

Los números que pagan la nómina

Cómo saber si tu automatización o tu agente te está ayudando de verdad — sin un dashboard de cuarenta gráficas.

Por Jorge Sierra · [ilhas.ai](#)

Lectura de 15 minutos. Al final hay una hoja para llenar esta misma semana.

15 millones de mensajes

Automaticé 15 millones de mensajes de cobranza por WhatsApp al año.

Quince millones. Suena a que el sistema está haciendo su trabajo.

Y ese es el número fácil: cuántos mensajes salen. La pregunta que importaba era otra:

¿Cuánto cobramos, en cuánto tiempo y a qué costo?

Cuando dejamos de medir mensajes y empezamos a medir eso, esto fue lo que cambió, cada mes:

- Cobramos entre 12 y 13% más que antes de automatizar.
- Bajamos el tiempo de cobro más de 26%.
- Gastamos 5,000 dólares menos.

Tres números. Los mismos tres que vas a aprender a sacar en esta guía.

Ahí aprendí que automatizar no es solo "automatizar". Un agente puede leer, clasificar, responder y avisar todo el día — y aun así no mover el número que te importa. O moverlo, y que nadie lo sepa.

Quince millones de mensajes era el número que se veía bonito. Los que pagaban la nómina eran estos tres. Y no existían hasta que decidimos medirlos.

Quédate con esto

Un sistema puede estar muy ocupado y no estar ayudando. Y puede estar ayudando sin que nadie lo sepa.

Para qué automatizas

El proceso es del sistema. El resultado es tuyo.

Una automatización hace sola un paso que antes hacía una persona: manda el recordatorio, captura la factura, concilia el pago, avisa al equipo.

Un agente es una automatización que además lee, decide y responde.

Para medirlos da igual cuál tengas. Los dos se miden por lo mismo.

Lo que hacen es el **proceso**. Lo que tú querías cuando decidiste automatizar es el **resultado**: que el cliente pague, que el prospecto agende, que la factura salga sin error, que el caso se cierre y no regrese.

Una automatización reemplaza el proceso, no el resultado. El resultado sigue siendo tuyo: tú lo defines, tú decides cómo medirlo y tú decides si el sistema se queda. Nadie más lo va a hacer por ti. Tampoco quien te lo vendió.

Quédate con esto

Proceso es lo que hace el sistema. Resultado es el objetivo por el que lo pusiste.

Hay números que se ven bonito y números que pagan la nómina

Números de actividad — lo que la automatización hace. Mensajes enviados, entregados, leídos. Respuestas generadas. Conversaciones clasificadas. Facturas procesadas. Veces que corrió el flujo. Suben rápido. Se ven bien en un tablero. Y solos no te dicen nada.

Es importante entender que una automatización es para hacer más rápido lo que hacías antes, pero enfocada a un objetivo específico. Hacer las cosas más rápido nada más porque sí no tiene sentido.

Números de resultado — lo que tú querías. Pesos cobrados. Cuentas recuperadas. Citas agendadas. Facturas correctas a la primera. Problemas resueltos que no regresan. Suben lento. A veces incomodan. Y son los únicos que importan.

Los números de actividad no sirven para juzgar a la automatización. Sirven para arreglarla.

Primero mira el resultado. Si no cuadra, entonces revisas la actividad para encontrar en qué paso se rompe.

Quédate con esto

Juzga con el resultado. Arregla con la actividad.

Cuatro pasos antes de contar nada

1 Nombra el objetivo.

¿Qué problema resuelve esta automatización? ¿Busca ahorrar tiempo, reducir errores, responder más rápido o vender más? Escríbelo en una frase. El indicador tiene que medir exactamente ese cambio, no otro. Si automatizaste para cometer menos errores y estás midiendo velocidad, estás midiendo otra automatización.

2 Ubica en qué se nota el valor.

Toda automatización que sirve mueve al menos una de estas tres:

- **Tiempo y velocidad.** Cuánto tarda el proceso antes y después: tiempo de ciclo, horas manuales que desaparecen, tiempo de contacto con un prospecto. En atención a clientes, el tiempo de primera respuesta — siempre leído junto con la resolución en primer contacto, nunca solo: responder rápido sin resolver no es valor.
- **Calidad y precisión.** Cuántos errores o retrabajos había antes y cuántos hay ahora: tasa de error, casos que se reabren, resolución en primer contacto.
- **Costo y eficiencia.** Cuánto dinero o recursos se ahorran: costo por transacción, horas de tu equipo que ya no se van en eso, volumen que manejas sin contratar a nadie más.

Más adelante, estas tres se convierten en tres preguntas.

Quédate con esto

Primero el objetivo, luego el número. Nunca al revés.

El filtro y la vanidad

3 Pásalo por el filtro.

Cinco preguntas a cada número:

- ¿Mide una acción concreta del flujo?
- ¿Es un número o un porcentaje exacto?
- ¿Se puede lograr con la herramienta que tienes?
- ¿Le cambia algo al cliente o al ingreso?
- ¿Tiene periodo — hora, día, semana o mes?

Si una respuesta es no, ese número no es un indicador. Es una curiosidad.

4 Tira la vanidad.

Si un número no te hace tomar una decisión, no lo midas. "Correos enviados por el bot" solo importa si se convierte en aperturas, clics o ventas. Mide el resultado final del proceso, no cuántas veces corrió el software.

Quédate con esto

Si un número no cambia una decisión, no es un indicador.

Los tres cuántos: ¿cuánto logras?

Tres preguntas. Tres números. Y uno que no debe subir.

Ya tienes el objetivo y sabes en qué se nota el valor. Ahora conviértelo en números.

Para saber si tu agente o automatización sirve no necesitas un tablero o dashboard de cuarenta gráficas. Necesitas contestar tres preguntas cada semana — y vigilar un cuarto número.

1. ¿Cuánto logras? — el resultado

Se cuenta en lo que querías, no en lo que hizo el sistema. Y la calidad decide qué cuenta: lo que hubo que corregir o se reabrió no es un logro, es un retrabajo.

- **Cobranza:** pesos cobrados y cuentas recuperadas en la semana.
- **Ventas:** citas agendadas o ventas cerradas con prospectos calificados.
- **Atención a clientes:** casos resueltos en el primer contacto, sin pasar a una persona y sin que regresen.
- **Facturación y captura de datos:** facturas o registros que salieron bien a la primera.

Se cuenta en dinero, citas, casos o documentos correctos. Nunca en mensajes, correos ni ejecuciones.

Quédate con esto

Cuánto logras se cuenta en lo que querías, no en lo que hizo el sistema.

2. ¿Cuánto tardas? — el tiempo hasta el resultado

Desde que el proceso empieza hasta que el resultado existe.

- **Cobranza:** días desde el primer recordatorio hasta que el cliente paga.
- **Ventas:** minutos desde que el prospecto llena el formulario hasta que alguien le escribe, y días desde ese primer contacto hasta la cita.
- **Atención a clientes:** horas hasta que el caso queda resuelto. Si mides el tiempo de primera respuesta, va siempre junto con los casos resueltos en el primer contacto.
- **Facturación y captura de datos:** horas desde que llega el pedido hasta que sale la factura.

Se mide con la **mediana**, no con el promedio: la mediana es el valor de en medio — la mitad tardó menos, la mitad más — y no la mueve una cuenta que tardó noventa días. Y **por cohorte** cuando aplique: las cuentas o casos que entraron en la misma semana se miden juntos, para no mezclar lo nuevo con lo viejo.

Quédate con esto

Cuánto tardas se mide con la mediana, y siempre contra cuánto tardabas antes.

3. ¿Cuánto te cuesta? — el costo por resultado

Todo lo que gastas en el proceso, dividido entre los resultados que lograste.

- **Cobranza:** pesos por cada mil pesos cobrados, o pesos por cuenta recuperada.
- **Ventas:** pesos por cita agendada o por venta cerrada.
- **Atención a clientes:** pesos por caso resuelto.
- **Facturación y captura de datos:** pesos por documento correcto.

Se calcula así, para que de verdad sean diez minutos a la semana: **una vez al mes** sumas el costo mensual de la automatización — mensajes o ejecuciones, plataforma y horas de tu equipo atendiendo lo que el sistema le escala — y lo divides entre cuatro. Ese es tu costo semanal. Cada semana solo divides el costo semanal entre los resultados de la semana. Si una persona sigue metida en el proceso, sus horas van en la suma.

Quédate con esto

El costo se suma una vez al mes y se divide cada semana.

El número que no debe subir

El cuarto número: el que no debe subir

No es una pregunta. Es un límite. Es lo que la automatización puede romper mientras mejora los otros tres.

- **Cobranza:** clientes que pidieron no ser contactados, bloqueos, quejas.
- **Ventas:** prospectos que se dan de baja o marcan tus mensajes como no deseados.
- **Atención a clientes:** casos reabiertos y quejas que escalan.
- **Facturación y captura de datos:** documentos que el cliente devuelve o que hay que cancelar después de emitidos.

Fíjale un tope antes de empezar. Se mide cada semana con la misma disciplina que los otros tres.

Si la automatización mejora los tres y el cuarto no sube, se queda. Si mejora uno y empeora otro, se ajusta. Si mejora los tres pero el cuarto sube, también se ajusta: estás comprando resultado con clientes. Si no mueve ninguno, está ocupada, no útil.

Quédate con esto

Cuánto logras, cuánto tardas, cuánto te cuesta — y qué no debe subir.

Cómo llenar la columna

”Antes de automatizar”

Sin un "antes" medido con el mismo cuidado que el "después", no sabes si la automatización mejoró algo o si el mes fue bueno. Hay dos formas de tenerlo. Elige una.

Opción 1 — Aparta un grupo. Separa una parte de tu cartera o de tus casos — entre el diez y el veinte por ciento, elegidos al azar, no los más fáciles ni los más difíciles — y durante cuatro semanas trabájalos como antes, sin la automatización. Ese grupo es tu "antes". El resto es tu "después". Mismo periodo, mismas condiciones: la única diferencia entre los dos es la automatización.

Opción 2 — Compara contra el periodo anterior. Toma la misma ventana del periodo anterior — las mismas cuatro semanas del mes pasado o del año pasado — con condiciones parecidas: cantidad similar de cuentas o casos, mismo tipo de clientes, sin una campaña, una promoción o un cierre que distorsione. Saca de ahí tus tres cuántos y el número que no debe subir. Ese es tu "antes".

Cuál usar. Si todavía no automatizas, o puedes dejar un grupo fuera sin arriesgar nada, usa la opción 1: es la más limpia. Si ya automatizaste todo y no puedes apartar a nadie, usa la opción 2 y anota qué era distinto en ese periodo.

Si las condiciones no se parecen, no compares: estarías midiendo el mes, no la automatización.

Quédate con esto

El ”antes” se mide con el mismo cuidado que el ”después”.

Un ejemplo con números

Dos automatizaciones de cobranza, mismo negocio, mismo mes. ¿Con cuál te quedas?

Ejemplo ilustrativo

	Automatización A	Automatización B
Mensajes enviados	10,000	3,000
Pesos cobrados	\$400,000	\$300,000
Días hasta el pago (mediana)	14	7
Costo por cada \$1,000 cobrados (solo mensajes, a \$1 cada uno)	\$25	\$10
Clientes que pidieron no ser contactados	120	15

Si solo miras la actividad, A trabajó más: mandó tres veces más mensajes.

Si miras los pesos cobrados, A también gana: cobró \$100,000 más.

Pero cada mil pesos le cuestan dos veces y media más, tarda el doble en cobrar, y dejó 120 clientes que ya no vas a poder contactar el mes que entra. Eso es lo que la actividad sola nunca te hubiera mostrado.

B no gana en todas las filas. Cobra menos. Pero cobra más barato, más rápido y sin quemar la cartera.

No hay una respuesta automática. Hay una decisión con los números completos. Con tu objetivo escrito en la página 5, la respuesta sale sola: si era "recuperar lo más posible antes del cierre", te quedas con A sabiendo lo que cuesta. Si era "cobrar sin perder clientes", te quedas con B y la ajustas para que cobre más.

Quédate con esto

La automatización que más cobra no siempre es la que más te conviene.

Para que no los repitas

- **Medir cuántas veces corrió el sistema en vez de lo que cambió.** Mensajes, correos, ejecuciones. Es el más común y el más caro.
- **Medir un objetivo que no era el tuyo.** Automatizaste para reducir errores y mides velocidad. El número sube y el problema sigue.
- **No tener línea base.** Si no sabes cuánto cobrabas antes, cualquier número te va a parecer bueno.
- **Ganar el mes y perder la cartera.** Cobras más y nadie mira cuántos clientes pidieron que no les escribas más. El número que no debe subir se mide con la misma disciplina que los otros tres.
- **Olvidar al humano.** Cada aviso que el sistema le manda a tu equipo cuesta minutos de alguien. Si te avisa 300 veces al mes y cada aviso toma diez minutos, son 50 horas. Eso también es costo de la automatización.
- **Confundir "respondió" con "resolvió".** Un agente que contesta en tres segundos y no cobra nada es un agente muy rápido para no servir.
- **Cambiar tres cosas a la vez.** Después no sabes cuál funcionó.

Quédate con esto

El error de fondo siempre es el mismo — medir lo que hace el sistema en vez de lo que tú querías.

Seis pasos. Una hoja. Diez minutos a la semana.

- 1 Escribe el objetivo en una sola frase.** "Que el cliente pague." "Que ninguna factura salga con error." Si necesitas dos frases, todavía no sabes qué quieres de la automatización.
- 2 Consigue tu línea base.** Con una de las dos opciones de la página 11. Aunque sea aproximada. Un número aproximado hoy vale más que uno exacto que nunca llega.
- 3 Elige tus tres cuántos y tu número que no debe subir.** Con los pasos de las páginas 5 y 6 y los ejemplos de las páginas 7 a 10. Cuatro números, no diez. Y ponle tope al cuarto antes de empezar.
- 4 Llena la hoja cada semana.** La de la siguiente página. Mismo día, misma hora, diez minutos. El costo mensual lo calculas una sola vez al mes.
- 5 Cuando un número no cuadre, revisa la actividad.** ¿El sistema manda y nadie contesta? ¿Contestan pero no pagan? ¿Escala tanto que tu equipo se satura? Cada pregunta apunta a un arreglo distinto.
- 6 Decide una vez al mes.** Se queda, se ajusta o se apaga. Una automatización que nadie evalúa no es una automatización: es un gasto con nombre bonito.

Quédate con esto

Mide primero, arregla después, decide cada mes.

Lléнала esta semana

Objetivo de la automatización (una frase):

Qué cuenta como logrado — y qué no:

En qué se nota el valor: ☐ Tiempo ☐ Calidad ☐ Costo

Tope del número que no debe subir:

Costo mensual (mensajes + plataforma + horas del equipo): \$ _____

÷ 4 = \$ _____ a la semana

Antes de
automatizar
(p. 11)

Semana 1

Semana 2

Semana 3

Semana 4

¿Cuánto logré?					
¿Cuánto tardé? (mediana)					
¿Cuánto me costó? (costo semanal ÷ resultados)					
El número que no debe subir					
Qué cambié esta semana	—				

Decisión del mes: ☐ Se queda ☐ Se ajusta ☐ Se apaga

Una sola cosa cambiada por semana. Si cambias tres, no vas a saber cuál funcionó.

Quédate con esto

La hoja imperfecta de esta semana vale más que el tablero perfecto que nunca armaste.

Lo que sigue

Si llegaste hasta aquí ya tienes algo que la mayoría no tiene: sabes qué preguntarle a tu automatización.

Ahora llena la hoja. Esta semana. Con los números que tengas.

Si quieres aprender más, escríbenos a hola@ilhas.ai.

Y si ya tienes la hoja llena de una semana, mándamela ahí mismo: te digo qué está roto.

Así trabajamos en Ilhas: primero el resultado, luego la tecnología.

Una automatización reemplaza el proceso, no el resultado. El resultado sigue siendo tuyo.

Jorge Sierra · Ilhas

hola@ilhas.ai · ilhas.ai · [@ilhas.ai](https://twitter.com/ilhas.ai) · [@soyjorgesierra](https://twitter.com/soyjorgesierra)