

Shrinkage

Definición

El shrinkage (o "encogimiento") es la porción del tiempo de trabajo pagado de un agente durante la cual no está disponible para atender llamadas. Incluye tanto ausencias autorizadas (descansos, comidas, capacitación, reuniones, coaching) como tiempo fuera no autorizado (enfermedad, tardanzas, problemas de sistema no planificados).

Método de cálculo

$$(\text{Horas totales pagadas} - \text{Horas totales disponibles}) / \text{Horas totales pagadas} \times 100$$

Ejemplo de la fuente: si los agentes reciben 8 horas de pago pero solo 5.5 horas están activamente disponibles para llamadas, el shrinkage equivale a 31.25%. Los estándares de la industria suelen situarse entre 25% y 35%, aunque varía según las políticas de cada organización.

Cómo lo implementa VICIdial

El sistema monitorea el shrinkage a través de tres fuentes de datos: registros de control de horario, códigos de pausa seleccionados por los agentes ([Pause Code](#)), y registros de login/logout. Cuando los agentes se retiran de la gestión de cola, categorizan su ausencia usando códigos de pausa predefinidos (descanso, almuerzo, capacitación, reunión, coaching, problema de sistema). Esto genera datos históricos que permiten reportes detallados segmentados por categoría, hora del día, día de la semana y desempeño individual del agente.

Dos categorías de shrinkage

- **Shrinkage planificado:** actividades predecibles (descansos programados, almuerzo, capacitación) que deberían incorporarse a los modelos de dotación.
- **Shrinkage no planificado:** ocurrencias impredecibles (enfermedad, tardanza, descansos extendidos, problemas técnicos) que causan fluctuaciones en el nivel de servicio.

Importancia estratégica

El shrinkage funciona como un multiplicador crítico que convierte los cálculos de Erlang C ([Erlang C](#)) en cifras de dotación realistas. Si Erlang C indica que se necesitan 20 agentes disponibles y el shrinkage es del 30%, se deben programar aproximadamente 29 agentes ($20 \div 0.70$). Subestimar el shrinkage es una causa principal de subdotación crónica.

Estrategias de optimización de eficiencia

- Escalonar los horarios de descanso para preservar la cobertura.
- Programar las sesiones de capacitación en períodos de bajo tráfico.
- Condensar las reuniones de equipo.
- Aprovechar las funciones de campaña combinada ([Blended Campaign](#)) para mantener la productividad del agente durante ventanas breves de inactividad.

Configuraciones relacionadas

- `agent_pause_codes_active`
- `wait_between_calls`
- `wrap_up_seconds`

Conceptos relacionados

- [Schedule Adherence](#)
- [Erlang C](#)
- [Occupancy Rate](#)
- [Pause Code](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:38 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:49 CST por Christian Cabrera