



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios 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.
<b>Capítulo I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller</b>	
1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
<b>Capítulo II: Aspectos específicos del módulo</b>	
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	18

## 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)

### **PT-B en Administración**

Realizar funciones relacionadas con los procesos 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.

### **PT-B Asistente Directivo**

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

### **PT-B en Contabilidad**

Realizar funciones relacionadas con los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como el cumplimiento de obligaciones fiscales, de conformidad con la normatividad vigente.

## CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

### 2.1 Presentación

El módulo de **Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza** pertenece al currículum laboral y se imparte en el sexto semestre en las carreras de Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Asistente Directivo y Contabilidad como parte del trayecto técnico Administración y ejecución de la cobranza extrajudicial. Tiene como finalidad que la o el alumno adquiera las habilidades y destrezas necesarias para la administración del talento humano y la mejora de los procesos, buscando en todo momento la rentabilidad de los portafolios de cobranza.

Para ello, el módulo está conformado por tres unidades de aprendizaje. La primera unidad ofrece elementos para Analizar la importancia de la correcta administración del talento humano, la certificación de las competencias laborales y la administración de los sueldos y salarios de los colaboradores de las áreas de cobranza extrajudicial para favorecer la rentabilidad en la recuperación de los adeudos. La segunda unidad está diseñada para Identificar las actividades que se ejecutan en la cobranza extrajudicial para, organizar, estandarizar, normar y favorecer su rentabilidad. La tercera y última unidad, ofrece elementos para identificar los conceptos y la importancia de las empresas de cobranza en la rentabilidad social, los factores que influyen en la cobranza extrajudicial como son la administración del talento humano, la innovación y transformación digital y la supervisión de los procesos para su mejora continua.

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 enfocadas a la rentabilidad de las empresas con dimensión social en la recuperación de los adeudos de la cobranza extrajudicial y la importancia de las empresas de cobranza en la social, a través de la eficiencia y eficacia en el desempeño de los trabajadores, la innovación y transformación digital, la organización y documentación de los procesos automatizados y favorecer la rentabilidad social mediante la solución en el corto plazo de los conflictos derivados por los adeudos, allegar liquidez a las instituciones crediticias para impulsar el financiamiento de los solicitantes de crédito y la adquisición de bienes, servicios y capital de trabajo.



## 2.3 Mapa del módulo

Nombre del módulo	Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje
<b>Estrategias para la mejora de los procesos de cobranza extrajudicial y rentabilidad de los portafolios de cobranza</b>  <b>90 horas</b>	<b>1.</b> 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.  <b>30 horas</b>	<b>1.1</b> 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. <b>20 horas</b>
		<b>1.2</b> 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. <b>10 horas</b>
	<b>2.</b> Determinación de los elementos para organizar, estandarizar y normar las actividades de la cobranza extrajudicial para favorecer su rentabilidad.  <b>30 horas</b>	<b>2.1</b> 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. <b>20 horas</b>
		<b>2.2</b> Desarrolla conocimientos y habilidades para la administración del centro de llamadas. (Call Center) en apoyo al proceso de la cobranza. <b>10 horas</b>
	<b>3.</b> Identificación de los elementos que participan en la rentabilidad de la cobranza extrajudicial y los riesgos que le afectan.  <b>30 horas</b>	<b>3.1</b> 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. <b>20 horas</b>
		<b>3.2</b> 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. <b>10 horas</b>

## 2.4 Unidades de aprendizaje

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	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.	<b>30 horas</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Analizar la importancia de la correcta administración del talento humano, la certificación de las competencias laborales y la administración de los sueldos y salarios de los colaboradores de las áreas de cobranza extrajudicial, para favorecer la rentabilidad en la recuperación de los adeudos.	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	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.	<b>20 horas</b>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadro sinóptico</li> </ul>	<b>20%</b>	<p><b>A. Reclutamiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Fuentes de abastecimiento.</li> <li>Perfiles de puestos.</li> <li>Entrevistas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>De la persona que la realiza.                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Responsabilidad.</li> <li>b). Profesionalismo y ética.</li> </ul> </li> <li>Del motivo.                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Apertura y razón de la entrevista.</li> <li>b). Sondeo y aplicación de preguntas poderosas.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>B. Selección</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de pruebas</li> <li>Integración de expediente</li> </ul> <p><b>C. Contratación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de contrato.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Individual.</li> <li>Colectivo.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>D. Factores de riesgo psicosocial.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> </ul>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> </ul> <p><b>E.</b> Administración de sueldos y salarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Aplicación.</li> </ul> <p><b>F.</b> Retención del talento humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Beneficios.</li> </ul> <p><b>G.</b> Plan de desarrollo del talento humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Ascensos de puestos</li> </ul> <p><b>H.</b> Valores personales que inciden en la rentabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> </ul> <p><b>I.</b> Habilidades gerenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Objetivos.</li> </ul> <p><b>J.</b> Motivación del equipo de trabajo basado en la Inteligencia emocional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Técnicas.</li> </ul>
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

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.	10 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Cuadro comparativo</li></ul>	10%	<p>A. Estándares de competencia laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Concepto.</li><li>Requisitos.</li><li>Contenido.</li></ul> <p>B. Capacitación por competencias laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Concepto.</li><li>Aplicación.</li></ul> <p>C. Procedimiento para la certificación de competencias laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Lineamientos</li><li>Características</li><li>Requisitos</li><li>Evaluación.</li><li>Certificación.</li></ul> <p>D. Mapas funcionales de los puestos básicos en la cobranza extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Asesor de cobranza.</li><li>Asesor especializado de cobranza.</li><li>Supervisor de Cobranza.</li><li>Jefe de cobranza.</li><li>Analista de calidad de la gestión de cobranza.</li><li>Supervisor de calidad de la gestión de cobranza</li></ul>
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	<b>2.</b> Determinación de los elementos para organizar, estandarizar y normar las actividades de la cobranza extrajudicial para favorecer su rentabilidad.	<b>30 horas</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Identificar las actividades que se ejecutan en la cobranza extrajudicial para, organizar, estandarizar, normar, documentar, mantener, mejorar los procesos y así facilitar su comprensión, aplicación y capacitación al personal para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los otorgantes del crédito favoreciendo la rentabilidad, minimizando el riesgo que la puedan afectar.	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.1.</b> 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.	<b>20 horas</b>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>2.1.1.</b> Elabora un cuadro sinóptico de la organización del trabajo describiendo los manuales para la operación y la atención de auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadro sinóptico</li> </ul>	<b>30%</b>	<p><b>A.</b> Organización del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeo de procesos. <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Ventajas.</li> <li>Tipos <ul style="list-style-type: none"> <li>Estratégicos</li> <li>Operativos</li> <li>De apoyo</li> <li>De gestión</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>B.</b> Elaboración de Manuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Clasificación</li> <li>Alcance</li> </ul> <p><b>C.</b> Supervisión en las modalidades de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lugar de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> <li>Sitio o presencial.</li> <li>Campo o visita domiciliaria.</li> <li>Home office.</li> <li>Teletrabajo.</li> </ul> </li> <li>Alcances. <ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Rentabilidad.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>D.</b> Auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internas</li> </ul>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Externas</li> <li>• Programa de mejora continua</li> </ul> <p><b>E. Comunicación empresarial.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios.</li> <li>• Interna.</li> <li>• Externa.</li> <li>• Comités de escucha.</li> <li>• Programación Neurolingüística (PNL)</li> <li>• Escucha activa</li> </ul>
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>			

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.	10 horas
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1. Elabora un mapa conceptual sobre las características y operación del centro de llamadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa conceptual</li> </ul>	10%	<p><b>A. Centro de llamadas.</b> (Call Center).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición.</li> <li>- Funciones y objetivos estratégicos</li> <li>- Tablero de Control</li> <li>- Métricas para administrar un Centro de llamadas.</li> <li>- Esquema y objetivo.</li> </ul> <p><b>B. Criterios para elaborar las bases para el proceso de llamadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y estandarización de la base de datos</li> <li>• Depuración</li> <li>• Generación de llamada</li> <li>• Registro de resultados en indicadores de gestión y control.</li> <li>• Seguimiento.</li> <li>• Recordatorios de pagos.</li> <li>• Solicitud de reporte.</li> </ul> <p><b>C. Área de Calidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Mejora continua</li> </ul> <p><b>D Administración.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos y egresos</li> <li>• Gastos fijos y variables</li> <li>• Rentabilidad</li> </ul>
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Unidad de aprendizaje:	3. Identificación de los elementos que participan en la rentabilidad de la cobranza extrajudicial y los riesgos que le afectan.	30 horas
Propósito de la unidad	Establecer los elementos que influyen en la rentabilidad de la cobranza extrajudicial para su mejora continua.	
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.	20 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Presentación en PowerPoint</li></ul>	20%	<p><b>A</b> Rentabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Concepto.</li><li>Tipos.</li><li>Económica.</li><li>Empresarial.</li><li>Social</li></ul> <p><b>B.</b> Factores que incentivan la rentabilidad en la cobranza extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Correcta Administración del talento humano.</li><li>Constancia en la Innovación y transformación digital.</li><li>Organización del trabajo y mejora continua.</li><li>Dirección y control de los procesos</li></ul> <p><b>C.</b> Riesgos internos y externos que inciden en la rentabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Internos.</li><li>Externos.</li></ul>

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



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.	10 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensayo con imágenes</li></ul>	10%	<p>A. Talento humano de alto desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Importancia de la capacitación y desarrollo de los conocimientos, habilidades y competencias para la cobranza extrajudicial.</li><li>• Importancia de la Certificación de las Competencias Laborales</li></ul> <p>B. Automatizado de procesos y control en los avances de la recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis y segmentación de la información.</li><li>• Diseño de estrategias automatizadas para la recuperación de adeudos.</li><li>• Tecnología de punta y programa de mejora continua</li><li>• Dirección, supervisión y control de los avances para el cumplimiento de las metas y presupuesto</li></ul> <p>C. Excelencia en la atención del acreditado y el acreedor.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades de negociación para la recuperación del adeudo en corto plazo.</li><li>• Satisfacción el acreedor del crédito.</li></ul>
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

## 2.5 Referencias

### Básicas:

- Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios jurídicos 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>