden el resto de los elementos. Los elementos que conforman el mapa se encuentran ordenados jerárquicamente y el uso de los conectores facilita su interpretación. Muestra las relaciones múltiples. 	<ul style="list-style-type: none"> No se define claramente el tema principal Los elementos del mapa no tienen un orden jerárquico, y un deficiente uso de conectores no permiten una fácil interpretación. No se identifican las relaciones múltiples.
Complejidad estructural Coevaluación	10	<ul style="list-style-type: none"> El uso de todos los elementos presentes en el mapa está justificado y responden al tema central de manera muy particular y de fácil interpretación. Evidencia la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran y los niveles de abstracción de las ideas en función de su importancia. El mapa conceptual incorpora conceptos que conectan el tema central con otras áreas del conocimiento o contextos prácticos, mostrando una comprensión profunda y 	<ul style="list-style-type: none"> El uso de la mayoría de los elementos presentes en el mapa está justificado y responden al tema central de manera muy particular y de fácil interpretación. Evidencia la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran y los niveles de abstracción de las ideas en función de su importancia. 	<ul style="list-style-type: none"> El uso de los elementos esta equilibrado, pero es un tanto superficial, sin embargo, es de fácil interpretación Evidencia una parcial complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran. 	<ul style="list-style-type: none"> El mapa es lineal, sin estructura, es simple, con una secuencia de oraciones que no son fáciles de interpretar. No se evidencia la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		una visión amplia del contenido.			
	100				

Siglema:	EMPC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	3.1. Identifica los elementos que influyen en la rentabilidad de la cobranza extrajudicial como son la administración del talento humano, la innovación y transformación digital, así como la supervisión de los procesos para su mejora continua.			Actividad de evaluación:	3.1.1. Elabora una presentación en PowerPoint sobre los tipos de rentabilidad, factores que la incentivan, sus riesgos y la importancia de las empresas de cobranza en la rentabilidad social.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	60	<p>Identifica con claridad las siguientes temáticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad, concepto y tipos. Presenta con claridad los factores que la incentivan y los riesgos internos y externos que inciden en la cobranza extrajudicial. El contenido que presenta infiere la consulta de diversas fuentes de información. Un guion robusto que describe con claridad los elementos que favorecen la rentabilidad y los riesgos que inciden en la misma y deja ver el análisis realizado para su desarrollo. Contextualiza los conceptos abordados (tipos de rentabilidad, 	<p>Identifica con claridad las siguientes temáticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad, concepto y tipos. Presenta con claridad los factores que la incentivan y los riesgos internos y externos que inciden en la cobranza extrajudicial. El contenido que presenta infiere la consulta de diversas fuentes de información. Un guion robusto que describe con claridad los elementos que favorecen la rentabilidad y los riesgos que inciden en la misma y deja ver el análisis realizado para su desarrollo. 	<p>Identifica con claridad las siguientes temáticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad, concepto y tipos. Presenta con claridad los factores que la incentivan y los riesgos internos y externos que inciden en la cobranza extrajudicial. El contenido que presenta infiere la consulta de diversas fuentes de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica parcialmente las temáticas sobre la rentabilidad, concepto y tipos. Describe escasamente los factores que la incentivan y los riesgos internos y externos que inciden en la cobranza extrajudicial. El contenido es básico y deja ver la falta de consulta de otras fuentes de información.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		factores, riesgos) en situaciones reales o ejemplos prácticos, especialmente en relación con el papel de las empresas de cobranza en la rentabilidad social. Se evidencia la capacidad de aplicar el conocimiento a escenarios concretos.			
Presentación	30	<ul style="list-style-type: none"> La información que presenta esta ordenada y limpia. Portada con datos de identificación del alumno, nombre del módulo y del docente. Apertura, describe con claridad la presentación del tema, presenta un resumen de los elementos más importantes que reflejan la comprensión del tema y lo apoya con elementos visuales. la información se encuentra organizada, detallada, no hay temas redundantes. Emplea distintas tipografías para destacar títulos, subtítulos y la letra es legible. No presenta errores de gramática y ortografía. 	<ul style="list-style-type: none"> La información que presenta esta ordenada y limpia. Portada con datos de identificación del alumno, nombre del módulo y del docente. Apertura, describe con claridad la presentación del tema, presenta un resumen de los elementos más importantes que reflejan la comprensión del tema y lo apoya con elementos visuales. la información se encuentra organizada, detallada, no hay temas redundantes. Emplea distintas tipografías para destacar títulos, subtítulos y la letra es legible. 	<ul style="list-style-type: none"> La información que presenta esta ordenada y limpia. Portada con datos de identificación del alumno, nombre del módulo y del docente. Apertura, describe con claridad la presentación del tema, presenta un resumen de los elementos más importantes que reflejan la comprensión del tema y lo apoya con elementos visuales. la información se encuentra organizada, detallada, no hay temas redundantes. 	<p>Omite desarrollar alguno de los siguientes elementos o los desarrolla parcialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> La información que presenta esta ordenada y limpia. Portada con datos de identificación del alumno, nombre del módulo y del docente. Apertura, describe con claridad la presentación del tema, presenta un resumen de los elementos más importantes que reflejan la comprensión del tema y lo apoya con elementos visuales. la información se encuentra organizada, detallada, no hay temas redundantes.
Comprensión del tema Autoevaluación	10	<ul style="list-style-type: none"> Identifica con claridad el concepto y los factores y riesgos que inciden en la rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica con claridad el concepto y los factores y riesgos que inciden en la rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica con claridad el concepto y los factores y riesgos que inciden en la rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Es básico y no proporciona elementos suficientes para confirmar

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> • Establece una secuencia lógica en la presentación de los factores que inciden en la rentabilidad. • Identifica los riesgos internos y externos que afectan la rentabilidad. • Es claro, contundente, transmite originalidad y conocimiento del tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece una secuencia lógica en la presentación de los factores que inciden en la rentabilidad. • Identifica los riesgos internos y externos que afectan la rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece una secuencia lógica en la presentación de los factores que inciden en la rentabilidad 	la comprensión de la temática.
	100				

Siglema:	EMPC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:		3.2. Establece la importancia del talento humano de alto desempeño, la automatización de los procesos, su dirección y supervisión, para la recuperación de los adeudos a través de la cobranza extrajudicial.		Actividad de evaluación:	3.2.1. Elaborar un ensayo con imágenes sobre la importancia del talento humano, el automatizado de los procesos y su control, así como de la excelencia en la atención del acreditado para lograr la rentabilidad en la recuperación de los adeudos en la cobranza extrajudicial y la importancia que tienen las empresas de cobranza en la rentabilidad social mediante la solución de conflictos derivados de los adeudos.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	40	<ul style="list-style-type: none"> Describe la presentación de los temas, lo acompaña con imágenes que apoyan su contenido y justifica su importancia. Argumenta con razones que justifican la temática. Contiene una conclusión bajo la perspectiva que asume su autor. Un resumen referente al impacto negativo en la rentabilidad por la falta de profesionalismo en el desarrollo de las actividades de la administración del talento humano, la mejora continua, una dirección y 	<ul style="list-style-type: none"> Describe la presentación de los temas, lo acompaña con imágenes que apoyan su contenido y justifica su importancia. Argumenta con razones que justifican la temática. Contiene una conclusión bajo la perspectiva que asume su autor. Un resumen referente al impacto negativo en la rentabilidad por la falta de profesionalismo en el desarrollo de las actividades de la administración del talento humano, la mejora continua, una dirección y 	<ul style="list-style-type: none"> Describe la presentación de los temas, lo acompaña con imágenes que apoyan su contenido y justifica su importancia. Argumenta con razones que justifican la temática. Contiene una conclusión bajo la perspectiva que asume su autor. 	<p>Incorpora parcialmente información referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describe la presentación de los temas. Argumenta la importancia de la temática. Su conclusión es básica y con poco contenido.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>supervisión adecuada en los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las imágenes empleadas no solo ilustran el contenido, sino que están integradas de manera crítica en el desarrollo del ensayo. Aportan valor explicativo, refuerzan los argumentos y ayudan a visualizar conceptos clave como la automatización, la atención al cliente o el impacto social de las empresas de cobranza. 	<p>supervisión adecuada en los procesos.</p>		
Estructura	30	<p>Aplica los conceptos básicos de un ensayo, apertura, desarrollo y conclusión o cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> La apertura se desarrolla describiendo las características de la temática, su justificación y la importancia que para el ensayista representa. El desarrollo cumple al describir las razones que justifican el tema principal que es la rentabilidad en la cobranza extrajudicial. Establece con claridad los elementos que la incentivan y/o perjudican la rentabilidad diferenciando los internos y externos y tiene una conclusión. Incorpora a la temática un apartado sobre la 	<p>Aplica los conceptos básicos de un ensayo, apertura, desarrollo y conclusión o cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> La apertura se desarrolla describiendo las características de la temática, su justificación y la importancia que para el ensayista representa. El desarrollo cumple al describir las razones que justifican el tema principal que es la rentabilidad en la cobranza extrajudicial. Establece con claridad los elementos que la incentivan y/o perjudican la rentabilidad diferenciando los internos y externos y tiene una conclusión. Incorpora a la temática un apartado sobre la 	<p>Aplica los conceptos básicos de un ensayo, apertura, desarrollo y conclusión o cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> La apertura se desarrolla describiendo las características de la temática, su justificación y la importancia que para el ensayista representa. El desarrollo cumple al describir las razones que justifican el tema principal que es la rentabilidad en la cobranza extrajudicial. Establece con claridad los elementos que la incentivan y/o perjudican la rentabilidad diferenciando los internos y externos y tiene una conclusión. 	<p>Aplica parcialmente los conceptos básicos de la apertura, desarrollo y conclusión.</p> <ul style="list-style-type: none"> El contenido de la temática es básico y evidencia la falta de consulta en fuentes de información. Brinda poca información sobre los contenidos de la temática. Cierra el ensayo sin asumir una conclusión personal.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>dimensión y rentabilidad social de las empresas de cobranza y su importancia en la recuperación de los adeudos por la vía extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> La conclusión evidencia la consulta en diferentes fuentes de información y el conocimiento del tema y el ensayista asume juicios de valor sobre el tema en cuestión. 	<p>dimensión y rentabilidad social de las empresas de cobranza y su importancia en la recuperación de los adeudos por la vía extrajudicial.</p>		
Análisis y creatividad	30	<ul style="list-style-type: none"> Analiza y apoya la descripción de los temas con elementos visuales que transmiten un mensaje de originalidad y contundencia. En su descripción usa verbos imperativos, las imágenes son impactantes y la tipografía llamativa y clara. La presentación atrae a quien lo recibe y ofrece una clara perspectiva de la temática. Analiza el resultado de resolver conflictos que tienen su origen en una deuda sin llegar a una cobranza legal con el desgaste y gasto que implica Describe sus beneficios al favorecer la liquidez de las instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza y apoya la descripción de los temas con elementos visuales que transmiten un mensaje de originalidad y contundencia. En su descripción usa verbos imperativos, las imágenes son impactantes y la tipografía llamativa y clara. La presentación atrae a quien lo recibe y ofrece una clara perspectiva de la temática. Analiza el resultado de resolver conflictos que tienen su origen en una deuda sin llegar a una cobranza legal con el desgaste y gasto que implica 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza y apoya la descripción de los temas con elementos visuales que transmiten un mensaje de originalidad y contundencia. En su descripción usa verbos imperativos, las imágenes son impactantes y la tipografía llamativa y clara. La presentación atrae a quien lo recibe y ofrece una clara perspectiva de la temática. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la temática con información básica y poca creatividad. Establece parcialmente la diferencia de los elementos que incentivan la rentabilidad y los que ofrecen riesgos para lograrla. La presentación no es atractiva para quien lo recibe y ofrece poca perspectiva de la temática

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		crediticias para impulsar la adquisición de bienes, servicios y fortalecer la cadena productiva del país.			
	100				