

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Perú

Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

7 operadores evaluados

280 transcripciones analizadas (40 por operador)

8 dimensiones de calidad evaluadas

Promedio del equipo: 7.0 / 10

Generado automáticamente — Sistema de Auditoría de Calidad
Fuente: Análisis de transcripciones de llamadas

. Contenido

I. Visión General del Equipo

- I.1. Bandas de Desempeño
- I.2. Análisis Comparativo por Dimensión

II.1. Evaluación Individual — Josmary Montilla

II.2. Evaluación Individual — Erika Muñoz

II.3. Evaluación Individual — Arianne Medina

II.4. Evaluación Individual — Luis Sosa

II.5. Evaluación Individual — Myleydy Morán

II.6. Evaluación Individual — Marieta Villarán

II.7. Evaluación Individual — María Pereda

III. Plan de Acción y Recomendaciones

IV. Conclusión y Nota Metodológica

I.1. Bandas de Desempeño del Equipo

PROMEDIO DEL EQUIPO

7.0 / 10

Los operadores se agrupan en bandas de desempeño en lugar de un ranking ordinal. Con una muestra de 40 transcripciones por operador, el margen de error es de ± 0.5 puntos, lo que hace que diferencias menores no sean estadísticamente significativas.

BANDA A — Desempeño Destacado (≥ 7.3)

Operadores que demuestran consistencia superior en técnica y calidad de atención.

Josmary Montilla (ext 868)

7.5/10



- ✓ Consistencia excepcional en estructura de saludo — fórmula clara y profesional (nombre + empresa/producto + razón) en virtualmente

→ Aceptación

BANDA B — Desempeño Competente (6.5 - 7.2)

Desempeño sólido con oportunidades específicas de mejora. Las diferencias dentro de esta banda NO son significativas estadísticamente.

Erika Muñoz (ext 2804)

7.0/10



- ✓ Estilo interpersonal cálido y consistente — lenguaje empático que genera confianza incluso cuando clientes declinan

→ Cierre pas

Arianne Medina (ext 2816)

7.0/10



- ✓ Estructura de proceso y disciplina consistente — sigue marco de llamada confiable (saludo, identificación, producto, razón, propue

→ Repertorio

Luis Sosa (ext 554)

7.0/10



- ✓ Saludo estructurado consistente — fórmula confiable (nombre + empresa + producto + razón) en prácticamente cada llamada, establece

→ Renuncia

Myleydy Morán (ext 1505)

6.9/10



- ✓ Estructura de saludo consistente en casi todas las llamadas — saludo, identificación, producto y razón

→ Filtración

Marieta Villarán (ext 2549)

6.9/10



- ✓ Estructura de llamada consistente — fórmula clara de apertura (saludo + nombre + empresa + producto + razón) que da contexto inmed

→ Abandono
llamado

María Pereda (ext 2496)

6.8/10



- ✓ Estructura de llamada consistente y profesional — fórmula confiable de saludo-identificación-propósito en prácticamente cada llama

→ Comporta
acción

BANDA C — En Desarrollo (<6.5)

(Ningún operador en esta banda)

Observaciones

- ▶ El equipo presenta alta homogeneidad: la diferencia entre el mayor y menor score es solo 0.7 puntos, dentro del margen de error
- ▶ Esto sugiere una formación base uniforme — las oportunidades de mejora son sistémicas, no individuales
- ▶ Ningún operador alcanza la banda de desempeño destacado con margen claro (≥ 8.0), lo que indica espacio de crecimiento general

I.2. Análisis Comparativo por Dimensión de Calidad

Dimensión	Jos.M	Eri.M	Ari.M	Lui.S	Myl.M	Mar.V	Mar.P	Prom.
Saludo y presentación	8	7	7	8	7	7	7	7.3
Conocimiento de producto	7	7	7	7	7	7	6	6.9
Manejo de objeciones	7	6	6	6	6	6	6	6.1
Técnica de recuperación	6	6	7	6	6	6	6	6.1
Empatía y rapport	8	8	7	7	7	7	7	7.3
Sin presión indebida	9	8	7	8	8	8	8	8.0
Gestión de la recuperación	7	7	8	7	7	7	7	7.1
Cumplimiento normativo	8	7	7	7	7	7	7	7.1
SCORE GENERAL	7.5	7.0	7.0	7.0	6.9	6.9	6.8	7.0

Dimensiones ordenadas por promedio del equipo

1. Sin presión indebida		8.0
2. Saludo y presentación		7.3
3. Empatía y rapport		7.3
4. Gestión de la recuperación		7.1
5. Cumplimiento normativo		7.1
6. Conocimiento de producto		6.9
7. Manejo de objeciones		6.1
8. Técnica de recuperación		6.1

Análisis de brechas

- Dimensión más fuerte: Sin presión indebida (8.0/10) — el equipo es consistentemente respetuoso con las decisiones del cliente
- Dimensión más débil: Técnica de recuperación (6.1/10) — todos los operadores dependen de 2-3 respuestas genéricas ante rechazos
- Brecha entre mejor y peor dimensión: 1.9 puntos — indica área clara de intervención
- Patrón sistémico: la debilidad en manejo de objeciones es universal (~6/10 en todos), señalando una brecha de capacitación, no de talento individual
- La técnica de recuperación está directamente limitada por el manejo de objeciones — mejorar una eleva la otra

Josmary Montilla

Extensión 868 — josmary.montilla@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

7.5 / 10

BANDA A — Desempeño Destacado

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.1a. Evaluación de Calidad — Josmary Montilla

Saludo y presentación



8/10

Notablemente consistente en las 40 llamadas: se identifica por nombre ('le saluda Josemary Montilla'), indica su rol ('representante del tratamiento de [producto]'), y explica razón de llamada ('entrega pendiente, quisiéramos corroborar el motivo'). Fórmula bien internalizada.

Conocimiento de producto



7/10

Trabaja con amplio rango de productos (Gliconor, Alfaman, Broten, Cardiox, Bioprost, TurboSlim, Papaya Clean, Flexacil, Yaluron Revita, Seaxan, Calmano). En llamada de 741s demuestra conocimiento fuerte: dosificación (2 veces/día, 30 min antes de comidas), duración del tratamiento (2 meses), restricciones de estilo de vida.

Manejo de objeciones



7/10

Maneja objeciones comunes competentemente. Ante acusación de estafa, aclara calmadamente el modelo de pago contra entrega. Ante queja de precio, diferencia productos originales vs falsificados. Ante queja de entrega, se disculpa, valida frustración y ofrece notar en sistema. A veces acepta rechazo sin explorar más.

Técnica de recuperación



6/10

Enfoque básico pero funcional: callback en una semana, promoción disponible, re-registro en web. Recuperaciones exitosas bien ejecutadas con fechas, horarios y direcciones. Pero frecuentemente acepta 'no' sin intentar recuperación más profunda.

Empatía y rapport



8/10

Una de las áreas más fuertes. Lenguaje empático consistente: 'no se preocupe', 'le entiendo', 'son cosas que pueden pasar'. Ante cliente con queja de entrega, escucha sin interrumpir y promete personalmente devolver llamada. Adapta tono bien a clientes mayores.

Sin presión indebida



9/10

Presión muy baja en todas las llamadas. Nunca usa tácticas de miedo ni urgencia falsa. 'Para que no pierda su promoción' es técnica de retención suave, no presión. En la llamada educativa de 741s, es persistente en explicar pero de forma educativa, no presionante.

Gestión de la recuperación



7/10

Cuando logra reprogramación, es exhaustiva: confirma fechas y ventanas horarias, verifica direcciones, confirma producto y precio, recuerda mantener teléfono disponible para llamada del motorizado. Ofrece cobertura nacional para clientes viajando.

Cumplimiento normativo



8/10

Opera en horarios apropiados (07:24-16:27). Identificación correcta, producto y razón de llamada. Procesa rechazos correctamente. Refiere a re-registro en web cuando corresponde. No hace afirmaciones médicas excesivas. Cierra llamadas profesionalmente.

SCORE GENERAL

7.5/10

II.1b. Ejemplos de Llamadas — Josmary Montilla

Mejores llamadas

● +51968175626 — 03/07 15:46 — 741s

Llamada excepcionalmente detallada (12+ minutos). Maneja cliente frustrado con múltiples quejas de producto, confusión de precios y preocupaciones de salud. Diferencia productos originales vs falsificados, dosificación (2/día, 30 min antes de comidas), restricciones de estilo de vida. Reprograma entrega exitosamente.

● +51953227789 — 20/06 10:14 — 100s

Recuperación limpia y eficiente. Cliente viajando pero interesado. Confirma día (lunes), ventana horaria (4-6pm), verifica dirección ('Avenida Malecón Checa'), confirma producto y precio exacto (3 Cardiox + gel Bioprost, 297 soles). Textbook.

● +51982728661 — 24/06 16:27 — 107s

Recuperación fluida. Permite al cliente elegir día y hora, ofrece dos ventanas (2-4pm o 4-6pm), confirma dirección ('Edificio Los Arrayanes, 1008'), precio (3 Yaluron Revita, 297 soles). Profesional y bien estructurada.

● **+51958348910 — 07/07 10:19 — 245s**

Excelente manejo de queja justificada de entrega. Cliente molesto porque motorizado no apareció. Escucha sin interrumpir, valida ('todos tenemos responsabilidades'), se disculpa, promete notar la falla y personalmente comprometerse a devolver llamada.

● **+51900609122 — 19/06 11:45 — 175s**

Manejo paciente de cliente que explica extensamente por qué no pudo recibir. Escucha explicación completa sin apurar, valida con 'claro que sí le entiendo, son cosas que pueden pasar'. Cliente se siente escuchado y respetado.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51993483019 — 15/07 16:08 — 119s**

Fragmentos 'ya, ya, ya' antes del saludo. Programó entrega para siguiente mañana, pero al final la cliente revela que no ha juntado el dinero todavía — reprogramación prematura. Debió confirmar disponibilidad económica antes de agendar.

● **+51923365069 — 17/06 12:33 — 79s**

Saludo incompleto — no se identifica claramente. Audio pobre con cliente respondiendo 'ya, ya, ya' repetitivamente. No logra establecer comunicación efectiva. Termina sin resolución ni paso siguiente.

● **+51992279555 — 18/06 07:24 — 71s**

Tropeza con nombre del producto ('tratamiento de papaya... del tratamiento de papaya clean'). Cliente desinteresada pide que dejen de llamar. Llamada a las 07:24 — muy temprano, pudo contribuir a la irritación.

II.1c. Fortalezas y Áreas de Mejora — Josmary Montilla**Fortalezas**

- ✓ Consistencia excepcional en estructura de saludo — fórmula clara y profesional (nombre + empresa/producto + razón) en virtualmente todas las 40 llamadas
- ✓ Empatía y paciencia genuinas — nunca confronta, nunca sube la voz, valida preocupaciones con frases como 'no se preocupe', 'le entiendo', 'son cosas que pueden pasar'. Clientes frecuentemente agradecen su trato
- ✓ Reprogramación exhaustiva cuando se logra — confirma toda la logística (fecha, horario, dirección, producto, precio, llamada del motorizado), reduciendo probabilidad de segundo fallo de entrega

Áreas de mejora

- Aceptación prematura de rechazo — en muchas llamadas acepta el primer 'no' sin explorar más. Recurre a 'le devuelvo la llamada en una semana' o 'se puede volver a registrar en nuestra página' demasiado rápido
- Uso limitado de técnicas alternativas de recuperación — repertorio estrecho (callback en semana, re-registro web). Raramente ofrece alternativas de pago, cantidades reducidas, urgencia de salud o testimonios
- Falta de cierre claro en llamadas confusas — en llamadas con audio pobre o clientes confundidos, no siempre establece pasos siguientes claros

Erika Muñoz

Extensión 2804 — erika.munoz@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

7.0 / 10

BANDA B — Desempeño Competente

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.2a. Evaluación de Calidad — Erika Muñoz

Saludo y presentación



7/10

Estructura consistente: nombre + producto + beneficio + razón de llamada. En algunas llamadas omite la presentación completa, abriendo informalmente ('Amiguita, es por el producto de calmano') sin identificación.

Conocimiento de producto



7/10

Conocimiento sólido de 8+ productos (Brotén, Alfaman, Flexacil, Cardio, TurboSlim, Papaya Cleanse, Liluama, Gelulon Revita). Explicación detallada de mecanismo de Alfaman (activación testosterona, desintoxicación próstata, uso del gel).

Manejo de objeciones



6/10

Maneja objeciones de autenticidad eficazmente citando certificación MINS/DIGESA. Sin embargo, renuncia demasiado rápido ante rechazos firmes. Ofreció tarjeta de crédito a cliente que claramente no podía pagar — respuesta desajustada.

Técnica de recuperación



6/10

Reagendamiento es su técnica más fuerte. Llamada modelo con Francisco Caceres: programó entrega sábado, confirmó dirección, instrucciones de dosificación, producto bonus. Pero muchas llamadas terminan con 'cuando pueda, vuelva a solicitar' — cierre pasivo.

Empatía y rapport



8/10

Dimensión más fuerte. Lenguaje cálido y paciente ('no se preocupe', 'le comprendo', 'tranquilo'). Ante cliente cuyo teléfono fue robado exclamó '¡Ay, Dios mío!' mostrando empatía genuina. Términos de cariño naturales sin sonar forzados.

Sin presión indebida



8/10

Generalmente respeta decisiones del cliente sin presión excesiva. Cuando clientes declinan, cierra educadamente. Presión menor en algunos casos donde insiste con 'es un producto totalmente original' tras rechazo firme.

Gestión de la recuperación



7/10

Buena gestión logística en recuperaciones exitosas: confirma fecha, ventana horaria, dirección con referencia, cantidad, precio, método de pago y dosificación. Ofrece envío nacional como alternativa. Falla en no asegurar fechas concretas de callback.

Cumplimiento normativo



7/10

Sigue procedimientos correctos: identificación, producto, razón. Informa que el número es computarizado. Referencia certificaciones MINS/DIGESA. Horarios apropiados (07:26-16:59). Área de preocupación: dijo a cliente que su producto recibido no era original sin evidencia clara.

SCORE GENERAL

7.0/10

II.2b. Ejemplos de Llamadas — Erika Muñoz

Mejores llamadas

● +51991834012 — 02/07 16:52 — 255s

Llamada modelo de recuperación. Cliente Francisco Caceres acepta Brotén. Confirma entrega sábado, negocia horario exacto (12:00), verifica dirección (SJL, Campoy), instrucciones de dosificación (2 cápsulas diarias antes de comidas), producto bonus (4 por precio de 3).

● +51922571654 — 23/06 08:13 — 262s

Excelente demostración de conocimiento de producto. Explica mecanismo de Alfaman en detalle (desintoxicación próstata, activación testosterona, uso del gel), tratamiento completo (7 productos), y programa callback.

● +51944075041 — 10/07 12:20 — 200s

Recuperación efectiva bajo logística difícil. Cliente con teléfono robado, trabaja lejos de Juliaca. Navega obstáculos pacientemente, explica pago contra entrega, programa entrega sábado por la mañana.

● **+51913871556 — 13/07 07:26 — 151s**

Excelente manejo de situación de pago parcial. Cliente Julia explica que solo tenía la mitad del dinero cuando llegó el motorizado. Escucha sin presionar, ofrece reprogramar.

● **+51940925930 — 07/07 15:56 — 95s**

Llamada modelo sin presión. Cliente Marcelina viajó y no tiene dinero. Responde con empatía ('No se preocupe'), cierra con gracia cuando cliente sigue declinando.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51939068516 — 24/06 14:39 — 90s**

Presión problemática. Cliente Linda dice 'no tengo plata' repetidamente. Erika insiste con promoción y ofrece tarjeta de crédito como último recurso — desajustado con la realidad económica del cliente.

● **+51941728749 — 08/07 08:23 — 66s**

Intento débil con final abrupto. Cliente dice 'ya no voy a creer'. Respuesta genérica ('es totalmente original, natural') no aborda la desconfianza subyacente. Termina sin cierre ni despedida.

● **+51985860565 — 04/07 11:55 — 79s**

Apertura pobre sin saludo formal ('Amiguita, es por el producto de calmano'). Cliente canceló porque no envían a Cerro de Pasco. Ofrece Olva pero demasiado tarde.

II.2c. Fortalezas y Áreas de Mejora — Erika Muñoz**Fortalezas**

- ✓ Estilo interpersonal cálido y consistente — lenguaje empático que genera confianza incluso cuando clientes declinan
- ✓ Conocimiento sólido del portafolio de 8+ productos con explicaciones detalladas de mecanismos de acción más allá del guión
- ✓ Gestión logística efectiva en recuperaciones exitosas — confirma fecha, horario, dirección, cantidad, pago y dosificación

Áreas de mejora

- Cierre pasivo con clientes indecisos — demasiadas llamadas terminan con 'cuando pueda, vuelva a solicitar' en lugar de asegurar fecha concreta de callback
- Repertorio limitado de manejo de objeciones — cicla entre reagendamiento y mención de promoción sin usar testimonios, urgencia de salud o configuraciones alternativas
- Lapsos ocasionales en estructura de llamada — algunas llamadas sin saludo, cierres abruptos o inicio a mitad de tema

Arianne Medina

Extensión 2816 — arianne.medina@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

7.0 / 10

BANDA B — Desempeño Competente

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.3a. Evaluación de Calidad — Arianne Medina

Saludo y presentación



7/10

Estructura consistente: 'Aló, qué tal? Buen día' + nombre cliente + producto + razón de llamada (reprogramación). Algunos saludos truncados o con nombres de producto distorsionados por transcripción.

Conocimiento de producto



7/10

Conocimiento sólido de múltiples productos (Gliconol, Turbo Slim, Bioprost, Cardiox, Broten, Alfaman, Calmano, Flexacil). Diferencia Bioprost de Alfaman correctamente. Explica dosificación, verificación de autenticidad y sello sanitario.

Manejo de objeciones



6/10

Repertorio limitado: 'tenemos cobertura nacional' para ubicación y 'frasco gratis' para precio. Cuando clientes rechazan firmemente, persiste con '¿cuál sería el motivo?' sin abordar la causa real. No tiene técnicas profundas de recuperación.

Técnica de recuperación



7/10

Técnica primaria efectiva: propone fechas específicas, horarios, confirma direcciones, ofrece promoción 4x3. Mejor recuperación: cliente frustrado por entrega fallida — ofreció cambiar motorizado y reprogramó exitosamente.

Empatía y rapport



7/10

Tono consistentemente educado y paciente. Se adapta a situaciones difíciles (duelo, accidentes familiares, emergencias laborales). Usa 'no se preocupe' frecuentemente. Rapport algo formulaico sin personalización profunda.

Sin presión indebida



7/10

Generalmente no aplica presión excesiva. Cuando clientes rechazan claramente, acepta con gracia. Patrón de presión moderada: en algunos casos sigue ofreciendo promoción después de que el cliente claramente quiere terminar la conversación.

Gestión de la recuperación



8/10

Dimensión más fuerte. Propone fechas y horarios específicos, confirma direcciones con referencias, explica métodos de pago (efectivo, Yape, transferencia, tarjeta). Verifica entregas realizadas pidiendo foto por WhatsApp. Corrige direcciones cuando cliente cambió de ciudad.

Cumplimiento normativo



7/10

Opera en horarios apropiados (08:08-17:04). Sigue procedimientos correctos de identificación y confirmación. Algunas llamadas se cortan o terminan de forma incompleta, posiblemente técnico.

SCORE GENERAL
7.0/10

II.3b. Ejemplos de Llamadas — Arianne Medina

Mejores Llamadas

● +51966436395 — 24/06 08:38 — 196s

Excelente recuperación de entrega fallida. Cliente frustrado por sábado sin entrega. Ofreció cambiar motorizado, propuso fecha, horario, verificó dirección completa, confirmó producto (Calmano cápsulas + crema) y precio. Convirtió cliente enojado en reprogramación confirmada.

● +51931013370 — 13/07 12:32 — 343s

Llamada más larga y completa. Cliente escéptico sobre autenticidad. Explicó distribución exclusiva por Xilar, código de registro sanitario, sello de autenticidad, inspección antes de pagar. Dosificación (2 cáps/día con 2L agua). Confirmó entrega sábado 5pm.

● +51986442565 — 27/06 09:35 — 188s

Fuerte demostración de conocimiento. Diferenció Bioprost de Alfaman (próstata vs potencia), explicó fórmula natural vs genéricos de farmacia, aplicación del gel. Recuperó exitosamente cliente relucante.

● **+51941670351 — 17/06 10:59 — 96s**

Buena flexibilidad geográfica. Cliente fuera de su ciudad. Ofreció cobertura nacional, exploró alternativas, y cuando no funcionó, programó callback para viernes. Eficiente con plan de seguimiento claro.

● **+51989523413 — 02/07 08:08 — 72s**

Seguimiento limpio. Referenció compromiso previo de callback, explicó producto (Cardiox), aceptó timeline del cliente (retorno viernes), y programó callback preciso. Profesional y eficiente.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51902721670 — 25/06 11:26 — 60s**

Interacción incompleta. Cliente abre con '¿Otra vez?' mostrando molestia por llamadas repetidas. Tras saludo y pitch, la llamada termina abruptamente sin seguimiento programado ni resolución.

● **+51983134868 — 22/06 11:53 — 69s**

Pobre manejo de rechazo firme. Cliente dice 'ya no desea' dos veces claramente. Operadora ignora el rechazo diciendo 'estábamos llamando para reprogramar'. Apertura inusual ('¿Vosotros?', '¡Aloha!').

● **+51967636818 — 18/06 08:15 — 99s**

Conexión débil y adaptación pobre. Audio deficiente, cliente claramente no enganchado. Empuja promoción 4x3 a pesar de falta de interés. Llamada termina con cliente diciendo solo 'Amén'. Sin seguimiento programado.

II.3c. Fortalezas y Áreas de Mejora — Arianne Medina**Fortalezas**

- ✓ Estructura de proceso y disciplina consistente — sigue marco de llamada confiable (saludo, identificación, producto, razón, propuesta de reprogramación) en virtualmente cada llamada
- ✓ Gestión efectiva de entregas — maneja cambios de motorizado para entregas fallidas y solicita verificación WhatsApp para entregas confirmadas. Modelo de conversión queja-a-reprogramación
- ✓ Desvinculación respetuosa — ante situaciones genuinas de dificultad (duelo, accidentes, emergencia económica) acepta con gracia y deja puerta abierta

Áreas de mejora

- Repertorio limitado de manejo de objeciones — depende casi exclusivamente de 'cobertura nacional' y 'frasco 4 gratis'. Necesita técnicas variadas: reencuadre empático, argumentos de urgencia de salud, testimonios
- Reconocimiento insuficiente antes de redirigir — ante objeciones o rechazos, a veces salta directamente a contra-oferta sin validar primero la preocupación del cliente
- Llamadas incompletas o terminadas abruptamente — varias llamadas terminan sin resolución clara, sin fecha de reprogramación ni cierre profesional

Luis Sosa

Extensión 554 — luis.sosa@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

7.0 / 10

BANDA B — Desempeño Competente

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.4a. Evaluación de Calidad — Luis Sosa

Saludo y presentación



8/10

Patrón estructurado consistente: nombre ('Mi nombre es Luis Eduardo Sosa') + empresa/producto + razón de llamada ('usted realizó un pedido con nosotros, queríamos coordinar la entrega'). Presente en prácticamente todas las llamadas evaluables.

Conocimiento de producto



7/10

Buen conocimiento general del portafolio (Cardiox, Gliconor, Alfaman, Bioprost, Broten, TurboSlim, Yaluron Revita). Diferencia correctamente Alfaman (potencia) de Bioprost (prostatitis). Llamada de 338s con explicación detallada de Cardiox para hipertensión.

Manejo de objeciones



6/10

Repertorio razonable pero formulaico: envío a provincias, pago con tarjeta de crédito, descuentos. Cuando clientes expresan fuerte desconfianza, intenta contrarrestar con 'registro sanitario' pero renuncia rápido. Raramente investiga la causa raíz.

Técnica de recuperación



6/10

Moderada: envío a provincias, pago con tarjeta y reagendamiento como herramientas principales. Varias llamadas terminan con 'no se preocupe, la anulación del sistema' sin agotar opciones. Tiende a rendirse después de 1-2 intentos.

Empatía y rapport



7/10

Tono educado y respetuoso. Usa 'estimado/a', 'caballero', 'señora', 'no se preocupe', 'comprendo', 'disculpe la molestia'. No discute con clientes cortantes. Se adapta a clientes ocupados. Rapport correcto pero sin personalización profunda.

Sin presión indebida



8/10

Generalmente evita presión excesiva. Cuando clientes declinan, acepta con gracia. No usa culpa ni urgencia agresiva. Excepción: presionó a cliente hospitalizado para recibir pedido 'hoy en horas de la tarde' — falta de sensibilidad.

Gestión de la recuperación



7/10

Buena gestión logística en recuperaciones exitosas: confirma direcciones, ofrece horarios, verifica detalles de entrega, confirma precios y promociones. Maneja verificaciones post-entrega pidiendo fotos por WhatsApp. No siempre asegura fechas concretas de callback.

Cumplimiento normativo



7/10

Identificación correcta, descripciones claras, flujo de coordinación de entrega apropiado. Procesa cancelaciones correctamente. Audios con chatter personal al inicio y canto/música antes de que la llamada conecte.

SCORE GENERAL

7.0/10

II.4b. Ejemplos de Llamadas — Luis Sosa

Mejores Llamadas

● +51925593057 — 30/06 10:15 — 151s

Excelente recuperación de cliente molesta que esperó entrega previa. Escucha pacientemente, confirma horario (jueves 3-6pm), verifica dirección (Pacas Mayo, Urb. Santa Victoria), confirma precio promocional. Cliente pasa de frustrada a satisfecha.

● +51920124124 — 25/06 10:54 — 262s

Fuerte demostración de conocimiento. Cliente quería Bioprost para prostatitis pero estaba registrado para Alfaman. Identificó error, explicó diferencia, ofreció cambio y coordinó entrega para sábado.

● +51980557713 — 17/06 11:07 — 338s

Llamada más larga y detallada. Cliente con dudas sobre tomar Gliconor y Cardiox junto con medicación existente. Explicaciones detalladas sobre beneficios, compatibilidad y continuidad del tratamiento.

● +51937797483 — 19/06 15:29 — 137s

Recuperación limpia con cliente que reprogramó. Confirmó dirección nueva, verificó disponibilidad (lunes 12-4pm), comunicó precio promocional (2 frascos + 1 gratis + regalo Gelbio Pros). Cierre bien estructurado.

● **+51928198460 — 19/06 09:49 — 193s**

Buena llamada de verificación post-entrega. Pregunta sistemáticamente sobre cantidad recibida y monto pagado. Explica proceso de verificación con foto por WhatsApp. Profesional y exhaustivo.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51914113054 — 17/06 11:44 — 128s**

Cliente explícitamente hospitalizado ('todavía no salgo del hospital'). Luis presiona para entrega el mismo día ('¿tiene posibilidad de recibir hoy en horas de la tarde?') repitiendo la pregunta. Anula el pedido en lugar de acomodar un callback a fin de mes.

● **+51928315821 — 23/06 14:41 — 64s**

Apertura completamente no profesional. Operador parece estar cantando antes de que la llamada conecte. Aunque puede ser audio pre-conexión, refleja falta de profesionalismo.

● **+51957869977 — 04/07 10:37 — 71s**

Cliente ya canceló y dice 'ya no' claramente. Luis sigue mencionando descuento promocional tras el rechazo. Falta de sensibilidad a la negativa clara y repetida del cliente.

II.4c. Fortalezas y Áreas de Mejora — Luis Sosa**Fortalezas**

- ✓ Saludo estructurado consistente — fórmula confiable (nombre + empresa + producto + razón) en prácticamente cada llamada, establece contexto rápida y profesionalmente
- ✓ Buena caja de herramientas logísticas — utiliza eficazmente envío a provincias, cuotas con tarjeta de crédito y reagendamiento para crear alternativas cuando clientes no pueden recibir en el momento/lugar original
- ✓ Tono respetuoso y paciente — mantiene compostura incluso con clientes difíciles o cortantes, usa lenguaje educado consistentemente

Áreas de mejora

- Renuncia demasiado rápido a leads recuperables — después de 1-2 respuestas estándar, recurre a 'no se preocupe, la anulación del sistema'. Necesita repertorio más profundo y resolución creativa de problemas
- Falta de programación firme de seguimiento — cuando clientes dicen 'yo le llamo' o 'en unos días', acepta sin asegurar fecha/hora específica de callback. Reduce probabilidad de recuperación exitosa
- Presión ocasional a clientes vulnerables — incidente del paciente hospitalizado y descuentos a clientes que firmemente declinaron muestran momentos donde no lee bien la situación del cliente

Myleydy Morán

Extensión 1505 — myleydy.moran@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

6.9 / 10

BANDA B — Desempeño Competente

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.5a. Evaluación de Calidad — Myleydy Morán

Saludo y presentación



7/10

Estructura consistente: saludo + nombre cliente + auto-identificación + producto + razón de llamada. Se detectan conversaciones personales filtrándose antes del saludo en varias llamadas y un intento de buzón de voz no profesional.

Conocimiento de producto



7/10

Dominio sólido del portafolio (Alfaman, Broten, Cardiox, Gliconol, Flexacil, Yaluron Revita, Papaya Cleanse, Turboslim). En llamada de 590s explica mecanismo de Alfaman, dosificación y que no es pastilla instantánea sino suplemento a largo plazo.

Manejo de objeciones



6/10

Maneja objeciones comunes (no en casa, viajando, sin dinero) adecuadamente ofreciendo alternativas. Pero recurre rápido a 'le devolvemos la llamada' o 'para algún familiar' sin explorar la causa raíz del rechazo. Repertorio limitado de técnicas.

Técnica de recuperación



6/10

Moderada habilidad de recuperación. Usa eficazmente reagendamiento y descuentos disponibles. Ofreció paquete menor cuando cliente no tenía dinero suficiente. Sin embargo, acepta rechazos relativamente rápido tras uno o dos intentos estándar.

Empatía y rapport



7/10

Tono consistentemente educado y paciente. Ante cliente con nieta en UCI, respondió con comprensión y difirió la venta. En llamada de 590s respondió la misma pregunta múltiples veces sin mostrar frustración. Maneja bien clientes mayores y confundidos.

Sin presión indebida



8/10

Generalmente evita presión excesiva. Cuando clientes declinan, acepta tras una o dos re-ofertas sin tácticas de miedo ni urgencia agresiva. A veces menciona descuento/promoción tras rechazo firme, pero nunca de forma agresiva.

Gestión de la recuperación



7/10

Efectiva en programación y logística: pregunta horarios preferidos, confirma direcciones, recuerda montos a pagar. Verifica entregas ya realizadas pidiendo confirmación por WhatsApp. Algunas llamadas terminan sin confirmación completa.

Cumplimiento normativo



7/10

Opera dentro de procedimientos correctos. Problemas: conversaciones personales antes del saludo en múltiples llamadas, buzón de voz no profesional con exclamaciones ('Ay, Dios mío'). Algunas llamadas muy temprano (07:08, 07:11).

SCORE GENERAL

6.9/10

II.5b. Ejemplos de Llamadas — Myleydy Morán

Mejores llamadas

● +51910321934 — 07/07 16:47 — 143s

Excelente recuperación de cliente frustrado por entrega fallida. Reprogramó para viernes 9-10am, confirmó monto, cantidad de frascos y recordó sobre llamada del motorizado.

● +51910243294 — 04/07 13:26 — 93s

Recuperación limpia y eficiente. Reprogramó para jueves por la tarde, confirmó precio (396 soles por 3 Broten + 1 gratis) y dirección de entrega.

● +51904972631 — 19/06 15:03 — 590s

Llamada más larga de la muestra. Paciencia excepcional con cliente con muchas preguntas sobre Alfaman. Explicó que no es pastilla instantánea, dosificación, hidratación. Programó entrega para lunes.

● +51941075155 — 29/06 15:03 — 69s

Eficiente y completa. Reprogramó para jueves, confirmó monto, contenido (Alphaman + gel Bioprost) y dirección. Cliente cooperativo.

● **+51950767005 — 22/06 12:35 — 155s**

Buen manejo de entrega retrasada. Confirmó producto (Liluama, 3 frascos), programó para día siguiente, verificó dirección cerca de Colegio Notarios de Puno.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51966412997 — 22/06 08:10 — 117s**

Buzón de voz con comportamiento completamente no profesional: frases sin sentido, exclamaciones. No dejó mensaje de voz profesional. Lapso serio de profesionalismo.

● **+51928881667 — 02/07 11:25 — 81s**

Mala calidad de audio agravada por el manejo. Cliente no podía entenderla. Se quejó de no ser llamada a la hora acordada. Disculpa mínima sin resolución real.

● **+51981601234 — 03/07 10:29 — 169s**

Conversación personal filtrada al inicio. Cliente confundido sobre productos, alternó entre Brote y Bioprost sin aclarar. Cliente colgó frustrado.

II.5c. Fortalezas y Áreas de Mejora — Myleydy Morán**Fortalezas**

- ✓ Estructura de saludo consistente en casi todas las llamadas — saludo, identificación, producto y razón
- ✓ Paciencia y compostura excepcionales — en llamadas largas (590s, 379s) con clientes confusos nunca pierde la calma ni muestra frustración
- ✓ Programación y logística efectivas — pregunta horarios preferidos, confirma direcciones, recuerda montos y cantidad de productos

Áreas de mejora

- Filtración de audio personal no profesional — conversaciones personales capturadas antes del saludo en múltiples llamadas y buzón de voz no profesional
- Manejo de objeciones superficial — recurre rápidamente a respuestas genéricas ('el descuento sigue disponible', 'para un amigo o familiar') sin explorar la causa raíz del rechazo
- Reconocimiento insuficiente de fallas de servicio — cuando entregas fallan o se retrasan, las disculpas son mínimas sin acciones correctivas concretas

Marieta Villarán

Extensión 2549 — marieta.villaran@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

6.9 / 10

BANDA B — Desempeño Competente

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.6a. Evaluación de Calidad — Marieta Villarán

Saludo y presentación



7/10

Estructura consistente en mayoría: saludo + auto-identificación ('Soy Cristina') + empresa + producto + razón. Algunos saludos truncados o apresurados. Usa el alias 'Cristina' en las llamadas.

Conocimiento de producto



7/10

Conocimiento operativo de 9+ líneas de producto (Brotem, Cardiox, Gliconol, Papaya Cleanse, Yaluron Revita, SeaSan, Flexa, Alfaman, Calmano). Dosificación correcta (2 cápsulas diarias, uno en ayunas, uno antes del almuerzo). Dificultad para responder objeciones de autenticidad.

Manejo de objeciones



6/10

Maneja objeciones comunes adecuadamente ofreciendo reagendamiento. Ante objeciones fuertes (desconfianza, mala experiencia previa) sus respuestas son limitadas. Ofrece verificación WhatsApp del registro sanitario como táctica positiva. Pero recurre demasiado rápido a 'se registra en la publicidad'.

Técnica de recuperación



6/10

Logra algunas recuperaciones exitosas con coordinación de entrega mismo día con POS, instrucciones de dosificación y recordatorio de boleta. Sin embargo, en ~50% de llamadas recurre a 'se registra en la publicidad' tras la primera objeción sin explorar alternativas.

Empatía y rapport



7/10

Tono educado y paciente. Usa 'comprendo', 'entiendo', 'de acuerdo'. Ante cirugía de cliente, escucha pacientemente. Ante accidente de familiar, muestra comprensión. Secuencias repetitivas de 'sí, sí, sí' (70+ veces) en una llamada sugieren desenganche.

Sin presión indebida



8/10

Generalmente no aplica presión excesiva. Cuando clientes declinan, acepta la decisión. Excepción: presionó a jubilado con dificultad económica con 'usted solicitó los productos' y empujó promoción — inadecuado dada vulnerabilidad económica del cliente.

Gestión de la recuperación



7/10

Confirma fechas de retorno, establece días de callback específicos, verifica direcciones. Coordina entrega con POS, dosificación y solicitud de boleta. Pero demasiado frecuentemente recurre a 'se registra en la publicidad' en lugar de establecer follow-up concreto.

Cumplimiento normativo



7/10

Horarios apropiados (07:47-16:49). Recuerda solicitar boleta de compra. Menciona registro sanitario vigente. Problemas: comentarios no profesionales antes del saludo ('pero no le metas otras cosas', '¿ves qué bonito te sirves?') capturados en la grabación.

SCORE GENERAL

6.9/10

II.6b. Ejemplos de Llamadas — Marieta Villarán

Mejores llamadas

● +51969628872 — 01/07 11:27 — 159s

Llamada completa modelo con Manuel Santilla. Saludo claro, reprogramación exitosa, e instrucciones detalladas de dosificación de Gliconol (2 cápsulas diarias, uno en ayunas, uno antes del almuerzo), recomendaciones dietéticas (sin azúcar, sin sal, ejercicio, agua).

● +51996481112 — 11/07 12:15 — 126s

Recuperación exitosa con Adolfo. Coordinó ventana horaria (3-5pm), pago con POS para cliente que quería tarjeta, dosificación, recordatorio de boleta. Ejecución completa del proceso de recuperación.

● +51989660677 — 02/07 16:49 — 114s

Recuperación efectiva con Pedro. Identificó pedido pendiente, acomodó horario del cliente (mañana 12-2pm), confirmó dirección, detalló productos (3 frascos + 1 gel retardante), dosificación, boleta. Textbook.

● **+51910295470 — 22/06 14:49 — 112s**

Buen esfuerzo de recuperación con cliente que inicialmente niega haber ordenado. Pacientemente confirma fecha de pedido, proporciona dirección para activar memoria, re-explica producto, programa callback para viernes.

● **+51984906249 — 09/07 12:50 — 114s**

Fuerte manejo de objeciones con Graciela que canceló por desconfianza. Respuesta sustancial sobre autenticidad (registro sanitario, verificación de boleta), ofrece verificación por WhatsApp — solución adaptativa centrada en el cliente.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51963570179 — 18/06 15:29 — 228s**

Llamada más larga con Edith. Dos secuencias de 'sí' repetido (70+ total) sugiriendo desenganche o glitch técnico. Dice 'se registra otra vez en la policía' (queriendo decir 'publicidad'). Termina sin paso concreto a pesar de interés futuro genuino.

● **+51970980301 — 20/06 10:50 — 139s**

Cliente jubilado dice que el precio es muy alto. Operadora insiste con 'usted solicitó los productos' y empuja promoción 4x3. Presión inadecuada hacia persona con vulnerabilidad económica evidente.

● **+51999987046 — 09/07 11:40 — 93s**

Llamada caótica con Corpus Vega. Presentación fragmentada, descripción de producto inconexa. Loops repetitivos ('¿cuándo? ¿cuándo? ¿cuándo?'). Sin resultado concreto, sin programación, sin cierre profesional.

II.6c. Fortalezas y Áreas de Mejora — Marieta Villarán**Fortalezas**

- ✓ Estructura de llamada consistente — fórmula clara de apertura (saludo + nombre + empresa + producto + razón) que da contexto inmediato. Especialmente importante para recall donde clientes pueden haber olvidado su pedido
- ✓ Manejo respetuoso de rechazos — generalmente acepta decisiones del cliente sin presión excesiva, manteniendo reputación de marca y dignidad del cliente
- ✓ Amplio conocimiento del portafolio de productos — familiaridad con 9+ líneas de producto, capaz de proporcionar dosificación, precios y explicaciones de beneficios específicas

Áreas de mejora

- Abandono prematuro de intentos de recuperación — en ~50% de llamadas recurre a 'se registra en la publicidad y nosotros lo llamamos' ante la primera objeción sin explorar alternativas (cantidades menores, fechas diferentes, argumentos de salud)
- Falta de preguntas diagnósticas — raramente pregunta por qué el cliente duda o qué preocupación específica impide recibir el pedido. Más preguntas descubrirían situaciones recuperables
- Artefactos de audio no profesionales y loops de repetición — comentarios a colegas antes del saludo y secuencias extensas de 'sí, sí, sí' reflejan mal en la calidad de llamada

María Pereda

Extensión 2496 — maria.pereda@umbrella-trade.com

SCORE GENERAL

6.8 / 10

BANDA B — Desempeño Competente

Evaluación basada en 40 transcripciones aleatorias | Margen de error: ± 0.5 puntos

II.7a. Evaluación de Calidad — María Pereda

Saludo y presentación



7/10

Estructura consistente en la mayoría: saludo + nombre + producto + razón de llamada. Algunos problemas técnicos afectan la apertura. Llamada al buzón de voz con contenido personal es violación seria.

Conocimiento de producto



6/10

Conocimiento básico de productos (Flexacil, Bioprost, Broten, Cardiox, Gliconorm, Papaya Cleanse, Calmano, Alfaman). Explica niveles de precio y promociones. Sin embargo, a veces proporciona información mínima sin explicar beneficios proactivamente.

Manejo de objeciones



6/10

Compostura razonable ante objeciones comunes. Ofrece tarjeta de crédito como alternativa, cantidades reducidas. Pero en llamada con cliente que niega haber ordenado, insiste con 'tenemos una grabación de usted' escalando el conflicto en lugar de desescalar.

Técnica de recuperación



6/10

Enfoque estándar: reagendar o sugerir re-registro en web. Coordina entregas eficientemente cuando cliente acepta. Pero la frase 'se vuelve a registrar en la página' se usa como cierre genérico sin agotar opciones de recuperación.

Empatía y rapport



7/10

Tono respetuoso y paciente. Ante hospitalización responde 'Lamento oír eso'. Ante duelo familiar, acepta sin presionar. Usa 'uy' y 'entiendo' como marcadores empáticos. Falla en desescalar en la llamada de disputa de identidad.

Sin presión indebida



8/10

Generalmente respeta decisiones sin presión excesiva. Acepta rechazos después de uno o dos seguimientos. En una llamada repite '¿para qué fecha?' cuatro veces a pesar de que el cliente dice repetidamente que no tiene dinero.

Gestión de la recuperación



7/10

Competente en programación y logística. Confirma dirección, negocia horario, coordina con motorizado. Verifica entregas pidiendo foto por WhatsApp. A veces usa 'se vuelve a registrar' en lugar de tomar pasos proactivos.

Cumplimiento normativo



7/10

Horarios apropiados (08:08-17:07). Identifica producto y razón. Sigue modelo contra-entrega. Violación seria: buzón de voz con contenido personal/romántico ('mi amor, yo te quiero'). Chatter pre-llamada no profesional.

SCORE GENERAL

6.8/10

II.7b. Ejemplos de Llamadas — María Pereda

Mejores Llamadas

● +51923967283 — 11/07 08:21 — 157s

Excelente recuperación de Broten. Negocia horario de entrega por la tarde con cliente en el trabajo, confirma dirección (Villa María del Triunfo), arregla llamada del motorizado. Cliente satisfecho.

● +51941372000 — 09/07 09:44 — 251s

Paciencia y conocimiento sobresalientes con Papaya Cleanse. Explica diferencias de precio por cantidad (1 frasco + envío vs 2 frascos + 3ro gratis). Permite deliberación del cliente y programa seguimiento en 2 días.

● +51946410060 — 22/06 09:52 — 256s

Llamada más sustancial. Explica uso de gel Bioprost ('frotación de manera externa'), maneja confusión con Alfaman, confirma promoción (3 frascos + gel) y programa entrega según calendario de pago del cliente.

● +51941405419 — 07/07 15:13 — 67s

Recuperación eficiente de El Zoma. Cliente en Cusco solicita entrega viernes por la mañana. Confirma dirección ('la rinconada, San Sebastián'), programa entrega y recuerda llamada del motorizado.

● **+51963180075 — 02/07 15:36 — 91s**

Programación limpia de Bioprost. Confirma entrega sábado por la tarde (desde las 4pm), verifica dirección, confirma producto y precio (3 Bioprost). Cierre profesional.

Llamadas con oportunidades de mejora● **+51998734962 — 01/07 09:16 — 76s**

Buzón de voz completamente no profesional — contenido personal/romántico ('mi amor, yo te quiero', 'todo lo que te voy a traer va a ser un desastre'). Violación seria de procedimiento.

● **+51936418669 — 14/07 11:34 — 193s**

Pésimo manejo de conflicto. Cliente niega haber ordenado (posible robo de identidad). En lugar de desescalar, insiste con 'tenemos una grabación de que usted...' enfureciendo más a la cliente.

● **+51951402934 — 15/07 16:08 — 162s**

Cliente dice 'no hay dinero todavía' al menos 5 veces y pide que dejen de llamar. Operadora sigue preguntando '¿para qué fecha podríamos comunicarnos?' repetidamente. Persistencia que frustra al cliente.

II.7c. Fortalezas y Áreas de Mejora — María Pereda**Fortalezas**

- ✓ Estructura de llamada consistente y profesional — fórmula confiable de saludo-identificación-propósito en prácticamente cada llamada
- ✓ Manejo respetuoso de circunstancias del cliente — hospitalización, duelo, viaje y dificultad financiera tratados con empatía sin presión indebida
- ✓ Coordinación logística competente — confirma direcciones, negocia ventanas de entrega, coordina con motorizado y explica detalles de producto y precio

Áreas de mejora

- Comportamiento no profesional en buzón de voz — incidente con contenido personal/romántico y chatter pre-llamada requieren acción correctiva seria
- Habilidades deficientes de desescalamiento de conflictos — ante clientes hostiles argumenta sobre grabaciones en lugar de disculparse y desengancharse profesionalmente
- Técnica de recuperación formulaica con profundidad de persuasión limitada — raramente usa beneficios del producto, ajustes de cantidad o abordaje de preocupaciones subyacentes

III. Plan de Acción y Recomendaciones

Prioridad ALTA — Coaching grupal en manejo de objeciones

- Desarrollar un playbook de 8-10 técnicas de manejo de objeciones específicas para recuperaciones (más allá de 'descuento' y 'cobertura nacional')
- Incluir: reencuadre empático, urgencia de salud, testimonios, cantidades reducidas, planes de pago, seguimiento con fecha concreta
- Sesiones de role-play semanales con los 3 escenarios más comunes: 'no tengo dinero', 'ya no quiero', 'el producto no funcionó'
- Objetivo: elevar la dimensión de manejo de objeciones de 6.0 a 7.5 en el próximo trimestre

Prioridad MEDIA — Técnica de cierre y seguimiento

- Eliminar el cierre pasivo 'cuando pueda, vuelva a solicitar' — reemplazar por compromiso concreto: 'Le llamo el [día] a las [hora]'
- Implementar protocolo de 3 intentos antes de cerrar: 1) reagendar, 2) oferta alternativa, 3) callback específico
- Capacitar en escucha activa: identificar el motivo real del rechazo antes de ofrecer soluciones genéricas

Prioridad MEDIA — Profesionalismo en grabaciones

- Alerta individual a operadores sobre audio personal filtrado en llamadas (conversaciones, canto, comentarios no profesionales)
- Incidente crítico detectado: buzón de voz con contenido personal/romántico — requiere conversación correctiva formal
- Capacitar a todo el equipo sobre conciencia de grabación: el audio comienza antes del saludo

Reconocimiento — Mejor práctica identificada

- ★ Josmary Montilla obtiene el mejor score del equipo (7.5/10) y es referente en empatía (8/10) y ausencia de presión (9/10). Su técnica de validación empática es modelo para el equipo.
- ★ Recomendación: usar grabaciones de llamadas destacadas como material de capacitación, especialmente técnicas de escucha activa y validación emocional del cliente.

IV. Conclusión

El equipo de recuperaciones de Perú opera en un nivel ACEPTABLE (promedio 7.0/10), con una dispersión reducida entre operadores (6.8 a 7.5), lo que indica consistencia en la formación base. Las fortalezas del equipo — tono respetuoso, ausencia de presión indebida, y cumplimiento normativo — son sólidas y deben mantenerse.

La principal oportunidad de mejora es sistémica, no individual: el manejo de objeciones es la dimensión más débil en los 7 operadores sin excepción. Esto sugiere una brecha en la capacitación, no un problema de talento. Un programa de coaching grupal enfocado en técnicas avanzadas de recuperación podría elevar el rendimiento del equipo de forma significativa en el siguiente ciclo de auditoría.

Se recomienda repetir esta auditoría en 90 días para medir el impacto de las acciones correctivas propuestas.

Nota Metodológica

Este informe se basa exclusivamente en el análisis de 280 transcripciones de llamadas (40 por operador, seleccionadas aleatoriamente de llamadas con duración ≥ 60 segundos). Cada operador fue evaluado por un agente de IA independiente en 8 dimensiones de calidad.

Con este tamaño de muestra, el margen de error estimado es de ± 0.5 puntos por operador. Por esta razón, se utilizan bandas de desempeño en lugar de un ranking ordinal: las diferencias menores entre operadores no son estadísticamente significativas. Los hallazgos cualitativos (patrones, fortalezas, debilidades) son las conclusiones más robustas y deben priorizarse sobre los scores numéricos.