

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Arianne Medina

Extensión: 2816

arianne.medina@umbrella-trade.com

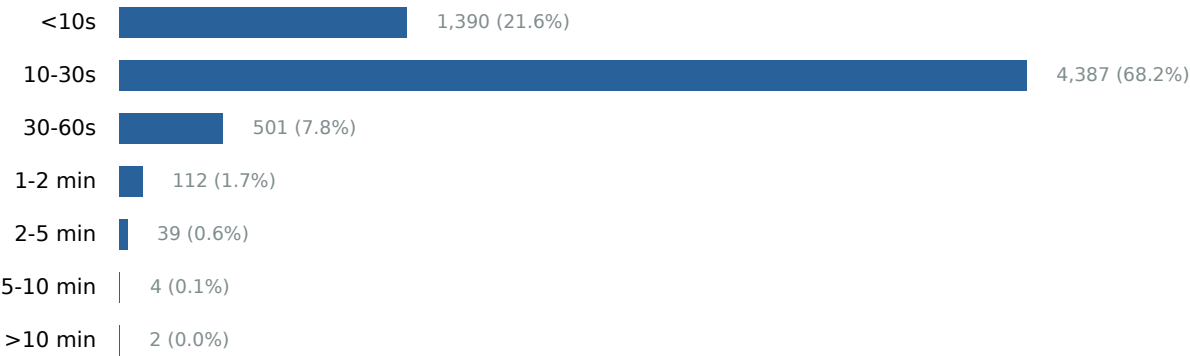
Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

Generado automáticamente — Sistema de Auditoría de Calidad
Fuentes: CDR PBX + Transcripciones de Llamadas + Eventos de órdenes

1. Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)



2. Distribución de Duración de Llamadas



3. Persistencia de Contacto

Promedio intentos/teléfono	4.3
Teléfonos con 3+ intentos	1,247
Teléfonos con 5+ intentos	508
Teléfonos con 10+ intentos	62
Máximo intentos a un teléfono	18

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Cardiox	204
Alpha Man	186
Glyconorm	162
Flexacil	146
Bioprost	146
Zeaxan	105
Papaya Cleanse	104
Broten	76

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

Se evaluaron 40 transcripciones aleatorias de llamadas con duración ≥ 60 segundos.

Saludo y presentación

**7/10**

Utiliza un formato consistente y profesional: 'Le saludaría(n) de [producto], el producto natural para [beneficio]'. Claro y estructurado aunque algo formulaico.

Conocimiento de producto

**8/10**

Excelente dominio técnico. Explica composición, dosificación, resultados esperados y diferencias entre productos. Maneja preguntas sobre efectos secundarios con seguridad.

Manejo de objeciones

**7/10**

Ofrece cobertura nacional ante viajes, promociones ante problemas económicos. Pregunta motivos de rechazo aunque esto puede percibirse ligeramente insistente.

Técnica de recuperación

**7/10**

Usa activamente promociones (4to frasco gratis) como incentivo. Ofrece cambio de motorizado ante quejas de entrega fallida. Confirma direcciones y horarios.

Empatía y rapport

**7/10**

Maneja situaciones delicadas con sensibilidad (fallecimientos, accidentes, problemas de salud). Usa frecuentemente 'no se preocupe' y respeta las decisiones del cliente.

Sin presión indebida

**7/10**

Generalmente respetuosa, pero pregunta '¿Cuál sería el motivo?' cuando el cliente rechaza, lo cual puede percibirse como presión leve.

Gestión de la recuperación

**8/10**

Muy meticulosa confirmando direcciones, horarios, montos y opciones de pago. Solicita foto por WhatsApp para confirmar entregas previas.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Sigue protocolos consistentemente. Algunas llamadas comienzan con repeticiones ('Hola. Hola. Hola.') o silencios prolongados.

SCORE GENERAL

7.3/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores Llamadas

● **+51966436395 — 24/06 08:38 — 196s**

Gestión excelente de queja por entrega fallida. Ofrece cambiar motorizado, confirma dirección detallada, reprograma para el día siguiente con horario específico.

● **+51931013370 — 13/07 12:32 — 343s**

Recuperación exitosa de Broten. Maneja dudas sobre autenticidad del producto, explica dosificación, registro sanitario y sello. Cliente programa entrega.

● **+51986442565 — 27/06 09:35 — 188s**

Recuperación de Bioprost con explicación técnica detallada. Diferencia entre Alfaman y Bioprost, explica aplicación del gel. Cliente reprograma pedido.

● **+51929771296 — 08/07 15:20 — 204s**

Buena gestión de cambio de dirección (Lima a Huánuco). Toma nueva dirección completa, confirma promoción 4x precio de 3, programa entrega.

● **+51939986446 — 30/06 11:21 — 163s**

Explicación detallada de Cardiox: composición, frecuencia de toma, efectos en sistema cardiovascular y potencia sexual. Cliente interesado programa para día siguiente.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51974280002 — 22/06 08:24 — 60s**

Llamada a buzón de voz sin dejar mensaje. Minuto completo desperdiciado sin resultado.

● **+51902721670 — 25/06 11:26 — 60s**

Llamada muy corta donde la cliente no muestra interés. La operadora no logra generar engagement ni dar información relevante antes de perder la llamada.

● **+51976767646 — 25/06 08:33 — 65s**

Cliente habla ininterrumpidamente ('así, así, así...') sin escuchar. La operadora no logra redireccionar la conversación efectivamente.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Conocimiento técnico superior de la gama completa de productos, con capacidad de explicar diferencias, dosificación y composición
- ✓ Máxima persistencia del equipo (4.3 intentos/teléfono, 62 teléfonos con 10+ intentos), demostrando dedicación en el seguimiento
- ✓ Excelente verificación post-entrega solicitando fotos por WhatsApp para confirmar entregas exitosas

Áreas de mejora

- Tasa de contacto significativamente baja (30.4%) vs promedio del equipo (~80%), lo que indica problemas en la calidad de la base de datos asignada o en la estrategia de contacto
- Total de horas en línea (31.4h) es menos de la mitad que operadores comparables, correlacionado con la baja tasa de contacto
- Algunas aperturas de llamada incluyen repeticiones o silencios que no proyectan profesionalismo

8. Resumen Ejecutivo

Operador: Arianne Medina (ext 2816)
Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026
Total de llamadas: 6,435
Teléfonos contactados ($\geq 30s$): 454 de 1,493 (30.4%)
Horas totales en línea: 31.4h en 26 días activos
Promedio llamadas/día: 247.5
Persistencia: 4.3 intentos/teléfono promedio
Ranking por volumen: #21 de 405 extensiones
Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

7.3 / 10

Nivel: ACEPTABLE

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.	
8:00	782	195	328.8	
9:00	675	87	219.4	
10:00	739	93	236.3	
11:00	795	59	220.7	
12:00	828	52	227.4	
13:00	153	1	25.6	
14:00	739	82	219.1	
15:00	819	50	198.3	
16:00	772	31	175.6	
17:00	94	6	24.0	
18:00	39	2	11.2	

10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	257	78	21	77.0	74s
2026-06-16	234	78	43	80.2	48s
2026-06-17	249	75	48	90.3	50s
2026-06-18	239	70	37	90.8	69s
2026-06-19	257	74	33	74.2	42s
2026-06-20	163	46	15	46.6	61s
2026-06-22	244	76	32	81.1	50s
2026-06-23	272	85	25	79.0	58s
2026-06-24	266	85	24	82.6	73s
2026-06-25	276	85	41	91.0	60s
2026-06-26	305	95	44	94.4	50s
2026-06-27	202	63	10	52.2	54s
2026-06-30	239	78	29	77.7	60s
2026-07-01	251	78	35	91.8	80s
2026-07-02	203	66	19	58.7	65s
2026-07-03	310	97	9	76.6	127s
2026-07-04	203	60	13	50.5	56s
2026-07-06	256	81	25	73.2	60s
2026-07-07	256	73	17	67.2	73s
2026-07-08	192	66	21	58.7	47s
2026-07-09	257	73	13	58.8	51s
2026-07-10	266	70	18	63.4	55s
2026-07-11	165	53	0	30.5	-
2026-07-13	246	79	19	70.8	63s
2026-07-14	331	105	32	88.0	47s
2026-07-15	296	95	35	80.9	51s