



icm

LOS INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN CENTROS DE COBRANZA



Querido lector, seguramente si estas dirigiendo o has dirigido un equipo de trabajo, te has planteado la pregunta: ¿Cuál es la mejor forma de mantener a un equipo motivado y orientado al logro de metas?.

No hay una respuesta única sin embargo, en este White Paper el equipo ICM te presenta algunos puntos que consideramos importantes en esta tarea.

Empecemos por definir las metas, sobre todo en un trabajo como el de cobranza donde existen distintos tipos de indicadores; lo que en términos generales podríamos agrupar en **3 grandes categorías:**

Productividad

Efectividad

Calidad

Los **indicadores de productividad** son aquellos que están orientados a **medir el desempeño de los canales de contacto y de los recursos con los que cuenta la operación** para llevar a cabo su trabajo, medir la productividad nos permite saber qué tanto uso le damos a las herramientas; por ejemplo el número de contactos, el número de intentos, el número de llamadas, es decir las acciones a las cuales les podemos establecer metas muy concretas.

Por otro lado, los **indicadores de efectividad** son a los que se les presta mayor atención porque están vinculados con el resultado concreto, particularmente en el caso de la cobranza, son aquellos que **miden la recuperación en un periodo de tiempo determinado.**





La idea general es que los **indicadores de efectividad** son consecuencia del cumplimiento de los objetivos de productividad, entonces uno podría decir que a cierto número de contactos o cierto número de intentos, se genera un cierto número de contactos y esto impacta directamente en la recuperación, la mayor parte de las metas en cobranza están basadas precisamente en indicadores de efectividad.

Hay un **tercer elemento**, el cual, tiene que ver con la calidad, en este sentido y desde la visión tradicional de quienes operan centros de cobranza normalmente, la calidad está ligada, no al buen desempeño de la tarea, sino al cumplimiento de un proceso, es decir, en la medida en que la ejecución respeta el método diseñado, se considera que tiene mayor calidad; sin embargo desde nuestra perspectiva realmente esta no sería la manera de definirla, porque para empezar tendría que tener un componente de medición por parte del destinatario del servicio, que en este caso es el cliente que esta en mora y muy pocas son las operaciones que consideran algún índice de satisfacción, así pues los indicadores y por lo tanto las metas de calidad tendrían que estar vinculadas con la manera efectiva en que se hace la gestión y que permite mantener cierta línea de buena percepción asociada a un resultado evaluado conjuntamente con el cliente y para mejorar la calidad se necesitaría también mejorar las competencias del equipo, pero en la práctica a este tipo de indicadores es a los que se les pone menos atención.

Bien querido lector , te hemos presentado 3 indicadores de la operación de los cuales, desde nuestro entender se tendría que partir para establecer metas. Sin embargo hay mas elementos importantes que considerar no solo para establecer estas metas, sino para que se cumplan y ese es el factor humano, el cual ya exploraremos a detalle en nuestros siguiente White Paper.