



OXFORD



**“TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC  
SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”**



**“TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN  
COPC  
SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”**

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## METODOLOGÍA

---

La metodología del curso de capacitación "Técnicas de Supervisión en COPC" está diseñada para ser altamente práctica, participativa y con un enfoque claro en resultados concretos, siguiendo rigurosamente los principios del Estándar COPC de Experiencia del Cliente.

Esta metodología está pensada para potenciar, desarrollar e informar en profundidad las competencias de supervisores, asegurando que no solo adquieran conocimientos, sino que también los aplicarán eficazmente en sus roles, generando un impacto real y sostenible en sus centros de contacto.

*Desarrollo y explicación de la metodología.*

El curso se estructura combinando breves exposiciones teóricas con talleres prácticos y vivenciales. Esto implica que los conceptos fundamentales se presentan de manera clara y concisa para luego ser aplicados inmediatamente por los participantes en actividades simuladas y casos reales que reflejan su entorno laboral cotidiano. Esta combinación facilita un aprendizaje activo y contextualizado, donde la



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



reflexión crítica y la solución de problemas operativos comunes son ejes centrales que permiten internalizar las mejores prácticas de supervisión bajo los estándares COPC.

Para fortalecer la gestión y mejora continua, el curso integra el uso de herramientas tecnológicas específicas que ayudan a los supervisores a monitorear y analizar indicadores clave de desempeño (KPI). Esta base tecnológica es esencial para que puedan gestionar equipos con eficiencia y tomar decisiones fundamentadas.

Además, cada participante desarrollará un plan de acción personalizado que facilitará la transferencia práctica del conocimiento y asegurará cambios efectivos en su entorno laboral. Este plan se acompañará de sesiones de coaching individual y grupal, cuyo foco es fortalecer habilidades blandas esenciales para liderar con éxito, tales como la comunicación asertiva, la motivación del equipo y la gestión constructiva de conflictos.

Para garantizar la efectividad del proceso, se llevan a cabo evaluaciones continuas que miden el progreso individual y colectivo, asegurando que los objetivos de supervisión definidos por la norma COPC se alcancen con rigor y eficiencia.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



Técnicas específicas incorporadas para optimizar la experiencia de aprendizaje y la efectividad del supervisor como capacitar y líder:

1. **Rompehielos y energizantes:** Estas actividades iniciales ayudan a iniciar cada sesión de capacitación de manera dinámica y efectiva. Están diseñadas para captar la atención, generar motivación y establecer un ambiente de participación activa desde el comienzo.
2. **Microenseñanza:** Se practican segmentos cortos y precisos de capacitación en donde los participantes pueden perfeccionar sus habilidades para entregar contenidos de manera clara, concisa y efectiva, permitiendo una retroalimentación rápida y mejoras continuas.
3. **Uso de ayudas visuales:** Se enseña cómo diseñar y utilizar materiales visuales atractivos y funcionales que facilitan la comprensión del contenido, mantienen el interés y hacen que la información quede mejor integrada en la memoria del participante.
4. **Técnicas de facilitación de grupos:** Se desarrollan habilidades para manejar discusiones y actividades grupales con eficacia, promoviendo una dinámica participativa, inclusiva y orientada hacia la consecución de objetivos.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



5. **Establecer una relación con los aprendices:** Se incorporan estrategias para conectarse emocional y profesionalmente con los participantes, fomentando un ambiente de confianza que favorece la comunicación abierta y la disposición para el aprendizaje.
6. **Proporcionar comentarios constructivos:** Se capacita para ofrecer retroalimentación que sea clara, útil y motivadora, ayudando a los supervisores a orientar el desarrollo continuo de sus equipos.
7. **Tratar con participantes desafiantes:** Se desarrollan estrategias efectivas para manejar personalidades difíciles o situaciones complejas durante las sesiones, asegurando que la capacitación siga siendo productiva y respetuosa.

[Resumen integral por módulo \(alineado a objetivos específicos\)](#)

Para cada uno de los módulos cuatro del curso, esta metodología se aplica de forma adaptada al contenido específico, favoreciendo el logro de los objetivos particulares de cada etapa, desde los fundamentos del estándar COPC y liderazgo efectivo, hasta la evaluación integral final de supervisores.

- **Objetivo:** Claramente definido para orientar cada módulo hacia competencias específicas.
- **Teorías aplicadas:** Que sustentan la formación y práctica de habilidades.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



- **Contenido temático:** Basado en conocimientos técnicos y habilidades necesarias.
- **Talleres:** Espacios prácticos donde el aprendizaje se materializa.
- **Dinámicas:** Actividades grupales para promover la interacción y el aprendizaje.
- **Casos:** Situaciones reales que permiten contextualizar y aplicar el conocimiento.
- **Retos:** Desafíos para preparar a los participantes a escenarios reales.
- **Aprendizaje basado en proyectos:** Para consolidar la aplicación práctica.
- **Gamificación:** Para hacer el proceso ameno y motivacional.
- **Storytelling:** Uso de relatos para mejorar la comprensión e impacto emocional.
- **Plan de acción:** Personalización para garantizar la transferencia efectiva del aprendizaje.

---

Esta metodología robusta garantiza que los supervisores no solo adquieran una profunda comprensión del estándar COPC y sus herramientas, sino que también desarrollarán habilidades prácticas, liderazgo efectivo y competencias para liderar equipos con alto rendimiento y capacidad para ofrecer una experiencia excepcional al cliente.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DEL ESTÁNDAR COPC Y LIDERAZGO EFECTIVO

---

La ejecución del Módulo 1: Fundamentos del Estándar COPC y Liderazgo Efectivo se realizará siguiendo un proceso estructurado que integra teoría, práctica y desarrollo de habilidades, con el propósito de garantizar un aprendizaje completo y aplicable a los supervisores de centros de contacto. A continuación, se detalla cómo se llevará a cabo este módulo contemplando diversos elementos pedagógicos y metodológicos:

### Objetivo

Que los participantes comprendan la norma COPC, sus principios fundamentales y desarrollen competencias de liderazgo efectivo alineadas con los objetivos estratégicos de la organización para impulsar una cultura de alto rendimiento y mejora continua en centros de contacto.

### Teorías Aplicadas

- Teorías de liderazgo situacional y transformacional.
- Principios de comunicación asertiva y motivación basados en refuerzo positivo.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

- Establecimiento de objetivos SMART para la gestión estratégica.
- Fundamentos del estándar COPC en experiencia del cliente (CX).

## Contenido temático

- Historia, estructura y beneficios de la norma COPC.
- Principios de liderazgo bajo COPC.
- Definición y aplicación de objetivos estratégicos SMART.
- Responsabilidad, seguimiento y rendición de cuentas.
- Comunicación efectiva, manejo de conflictos y técnicas motivacionales.

## Talleres

- Práctica de definición de objetivos SMART personalizados.
- Simulaciones de liderazgo situacional en contextos reales de centros de contacto.
- Ejercicios de comunicación asertiva y manejo positivo de conflictos.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Dinámicas

- Juegos de roles para reforzar destrezas en toma de decisiones y liderazgo en situaciones desafiantes.
- Actividades grupales para fomentar la colaboración y reflexión crítica.

## Casos

- Análisis de casos reales donde el liderazgo ha impactado el desempeño y la experiencia del cliente, permitiendo extraer aprendizajes prácticos.

## Retos

- Propuestas para que los participantes identifiquen y diseñen soluciones a problemas reales en su entorno laboral bajo estándares COPC.
- Resolución de situaciones difíciles relacionadas con liderazgo y gestión de equipos.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Aprendizaje Basado en Proyectos

- Cada participante desarrollará un proyecto de mejora continua aplicando los principios y técnicas del módulo, con un enfoque en liderazgo efectivo y cumplimiento de metas estratégicas.

## Gamificación

- Se implementarán actividades lúdicas para motivar la participación activa y el aprendizaje experiencial, cuentos como cuestionarios, retos grupales y simulaciones competitivas.

## Narración de historias

- Uso de narrativas que ejemplifiquen el impacto del liderazgo bajo COPC, facilitando la comprensión y conexión emocional con los contenidos.

## Plan de Acción

Se incorporarán técnicas específicas para potenciar las habilidades de capacitación y liderazgo de los supervisores:



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



1. Rompehielos y energizantes: Aprender a iniciar una sesión de entrenamiento de manera efectiva, creando un ambiente motivador.
2. Microenseñanza: Practicar segmentos cortos de capacitación para perfeccionar la entrega de contenido.
3. Uso de ayudas visuales: Comprender cómo diseñar y utilizar materiales visuales que mejoren la comprensión y retención.
4. Técnicas de facilitación de grupos: Desarrollar habilidades para manejar discusiones y actividades grupales con eficacia.
5. Establecer una relación con los aprendices: Aprender estrategias para conectar y generar empatía con los participantes.
6. Proporcionar comentarios constructivos: Saber dar retroalimentación útil y motivadora para impulsar el desarrollo.
7. Tratar con participantes desafiantes: Aprender a manejar situaciones difíciles con profesionalismo y tacto.

## Ejecución del módulo

El módulo se ejecutará mediante exposiciones teóricas breves que presentan los conceptos clave, que luego serán aplicados en talleres vivenciales, simulaciones y análisis de casos reales. Se fomentará un



OXFORD



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



aprendizaje activo a través de dinámicas grupales y reflexión crítica. Además, se realizarán sesiones de coaching individualizado con retroalimentación continua para fortalecer habilidades blandas cruciales para el liderazgo. Todo el proceso estará orientado a la transferencia práctica del aprendizaje mediante el desarrollo de planos de acción personalizados y el seguimiento de resultados.

Este enfoque garantiza que los supervisores no solo conozcan los fundamentos del estándar COPC, sino que estén capacitados para liderar equipos de alto rendimiento y mejorar la experiencia del cliente con herramientas y técnicas sólidas y probadas.

OXFORD

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## MÓDULO 2: GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS CX

---

La ejecución del Módulo 2: Gestión y Optimización de Procesos CX se llevará a cabo mediante un enfoque integral que combina teoría, práctica, tecnología y desarrollo de habilidades, con la finalidad de que los supervisores y líderes de centros de contacto puedan diseñar, analizar y optimizar eficientemente los procesos que impactan la experiencia del cliente, siguiendo las mejores prácticas COPC. A continuación se detalla la forma en que se desarrollará este módulo, incorporando los elementos solicitados:

### Objetivo

Capacitar a los participantes para diseñar, analizar y optimizar los flujos de trabajo en centros de contacto y operaciones de experiencia del cliente (CX), aplicando las mejores prácticas COPC y utilizando herramientas tecnológicas que impulsan la eficiencia operativa y la mejora continua en la experiencia del cliente.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Teorías Aplicadas

- Teoría de gestión de procesos y mejora continua.
- Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).
- Enfoques multicanal y omnicanal para la gestión CX.
- Modelos de monitoreo y control de calidad basados en indicadores clave de desempeño (KPI).

## Contenido temático

- Mapeo y análisis detallado de procesos críticos en centros de contacto.
- Identificación y eliminación de cuellos de botella.
- Aplicación del ciclo PHVA para la mejora continua.
- Mejores prácticas COPC en procesos multicanal para asegurar consistencia y calidad.

## Talleres

- Talleres prácticos para mapear flujos de trabajo actuales.
- Rediseño de procesos centrados en la optimización y mejora de CX.

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



- Aplicación práctica del ciclo PHVA en casos simulados.

## Dinámicas

- Simulaciones de escenarios reales para validar y probar mejoras en los procesos.
- Trabajo en grupos para fomentar la colaboración y el análisis crítico de procesos.

## Casos

- Estudio y análisis de casos reales donde la optimización de procesos impactó positivamente la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

## Retos

- Identificación y propuesta de soluciones para cuellos de botella en procesos específicos del entorno laboral de los participantes.
- Diseño y presentación de planos para mejorar flujos de trabajo usando el ciclo PHVA.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

## Aprendizaje Basado en Proyectos

- Desarrollo de un proyecto integral de optimización de un proceso CX relevante, desde el mapeo hasta la implementación de mejoras, con seguimiento y evaluación.

## Gamificación

- Uso de herramientas lúdicas para incentivar la participación, resolución de problemas y competencia sana durante los talleres y simulaciones.

## Narración de historias

- Incorporación de narrativas basadas en experiencias reales que faciliten la comprensión del impacto de la optimización de procesos en la experiencia del cliente y resultados operativos.

## Plan de Acción

Para facilitar y fortalecer la ejecución y transferencia del aprendizaje, se aplicaron las siguientes técnicas pedagógicas:



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

1. **Rompehielos y energizantes:** Técnicas para iniciar las sesiones con dinamismo y energía, promoviendo un ambiente receptivo y colaborativo.
2. **Microenseñanza:** Práctica de segmentos cortos de presentación y capacitación para mejorar la eficacia en la comunicación y entrega de contenidos.
3. **Uso de ayudas visuales:** Desarrollo y aplicación de materiales visuales que apoyan la explicación de procesos y conceptos complejos.
4. **Técnicas de facilitación de grupos:** Estrategias para manejar debates, actividades grupales y fomentar la participación activa.
5. **Establecer una relación con los aprendices:** Métodos para conectar con los participantes, aumentando la motivación y el interés.
6. **Proporcionar comentarios constructivos:** Capacitación para ofrecer retroalimentación efectiva, que impulse mejoras y refuerce aprendizajes.
7. **Tratar con participantes desafiantes:** Enfoques para manejar personalidades y situaciones difíciles con profesionalismo y eficacia.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Ejecución del módulo

El módulo iniciará con breves exposiciones teóricas para introducir conceptos clave, seguido de talleres donde los participantes mapearán y analizarán procesos reales de su entorno utilizando herramientas tecnológicas y el ciclo PHVA. Simulaciones y dinámicas grupales permitirán poner a prueba las soluciones diseñadas. Los casos reales enriquecerán el aprendizaje contextualizado. Durante todo el módulo, se fomentará la participación activa con gamificación y storytelling para hacer el aprendizaje significativo y motivador. Finalmente, cada participante elaborará un plan de acción y un proyecto de mejora aplicable a su entorno laboral, acompañado de coaching y retroalimentación continua para asegurar la transferencia y sostenibilidad de los aprendizajes en la operación real.

Esta metodología integral asegura que los participantes no solo comprendan la teoría, sino que sepan aplicarla eficazmente para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente con rigor y enfoque COPC.

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## MÓDULO 3: DESARROLLO Y MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO

---

La ejecución del Módulo 3: Desarrollo y Motivación del Talento Humano se realizará con un enfoque integral que combina teoría, práctica y desarrollo de habilidades blandas, con el objetivo de preparar a los supervisores para inspirar, desarrollar y evaluar exitosamente a sus equipos, alineándose con los estándares COPC.

A continuación se explica cómo se llevará a cabo cada aspecto del módulo, detallando los elementos solicitados:

### Objetivo

Capacitar a los supervisores para identificar, desarrollar y evaluar competencias técnicas y blandas de sus equipos, aplicando técnicas de coaching, capacitación y motivación de acuerdo con los estándares COPC, con el fin de fomentar un ambiente laboral positivo, productivo y orientado a altos niveles de desempeño y satisfacción del cliente.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

## Teorías Aplicadas

- Teorías de desarrollo del talento humano y gestión por competencias.
- Modelos de coaching y feedback constructivo.
- Teorías motivacionales (refuerzo positivo, reconocimiento, teoría de necesidades).
- Fundamentos de evaluación del desempeño y análisis de brechas de competencias.

## Contenido temático

- Competencias mínimas y perfiles de supervisores.
- Planificación y ejecución de formación continua personalizada.
- Técnicas efectivas de coaching y retroalimentación continua.
- Métodos para evaluación objetiva del desempeño.
- Estrategias para motivar, retener talento y mejorar la satisfacción laboral.

## Talleres

- Diseño de planes de capacitación para cerrar brechas de competencia específicas.

OXFORD  
EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



- Prácticas de coaching individual y grupal.
- Ejercicios de retroalimentación constructiva y manejo de conflictos.

## Dinámicas

- Simulaciones participativas para practicar técnicas de gestión de equipos y resolución de problemas.
- Rol juega para fortalecer habilidades en evaluación y motivación.

## Casos

- Análisis de casos reales que ejemplifican buenas prácticas en el desarrollo y motivación del talento humano bajo normativa COPC.

## Retos

- Planteamiento y solución de escenarios que implican desarrollar planes de formación y estrategias motivacionales efectivas.
- Manejo de situaciones desafiantes dentro de equipos de trabajo.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

## Aprendizaje Basado en Proyectos

- Desarrollo de un proyecto donde cada supervisor diseña y ponga en marcha un plan de capacitación y motivación ajustado a su equipo, con seguimiento y evaluación.

## Gamificación

- Actividades lúdicas para fomentar la participación activa, incluyendo cuestionarios, retos de coaching y simulaciones con puntuación.

## Narración de historias

- Narrativas basadas en experiencias exitosas de desarrollo de talento que permitan conectarse emocionalmente con el aprendizaje.

## Plan de Acción

Para facilitar la transferencia y potenciar habilidades, se integran las siguientes técnicas:



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



1. **Rompehielos y energizantes:** Iniciar sesiones con ejercicios que involucren y motiven a los participantes para crear un ambiente receptivo.
2. **Microenseñanza:** Prácticas breves enfocadas en entrega de contenido para perfeccionar la comunicación.
3. **Uso de ayudas visuales:** Creación y uso de materiales visuales que apoyan la explicación clara y efectiva de conceptos complejos.
4. **Técnicas de facilitación de grupos:** Estrategias para guiar discusiones y actividades grupales de forma dinámica.
5. **Establecer una relación con los aprendices:** Métodos para conectar y empatizar con los participantes, fortaleciendo el clima de aprendizaje.
6. **Proporcionar comentarios constructivos:** Capacitación para ofrecer retroalimentación útil y motivadora que fomente el crecimiento.
7. **Tratar con participantes desafiantes:** Desarrollo de habilidades para manejar situaciones y personalidades difíciles con profesionalismo y empatía.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Ejecución del módulo

El módulo combinará exposiciones teóricas breves con dinámicas participativas que permitirán la práctica inmediata de técnicas de coaching y evaluación. Los talleres facilitarán el diseño de planos personalizados y la ejecución de ejercicios prácticos, mientras que los casos reales aportarán un contexto realista para el análisis. Las sesiones de coaching grupal e individual reforzarán las habilidades desarrolladas. La gamificación y storytelling mantendrán la motivación y favorecerán la internalización del conocimiento. Finalmente, cada participante elaborará un plan de acción aplicable en su equipo, promoviendo la mejora continua y el desarrollo sostenible del talento alineado con COPC. Esto asegurará que los supervisores estén capacitados para liderar equipos de alto desempeño y contribuir a una experiencia de cliente sobresaliente.

OXFORD  
EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## MÓDULO 4: MONITOREO DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DEL SERVICIO

---

La ejecución del Módulo 4: Monitoreo de Desempeño y Calidad del Servicio se realizará a través de un enfoque estructurado que combina teoría, práctica y el uso de tecnología, destinado a capacitar a los supervisores para gestionar indicadores clave, evaluar la calidad de las interacciones y aplicar acciones correctivas, alineadas con los estándares COPC. A continuación se desglosa cómo se llevará a cabo cada componente del módulo:

### Objetivo

Capacitar a los supervisores en la implementación, seguimiento y gestión de indicadores clave de desempeño (KPIs), evaluación de calidad en las interacciones con clientes, análisis de datos y diseño de acciones correctivas que aseguren un servicio excepcional conforme a la norma COPC.

### Teorías Aplicadas

- Gestión basada en indicadores.
- Modelos de evaluación de calidad y mejora continua.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

- Teoría de la toma de decisiones basada en datos.
- Fundamentos de monitorización tecnológica y análisis en tiempo real.

## Contenido temático

- Identificación y definición de KPIs esenciales para supervisores (CSAT, FCR, AHT, tasa de abandono, precisión en escalamiento, etc.).
- Métodos de evaluación integral de calidad en llamadas, chats y otros canales.
- Técnicas para interpretar datos y detectar oportunidades de mejora.
- Procesos para diseñar acciones correctivas y planes de mejora sostenibles.
- Uso de herramientas tecnológicas para monitoreo e informes continuos.

## Talleres

- Simulaciones de monitoreo en vivo con evaluación de interacciones reales.
- Práctica en la elaboración e interpretación de informes de KPIs.
- Diseño de planos de acción para corrección y mejora continua.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Dinámicas

- Análisis grupal de casos con desviaciones en indicadores y discusión de soluciones.
- Juegos de roles para practicar retroalimentación constructiva en el control de calidad.

## Casos

- Estudio de casos reales con resultados medibles en mejora de la calidad y desempeño según COPC.

## Retos

- Identificación y solución de desviaciones en KPIs simulados.
- Propuesta de acciones correctivas para escenarios complejos de calidad y desempeño.

## Aprendizaje Basado en Proyectos

- Desarrollo de un proyecto enfocado en el monitoreo continuo de KPIs y la implementación de un plan estructurado de mejora, aplicable al contexto laboral del participante.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Gamificación

- Actividades de simulación con evaluación basadas en la precisión del monitoreo y eficacia de la retroalimentación.
- Competencias por equipos para fomentar la motivación en la mejora continua.

## Narración de historias

- Narrativas que muestran el impacto positivo del monitoreo efectivo y planes correctivos sobre la satisfacción del cliente y el desempeño operativo.

## Plan de Acción

Para maximizar la efectividad del aprendizaje y facilitar la transferencia de competencias, se aplicarán las siguientes técnicas pedagógicas:

1. **Rompehielos y energizantes:** Técnicas para comenzar cada sesión con energía y fomentar un ambiente participativo y receptivo.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



2. **Microenseñanza:** Práctica de segmentos breves para mejorar la entrega de contenido y la capacidad de síntesis.
3. **Uso de ayudas visuales:** Creación y utilización de gráficos, paneles de control y otros materiales visuales que facilitan la comprensión de KPIs e informes.
4. **Técnicas de facilitación de grupos:** Estrategias para gestionar discusiones productivas y actividades colaborativas durante talleres y simulaciones.
5. **Establecer una relación con los aprendices:** Métodos para conectarse personalmente con los participantes y fomentar su involucramiento activo.
6. **Proporcionar comentarios constructivos:** Capacitación en dar retroalimentación clara, motivadora y orientada a la mejora continua.
7. **Tratar con participantes desafiantes:** Desarrollo de habilidades para manejar conductas difíciles o resistencias en la formación.

## Ejecución del módulo

Se combinarán presentaciones teóricas concisas con simulaciones prácticas de monitoreo y evaluación en tiempo real. Los participantes aprenderán a interpretar datos, evaluar la calidad y diseñar acciones



OXFORD



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

correctivas mediante el uso de herramientas tecnológicas. Las dinámicas grupales y análisis de casos facilitarán la aplicación práctica y reflexión crítica. El módulo también integrará gamificación y storytelling para mantener alta la motivación y facilitar la comprensión. A lo largo del desarrollo, se fomentará el coaching y la retroalimentación continua, culminando en la elaboración de un plan de acción personalizado para implementar mejoras en la operación real.

Con este enfoque, los supervisores estarán capacitados para mantener la calidad constante del servicio y optimizar el desempeño, asegurando una experiencia del cliente sobresaliente conforme a las normativas COPC.

OXFORD  
EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## MÓDULO 5: IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN Y MEJORA CONTINUA

---

La ejecución del Módulo 5: Implementación de Planes de Acción y Mejora Continua se realizará con un enfoque práctico y estructurado que permita a los supervisores diseñar, ejecutar y dar seguimiento riguroso a planes de acción enfocados en optimizar resultados y cumplir con los estándares COPC mediante la aplicación del ciclo PHVA.

A continuación se detalla la forma de llevar a cabo cada elemento solicitado:

### Objetivo

Capacitar a los supervisores para crear, implementar y monitorear planes de acción efectivos, basados en objetivos SMART y la metodología PHVA, que impulsan una cultura de mejora continua y garantizan excelencia operativa acorde a los estándares COPC.

### Teorías Aplicadas

- Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para mejora continua.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



- Teorías de gestión por objetivos SMART.
- Modelos de coaching para acompañamiento efectivo y motivación.
- Fundamentos de documentación y control de procesos.

## Contenido temático

- Diseño estructurado de planos de acción: objetivos, responsables, plazos y recursos.
- Aplicación práctica y fases detalladas del ciclo PHVA.
- Herramientas tecnológicas para seguimiento y documentación.
- Rol del supervisor como coach y facilitador.
- Fomento de la cultura de mejora continua en la organización.
- Análisis de casos de éxito y lecciones aprendidas.

## Talleres

- Elaboración de planos personalizados, con asignación clara de tareas y cronogramas.
- Simulaciones para practicar el seguimiento cercano, coaching y ajustes en tiempo real.
- Uso práctico de plataformas tecnológicas para registrar y gestionar avances.

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Dinámicas

- Ejercicios grupales para fomentar la colaboración en la identificación de obstáculos y la generación de soluciones.
- Juegos de roles para fortalecer habilidades de coaching y comunicación en el seguimiento de los aviones.

## Casos

- Estudio de experiencias reales de implementación exitosa del ciclo PHVA y planes de acción en centros de contacto certificados COPC.

## Retos

- Simulación de escenarios con obstáculos en la ejecución de planos y diseño de estrategias para superarlos.
- Propuesta de ajustes en planos a partir de resultados de análisis durante las fases de verificación y actuación.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

## Aprendizaje Basado en Proyectos

- Desarrollo de un proyecto final donde cada participante diseña, implementa y haga seguimiento a un plan real de mejora continua, documentando resultados y aprendiendo iterativamente.

## Gamificación

- Competencias basadas en la eficacia y creatividad en diseño y ejecución de planos.
- Sistema de puntos y reconocimientos para motivar la participación y logro de metas.

## Narración de historias

- Narrativas motivadoras que exponen casos donde la mejora continua transformó resultados y superó desafíos operativos.

## Plan de Acción

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA

Para maximizar el aprendizaje y su aplicabilidad, se incluirán las siguientes técnicas:



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

1. **Rompehielos y energizantes:** Dinámicas iniciales para activar la atención y generar un ambiente positivo.
2. **Microenseñanza:** Prácticas de segmentos cortos que permiten afinar la comunicación y entrega de conceptos clave.
3. **Uso de ayudas visuales:** Diseño y empleo de gráficos, diagramas y herramientas visuales para facilitar la comprensión del ciclo PHVA y planos.
4. **Técnicas de facilitación de grupos:** Estrategias para manejar debates productivos y trabajo colaborativo durante talleres y simulaciones.
5. **Establecer una relación con los aprendices:** Métodos para conectarse emocionalmente y mantener la motivación activa.
6. **Proporcionar comentarios constructivos:** Capacitación para otorgar retroalimentación que motive y oriente la mejora.
7. **Tratar con participantes desafiantes:** Manejo efectivo de situaciones complejas o resistencias durante la capacitación.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Ejecución del módulo

El módulo combinará presentaciones breves sobre conceptos claves con talleres prácticos enfocados en la elaboración concreta de planos de acción. Las simulaciones permitirán a los participantes practicar el seguimiento, entrenamiento y ajustes dinámicos basados en resultados reales o simulados. El uso de tecnologías para documentar y monitorear avances será constante para reproducir la realidad operativa. Dinámicas grupales y storytelling harán el aprendizaje vivencial y motivador. Sesiones de retroalimentación individual y grupal mantendrán la motivación y mejorarán continuamente el desempeño. Al terminar, cada participante habrá desarrollado un plan de acción completo implementable en su entorno laboral, fomentando una cultura de mejora continua y excelencia bajo la norma COPC.

Este enfoque asegura que los supervisores sean líderes efectivos en la gestión y ejecución de mejoras sostenibles que impacten positivamente el desempeño y la experiencia del cliente.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

## MÓDULO 6: EVALUACIÓN INTEGRAL DE SUPERVISORES COPC

---

La ejecución del Módulo 6: Evaluación Integral de Supervisores COPC se realizará mediante una metodología estructurada que combina evaluaciones teóricas y prácticas, con retroalimentación personalizada y la elaboración de planos de desarrollo individualizados. El propósito es validar y consolidar los conocimientos y habilidades adquiridos durante el programa de capacitación, asegurando la transferencia efectiva al entorno laboral.

A continuación, se detalla cómo se llevará a cabo cada componente:

### Objetivo

Realizar una evaluación integral que permita validar los conocimientos y competencias adquiridas sobre la norma COPC y técnicas de supervisión, y asegurar la aplicación efectiva de lo aprendido mediante un plan de desarrollo individual para el crecimiento profesional continuo.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Teorías Aplicadas

- Teoría de evaluación formativa y sumativa.
- Modelos de retroalimentación constructiva para el desarrollo profesional.
- Fundamentos de certificación y mejora continua de competencias.

## Contenido temático

- Evaluaciones teóricas sobre estándares COPC y técnicas supervisoras.
- Evaluaciones prácticas mediante simulaciones y análisis de casos reales.
- Métodos para proporcionar retroalimentación efectiva y personalizada.
- Diseño de planes de desarrollo individual post-curso.

## Talleres

- Aplicación de pruebas teóricas diseñadas para medir el conocimiento del estándar COPC y habilidades supervisoras.
- Simulaciones prácticas enfocadas en situaciones reales para evaluar toma de decisiones y liderazgo.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



## Dinámicas

- Sesiones grupales e individuales para discutir resultados y reflexionar sobre fortalezas y áreas de mejora.
- Actividades de autoevaluación y coevaluación para fomentar la autoconciencia y responsabilidad.

## Casos

- Análisis detallado de casos de supervisión bajo estándares COPC para aplicar conceptos aprendidos y medir desempeño.

## Retos

- Resolución de escenarios complejos durante las simulaciones, poniendo a prueba la capacidad de respuesta y liderazgo.
- Desarrollo de propuestas para áreas de mejora identificadas en la evaluación.



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”

## Aprendizaje Basado en Proyectos

- Elaboración de un plan de desarrollo individual basado en los resultados de la evaluación para orientar el crecimiento y aprendizaje continuo.

## Gamificación

- Uso de puntajes y reconocimientos para motivar la participación activa en evaluaciones y sesiones de retroalimentación.

## Narración de historias

- Relatos de experiencias exitosas de supervisores certificados que superaron desafíos y mejoraron su desempeño gracias a un proceso riguroso de evaluación y mejora.

## Plan de Acción

Para potenciar la efectividad del proceso evaluativo y la transferencia de aprendizaje, se emplearán:



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



1. **Rompehielos y energizantes:** Actividades para preparar emocional y cognitivamente a los participantes para las evaluaciones.
2. **Microenseñanza:** Segmentos cortos para reforzar y aclarar conceptos antes de las pruebas.
3. **Uso de ayudas visuales:** Materiales gráficos que explican criterios de evaluación y resultados esperados.
4. **Técnicas de facilitación de grupos:** Moderación de discusiones reflexivas sobre feedback y planes de mejora.
5. **Establecer una relación con los aprendices:** Apoyo personalizado para crear confianza y receptividad durante las sesiones de retroalimentación.
6. **Proporcionar comentarios constructivos:** Prácticas y modelos para brindar retroalimentación motivadora y orientada al crecimiento.
7. **Tratar con participantes desafiantes:** Estrategias para manejar la ansiedad, resistencia o dificultades durante el proceso evaluativo.

## Ejecución del módulo

El módulo comenzará con actividades rompehielos para preparar a los supervisores, seguido de evaluaciones teóricas y prácticas que medirán el entendimiento y aplicación de conocimientos. Las



OXFORD



# “TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC SMART PROGRAM <sup>®</sup> OXFORD GROUP”



sesiones de retroalimentación serán personalizadas y orientadas al crecimiento, facilitadas mediante técnicas participativas y apoyo visual. Se finalizará con la elaboración de planos de desarrollo individualizados que guiarán el aprendizaje continuo y la mejora profesional. Herramientas de gamificación y storytelling mantendrán la motivación y el compromiso de los participantes durante todo el proceso.

Este enfoque asegura que los supervisores no solo dominen los estándares COPC y técnicas de supervisión, sino que también estén preparados para certificar sus competencias y continuar mejorando dentro de una cultura organizacional de excelencia y calidad en la experiencia del cliente.

OXFORD  
EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA



OXFORD



**“TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN COPC  
SMART PROGRAM <sup>®</sup>OXFORD GROUP”**



**“TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN  
COPC  
SMART PROGRAM <sup>®</sup>OXFORD GROUP”**

EDUCACIÓN CORPORATIVA EJECUTIVA