



Servicios BPO

Breve descripción:

Este componente formativo aborda fundamentos teóricos y prácticos de la gestión y monitoreo del desempeño en los servicios BPO. Explora los modelos de negocio, niveles de servicio, indicadores de gestión y procedimientos de evaluación aplicados a procesos tercerizados. Permite al aprendiz analizar y establecer métricas que optimicen la calidad y eficiencia del servicio.

Noviembre 2025

Tabla de contenido

Introducción.....	1
1. Modelos de negocio	4
1.1.Concepto	4
1.2.Tipos.....	5
1.3.Segmentos de mercado	6
2. Niveles de servicio	8
2.1.Concepto	8
2.2.Estructura	8
2.3.Indicadores.....	11
3. Indicadores de gestión	13
3.1.Concepto	13
3.2.Tipos.....	13
3.3.Fuentes de datos	15
3.4.Herramientas de monitoreo	15
4. Procedimientos de evaluación	17
4.1.Pasos	17
4.2.Protocolos	18
4.3.Documentación	19

Síntesis	22
Glosario.....	24
Material complementario.....	26
Referencias bibliográficas	27
Créditos	28

Introducción

El componente formativo “Servicios BPO” ofrece al aprendiz herramientas técnicas y prácticas para abordar el monitoreo del desempeño en los procesos de externalización de servicios empresariales.

A partir del conocimiento de los modelos de negocio, los niveles de servicio y los indicadores de gestión, se fortalecen las competencias necesarias para establecer métricas que garanticen la eficiencia, la calidad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Este componente también enfatiza en la aplicación de procedimientos de evaluación y protocolos que permiten analizar resultados y optimizar la operación de los servicios BPO, con un enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente. Además, promueve la toma de decisiones basada en datos y la comprensión integral del desempeño de los procesos. Así, se contribuye a la formación de aprendices competentes, analíticos y orientados a la excelencia en la gestión de servicios empresariales.

Video 1. Servicios BPO



Fuente: SENA, 2025.

Enlace de reproducción del video

Síntesis del video: Servicios BPO

Estimado aprendiz, bienvenido al componente formativo Servicios BPO.

En este espacio podrá desarrollar las competencias necesarias para comprender el modelo de negocio BPO, identificar los tipos de servicio tercerizado, interpretar acuerdos de nivel de servicio (SLA), analizar indicadores clave de desempeño y aplicar procedimientos técnicos para evaluar la calidad y eficiencia de la operación.

A través de ejemplos prácticos, herramientas de monitoreo y criterios normativos, fortalecerá su capacidad para validar procesos con trazabilidad, propósito y enfoque estratégico.

Este componente le permitirá conectar lo técnico con lo humano, reconociendo que detrás de cada indicador hay una experiencia que merece ser comprendida y cuidada.

¡Le damos la bienvenida a este proceso de aprendizaje donde descubrirá cómo evaluar con criterio técnico, comprender indicadores clave, aplicar acuerdos de servicio efectivos y transformar datos en decisiones que mejoran la calidad y la experiencia en los servicios BPO!

1. Modelos de negocio

El sector BPO (Business Process Outsourcing) ha revolucionado la forma en que las organizaciones administran sus operaciones, al permitir la delegación de procesos no estratégicos a proveedores especializados que optimizan recursos, reducen costos y mejoran la calidad del servicio.

Un modelo de negocio en BPO define la estructura mediante la cual se ofrecen los servicios, su clasificación y los tipos de clientes o segmentos de mercado que se atienden. Comprender estos elementos resulta esencial para caracterizar correctamente el servicio, establecer métricas de evaluación coherentes con la dinámica operativa y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

1.1. Concepto

Un modelo de negocio en BPO (Business Process Outsourcing) es la estructura mediante la cual una organización externaliza procesos específicos a un proveedor especializado, con el propósito de optimizar la eficiencia operativa, reducir costos y concentrar sus esfuerzos en la actividad principal. Según Sánchez Torres et al. (2014), el BPO integra la gestión de procesos estratégicos que requieren conocimiento técnico y enfoque especializado. Estos modelos se sustentan en acuerdos de servicio, estructuras organizacionales y objetivos claramente definidos según las necesidades y metas del cliente contratante.

Por ejemplo, una empresa de telecomunicaciones puede externalizar su servicio de atención al cliente para enfocarse en innovación tecnológica; el proveedor BPO se encarga de gestionar llamadas, correos y chats, siguiendo protocolos definidos por el

cliente, este modelo permite flexibilidad, escalabilidad y control de calidad, siempre que se establezcan indicadores claros y acuerdos de nivel de servicio (SLA).

1.2. Tipos

En el mundo del Business Process Outsourcing (BPO), los servicios se clasifican según el tipo de interacción que tienen con el cliente y el nivel de visibilidad dentro de la operación, esta clasificación permite organizar los equipos, definir indicadores específicos y establecer protocolos técnicos adecuados. Según LatinWeb (2025), existen tres grandes tipos de servicios BPO: front office, back office y mixtos, cada uno con características particulares que responden a necesidades distintas del negocio.

Front office: corresponde a la gestión que mantiene contacto directo con el cliente y busca garantizar una experiencia positiva mediante comunicación efectiva y atención ágil. Implica empatía, dominio del lenguaje y uso de canales multimediales. Se evalúa con indicadores como TTR, CSAT y FCR. Un ejemplo es una empresa de telecomunicaciones que terceriza su servicio de atención al cliente para resolver consultas técnicas y comerciales, fortaleciendo la satisfacción y la percepción de calidad del servicio.

Back office: engloba las operaciones administrativas y de soporte que se desarrollan sin contacto directo con el cliente, asegurando la eficiencia interna y el cumplimiento normativo. Exige precisión, confidencialidad y cumplimiento de plazos, evaluándose mediante indicadores de error y productividad. Un ejemplo es una entidad financiera que terceriza el procesamiento de solicitudes de crédito, donde el equipo BPO valida información y actualiza datos garantizando exactitud y eficiencia en los procesos internos.

Servicios mixtos: integran simultáneamente funciones de atención al cliente y gestión operativa, ofreciendo una visión completa del proceso. Requieren coordinación entre equipos, protocolos compartidos y herramientas que faciliten la trazabilidad de la información. Se miden mediante indicadores combinados de satisfacción, tiempo de respuesta y cumplimiento. Un ejemplo es una tienda virtual que terceriza la atención al cliente y la gestión de pedidos, respondiendo consultas, procesando devoluciones y actualizando inventarios en tiempo real.

1.3. Segmentos de mercado

El BPO atiende diversos segmentos de mercado, desde telecomunicaciones y banca hasta salud, retail y tecnología, cada segmento tiene necesidades específicas que definen el tipo de servicio, los indicadores de gestión y los protocolos operativos. Según ESIC Business & Marketing School (2025), los clientes del BPO buscan eficiencia, escalabilidad y experiencia especializada, por lo que el proveedor debe adaptar su modelo de negocio a cada industria.

Telecomunicaciones: atiende una alta demanda de soporte técnico y servicio al cliente, priorizando la agilidad en la respuesta. Combina servicios front office y mixtos, donde se emplean indicadores como TTR, FCR y CSAT para medir la eficiencia y la satisfacción. Los protocolos operativos incluyen el uso de scripts estandarizados, procesos de escalamiento y monitoreo continuo para asegurar la calidad en la atención.

Financiero: requiere servicios de alta seguridad, trazabilidad y cumplimiento normativo. Predominan los servicios back office y mixtos, con indicadores como tasa de error, cumplimiento de plazos y tiempos de respuesta. Los protocolos operativos se basan en validación de datos, autenticación de usuarios y auditorías periódicas, garantizando confiabilidad y transparencia en las transacciones.

Salud: exige un manejo cuidadoso de la información, con altos niveles de confidencialidad, precisión y empatía. Se implementan servicios front office y back office que utilizan indicadores como exactitud, tiempo de atención y cumplimiento de normativas. Los protocolos incluyen protección de datos, clasificación de solicitudes (triage) y seguimiento de casos, asegurando atención humanizada y segura.

Retail y e-commerce: enfocado en la multicanalidad, la gestión de devoluciones y el seguimiento de pedidos. Opera mediante servicios front office o mixtos, donde se monitorean indicadores como nivel de entrega, devoluciones y satisfacción del cliente. Los protocolos operativos comprenden el uso de CRM, gestión de pedidos y atención de reclamos, optimizando la experiencia del usuario final.

Tecnología: requiere soporte técnico especializado y disponibilidad 24 / 7. Se utilizan servicios front office o mixtos, medidos por indicadores como resolución en primer contacto, escalamiento y NPS (Net Promoter Score). Los protocolos incluyen bases de conocimiento actualizadas, sistemas de tickets y soporte remoto, garantizando continuidad operativa y alta satisfacción del usuario.

Gobierno: se orienta a la transparencia, atención ciudadana y cumplimiento legal. Combina servicios front office y back office, con indicadores como tiempo de respuesta, cobertura y cumplimiento de normativas. Los protocolos operativos contemplan atención ciudadana, trazabilidad de casos y gestión por procesos, fortaleciendo la eficiencia institucional y la confianza pública.

2. Niveles de servicio

Los Acuerdos de Niveles de Servicio, conocidos como SLA por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), son el corazón operativo de cualquier modelo de negocio BPO, a través de estos acuerdos se definen las expectativas, responsabilidades y métricas que regulan la relación entre el proveedor del servicio y el cliente.

En el ámbito del servicio al cliente, los SLA permiten definir tiempos de respuesta, niveles de resolución y parámetros de satisfacción que garantizan una atención oportuna y efectiva. Comprender su estructura, los indicadores que los sustentan y su aplicación en los diferentes tipos de servicio es clave para mantener la coherencia en la evaluación, optimizar la operación y asegurar una experiencia positiva para el usuario.

2.1. Concepto

Un SLA es un contrato operativo que establece los parámetros de calidad, eficiencia y oportunidad que debe cumplir un servicio tercerizado.

Según Zendesk (s.f.), estos acuerdos permiten al cliente definir con precisión las expectativas sobre tiempos de respuesta, resolución de solicitudes, disponibilidad y satisfacción del usuario. Constituyen una guía de gestión que orienta la operación, facilita el control del desempeño y promueve relaciones basadas en la transparencia y el cumplimiento de compromisos.

2.2. Estructura

La estructura de un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) es un documento técnico-operativo que define de manera detallada las expectativas del servicio, los métodos de

medición, las responsabilidades de las partes involucradas y las acciones correspondientes ante los diferentes niveles de desempeño.

Según González & Rodríguez (2021), un SLA bien estructurado debe ser claro, medible, alcanzable y coherente con los objetivos estratégicos del negocio, garantizando la gestión efectiva y la mejora continua del servicio. Un SLA típico en el contexto BPO incluye los siguientes componentes:

Figura 1. Componentes de la estructura SLA



Fuente: SENA, 2025.

Descripción del servicio: detalla los procesos que serán tercerizados, los canales de atención que se utilizarán (teléfono, chat, correo, redes sociales) y el alcance operativo del servicio. Incluye la definición de horarios, cobertura y segmentación por tipo de cliente, asegurando claridad en lo que el proveedor debe ejecutar.

Indicadores de desempeño: define los KPIs que permitirán evaluar la calidad, eficiencia y satisfacción del servicio. Entre ellos pueden estar el tiempo de respuesta (TTR), la resolución en primer contacto (FCR), la satisfacción del cliente (CSAT) o la tasa

de error. Cada indicador debe tener una fórmula definida, fuente de datos y frecuencia de medición establecida.

Niveles mínimos aceptables: establece los umbrales de cumplimiento que permiten determinar si el servicio está dentro de los parámetros acordados. Estos valores mínimos se ajustan según el tipo de servicio, canal de atención o segmento del cliente, y sirven como referencia para activar acciones de mejora cuando se presentan desviaciones.

Responsabilidades de las partes: define los compromisos de cada parte involucrada. El proveedor BPO asume la ejecución, el registro y el seguimiento del servicio, mientras que el cliente debe proporcionar insumos, validar resultados y ofrecer retroalimentación oportuna. Esta claridad previene errores y facilita la gestión del contrato.

Mecanismos de seguimiento: describe los procedimientos para monitorear el cumplimiento de los acuerdos, incluyendo la frecuencia de los reportes, las herramientas empleadas (CRM, tableros de control, auditorías) y los canales de comunicación. También considera la programación de reuniones de revisión y evaluación de resultados.

Consecuencias por incumplimiento: especifica las acciones correctivas o preventivas que se aplicarán en caso de incumplimiento de los niveles acordados. Estas pueden incluir planes de mejora, sanciones económicas, revisión de condiciones contractuales o terminación del servicio, garantizando la transparencia y la mejora continua.

2.3. Indicadores

Los indicadores asociados a SLA son métricas específicas que permiten validar si el servicio tercerizado está cumpliendo con los niveles de calidad, eficiencia y oportunidad pactados entre el proveedor BPO y el cliente. Estos indicadores no solo reflejan el desempeño técnico, sino también la experiencia del usuario y la capacidad de respuesta del equipo operativo. Según Zendesk (s.f.), los SLA deben estar respaldados por indicadores claros, medibles y alineados con los objetivos del negocio. A continuación, se presentan algunos indicadores utilizados en SLA:

Tiempo de respuesta (TTR): refleja la rapidez con que un agente inicia la atención tras recibir la solicitud del cliente. Un tiempo breve mejora la experiencia y demuestra eficiencia operativa, especialmente en canales como chat o teléfono, donde la inmediatez define la calidad percibida del servicio.

Tiempo de resolución (TTRS): evalúa el tiempo total necesario para resolver completamente una solicitud o incidente. Un TTRS corto muestra procesos ágiles, coordinación efectiva entre áreas y personal capacitado para dar soluciones definitivas que mantienen la confianza del cliente.

Satisfacción del cliente (CSAT): mide la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido. Altos niveles de CSAT reflejan atención amable, comunicación clara y cumplimiento de expectativas, factores que fortalecen la fidelización y la imagen de la empresa BPO.

Resolución en primer contacto (FCR): determina si el requerimiento del cliente fue resuelto desde la primera interacción. Un alto FCR evidencia dominio técnico,

gestión eficiente y atención orientada al cliente, reduciendo seguimientos y mejorando la productividad del servicio.

3. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son herramientas esenciales para transformar los datos operativos en información útil y accionable. En el ámbito BPO, permiten medir la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente, asegurando que el servicio se mantenga alineado con los objetivos del negocio. Analizar los indicadores implica comprender su naturaleza, origen y método de monitoreo, garantizando una evaluación continua que impulse la mejora del desempeño y la competitividad del servicio.

3.1. Concepto

Un indicador de gestión es una medida cuantitativa o cualitativa que permite evaluar el desempeño de un proceso, servicio o actividad. Según Rivero-Remírez (2019), los indicadores deben ser relevantes, medibles, comparables y alineados con los objetivos estratégicos. En servicios BPO, los indicadores permiten validar aspectos como eficiencia operativa, calidad del servicio, experiencia del cliente y cumplimiento de acuerdos contractuales.

Por ejemplo, el tiempo promedio de respuesta (TTR) es un indicador que refleja la agilidad del servicio, mientras que la satisfacción del cliente (CSAT) mide la percepción del usuario. Ambos son esenciales para entender si el servicio está cumpliendo con lo prometido. Un buen indicador no solo mide, también orienta y transforma.

3.2. Tipos

Los KPIs (Key Performance Indicators) son indicadores clave de desempeño que permiten medir, analizar y mejorar los procesos en servicios BPO, estas se agrupan en tres grandes categorías que, aunque distintas, se complementan para ofrecer una

visión integral del servicio: operativos, de calidad y de experiencia del cliente. Según Beex (2025), elegir los KPIs adecuados es como diseñar el mapa que guía la operación hacia la excelencia.

KPIs operativos: evalúan la eficiencia y productividad del servicio, midiendo tiempos de atención, volúmenes de gestión y capacidad de respuesta del equipo. Son indicadores cuantitativos que permiten detectar cuellos de botella y optimizar procesos. En entornos BPO, estos datos se utilizan para ajustar la asignación de personal, mejorar los flujos de atención y cumplir con los niveles definidos en los acuerdos de servicio. Si los tiempos promedio superan lo esperado, el equipo revisa el flujo operativo para optimizar la gestión.

KPIs de calidad: miden el cumplimiento de protocolos, estándares y buenas prácticas operativas. Más que evaluar cantidad, se centran en la forma en que se ejecutan las tareas, garantizando consistencia y profesionalismo en cada interacción. En los servicios BPO, se utilizan auditorías y revisiones periódicas para asegurar que los agentes sigan el guion, registren correctamente la información y mantengan la calidad en la atención. Si se identifican errores o desviaciones, se aplican planes de mejora para fortalecer las competencias del equipo.

KPIs de experiencia del cliente: reflejan la percepción y satisfacción del usuario sobre el servicio recibido. Aunque son indicadores subjetivos, resultan esenciales para mantener la fidelización y fortalecer la reputación del negocio. Estos KPIs se obtienen a partir de encuestas y retroalimentación directa, analizando aspectos como la satisfacción general, la facilidad del proceso y la disposición del cliente a recomendar el servicio. Si se detectan dificultades en la experiencia, el equipo ajusta los canales o el flujo de atención para mejorar la percepción del usuario.

En conjunto, los tres tipos de KPIs ofrecen una visión integral del desempeño en los servicios BPO. Los indicadores operativos permiten reaccionar con agilidad ante variaciones del rendimiento; los de calidad garantizan el cumplimiento de estándares y la consistencia en los procesos; y los de experiencia del cliente orientan las estrategias de mejora continua y fidelización, asegurando un equilibrio entre eficiencia, excelencia y satisfacción.

3.3. Fuentes de datos

Los indicadores se alimentan de datos que provienen de diversas fuentes. Según González & Rodríguez (2021), las principales fuentes en BPO son:

Dashboards y reportes automáticos: visualizan resultados en tiempo real.

Encuestas de satisfacción: capturan la percepción del usuario.

Sistemas de grabación y monitoreo: permiten auditar llamadas y chats.

Bases de datos operativas: consolidan métricas por campaña, agente o canal.

Sistemas CRM: registran interacciones, tiempos, canales y resultados.

Es fundamental comprender que la calidad del dato determina la calidad del indicador. Si los datos están incompletos, desactualizados o mal registrados, el análisis será erróneo y las decisiones equivocadas. Por ejemplo, si el CRM no registra correctamente el canal de atención, no se podrá segmentar el TTR por tipo de interacción, lo que limita la capacidad de análisis.

3.4. Herramientas de monitoreo

Mientras las fuentes de datos se encargan de capturar y almacenar la información generada en la operación (por ejemplo, bases de datos, grabaciones o

encuestas), las herramientas de monitoreo se enfocan en interpretar, visualizar y comunicar los resultados. Ambas trabajan en conjunto: las fuentes proporcionan los insumos y las herramientas convierten esos datos en conocimiento útil para la gestión del servicio.

Dashboards interactivos: paneles visuales que presentan los KPIs en tiempo real, con filtros por fecha, canal, agente o campaña, facilitando el análisis inmediato del desempeño.

Reportes automáticos: informes programados (diarios, semanales o mensuales) que consolidan los indicadores y permiten hacer seguimiento a las metas y tendencias.

Sistemas de gestión del desempeño: plataformas que integran información de distintas fuentes (CRM, encuestas, bases de datos, entre otros) para analizar cumplimiento de objetivos y generar alertas tempranas.

Sistemas CRM: además de gestionar la relación con los clientes, permiten monitorear la trazabilidad de los casos, los tiempos de atención y la calidad de las interacciones.

En conjunto, estas herramientas fortalecen la gestión del desempeño en servicios BPO al facilitar la toma de decisiones informadas, mejorar la trazabilidad de los procesos, generar alertas tempranas ante desviaciones y consolidar información proveniente de diversas fuentes para ofrecer una visión integral del servicio.

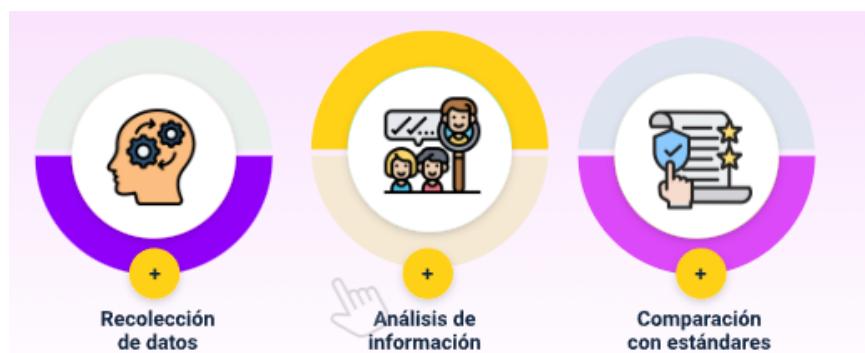
4. Procedimientos de evaluación

La evaluación del desempeño en servicios BPO es un proceso técnico que combina análisis, verificación y control para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio. Requiere una metodología estructurada que defina claramente los pasos, los protocolos aplicables y los formatos de registro necesarios para documentar los resultados. Una evaluación bien ejecutada permite validar la operación con criterios objetivos, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y la mejora continua.

4.1. Pasos

La evaluación del desempeño en servicios BPO se desarrolla mediante un proceso estructurado compuesto por tres pasos secuenciales: recolección de datos, análisis de la información y comparación con estándares. Cada etapa cumple un propósito clave dentro del ciclo de gestión del desempeño, permitiendo pasar de la observación operativa a la toma de decisiones estratégicas. Según Cordero Torres & Riofrío Romero (2024), este proceso debe ser sistemático, trazable y orientado a la mejora continua.

Figura 2. Evaluación del desempeño BPO



Fuente: SENA, 2025.

Recolección de datos: es el punto de partida del proceso. Consiste en capturar información verificada y actualizada sobre la operación del servicio, proveniente de fuentes confiables como CRM, reportes, encuestas o bases de datos. Garantiza la precisión y representatividad de los datos mediante protocolos definidos y registros estructurados.

Análisis de información: transforma los datos en conocimiento útil. Implica organizar, calcular indicadores, detectar tendencias y causas de desviaciones, utilizando herramientas como Excel o Power BI. Permite comprender el desempeño del servicio con base en evidencia y contexto operativo.

Comparación con estándares: valida si los resultados cumplen con metas internas, SLA o benchmarks sectoriales. Identifica brechas, mide el grado de cumplimiento y activa acciones correctivas cuando existen desviaciones. Se apoya en comparaciones gráficas o tabulares para una interpretación clara.

4.2. Protocolos

Los protocolos internos y normativos son el conjunto de reglas, procedimientos y estándares que orientan cómo debe realizarse la evaluación del desempeño en un entorno BPO, estos protocolos no solo aseguran la coherencia técnica del proceso, sino que también protegen la integridad del servicio, la transparencia de los resultados y la confianza entre cliente y proveedor.

Protocolos internos: diseñados por cada empresa BPO según sus objetivos, cultura y contratos. Incluyen guías, matrices y formatos para evaluar desempeño adaptado al tipo de servicio. Se aplican de forma personalizada, flexible y orientada a la mejora continua.

Protocolos normativos: basados en estándares internacionales como ISO 9001, ITIL o ISO/IEC 15504. Establecen criterios medibles, trazables y auditables para garantizar la calidad, la gestión eficiente y la mejora continua de los servicios BPO.

Tabla 1. Comparación entre protocolos internos y normativos

Aspecto	Protocolos internos	Protocolos normativos
Origen	Diseñados por la empresa.	Basados en estándares internacionales.
Flexibilidad	Alta, adaptables a cada cliente.	Moderada, requieren cumplimiento estricto.
Objetivo principal	Operatividad y mejora continua.	Calidad, trazabilidad y auditoría.
Ejemplos	Matrices de evaluación, checklist.	ISO 9001, ITIL, ISO/IEC 15504.
Aplicación	Campañas específicas.	Toda la organización o áreas certificadas.

Fuente: SENA, 2025 con base en Rodríguez Orozco (2018) y Arrizabalaga (2019).

4.3. Documentación

La documentación constituye un componente esencial del proceso de evaluación del desempeño, ya que garantiza la trazabilidad, transparencia y consistencia de los resultados obtenidos. Los formatos técnicos empleados permiten registrar de manera estructurada los hallazgos, evidencias, indicadores y recomendaciones, asegurando que cada etapa del proceso quede debidamente soportada.

De acuerdo con Rodríguez Orozco (2018), una adecuada documentación no solo facilita la comunicación entre las áreas involucradas, sino que también fortalece el seguimiento de acciones correctivas y promueve la mejora continua del servicio.

En este sentido, los documentos asociados a la evaluación del desempeño pueden adoptar diferentes formatos, como matrices de evaluación, listas de verificación, informes técnicos y tableros de control. Estos instrumentos permiten organizar y analizar la información de manera sistemática, facilitando la toma de decisiones y el seguimiento de la gestión operativa. A continuación, se describen los principales componentes documentales utilizados en el proceso de evaluación del desempeño:

Introducción: presenta el objetivo del informe, el periodo evaluado, el servicio o campaña analizada y el propósito de la evaluación (validar indicadores, identificar desviaciones y proponer mejoras).

Recolección de datos: describe las fuentes de información utilizadas (CRM, grabaciones, encuestas, entre otros), el tamaño y tipo de muestra, el periodo evaluado y la metodología aplicada para garantizar representatividad y trazabilidad.

Análisis de indicadores: expone los resultados cuantitativos obtenidos para cada indicador clave de desempeño (TTR, FCR, CSAT, cumplimiento del script), comparando los valores reales con los esperados.

Comparación con estándares: contrasta los resultados con los niveles definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) e identifica desviaciones, brechas o cumplimientos destacados.

Observaciones: registra los hallazgos cualitativos, causas probables de las desviaciones y recomendaciones técnicas o formativas para la mejora continua del servicio.

Conclusión: resume el desempeño general, los principales puntos fuertes, las áreas de mejora y las acciones de seguimiento o retroalimentación que se deben implementar.

Síntesis

El componente formativo Servicios BPO, permite comprender los fundamentos y la gestión integral de los servicios de externalización de procesos, desde su estructura operativa hasta la evaluación de su desempeño. Se inicia con el estudio de los modelos de negocio, sus tipos y segmentos de mercado, así como su relación con los objetivos estratégicos de las organizaciones. Posteriormente, se profundiza en los niveles de servicio (SLA), lo que permite establecer su importancia en la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente.

Asimismo, se analizan los indicadores de gestión, sus tipos, fuentes de datos y herramientas de monitoreo, proporcionando al aprendiz criterios técnicos para medir y optimizar el rendimiento. Se presentan los procedimientos de evaluación que influyen en la mejora continua, así como los protocolos y la documentación técnica que respaldan la trazabilidad de los resultados. La documentación aborda la correcta interpretación y registro de la información. Para fortalecer la aplicación de estos conceptos, se detallan los aspectos metodológicos y normativos que orientan la gestión del servicio. Finalmente, se analiza la función estratégica del monitoreo como herramienta clave para garantizar la eficiencia, la transparencia y la sostenibilidad de los procesos BPO.



Glosario

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): documento técnico-operativo que establece los parámetros mínimos de calidad, eficiencia y oportunidad que debe cumplir un servicio tercerizado.

Back office: tipo de servicio BPO que se desarrolla sin contacto directo con el cliente.

Calidad del servicio: dimensión evaluativa que mide el grado de cumplimiento de protocolos, estándares y buenas prácticas en la prestación del servicio.

CRM (Customer Relationship Management): sistema tecnológico que permite gestionar las interacciones con clientes, registrar datos operativos, medir indicadores y facilitar el seguimiento de casos en tiempo real.

Evaluación del desempeño: proceso técnico que permite validar la operación del servicio mediante la recolección, análisis y comparación de datos frente a estándares definidos.

Front office: tipo de servicio BPO que implica contacto directo con el cliente.

Indicador de gestión (KPI): medida cuantitativa o cualitativa que permite evaluar el desempeño de un proceso o servicio.

Matriz de evaluación: formato técnico que permite analizar la calidad de una interacción o proceso, mediante criterios como cortesía, resolución, cumplimiento del script y manejo emocional.

Procedimiento técnico: conjunto de pasos estructurados que guían la evaluación del servicio, incluyendo la recolección de datos, análisis de información y comparación con estándares.

Tasa de resolución en primer contacto (FCR): indicador que mide el porcentaje de casos resueltos en la primera interacción con el cliente, sin necesidad de escalamiento.

Material complementario

Tema	Referencia APA del material	Tipo	Enlace
Niveles de servicio	Da Silva, D. (s.f.). 6 métodos simples para la evaluación del servicio al cliente. Zendesk.	Artículo	https://www.zendesk.com.mx/blog/evaluacion-servicio-al-cliente/
Modelos de negocio	ESIC Business & Marketing School. (2025). BPO: qué es, cómo funciona y ejemplos.	Artículo	https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/bpo-que-es-como-funciona-y-ejemplos-c

Referencias bibliográficas

Castellaños, P., & Farias, P. (2011). Estructuración de un modelo de servicio para el sector de Servicios tercerizados a distancia BPO&O. Universidad EAN.

Da Silva, D. (s.f.). 6 métodos simples para la evaluación del servicio al cliente. Zendesk.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/evaluacion-servicio-al-cliente/>

ESIC Business & Marketing School. (2025, mayo). BPO: qué es, cómo funciona y ejemplos. ESIC Rethink.

<https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/bpo-que-es-como-funciona-y-ejemplos-c>

Montoya, C. A. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Revista Científica Visión de Futuro, 11(1), Universidad Nacional de Misiones. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

Sánchez Torres, W. C., Delgado Vélez, L. D., Gaviria Martínez, L. F., Montoya Ríos, F. J., & Ángel Rodrigo, V. B. (2014). Una mirada analítica al sector de BPO en Colombia y Antioquia. Institución Universitaria Esumer.

<https://repositorio.esumer.edu.co/items/4b4072cd-7176-43da-a7b1-edc5d4e39690>

Créditos

Nombre	Cargo	Centro de Formación y Regional
Milady Tatiana Villamil Castellanos	Responsable del Ecosistema de Recursos Educativos Digitales (RED)	Dirección General
Miguel de Jesús Paredes Maestre	Responsable de línea de producción	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Nicolas Cruz Ríos	Experto temático	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Heydy Cristina González García	Evaluador instruccional	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Antonio Vecino Valero	Diseñador web	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Álvaro Guillermo Araújo Angarita	Desarrollador full stack	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Alexander Rafael Acosta Bedoya	Animador y productor audiovisual	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
María Fernanda Morales Angulo	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Luz Karime Amaya Cabra	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Jonathan Adie Villafaña	Validador y vinculador de recursos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Jairo Luis Valencia Ebratt	Validador y vinculador de recursos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico