



## Monitoreo del desempeño de servicios BPO

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Nivel de formación: complementario

## 01 Presentación

Estudia **Monitoreo del desempeño de servicios BPO** y adquiere las competencias necesarias para evaluar la calidad, eficiencia y cumplimiento de los procesos en el sector de servicios tercerizados.

En este curso conocerás los fundamentos del modelo de negocio BPO, los acuerdos de niveles de servicio y las métricas que permiten medir la experiencia del cliente y el rendimiento operativo.

Aprenderás a utilizar herramientas de análisis e interpretación de indicadores para identificar desviaciones, proponer acciones de mejora y fortalecer la gestión del servicio.

Desarrollarás habilidades para caracterizar modelos de negocio, aplicar procedimientos de evaluación y plantear estrategias que optimicen la operación, alineadas con los estándares de calidad y los objetivos estratégicos de la organización.

Este curso tiene una duración de 48 horas, es totalmente virtual y cuenta con acompañamiento permanente.

¡Inscríbete y potencia tu perfil profesional en el sector BPO, impulsando la excelencia operativa y la satisfacción del cliente!



**Monitoreo del desempeño de servicios BPO**

Ver video

5 stars

 Código 13530528

 Horas 48

 Modalidad Virtual

## 02 Justificación del programa

En un entorno donde la calidad del servicio define la permanencia de las organizaciones, el programa **Monitoreo del desempeño de servicios BPO** surge como una respuesta formativa a las exigencias del sector. Este curso está diseñado para fortalecer el rol de los auxiliares de información y atención al cliente, brindándoles herramientas para comprender, analizar y supervisar los procesos que sostienen la experiencia del usuario. Dirigido a personas que ya participan o desean integrarse al mundo BPO, el programa les permitirá no solo cumplir con indicadores, sino entender el propósito detrás de cada métrica, cada protocolo y cada interacción.

A lo largo del proceso formativo, el aprendiz desarrollará habilidades para establecer métricas de desempeño, interpretar resultados operativos y detectar incidencias que afecten la calidad del servicio. Aprenderá a aplicar procedimientos técnicos, utilizar herramientas de evaluación y proponer acciones de mejora que respondan a los principios de eficiencia, oportunidad y satisfacción del cliente. Más allá de la técnica, se busca formar personas capaces de leer el servicio como un sistema vivo, donde cada dato cuenta una historia y cada hallazgo puede transformar la experiencia de quien está al otro lado del canal.

Es importante resaltar que el mercado laboral colombiano reconoce la ocupación 1353 Auxiliares de información y servicio al cliente dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones, la cual integra, entre otras, la función de cumplir con los indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas establecidas por la empresa. Esta función implica desarrollar competencias laborales orientadas a la comparación de resultados con procedimientos técnicos y modelos de negocio, así como a la identificación de incidencias mediante técnicas de evaluación.

De acuerdo con el informe del Observatorio Nacional Ocupacional, publicado en 2024, esta ocupación registró 57.788 vacantes, que representan el 10,7 % de las oportunidades para el nivel calificado. Asimismo, se reportaron 40.674 empleos colocados, equivalentes al 15,3 % de participación femenina y al 10,5 % de participación masculina sobre el total de colocaciones.

Con el fin de responder a la necesidad de formación en esta ocupación, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha desarrollado el programa Monitoreo del desempeño de servicios BPO. El curso garantiza una formación integral mediante metodologías innovadoras de aprendizaje, acceso a tecnologías de última generación y una estructura curricular alineada con las demandas del mercado. Además, promueve la participación, la creatividad y el pensamiento crítico.

## 03 Competencias a desarrollar

**260102027.** Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio.

## 04 Perfil de ingreso

Se requiere que el aprendiz AVA tenga dominio de elementos básicos en el manejo de herramientas informáticas y de comunicación como: correo electrónico, chats, procesadores de texto, software para presentaciones, navegadores de internet y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual.

## 05 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocritica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.