

CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN DE
FORMADORES — EDICIÓN 2026

De Auditor de Calidad a Estratega de la Experiencia

En 2026, la tecnología es el *commodity*; la humanidad es el diferenciador. Este programa transforma líderes en Coaches de Alto Rendimiento capaces de navegar la Era de la Empatía Aumentada.



El Ecosistema 2026: La Era de la **Empatía Aumentada**

Empatía Aumentada: El uso de IA para **amplificar**, no reemplazar, la conexión humana.



La Evolución del Rol: Del Control al Desarrollo

La transformación genuina comienza con un cambio de identidad: de buscar fallos a desbloquear potencial.

Auditor Tradicional (Obsoleto)	Coach de Desempeño 2026 (Objetivo)
Correctivo (Puntear deficiencias)	Desarrollista (Cultivar fortalezas)
Checklist estático	Feedback JIT y Datos Predictivos
Guardián de estándares	Facilitador de crecimiento
Evaluación retrospectiva (post-mortem)	Intervención en tiempo real

Arquitectura del Programa y Metodología

← **Duración: 3 Semanas (12 horas totales)** →

70% Asíncrono (LMS/Micro-learning)

30% Síncrono (Práctica deliberada)



Training the Trainer

Competencias para transferir conocimiento, no solo adquirirlo. Aprender a enseñar.



Micro-learning

Sesiones cortas y densas adaptadas a ritmos individuales y carga cognitiva.

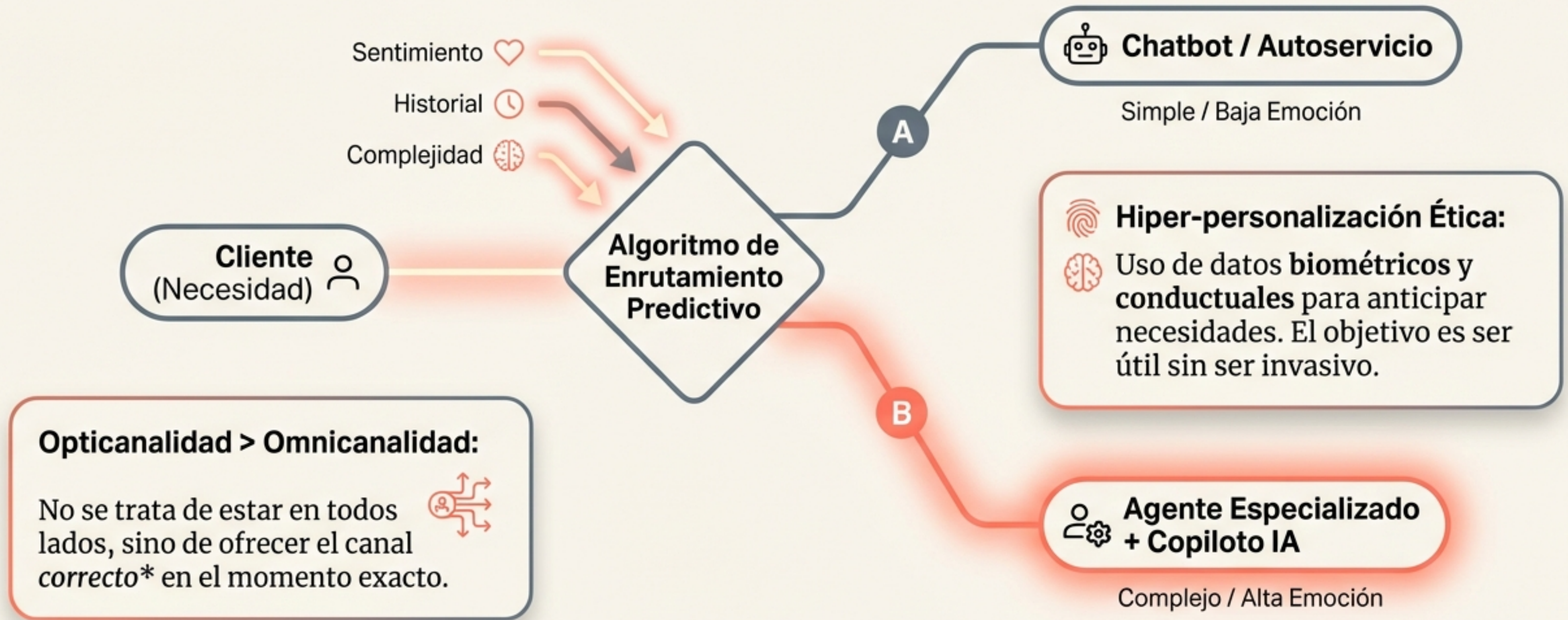


Neuro-Aprendizaje

Principios de repetición espaciada y conexión emocional para equipos remotos.

Módulo 1: Inteligencia Contextual y Opticanalidad

El Flujo de la Opticanalidad



Módulo 2: Metodología de Feedback JIT (Just-in-Time)

El feedback inmediato multiplica el impacto al correlacionar la acción con la consecuencia en el cerebro del agente.



Módulo 3: Herramientas, Datos y Copilotos

Alfabetización de Datos:

Interpretar métricas más allá del promedio. Diferenciar un mal desempeño individual de un problema sistémico.



Gestión de Copilotos:

Entrenar a los agentes para evaluar críticamente las sugerencias de la IA. La IA sugiere, el humano decide.

Framework de Uso: Evaluación Previa → Adaptación Personalizada → Enriquecimiento Humano.

Módulo 4: Laboratorio de Práctica Deliberada

Escenario 1: El Cliente Furioso



Reto: Un agente sigue el script pero falla emocionalmente. El Coach debe intervenir vía JIT para cambiar el rumbo sin interrumpir la llamada.

Simulación con Customer-Bots para práctica libre de riesgo.

Escenario 2: Teach-Back



Reto: Enseñar una habilidad nueva a un par en <10 minutos.
Objetivo: Demostrar claridad, estructura lógica y verificación de aprendizaje.

Objetivo: Demostrar claridad, estructura lógica y verificación de aprendizaje.

Arsenal del Coach: Recursos Exclusivos



Manual del Coach Digital

PDF interactivo con scripts de referencia y checklists de intervención.



Biblioteca de Prompts (ChatGPT-6)

Prompts curados para generar escenarios de roleplay personalizados.



Checklist de Calidad 2026

Rúbrica que prioriza la resolución emocional sobre el cumplimiento de keywords.



Badge de Certificación

Credencial digital en Blockchain compatible con LinkedIn.

Sistema de Evaluación y Certificación

Nivel Performático Sincrónico (50%)

Live Roleplay y Teach-Back
ante evaluadores.

Nivel Práctico Asíncrono (30%)

Diseño de un Plan de Coaching
basado en métricas reales.

Nivel Práctico Asíncrono (30%)

Diseño de un Plan de Coaching
basado en métricas reales.

Nivel Cognitivo (20%)

Quizzes automatizados y análisis
de escenarios (Min 85%).

Validez de 2 años
con requisitos de
actualización continua.

Implementación Flexible y Accesible



Formatos Híbridos

Presencial: Trabajo en islas (3-4 personas) para colaboración y simulaciones.



Virtual: Breakout rooms, pizarras colaborativas y cámaras encendidas para lectura de lenguaje corporal.



Accesibilidad (WCAG 2.1 AA)

Materiales con subtítulos y compatibles con lectores de pantalla.

Aprendizaje multimodal (Video, Audio, Texto) adaptado a diferentes estilos cognitivos y contextos culturales.

El Compromiso del Nuevo Coach



El Coach 2026 no solo mejora métricas. Construye equipos resilientes donde la Inteligencia Artificial y la Calidez Humana trabajan en perfecta sincronía.

Al finalizar, cada participante formaliza un plan de acción de 30 días con métricas de éxito específicas.