

Schedule Adherence

Definición

La adherencia al horario cuantifica el grado en que los agentes de call center cumplen con sus horarios de trabajo asignados. Se expresa como un porcentaje que refleja la proporción del tiempo de trabajo programado durante la cual el agente mantuvo su estado de disponibilidad asignado.

Método de cálculo central

La métrica compara los períodos reales de conexión y disponibilidad del agente contra su horario de trabajo predeterminado. Por ejemplo, si un agente estaba programado de 9 a. m. a mediodía con un descanso de 15 minutos a las 10 a. m. y un período de almuerzo de mediodía a 12:30 p. m., el sistema mide si el agente estuvo realmente presente y disponible durante esos intervalos exactos. Desviaciones como llegadas tardías, descansos extendidos, salidas prematuras y pausas no aprobadas reducen el porcentaje de adherencia.

Cómo lo implementa VICIdial

VICIdial rastrea la adherencia mediante:

- **Función de timeclock:** registra las marcas de tiempo de login y logout del agente.
- **Seguimiento de campaña/grupo entrante:** captura cuándo los agentes acceden a las colas de trabajo.
- **Pause codes:** categorizan el tiempo fuera de cola (descansos programados, ausencias no programadas, capacitación, reuniones).
- **Visibilidad en tiempo real en el panel administrativo:** muestra los estados en vivo de los agentes: estado disponible, motivos de pausa y condiciones de logout.

Los gerentes obtienen visibilidad inmediata para identificar y abordar las desviaciones de adherencia a medida que ocurren.

Impacto de negocio e importancia

La adherencia al horario afecta directamente la precisión de la dotación de personal y la entrega del nivel de servicio. La relación funciona así:

- Los modelos de fuerza laboral (cálculos de Erlang C) determinan la disponibilidad de agente requerida para cumplir los objetivos de servicio.
- Cuando los agentes se desvían de sus horarios, no se alcanzan los niveles de dotación planificados, comprometiendo el nivel de servicio.
- Una caída modesta del 5% en la adherencia, en un centro de 50 agentes, equivale a perder aproximadamente 2.5 agentes en cualquier intervalo dado.

- Durante períodos pico con dotación ajustada, perder 2-3 agentes puede degradar dramáticamente el nivel de servicio (de 80/20 a 60/20).

Referencias de la industria: los centros bien gestionados apuntan a una adherencia del 90-95%; por debajo del 85% típicamente señala problemas sistémicos de programación o gestión.

Configuraciones relacionadas

- `agent_pause_codes_active`
- `pause_disposition`
- `wrap_up_seconds`

Conceptos relacionados

- [Shrinkage](#)
- [Occupancy Rate](#)
- [Timeclock](#)
- [Service Level \(SLA\)](#)
- [Pause Code](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:33 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:44 CST por Christian Cabrera