

icm<sup>o</sup>



BB

X

Y

Z

Equipos  
multigeneracionales  
en la cobranza

Hoy en día en los lugares de trabajo conviven hasta cuatro generaciones a la vez:

# Baby Boomers

Que crecieron en prosperidad después de la Segunda Guerra Mundial, entre 1946 y 1964 y que hoy están entre los 72 y 54 años de edad.



Nacidos a partir de mediados de los años sesenta y a principios de los ochenta, entre los años de 1965 y 1979 y que hoy oscilan sus edades en los 53 y 39 años de edad.

# GENERACIÓN X

# GENERACIÓN Y (MILLENNIALS)

Nacidos a mediados de los ochenta y mediados de los noventa, entre 1980 y 1999, y hoy tienen entre 38 y 19 años



Con nacimiento a partir del año 2000 y que hoy tienen 18 años de edad. La clasificación de las generaciones está basada en las generaciones norteamericanas pero tienen similitudes con generaciones de otras latitudes.

# GENERACIÓN Z

Cada generación tiene características muy concretas de comportamiento y formas de comunicarse; por ejemplo, los **Baby Boomers** esperan siempre que se les hable de "usted" y prefieren que se utilice su título o grado académico como "doctor, licenciado", entre otros, y prefieren hablar siempre con la persona de mayor nivel jerárquico en la organización.



Por otro lado, alguien de la **Generación X** se le puede hablar de tú, siempre y cuando se le pida permiso antes para hacerlo; les gusta trabajar en equipo y aprender, y necesitan retroalimentación en todo momento del jefe para sentirse seguros de que van bien.



Los de la **Generación Millennial**, en cambio, son más bien independientes; altamente inmersos en la tecnología; buscan formas nuevas de hacer las cosas; son multitareas, por lo que la comunicación que esperan del líder debe ser concreta, corta y rápida; sus respuestas también son cortas y les gusta seguir a líderes y causas que los inspiren; la autoridad los tiene sin cuidado.



Debido a que son grupos muy distintos entre sí, es importante que las organizaciones tengan una clara comprensión de la diversidad, qué es lo que motiva e influencia a cada generación, así como tomar en cuenta los estilos de liderazgo e incentivos para cada una.

Cuando en un mismo lugar de trabajo conviven diferentes generaciones puede darse una **comunicación deficiente** o en conflicto entre los más jóvenes y los más adultos; **el objetivo** es mirar las diferencias como fortalezas para crear un entorno **más productivo, colaborador e innovador**.

Para ello, es importante desarrollar **empatía** y comprender cuáles son las necesidades de cada generación, qué buscan, qué piden, qué valoran y qué necesitan; **ser flexibles ante los estilos de trabajo** y conocer qué población generacional se necesita para la estrategia y el sector donde la organización realiza sus operaciones.

A continuación se indican recomendaciones para que los equipos multigeneracionales se desarrollen de manera óptima:

### **Cooperación entre generaciones para aprender.**

Los colaboradores más jóvenes se beneficiarán de **la sabiduría y experiencia** de los colaboradores permanentes, mientras que los de mayor edad podrán disfrutar de la energía y nuevas perspectivas de los más jóvenes. Un esquema de tutorías por ejemplo podría dar **buenos resultados**.





## Mediación.

Disponer de **líderes** o gestores de equipos que sepan **equilibrar** las necesidades de las diferentes generaciones.

## Flexibilidad.

La **flexibilidad laboral** es muy atractiva para las nuevas generaciones, ya que buscan una mayor conciliación con su vida laboral y personal; se puede ofrecer opciones de trabajo a distancia y home office.

## Toma de decisiones.

Los colaboradores más productivos son aquellos que sienten que trabajan en un **ambiente colaborativo**, por ello, es importante permitirles ser parte de la toma de decisiones.


## Adapta la comunicación.

Cada generación tiene sus preferencias en la manera de comunicarse; por ejemplo, los **Baby Boomers** prefieren comunicarse en persona, por teléfono o por escrito; mientras que la **Generación X y los Millennials** prefieren enviar emails y mensajes de texto.

## Fomentar un ambiente colaborativo.

Es **vital** promover que los colaboradores de todas las edades aporten sus puntos de vista. De esta forma, están mucho más implicados y comprometidos con las empresas y **se sienten parte** de un proyecto común. El trabajo en equipo, la comunicación abierta y el feedback continuo son aspectos fundamentales para el éxito de las organizaciones.

Las generaciones también suelen diferir en el nivel de **formalidad**. Los trabajadores de más edad tienden a ser más formales, mientras que los más jóvenes suelen utilizar más coloquialismos y abreviaciones. Al momento de comunicarse con los colaboradores es una buena idea pensar en el tono y canal más adecuado para que **el mensaje llegue de manera efectiva**.



## La convivencia de generaciones enriquece a las empresas, si saben gestionar la diversidad.

Por otra parte, los **Baby Boomers** consideran que el trabajo es una alta prioridad y están preocupados con el **número de horas dedicadas** a los proyectos, independientemente de la productividad. La **Generación X** se caracteriza por un deseo de **controlar y establecer su plan de carrera**, sus ambiciones personales, así como el horario y lugar de trabajo. La **Generación Y**, por otra parte, es impulsada por una fuerte necesidad de equilibrio entre la vida y los beneficios que permiten una carrera que les satisface. Los de la **Generación Z** son habilidosos con la **tecnología**, pues nacieron en una época en la que ya se había integrado a su vida diaria, pero al mismo tiempo comprenden la importancia y el valor del toque humano en un mundo que tenderá a dedicarse a la robótica y a la inteligencia artificial.

Con base en todo lo expuesto, el éxito definitivo de un equipo multigeneracional depende de qué tan bien su líder es capaz de guiar e inspirar para no solamente reconocer sino conciliar las diferencias. Con un enfoque proactivo, el equipo será capaz de buscar similitudes y tomar ventaja de los diferentes puntos de vista.

Al respecto, existe una definición de liderazgo:

**“Un líder es la persona capaz de influenciar el comportamiento de los demás para que hagan lo que debe hacerse.”** Pues bien, esta capacidad de influencia se apoya por completo en **las habilidades de comunicación** que tenga el líder para transmitir la información a su equipo de trabajo. **La forma en la que estructure los mensajes** y las instrucciones de trabajo es lo que determina qué tan eficaz será para transmitir su pensamiento, de tal forma que su equipo pueda a su vez, interpretar para ejecutar las tareas que deben ser realizadas. **Un líder debe ser un comunicador competente.**



Es así que los equipos multigeneracionales pueden desarrollarse en el **área de cobranza** que es un proceso que requiere de una planeación eficiente para que resulte exitoso, es por ello que los **equipos multigeneracionales** pueden hacer la gran **diferencia** con relación a equipos más homogéneos, al desarrollarse con un sentido de integración y complemento de cada miembro, aportando sus respectivas **cualidades** y promoviendo el **aprendizaje colaborativo**.

La cobranza realizada por las generaciones anteriores no es igual que la que se realiza actualmente; del pasado pueden rescatarse las mejores prácticas que desde entonces han funcionado, para que los Baby Boomers las retomen y enseñen a los de la Generación X, Millennials y Z a aplicarlas, mientras estos últimos pueden retroalimentar al equipo con las prácticas vigentes, haciendo una especie de fusión, encaminada a obtener mejores resultados.



Por último, podemos decir que en ocasiones el proceso de cobranza se vuelve rígido y poco dinámico, ya que las actividades están sumamente automatizadas, lo que provoca que sea un proceso sin inteligencia, sin optimización, por lo cual, el intercambio de ideas y experiencias intergeneracionales contribuyen a enriquecer los planteamientos de la estrategia del centro de cobranza capitalizando la experiencia de las distintas generaciones; en definitiva, los equipos multigeneracionales liderados de manera efectiva pueden sin duda aportar un gran resultado.

## FUENTES

[http://www.liderdeproyecto.com/articulos/administracion\\_de\\_proyectos\\_equipos\\_multigeneracionales.html](http://www.liderdeproyecto.com/articulos/administracion_de_proyectos_equipos_multigeneracionales.html)  
<https://www.guidocattaneo.com/equipo-multigeneracional/>  
<https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/46196-7-claves-para-gestionar-un-equipo-multi-generacional/>  
<http://blog.nuxiba.com/el-area-de-cobranza-para-las-empresas>  
<https://www.eleconomista.com.mx/empresas/5-rasgos-de-la-generacion-Z-en-el-ambiente-laboral-20170618-0074.html>