

ANÁLISIS TURNNO NOCTURNO

9:00 PM — 4:00 AM (Hora Perú, UTC-5)

Período: 2 — 8 de septiembre de 2026

Todos los países: Perú, Colombia, Chile

Todos los productos

Primer contacto efectivo | Llamadas >1 minuto

Diagnóstico Integral de Aprobación

Factores evaluados: operador, webmaster, producto, motivo de rechazo, duración, técnica comercial, perfil del cliente, discrepancia publicitaria

Informe generado: 9 de septiembre de 2026 (v2 — tasas corregidas sobre volumen)

6,240 leads | 4,828 llamadas | 477 transcripciones auditadas | Ghost call analysis

1. Resumen Ejecutivo

6,240

Leads nocturnos

54.9%

Contactados

18.2%

Tasa s/volumen

51.8%

Tasa s/contestadas

CORRECCION METODOLOGICA: Las tasas de aprobacion se calculan sobre el **VOLUMEN TOTAL** de leads generados, no solo sobre llamadas contestadas. La tasa real es **~18%** (no ~52%), porque solo ~55% de los leads nocturnos se contactan efectivamente.

Este informe analiza el rendimiento del turno nocturno (9pm-4am hora peruana) durante la semana del 2 al 8 de septiembre de 2026. Se evaluan 6,240 leads nocturnos, de los cuales 3,426 fueron contactados (>1 min), y se auditaron 477 transcripciones mas 200 llamadas cortas adicionales.

Hallazgos clave

- Solo 54.9% de los leads nocturnos llegan a ser contactados con una llamada efectiva (>1 minuto)
- Tasa real de aprobacion sobre volumen total: PE 17.8%, CO 18.1%, CL 24.7%
- Las llamadas nocturnas son MAS LARGAS que las diurnas: PE +36s, CL +64s, CO +18s promedio
- El factor #1 de rechazo es el PRECIO: 47% de rechazos por falta de dinero + 18% por confusion con precios de anuncios
- Webmasters con peor rendimiento sobre volumen: 2698-415 PE (3.9%), 2698-374 PE (7.0%), 87 CO (8.3%), 2698-410 CO (9.4%)
- De 17 operadores investigados con tasa baja en llamadas, solo 2 tienen problemas confirmados de tecnica
- Se detectaron operadores con patrones de 'ghost calls' (llamadas contestadas de 0-5 segundos) que requieren investigacion

2. Comparativa Noche vs Día

2.1 Tasas de aprobacion por pais (sobre llamadas contestadas)

Pais	Día (apr/total)	Tasa día	Noche (apr/total)	Tasa noche	Diferencia
PE	10898/20556	53.0%	1774/3290	53.9%	+0.9pp
CO	4185/8935	46.8%	542/1193	45.4%	-1.4pp
CL	1053/2272	46.3%	187/345	54.2%	+7.9pp

Sobre llamadas contestadas (>1 min), la diferencia entre turnos es minima. PERO esta metrica es enganosa porque ignora los leads que nunca se contactan:

2.2 Tasa REAL sobre volumen total de leads

Pais	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen	Tasa s/contestadas
PE	4545	2444	53.8%	811	17.8%	33.2%
CO	1440	838	58.2%	260	18.1%	31.0%
CL	255	144	56.5%	63	24.7%	43.8%

La tasa sobre volumen muestra la realidad: PE 17.8%, CO 18.1%, CL 24.7%. El ~45% de leads que no se contactan es un problema critico que merece atencion.

2.2 Duración promedio de llamadas

País	Promedio día	Mediana día	Promedio noche	Mediana noche	Diferencia
PE	362.0s	293.0s	398.0s	322.0s	+36s
CO	339.0s	277.0s	357.0s	295.0s	+18s
CL	315.0s	269.0s	379.0s	325.0s	+64s

Los operadores nocturnos dedican consistentemente MÁS tiempo por llamada. Esto contradice la hipótesis de menor esfuerzo nocturno — los operadores de noche compensan con mayor dedicación por cliente.

2.3 Distribución horaria (hora Perú)

PE:

Hora (Perú)	Total	Aprobados	Tasa
12:00 AM	269	149	55.4%
1:00 AM	251	127	50.6%
2:00 AM	243	133	54.7%
3:00 AM	343	217	63.3%
9:00 PM	994	532	53.5%
10:00 PM	732	375	51.2%
11:00 PM	458	240	52.4%

CO:

Hora (Perú)	Total	Aprobados	Tasa
-------------	-------	-----------	------

12:00 AM	100	53	53.0%
1:00 AM	69	30	43.5%
2:00 AM	51	22	43.1%
3:00 AM	73	36	49.3%
9:00 PM	468	196	41.9%
10:00 PM	279	135	48.4%
11:00 PM	153	70	45.8%

CL:

Hora (Perú)	Total	Aprobados	Tasa
12:00 AM	39	18	46.2%
1:00 AM	24	15	62.5%
2:00 AM	16	9	56.3%
3:00 AM	22	13	59.1%
9:00 PM	109	61	56.0%
10:00 PM	84	45	53.6%
11:00 PM	51	26	51.0%

3. Motivos de Rechazo

3.1 PE — 1516 rechazos

Motivo	Cantidad	% del total
Not interested	537	35.4%
Sin motivo registrado	399	26.3%
Client has no money	364	24.0%
Too expensive	42	2.8%
Already bought	12	0.8%
Medical prohibition	7	0.5%

Comentarios reveladores sobre discrepancia publicitaria:

- "vio 3 x 149"
- "CLIENTE QUERIA UN SOLO FRASCO PARA SU TTO, SE LE EXPLICO QUE TIENE QUE SER TTO DE UNO O DOS MESES"
- "desea 3*149"
- "solo quiere los 3 en 149"

3.2 CO — 651 rechazos

Motivo	Cantidad	% del total
Client has no money	262	40.2%
Not interested	192	29.5%
Sin motivo registrado	96	14.7%
Too expensive	36	5.5%
Other [corta]	2	0.3%
Already bought	2	0.3%

Comentarios reveladores sobre discrepancia publicitaria:

- "CLIENTE QUIERE UN FRASCO AL COSTO DE 100 000 PESOS, ASI COMO SALE EN LAS REDES, DICE NO TENER MAS PL"
- "molesto ya fue contactado e indica q se registra con un precio luego le meten otros precios colgo mu"
- "cliente indica que se volvera a registrar en 20 días ya habia indicado"
- "CLIENTE DICE QUE ELLA SE INSCRIBIO POR LA OFERTA DE 2 FRASCOS POR 100 000 PESOS Y EL TERCERO GRATIS,"

3.3 CL — 158 rechazos

Motivo	Cantidad	% del total
Client has no money	50	31.6%
Not interested	49	31.0%
Sin motivo registrado	30	19.0%
Too expensive	10	6.3%
Already bought	4	2.5%
Other [quiere 3x34500]	1	0.6%

Comentarios reveladores sobre discrepancia publicitaria:

- "cliente molesto por que lleva 5 frasco y no le ha hecho nada"

4. Análisis por Producto

4.1 PE

Producto	Total	Aprobados	Tasa
Broten	1322	687	52.0%
Papaya Cleanse	443	238	53.7%
Cardiox	276	162	58.7%
Zeaxan	234	137	58.5%
Alpha Man	222	129	58.1%
Flexacil	181	96	53.0%
CALMANO	151	78	51.7%
Glyconorm	99	45	45.5%
Turboslim	93	52	55.9%
FLEXACIL CREMA	74	35	47.3%
Liluama	70	35	50.0%
CAPSULAS CALMANO	61	38	62.3%
Bioprost	36	25	69.4%
Alvioten	19	11	57.9%

4.2 CO

Producto	Total	Aprobados	Tasa
Papaya Cleanse CO Gomeo	440	159	36.1%
Bururan CO	305	148	48.5%
Furoma CO Gomeo	209	118	56.5%
Flexacil CO Gomeo	116	57	49.1%
Crema Calmano CO	58	23	39.7%
VITOFINA CO	38	19	50.0%
Kettochi CO Gomeo	24	16	66.7%

4.3 CL

Producto	Total	Aprobados	Tasa
Cardiox CL	150	84	56.0%
Flexacil CL	70	35	50.0%
Papaya Cleanse CL	70	35	50.0%
Glyconorm CL	30	19	63.3%
Bioprost CL	24	13	54.2%

Productos con peor desempeño nocturno: Papaya Cleanse CO Gomeo (36.1%), Crema Calmano CO (39.7%), Glyconorm PE (45.5%). Estos productos concentran la mayor cantidad de rechazos por precio y confusión publicitaria.

5. Análisis por Webmaster (Fuente de Tráfico)

Las tasas de webmaster se calculan sobre VOLUMEN TOTAL de leads generados, no sobre llamadas contestadas. Esto refleja la verdadera calidad del trafico.

5.1 CO — Webmasters sobre volumen total

Webmaster ID	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen
2698-613	32	9	28.1%	2	6.3%
87	84	44	52.4%	7	8.3%
2698-410	213	93	43.7%	20	9.4%
2698-125	91	38	41.8%	9	9.9%
2698-563	49	25	51.0%	6	12.2%
2290-dusk	261	184	70.5%	50	19.2%

Mejores webmasters CO:

Webmaster ID	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen
143	227	145	63.9%	60	26.4%
2698-229	36	20	55.6%	9	25.0%

5.2 PE — Webmasters sobre volumen total

Webmaster ID	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen
2698-415	51	27	52.9%	2	3.9%
169	43	23	53.5%	2	4.7%
2698-393	30	6	20.0%	2	6.7%
2698-374	71	27	38.0%	5	7.0%
2698-387	89	36	40.4%	7	7.9%
15-10244	71	27	38.0%	6	8.5%
2698-627	53	23	43.4%	5	9.4%
2698-613	101	46	45.5%	10	9.9%

Mejores webmasters PE:

Webmaster ID	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen
43-258395	94	54	57.4%	33	35.1%
1886	127	88	69.3%	40	31.5%
434	39	20	51.3%	12	30.8%
2849-jony	48	31	64.6%	14	29.2%
2464	55	37	67.3%	16	29.1%

5.3 CL — Webmasters sobre volumen total

Webmaster ID	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen
2186-383	69	32	46.4%	12	17.4%

Mejores webmasters CL:

Webmaster ID	Leads	Contactados	% Contacto	Aprobados	Tasa s/volumen
2129	43	26	60.5%	13	30.2%
143	68	38	55.9%	19	27.9%
434	75	48	64.0%	19	25.3%

6. Análisis de Operadores — Resultados de Auditoría

Se identificaron 17 operadores con tasas de aprobación $\leq 35\%$ durante el turno nocturno (mínimo 10 llamadas). Se auditaron 277 transcripciones de llamadas rechazadas y 200 llamadas cortas (10-59 segundos).

ADVERTENCIA DE JUSTICIA: La evaluación exige extrema precaución. Un diagnóstico erróneo podría perjudicar injustamente a un operador competente. Los hallazgos se clasifican por nivel de evidencia, no por sospecha.

6.1 Clasificación de operadores auditados

Clasificación	Cant.	Extensiones
POSIBLEMENTE INJUSTO	7	1058 CL, 1951 CO, 2008 CO, 2376 CO, 2784 CO, 3032 CO, 3033 PE
INCONCLUSO	8	1060 CO, 1125 CO, 1974 PE, 2317 CO, 2373 CO, 244 PE, 2706 CO, 3086 PE
PROBABLE PROBLEMA	2	2213 CO, 2351 CO
PROBLEMA CONFIRMADO	0	Ninguno

7 de 17 operadores (41%) son probablemente víctimas de leads de baja calidad y discrepancias publicitarias. Solo 2 operadores (12%) muestran problemas reales de técnica o actitud.

6.2 Operadores con problemas probables (requieren seguimiento)

Ext 2213 (CO) — Alexandra — PROBABLE PROBLEMA

Tasa: 30.8% (4/13) | Duración promedio: 158s (la más baja del grupo)

Problemas detectados:

- Llamadas muy cortas con explicaciones mínimas de producto — duración promedio 158s vs 289s promedio del grupo
- Sin intentos de rebuttal después de la primera objeción del cliente
- Nunca ofrece alternativa de unidad individual ni callback
- Terminaciones abruptas: 'De acuerdo. Buenas noches.' sin intentar retener

Ejemplo: 08/09 06:39 +573105522833 — Cliente dice 'no tengo plata ahorita', operadora responde 'No desea. De acuerdo.' sin ofrecer alternativas de pago ni unidad individual. Llamada de 321s pero solo porque el cliente hablaba extensamente.

Recomendación: Coaching intensivo en manejo de objeciones y ofrecimiento de alternativas. Monitorear durante 2 semanas adicionales.

Ext 2351 (CO) — Julio — PROBABLE PROBLEMA

Tasa: ~35% | Duración promedio: 212s

Problemas detectados:

- Utiliza falsa urgencia: 'la promoción sale por hoy' — táctica engañosa
- Terminaciones despectivas: 'voy a colocar que no deseaste la orden. Adiós, gracias'
- Mal manejo de clientes rurales (veredas): no explora alternativas de envío
- 89% de sus rechazos son por problemas de cobertura — posible asignación de leads de zonas rurales, pero la actitud es inaceptable

Ejemplo: 03/09 02:45 +573142815133 — Cliente dice que necesita tiempo hasta el lunes. Operador responde con presión: 'La promoción es solo por hoy'. Cuando el cliente insiste, termina bruscamente.

Recomendación: Coaching en técnicas consultivas. Eliminar tácticas de presión. Revisar asignación de leads rurales.

6.3 Operadores posiblemente mal evaluados (leads de baja calidad)

Ext 3032 (CO) — Marcial — POSIBLEMENTE INJUSTO

Tasa: 20% (4/20) — la más baja del grupo, PERO:

- Llamadas largas (promedio 304s) con explicaciones detalladas de producto
- Múltiples intentos de cierre por llamada con rebuttals en 75% de las llamadas
- Un cliente lo elogió explícitamente: 'Muy formado usted, Marcial. Mil bendiciones'
- 69% de sus rechazos son puramente por falta de dinero — clientes literalmente no pueden pagar

Ejemplo: 08/09 02:55 +573137196185 (1,097s) — Llamada de 18 minutos donde el operador explica pacientemente el producto, ofrece múltiples alternativas de tratamiento, pero la clienta insiste: 'dicen que era un frasco de mil pesos, por eso hice la compra, pero ya mil y pico es muy costoso'. Discrepancia publicitaria pura.

Veredicto: NO penalizar. El operador hace un trabajo excepcional con leads extremadamente difíciles. La publicidad crea expectativas imposibles.

Ext 2784 (CO) — Yola Fanny — POSIBLEMENTE INJUSTO

Tasa: 31% (18/58) — alto volumen

- MEJOR tasa de ofrecimiento de unidad individual: 55% de sus llamadas (la más alta del grupo)
- Ofrece callbacks y alternativas de entrega en 15% de llamadas
- 32% de sus rechazos involucran confusión publicitaria explícita — la tasa más alta

Ejemplo: 02/09 05:16 +573233761502 — Cliente dice: 'de eso disponía, si no pues me tocaría esperar' al enterarse del precio real vs. lo que vio en el video. Operadora intenta pero el gap de precio es demasiado grande.

Veredicto: NO penalizar. Caso emblemático de operadora competente atrapada por publicidad engañosa.

Ext 3033 (PE) — Claudio — POSIBLEMENTE INJUSTO

Tasa: 32.3% (10/31)

- Duración promedio MÁS ALTA del grupo: 520 segundos (>8 minutos por llamada)
- Rebuttals en 43% de las llamadas, ofrece unidad individual en 29%
- Paciencia extraordinaria con clientes que necesitan tiempo

Ejemplo: 05/09 02:29 +51921815486 (1,413s) — Llamada de 23 minutos con explicación detallada de beneficios, manejo de objeciones, ofrecimiento de múltiples opciones. La clienta finalmente no puede por restricciones económicas.

Veredicto: NO penalizar. Esfuerzo extraordinario con resultados limitados por calidad de leads.

7. Análisis de Llamadas Cortas (10-59 segundos)

Se analizaron 200 llamadas cortas de los operadores investigados para detectar si algún operador ignora intencionalmente a los clientes.

RESULTADO: CERO casos confirmados de operadores ignorando intencionalmente a clientes. Los factores principales son: dialer predictivo (conecta antes que el agente esté listo), buzón de voz, y rechazos inmediatos por hora tardía.

Ext	Calls	Dur.	No disp.	Rechazó	Legítima	Abandonó	Ignoró	¿Intencional?
1058 CL	47	28s	16	12	11	3	0	NO
2317 CO	44	23s	5	16	11	6	0	POSIBLE
2213 CO	34	28s	22	3	5	1	0	NO
2008 CO	22	20s	7	3	7	2	0	NO
1060 CO	14	24s	2	5	5	1	0	NO
1951 CO	13	25s	5	3	3	1	0	NO
1125 CO	12	21s	6	1	2	0	0	NO

7.1 Caso especial: Ext 2317 (Miluska) — POSIBLE

Ext 2317 muestra un patrón de respuesta lenta: en 43% de sus llamadas, la primera respuesta llega 10+ segundos después de que el cliente contesta. Sin embargo, cuando se conecta, entrega un pitch competente. Este patrón es más pronunciado que en otros operadores y podría deberse a:

- Retraso del dialer predictivo (explica el 60% de los casos)
- Distracción o multitasking entre llamadas
- Engagement selectivo — posiblemente más lenta en llamadas que anticipa improductivas

Recomendación: Monitoreo adicional de 2 semanas comparando tiempos de respuesta con full-shift data.

7.2 Hallazgo sistémico: Dialer predictivo

El factor más significativo en las llamadas cortas es el dialer predictivo, que conecta llamadas antes de que el agente termine la anterior. Esto genera:

- 10-25 segundos de silencio antes de que el operador hable — el cliente se frustra y cuelga
- Audio de conversaciones previas o entre-llamadas captado en la grabación
- Inflación de métricas de 'llamadas cortas' sin que sea culpa del operador

Recomendación: Revisar configuración del dialer para reducir la agresividad del marcado predictivo durante el turno nocturno.

7.3 Hallazgo: Ext 1125 — Profesionalismo

Ext 1125 (Paula Aguirre) presenta audio ambiental inapropiado en sus grabaciones: telenovelas, conversaciones personales. No es evidencia de ignorar clientes (cuando conecta, trabaja), pero indica un problema de disciplina/profesionalismo que debe abordarse.

8. Ghost Calls — Operadores con llamadas fantasma

Se identificaron operadores con tasas anormalmente altas de llamadas contestadas de 0-5 segundos. Esto podría indicar: (a) el dialer conecta sin operador disponible, (b) operador cuelga inmediatamente, (c) operador no habla cuando el cliente contesta.

Ext	Total	Contestadas	<=5s	% Ghost	>60s	% Productivas
3103	312	111	88	79.3%	5	4.5%
2223	66	39	29	74.4%	5	12.8%
2376	809	279	195	69.9%	30	10.8%
1447	679	360	248	68.9%	85	23.6%
2348	453	244	164	67.2%	36	14.8%
3059	832	264	171	64.8%	42	15.9%
2609	758	272	171	62.9%	54	19.9%
372	349	157	98	62.4%	41	26.1%
2746	342	148	89	60.1%	30	20.3%
3028	548	496	293	59.1%	85	17.1%
3102	585	213	124	58.2%	18	8.5%
2277	318	176	102	58.0%	44	25.0%

8.1 Resultado: Problema del DIALER, no de operadores

CONCLUSION: CERO operadores hacen ghost calling intencional. El 100% de las llamadas de 0-5 segundos tienen transcripciones VACIAS (sin audio). Esto es un artefacto del dialer predictivo, no comportamiento del operador.

Se analizaron las transcripciones de los 10 operadores mas sospechosos. Hallazgos clave:

- TODAS las llamadas de 0-5 segundos tienen transcript vacío [] — idéntico en los 10 operadores. Si fuera intencional, habría audio del cliente diciendo 'Alo'. No hay audio porque el dialer marco la llamada como ANSWERED sin conexión real.
- En llamadas de 6-15 segundos, la mayoría son buzón de voz/IVR. Cuando un cliente real contesta, el operador SI responde con saludo profesional y pitch de producto.
- El dialer reintenta el mismo número hasta 5 veces en 32 segundos (ej: Ext 2348 llamo a +51963395378 cinco veces en medio minuto). Esto genera volumen artificial de 'llamadas contestadas' fantasma.

8.2 Operadores con mayor tasa de ghost calls

Ext 3103 — 79.3% ghost, 4.5% productivas

312 llamadas, 88 de 111 contestadas son de 0-5s con transcript vacío. Las 6-15s son 100% buzón de voz. Veredicto: VICTIMA DEL DIALER. El operador no tiene culpa — el sistema le asigna conexiones fantasma.

Ext 2348 — 67.2% ghost, 14.8% productivas

El caso mas claro: 100% de las llamadas de 6-15s son buzón de voz. El operador reacciona con frustración (dice 'Que?' y 'No!' al escuchar el buzón), confirmando que NO es intencional.

Ext 2376, 2609, 1447, 3059 — Activos cuando conectan

Cuando hay conexión real, estos operadores saludan profesionalmente y hacen pitch de producto. El patrón de ghost calls es idéntico al de todos los demás = problema sistémico del dialer.

8.3 Comparativa: Ghost calls vs Productividad

La siguiente tabla muestra la correlacion entre tasa de ghost calls y productividad real (llamadas >60s). Los operadores en rojo tienen ghost rates >60% Y productividad <15%:

Ext	% Ghost (<=5s)	% Productivas (>60s)	Total llamadas	Nivel
3103	79.3%	4.5%	312	CRITICO
2223	74.4%	12.8%	66	CRITICO
2376	69.9%	10.8%	809	CRITICO
1447	68.9%	23.6%	679	MONITOREAR
2348	67.2%	14.8%	453	CRITICO
3059	64.8%	15.9%	832	ALERTA
2609	62.9%	19.9%	758	ALERTA
372	62.4%	26.1%	349	MONITOREAR
2746	60.1%	20.3%	342	MONITOREAR
3028	59.1%	17.1%	548	ALERTA

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Diagnostico general

El turno nocturno presenta dos problemas diferenciados: (1) una tasa de contacto de solo ~55%, lo que significa que casi la mitad de los leads nunca se convierten en conversacion; y (2) una tasa de aprobacion sobre volumen total de ~18%, significativamente menor a lo que sugeria la metrica anterior sobre llamadas contestadas (~52%).

Los factores principales que afectan la aprobacion nocturna son:

1. Tasa de contacto baja (IMPACTO CRITICO)

Solo 54.9% de los leads nocturnos se contactan con una llamada efectiva (>1 min). Esto se debe a: leads con telefonos inactivos, horario inadecuado para el cliente, y posibles ghost calls del dialer. Mejorar la tasa de contacto tendria el mayor impacto en resultados.

2. Discrepancia publicitaria (IMPACTO ALTO)

Los anuncios de webmasters muestran precios significativamente menores al real. El 18% de todos los rechazos mencionan explicitamente que el precio del video/anuncio era diferente.

3. Ghost calls — Operadores con llamadas fantasma (IMPACTO ALTO)

Se detectaron operadores con >60% de sus llamadas contestadas durando 5 segundos o menos (Ext 3103: 79.3%, Ext 2223: 74.4%, Ext 2376: 69.9%). Estos operadores consumen leads sin producir resultados.

4. Capacidad economica del cliente (IMPACTO MEDIO)

47% de los rechazos son por falta de dinero. Esto no es corregible por el operador pero si por mejor segmentacion de webmasters.

5. Calidad de leads por webmaster (IMPACTO MEDIO)

Sobre volumen total: 2698-415 PE (3.9%), 2698-374 PE (7.0%), 87 CO (8.3%), 2698-410 CO (9.4%). Estos webmasters generan leads que practicamente no se convierten.

9.2 Recomendaciones especificas

URGENTE — Investigar ghost calls (Ext 3103, 2223, 2376, 2348)

Estos operadores tienen >67% de llamadas contestadas de 5 segundos o menos y productividad <15%. Requieren investigacion inmediata: verificar si es un problema del dialer o comportamiento intencional. Si es intencional, es desperdicio sistematico de leads.

URGENTE — Auditar precios publicitarios

Comparar precios en anuncios de webmasters con precios reales. Webmasters 2698-415 (3.9%), 2698-374 (7.0%), 87 CO (8.3%) generan leads que casi no se convierten. El gap de precio es la causa principal de frustracion del cliente.

URGENTE — Mejorar tasa de contacto

Solo 54.9% de leads nocturnos se contactan efectivamente. Revisar: calidad de telefonos en leads, configuracion del dialer, asignacion de leads a operadores activos.

ACCION — No penalizar a operadores injustamente

Los operadores Ext 3032, 2784, 3033, 1058, 1951, 2008 muestran evidencia clara de esfuerzo y buena tecnica. Penalizarlos por tasas bajas causadas por leads de mala calidad seria injusto y contraproducente.

COACHING — Operadores con areas de mejora

Ext 2213 y 2351 requieren coaching en: manejo de objeciones, ofrecimiento de alternativas (unidad individual, deposito, callback), y en el caso de 2351, eliminacion de tacticas de presion enganosas.

SISTEMA — Configuracion del dialer nocturno

Reducir la agresividad del dialer predictivo para evitar ghost calls. Implementar deteccion de buzón de voz. Los operadores Ext 3103, 2376, 2348 muestran patrones que podrian ser del dialer o del operador — el sistema debe distinguirlos.

SISTEMA — Metricas de webmaster sobre volumen

Cambiar la metrica de rendimiento de webmasters de 'tasa sobre contestadas' a 'tasa sobre volumen total'. La metrica anterior ocultaba que webmasters como 2698-410 CO tienen solo 9.4% de conversion real.

10. Metodología

Fuentes de datos:

- CDR: smooth-topic-238416.lead_server_dataset.public_cdr_data — registros de llamadas con extensión PBX, duración, teléfono
- Leads: smooth-topic-238416.lead_server_dataset.public_leads — estado del lead, motivo de rechazo, webmaster, oferta
- Productos: public_offer + public_products — nombre del producto y región
- Transcripciones: dwh-436711.dialog_analyse.raw_dialogs — transcripciones automáticas de llamadas

Definiciones:

- Turno nocturno: 9pm — 4am hora Perú (UTC-5) = 02:00 — 09:00 UTC
- Primer contacto: primera llamada contestada al teléfono del cliente (ROW_NUMBER PARTITION BY phone ORDER BY call_date ASC)
- Llamada efectiva: duración >60 segundos, disposition=ANSWERED
- Aprobada: current_status_id IN (5=CONFIRMED, 6=IN_TRANSIT, 7=TRANSIT, 9=DELIVERED, 30=VERIFIED)
- País: derivado de region_id en public_offer (pe-central, co-central, cl-central)

Proceso de auditoría:

- Se identificaron 17 operadores con tasa $\leq 35\%$ y mínimo 10 llamadas nocturnas
- Se extrajeron 277 transcripciones de llamadas rechazadas de estos operadores
- Se extrajeron 200 llamadas cortas (10-59s) para análisis de posible abandono intencional
- Cada operador fue clasificado en 4 niveles: Problema confirmado, Probable problema, Inconcluso, Posiblemente injusto
- Se verificó mediante transcripción que cada evaluación tiene evidencia concreta

Limitaciones:

- Las transcripciones son automáticas y pueden contener errores de interpretación
- El tamaño de muestra varía por operador (7-41 transcripciones)
- Los operadores con pocas llamadas (<15) tienen evaluaciones menos confiables
- El análisis cubre solo 7 días — patrones de largo plazo podrían diferir