

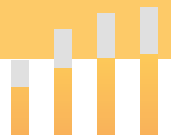
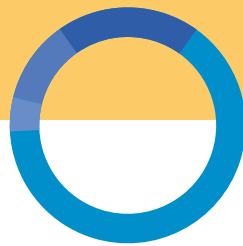


Cómo generar equipos de cobranza de alto desempeño



Comencemos con lo básico; **¿qué es un equipo de trabajo?** Se trata de un grupo de personas que persiguen un objetivo, que trabajan coordinadas, contribuyendo con su talento, sus aptitudes y su energía.

El equipo es un determinado tipo de grupo en el que se **desarrollan unas conductas razonablemente eficientes**; consta de un número determinado de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, utilizando parámetros de desempeño y métodos estructurados, y son mutuamente responsables de su realización.



Características de un equipo eficaz —

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

- **Tener objetivos de equipo.**

Debe existir metas e intereses en común que sean cuantificables y claros, de modo que todos sus integrantes conozcan y comprendan sus propósitos y sus metas.

- **Funciones bien definidas.**

Facilitan el uso de los talentos de cada persona y así cada una conoce y entiende sus deberes y responsabilidades sobre los objetivos y tareas.

- **La interdependencia.**

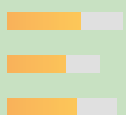
Que cada miembro del equipo necesite de la experiencia, la habilidad y entrega de los demás para lograr objetivos mutuos.

- **Comunicación eficaz.**

Muy relacionado con el anterior, ya que el líder y los miembros del equipo deben intercambiar información y retroalimentación para saber cómo lo están haciendo y cómo lo pueden mejorar, además de tener claro qué necesitan sus compañeros de él para mejorar el trabajo.

- **Eficiencia en el desempeño.**

Todos los participantes deben estar convencidos de la idea de que el equipo de trabajo, si es realmente eficiente, consigue siempre mejores resultados que los individuos que trabajan aislados.





•Responsabilidad.

El equipo debe tener responsabilidad sobre sus actuaciones y sobre los logros obtenidos.

•Liderazgo.

El buen liderazgo hace posible que el equipo de trabajo alcance sus objetivos. Para ello, el líder ha de tener la visión de hacia dónde va la organización, debe ser capaz de comunicar a su equipo las metas para que los esfuerzos se dirijan hacia la dirección correcta, y reconocer los esfuerzos realizados, alabar cuando se está trabajando bien y redirigir cuando no es así.

•Pensamiento positivo.

Permitiendo que surjan ideas nuevas e innovadoras. Los errores se consideran como oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Se estimula la asunción de riesgos en pos de la creatividad y se estimulan las nuevas ideas.

•Reglas fundamentales bien definidas.

Creadas muchas veces por el mismo equipo para regular aquello que es permitido y lo que no se debe tolerar. Deben formalizarse para que no se interpreten subjetivamente.






El hecho de trabajar en equipo otorga ventajas como las siguientes:

- **Aumenta la motivación** de los participantes que tienen la oportunidad de aplicar sus conocimientos y competencias y ser reconocidos por ello, desarrollando un sentimiento de autoeficacia y pertenencia al grupo.
- **Mayor compromiso.** Participar en el análisis y toma de decisiones compromete con las metas del equipo y los objetivos organizacionales. Si se fomenta la participación en la toma de decisiones, los miembros se implican y aceptan en mayor grado las soluciones o decisiones adoptadas.
- **Mayor número de ideas.** Los equipos permiten manejar un mayor número de información, conocimientos y habilidades.
- **Más creatividad.** La creatividad se estimula con la combinación de los esfuerzos de los individuos, lo que ayuda a generar nuevos caminos para el pensamiento y la reflexión sobre los problemas, procesos y sistemas, y con la diversidad de puntos de vista, lo que posibilita una perspectiva más amplia.
- **Mejora la comunicación.** Compartir ideas y puntos de vista con otros en un entorno que estimula la comunicación abierta y positiva, contribuye a mejorar el funcionamiento de la organización.
- **Mejores resultados.** Cuando las personas trabajan en equipo se proporciona mayor seguridad y confianza en las decisiones tomadas frente al carácter autocrático y arbitrario que se percibe en las decisiones individuales.
- **Desarrollo de la identidad grupal.** El trabajo en equipo proporciona medios para desarrollar una “identidad grupal” que potencia el compromiso y la implicación de los miembros entre sí, en relación con la tarea y otros objetivos.

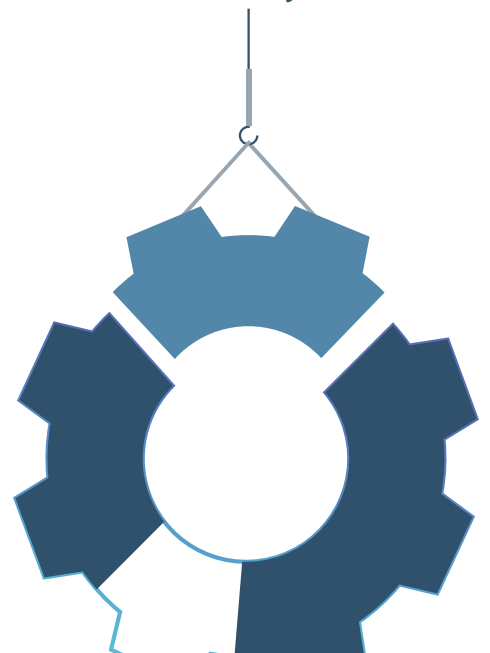




Ahora bien, trasladándonos a la cobranza, cuando una empresa ofrece sus servicios (o productos) al crédito, se hace necesario implementar procesos de gestión de cobranzas. Para ello se requiere la instalación de un **área capacitada que cuente con las herramientas esenciales para la optimización de los cobros**. La dinámica operativa actual implica grandes esfuerzos para mantener al equipo de recuperación orientado al objetivo en todo momento.

Para los líderes de equipo resulta retador no solo el nuevo entorno altamente demandante y competitivo de la cobranza, sino la administración de equipos de trabajo multigeneracionales cuyo trabajo debe ser dirigido con alta precisión hacia el **logro de los objetivos, sin perder oportunidades valiosas de recuperación, cuando se logra contacto directo con el cliente**. Liderar talento multigeneracional es todo un reto, pero también una gran oportunidad para construir un equipo fuerte y equilibrado.

Y justamente **la labor del líder es fundamental para tener un equipo productivo y orientado a resultados**; son los líderes quienes mantienen la cohesión del mismo, con base en características muy específicas, como escuchar a los miembros del equipo, analizar las propuestas de forma crítica, aceptando críticas, potenciando las virtudes de sus subalternos y orientándolos, manteniendo un buen clima en el equipo, y reconociendo los éxitos de sus subordinados, y al mismo tiempo cargando con las culpas cuando las cosas salen mal, es decir, asumen responsabilidades y las afrontan.





Los equipos de cobranza deben enfocarse en claves básicas para realizar una gestión efectiva, como por ejemplo:

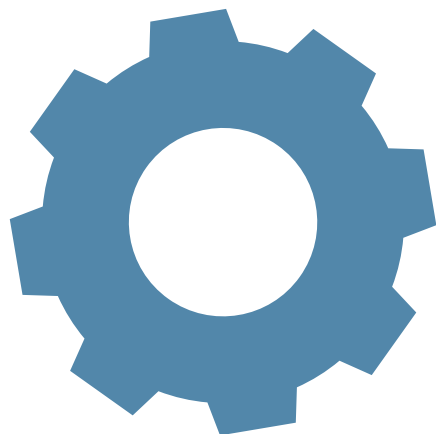
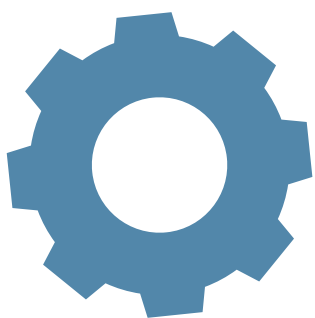


Tener actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que se representa. Es importante abordar una gestión de cobros con una actitud positiva, no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que se representa.

Conocimiento de la empresa. Es importante conocer la empresa que se representa, así como de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta en mora.

Apoyarse en herramientas tecnológicas para simplificar el trabajo del equipo de cobranza. En la mayoría de las empresas la información para gestionar las cobranzas se encuentra diseminada en distintos lugares: el software contable, planillas Excel, notas en cuadernos, tareas en Outlook, etc.

Medir y mejorar las cobranzas. Todo proceso de cobranzas tiene que ser medido y mejorado permanentemente. Para ello es clave que se generen reportes en tiempo real que puedan mostrar la evolución de los principales indicadores de cobranzas.



Así pues, un equipo de **alto desempeño es un grupo de personas convencidas de lo que deben hacer, creen, sin duda alguna, que su contribución individual genera un bien grupal, no solo para el equipo sino para la institución y los clientes.** Saben que su comportamiento es clave en todo momento y que de él depende el logro de los objetivos. Están altamente enfocados en el logro grupal y consideran a este fundamental para su éxito individual.

En un equipo, las diferencias de estatus no importan porque se respeta la aportación de cada individuo ya que ayuda a realizar el trabajo. Por lo general, los directores de organizaciones basadas en equipos de alto rendimiento no pierden el tiempo con cuestiones de estatus como sucede en organizaciones más convencionales: se visten como los demás, comen en la misma cafetería y se les trata como a los demás trabajadores de la empresa. **Esto fomenta sutilmente la idea de que están trabajando con los demás empleados para conseguir los mismos objetivos, la idea de que forman parte del mismo equipo a gran escala.** De esta forma, la comunicación fluye libremente en la empresa y se minimizan todos esos resentimientos que la gente alberga con respecto al estatus.

¿Qué es lo que hace que se comporten así?



El ser humano tiene necesidades emocionales de pertenencia, ser parte de algo y en ese algo debe sentirse valorado, apreciado y tomado en cuenta. Una característica clave en un equipo de trabajo de alto desempeño es, justamente, que estas necesidades están satisfechas en cada integrante y ello permite la generación de los comportamientos deseables, que mencionamos.



En este escenario hay **tres protagonistas**, por un lado, está la **organización que debe crear un entorno que promueva la satisfacción de estas necesidades con una cultura y clima laboral adecuados**; por otro lado, está el **líder, quien debe dar la pauta y establecer las estrategias a seguir**, y por último, el **principal protagonista: el colaborador, quien evalúa y decide en todo momento, cómo se siente respecto al entorno**.

Siendo que el comportamiento de cada **integrante del equipo es lo que determina los resultados que este obtendrá**, es importante entonces conocer los factores que nos hacen comportarnos de determinadas maneras y que definen como respondemos a las eventualidades del día a día, no solo en el trabajo, sino en la vida en general, lo que determina a su vez, los resultados que obtenemos.

<http://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/DESARROLLO-DE-EQUIPOS-2014.pdf>

<https://www.shopify.com.mx/blog/7-caracteristicas-de-un-lider-de-equipo>

<https://intiza.blog/es/2014/04/08/claves/>

