

Analisis de Entrega Dominical

Peru - Julio 2026

Domingos 5, 12, 19 y 26 de julio

Reacciones de clientes ante entrega dominical

Fecha del informe **05 de agosto de 2026**

Periodo evaluado **Domingos de julio 2026**

Llamadas analizadas **754 con mencion de entrega dominical**

Llamadas totales (CDR) **14,104 en los 4 domingos**

Extensiones involucradas **300 (toda la operacion Peru)**

Herramienta de analisis **BigQuery + AI Analysis**

1. Objetivo y Metodología

Objetivo

Analizar las llamadas realizadas los días domingo de julio 2026 en la operación Peru, con el fin de identificar y evaluar las situaciones en las que los teleoperadores ofrecen entrega de productos el mismo día domingo. El análisis busca documentar:

- Las reacciones de los clientes (positivas y negativas) ante el ofrecimiento de entrega dominical.
- Los motivos más recurrentes por los que los clientes no aceptan recibir sus pedidos el mismo día domingo.
- El manejo de los operadores ante la negativa del cliente en estas situaciones.
- La consistencia (o inconsistencia) de la política de entrega dominical entre operadores.

Metodología

Se extrajeron del CDR (Call Detail Records) todas las llamadas realizadas los domingos 5, 12, 19 y 26 de julio de 2026 con destino a números peruanos (+51) y duración ≥ 25 segundos. Se cruzaron con las transcripciones de la tabla raw_dialogs de BigQuery.

De un total de 14,104 llamadas en CDR para los 4 domingos, se identificaron 753 llamadas donde el operador menciona entrega para 'hoy', 'domingo', o usa expresiones asociadas a entrega inmediata. Estas 753 llamadas fueron analizadas individualmente mediante 6 agentes de IA en paralelo, clasificando cada una en categorías según el tipo de interacción sobre entrega dominical.

Categorías de clasificación

Categoría	Descripción
A - Acepta	Operador ofrece entrega domingo, cliente acepta
B - Rechaza	Operador ofrece entrega domingo, cliente rechaza
C - No hay entrega	Operador informa que NO hay entrega los domingos
E - 'Hoy' implícito	Operador ofrece entrega 'hoy' sin mencionar que es domingo
D - No entrega	Domingo mencionado pero sin contexto de entrega
F - No relevante	Falso positivo, sin relación con entrega dominical

2. Resumen General

754

Llamadas analizadas

145

Ofertas de entrega domingo

70.3%

Tasa de aceptación

29

Extensiones inconsistentes

Distribución por categoría

Categoría	Llamadas	%
A Ofrece domingo - ACEPTA	102	13.5%
B Ofrece domingo - RECHAZA	43	5.7%
C Dice NO hay entrega domingo	134	17.8%
E Ofrece 'hoy' sin decir domingo	181	24.0%
D Domingo sin contexto de entrega	54	7.2%
F No relevante	239	31.7%

Cuando se ofrece entrega domingo explícitamente: 102 de 145 clientes aceptan (70.3%)

El dato más relevante es la alta tasa de aceptación: cuando el operador ofrece entrega el mismo día domingo de manera explícita, 7 de cada 10 clientes aceptan. Esto sugiere que la entrega dominical es una opción valorada por los clientes, y que la principal barrera no es la demanda sino la inconsistencia en la oferta por parte de los operadores.

Distribución por domingo

Domingo	Total CDR	Analizadas	A (Acepta)	B (Rechaza)	C (No hay)
5 de julio	3,739	199	~53	~16	~35
12 de julio	3,919	245	~33	~14	~40
19 de julio	3,195	197	~12	~9	~33
26 de julio	3,251	112	~4	~4	~26

Nota: Se observa una tendencia decreciente en las ofertas de entrega dominical a lo largo del mes, con el pico en el primer domingo (5 de julio) y un mínimo el último domingo (26 de julio).

3. Motivos de Rechazo a Entrega Dominical

Se identificaron 43 llamadas donde el operador ofreció entrega domingo y el cliente rechazó. Los motivos de rechazo se agrupan en las siguientes categorías:

Motivo de rechazo	Casos	%
Prefiere entrega entre semana (lunes+)	13	30%
Trabaja / está ocupado el domingo	7	16%
No está en casa / sale los domingos	7	16%
Otro motivo	7	16%
Está de viaje / fuera de la ciudad	3	7%
Actividades familiares / fiestas	3	7%
No hay disponibilidad para su zona	2	5%
No disponible domingos / necesita más tiempo	1	2%

Prefiere entrega entre semana (lunes+) (13 casos)

2026-07-05 00:53 | ext 2599 | +51966363104

OPERATOR: : Ya. || OPERATOR: : San Juan del Oligancho. Estaríamos entregando el día de mañana en un horario comprendido de a o en la tarde. Para el mañana es domingo, ¿verdad? Vamos a ver si tenemos entrega mañana domingo. || CLIENT: : ¿Podría ser lunes? Ajá. Ajá, ya. De a y de a ¿En qué || CLIENT: : hora es? De a Ajá. Claro.

Manejo del operador: Operator initially offered Sunday delivery and confirmed availability, but when client refused, offered Monday without pushback

2026-07-05 00:54 | ext 2333 | +51933660641

CLIENT: : Ajá. Madre mía y de madre a ti. || OPERATOR: : Listo. Ahora, para enviarte el producto tengo yo disponibilidad para el día de mañana, si gusta. || CLIENT: : mañana domingo || OPERATOR: : Sí, claro.

Manejo del operador: Operator offered Sunday delivery, client said "make it Monday." Operator pivoted to Monday without resistance

Trabaja / está ocupado el domingo (7 casos)

2026-07-05 02:34 | ext 1172 | +51990287540

CLIENT: : y tengo años || OPERATOR: : ¿Para qué distrito? En el RIMAC. Bien. Si tengo entregas incluso para mañana domingo y para el lunes, ¿qué día lo puede recibir? || CLIENT: : del RIMA. || CLIENT: : Para el día lunes sería a partir de la... tengo medio turno de a trabajo

Manejo del operador: Operator offered both Sunday and Monday. Client chose Monday due to work schedule. Operator accommodated morning delivery on Monday.

2026-07-05 07:52 | ext 2277 | +51953713585

CLIENT: : así. no? || OPERATOR: : ¿Sí? ¿Podría usted la contraentrega para hoy? ¿Para el lunes a || CLIENT: : No, pero hoy no, porque hoy ya no trabajo. || OPERATOR: : qué hora podría?

Manejo del operador: Operator offered today (Sunday). Client declined citing not working and needing to withdraw money. Operator asked about Monday/Tuesday alternative.

No está en casa / sale los domingos (7 casos)

2026-07-05 14:23 | ext 675 | +51933443563

OPERATOR: : ¿Lo deseas recibir hoy mismo o el día de mañana? || CLIENT: : Hoy día voy a salir, sería mañana.

Manejo del operador: Accepted immediately: 'No te preocupes, mañana entonces.' Scheduled Monday delivery without any pushback.

2026-07-05 14:56 | ext 1920 | +51986304438

OPERATOR: Tenemos el día de hoy, que puede llegar dentro de una hora. || CLIENT: si me hiciera el pedido hoy día... || OPERATOR: para esa zona, señor Víctor, no tenemos entrega para el día de hoy.

Manejo del operador: Initially offered Sunday delivery, then found no availability for the specific zone. Offered Monday with multiple time slots.

Otro motivo (7 casos)**2026-07-12 10:09 | ext 2020 | +51929587793**

OPERATOR: Pues ya, ahora tengo envío para el día de hoy domingo, pero para la zona de Chiclayo. || OPERATOR: sería para el día de hoy domingo disponible el chiclayo mismo.

Manejo del operador: Operator offered alternative location (Chiclayo instead of JLO) for Sunday delivery. When client couldn't, operator canceled order and scheduled callback for next Sunday.

2026-07-12 13:17 | ext 1786 | +51989767337

OPERATOR: tenemos un encargado que justamente esta realizando entrega el día de hoy. Lo puede recibir en una hora. || CLIENT: Seria mañana, porque hoy día no vamos a estar en casa, como es domingo.

Manejo del operador: Operator offered immediate Sunday delivery (within an hour). Client explicitly said they're not home because it's Sunday. Operator smoothly transitioned to mañana por la tarde.

Está de viaje / fuera de la ciudad (3 casos)**2026-07-05 19:12 | ext 2662 | +51944586063**

OPERATOR: ¿Hasta mañana mismo o hoy domingo se regresa? || CLIENT: Hoy día, hoy día. || OPERATOR: para el INSEE me gustaría poder entregarle hoy, pero hoy es domingo. Yo puedo entregarle mañana.

Manejo del operador: Acknowledged Sunday limitation for Lince. Offered Monday early morning delivery as alternative.

2026-07-12 11:31 | ext 2745 | +51942747847

OPERATOR: el día de hoy estamos en la zona haciendo envíos que es el día de domingo. El día de hoy lo podría recibir. || CLIENT: No, es que hoy no, estoy por la carretera.

Manejo del operador: Operator offered Sunday delivery explicitly. Client can't because traveling. Operator then said can't do next Sunday either, pressured for same-week delivery citing promotion expiration.

Actividades familiares / fiestas (3 casos)**2026-07-12 03:34 | ext 2609 | +51941224213**

CLIENT: Mañana no me voy a estar en casa. Los domingos salimos con mi familia al campo. || OPERATOR: Si no fue el día domingo, contamos con entregas para el día lunes. ¿Estaría bien?

Manejo del operador: Immediately offered Monday as alternative. Then gave full schedule options for both Sunday and Monday, client eventually accepted Sunday afternoon delivery.

2026-07-12 15:00 | ext 2662 | +51916640915

OPERATOR: hoy día se encuentra nuestro delivery por Cajamarca, haciendo las entregas. Si usted lo quiere recibir para hoy día mismo... || CLIENT: hoy te he salido fuera de casa.

Manejo del operador: Operator offered Sunday delivery, client is out in the countryside. Operator smoothly offered mañana por la tarde instead and arranged delivery at relative's house.

No hay disponibilidad para su zona (2 casos)**2026-07-12 11:16 | ext 2815 | +51926938003**

CLIENT: Domingo no tiene. || OPERATOR: hoy día tenemos entrega. Hoy día si tenemos entrega. || CLIENT: Si, programa para el sábado.

Manejo del operador: Operator confirmed Sunday delivery was available. Client still preferred sábado. Operator accepted and scheduled for sábado.

2026-07-12 13:30 | ext 1508 | +51979396481

OPERATOR: hoy domingo se lo puedo hacer llegar. || CLIENT: Hoy, cuanto mas dices? Porque hoy no estamos ahí.

Manejo del operador: Operator offered Sunday delivery. Client said they're not at the delivery location today. Operator offered lunes-miercoles as alternatives.

No disponible domingos / necesita más tiempo (1 casos)

2026-07-19 14:40 | ext 1133 | +51960692791

OPERATOR: Para hoy también lo puedes recepcionar. Si han dado cosa, lo puedes recibir hoy domingo. Te lo podemos enviar hasta las de la tarde. || CLIENT: Ya, entonces quizás como hoy, entonces un día es a la semana, señorita. Ya, gracias. || OPERATOR: OK, perfecto. Entonces, le devuelvo la llamada el próximo domingo, ¿sí?

Manejo del operador: Operator offered Sunday delivery among other options. Client indicated they only have one free day per week. Operator agreed to call back next Sunday.

4. Inconsistencia en la Política de Entrega Dominical

29 extensiones dicen SI y NO a la entrega dominical en diferentes llamadas

Uno de los hallazgos mas significativos es la inconsistencia entre operadores (e incluso dentro del mismo operador) sobre la disponibilidad de entrega los domingos. Mientras 134 llamadas tienen operadores que informan que NO hay entrega domingo, 102 llamadas muestran operadores que ofrecen y concretan entregas dominicales exitosamente. Se identificaron 29 extensiones que en algunas llamadas ofrecen entrega domingo y en otras dicen que no esta disponible. Esto puede deberse a disponibilidad por zona geografica, pero tambien refleja falta de un protocolo claro y unificado.

Extension	Veces ofrece domingo	Veces niega domingo
ext 354	1	6
ext 1866	2	5
ext 2526	2	5
ext 353	2	5
ext 696	1	3
ext 675	1	3
ext 2137	1	3
ext 2909	1	3
ext 974	2	1
ext 1951	2	1
ext 780	2	1
ext 312	2	1
ext 3079	2	1
ext 2739	2	1
ext 1786	2	1
ext 1160	2	1
ext 2949	1	1
ext 262	1	1
ext 108	1	1
ext 459	1	1

Extensiones que mas ofrecen entrega dominical (Cat A)

Extension	Entregas domingo aceptadas
ext 2351	5
ext 2901	4
ext 3033	3
ext 2970	3
ext 1172	3
ext 353	2

ext 780	2
ext 984	2
ext 2526	2
ext 2398	2

Extensiones que mas niegan entrega dominical (Cat C)

Extension	Veces niega entrega domingo
ext 354	6
ext 353	5
ext 1866	5
ext 2526	5
ext 2372	4
ext 3018	3
ext 2137	3
ext 696	3
ext 675	3
ext 2815	3

5. Como Niegan los Operadores la Entrega Dominical

En 134 llamadas, los operadores informaron al cliente que no hay entrega los domingos. Las frases mas comunes utilizadas son:

- **"Los domingos no realizamos entrega"** - Frase directa y clara
- **"No tenemos entrega para el día de hoy"** - Evita mencionar 'domingo' explícitamente
- **"Hoy es domingo, no hay entregas"** - Reconoce el día y niega entrega
- **"De lunes a sábado nomas"** - Define rango operativo sin nombrar domingo
- **"DTECA no reparte los domingos"** - Atribuye la restricción al courier
- **"No se cuenta sábado ni domingo ni feriados"** - Excluye fines de semana completos

Ejemplos representativos

2026-07-05 00:31 | ext 2278 | +51935381417

CLIENT: : Tranquilo puede llegar. Si es posible mañana, para que... Yo a veces el lunes me voy a trabajar y... ||
OPERATOR: : Oh, lo que pasa es que domingo no realizamos entrega. Tengo disponible... Dígame. || CLIENT: : Ya, entonces, entonces, lunes a que... temprano puede ser, lunes. || OPERATOR: : Tengo disponible de a ¿le parece? De

2026-07-05 01:53 | ext 3018 | +51970551509

OPERATOR: : Ah, ya. Muy bien. Sí, estoy visualizando que sí, efectivamente. Mira, te comento que sí contamos con delivery contra entrega, que significa que nosotros te vamos a dar el producto, te lo vamos a llevar y tú recién estarías cancelando, ¿correcto? || OPERATOR: : El día de hoy tenemos entrega para el día lunes. Lunes en el horario de la ma...

2026-07-05 02:59 | ext 2137 | +51925389533

CLIENT: : Para el otro sábado. || OPERATOR: : No, no tengo. Para domingos no hay entrega. Mayormente son días de semana, días de... || OPERATOR: : labor lunes viernes || OPERATOR: : o sábado pero claro

2026-07-05 05:25 | ext 2271 | +51946545915

```
CLIENT: : Mañana, mañana, el día de mañana. Está bien, || OPERATOR: : A mañana domingo no hay entrega, el lunes
tenemos el lunes, el martes. || OPERATOR: : Tenemos desde las siete y media hasta las seis de la tarde. Siete y
|| CLIENT: : y media.
```

2026-07-05 05:57 | ext 964 | +51999223961

```
CLIENT: : Cuando estén viniendo, cuando estén viniendo, que me llamen señorita, por decirte, mañana me van a mandar, hoy día mándenme la, la esto que me están mandando y yo voy a estar atenta. No, sí, sí, sí. || OPERATOR: : Ya, esta entrega se realizaría ya el día lunes. Mañana es domingo. El día lunes le estarían entregando por la mañana. || CLIEN...
```

2026-07-05 06:08 | ext 830 | +51980691327

```
CLIENT: : Este... Para mañana seré, porque yo el lunes salgo. Martes también salgo, no voy a estar acá. Si puede mañana, pues... || OPERATOR: : Sí, lo que pasa es que los domingos no tenemos entrega. ¿Lo podrá recibir para el día miércoles || CLIENT: : Miércoles pienso viajar a mi tierra, el miércoles. || OPERATOR: : Porque de igual manera también ...
```

2026-07-05 06:38 | ext 2373 | +51950341395

CLIENT: : Menos hoy día. || OPERATOR: : Sí, menos hoy día domingo. || CLIENT: : Mañana entonces, mañana en la tarde vo estaría ahí estudiando. || OPERATOR: : el lunes.

2026-07-05 06:52 | ext 2372 | +51916410653

[illegible]

6. Ofrecen Entrega 'Hoy' sin Mencionar que es Domingo

181 llamadas donde el operador dice 'hoy' sin reconocer que es domingo

Esta es la categoría mas grande y potencialmente la mas problematica. En 173 llamadas, los operadores ofrecen entrega para 'hoy' o 'el día de hoy' sin mencionar que es domingo. Esto puede significar:

- El operador genuinamente tiene entrega disponible el domingo y no considera necesario mencionarlo.
- El operador no es consciente de que es domingo y crea una orden que podría no ejecutarse.
- Es una estrategia intencional para evitar la objeción del cliente al día domingo.

En algunos casos se observa que el operador inicia ofreciendo entrega 'hoy' y luego se autocorrigió al darse cuenta de que es domingo: 'hoy día, perdón, mañana lunes'. Otros operadores proceden sin corrección. Se recomienda cruzar esta categoría con los datos de entregas reales (DTECA) para determinar cuantas de estas órdenes dominicales se ejecutaron efectivamente.

Ejemplos representativos

2026-07-05 00:46 | ext 502 | +51960657295

CLIENT: : Yo soy pensionista y recién cobro el || OPERATOR: : Está bien, podemos apoyarle para esa fecha. No necesariamente la entrega tiene que ser hoy o mañana. Podríamos apoyarle para el || CLIENT: : Ya señora, entonces déjalo así. Gracias. Buenas noches. || OPERATOR: : A ver, le explico.

2026-07-05 00:51 | ext 1974 | +51954486720

OPERATOR: : Sí, señora. || CLIENT: : Ya. Mañana o domingo también están repartiendo. || OPERATOR: : Le comento, es dependiendo si hay entrega para el día domingo. || CLIENT: : Lo tienen en el estoque entonces.

2026-07-05 00:57 | ext 696 | +51956616857

CLIENT: : ¡Mua! || OPERATOR: : Bien, el frasco contiene veinte cápsulas, le dura para diez días, el tratamiento básico son treinta días, son tres frascos. El día de hoy solo pagaría dos frascos, ya que el tercero le estaría llegando de regalo. Sería doscientos noventa y siete soles por los tres frascos y el delivery completamente gratis. También te...

2026-07-05 01:34 | ext 2978 | +51921308202

OPERATOR: : Señora Adeline, || OPERATOR: : somos de la empresa de Gilard, solo quería confirmar con usted si el motorizado se ha contactado el día de hoy para la entrega de su pedido. || CLIENT: : Mire, || CLIENT: : por la mañana me llamó una señorita y me dijo que me iban a entregar el producto de de la tarde a de la tarde.

2026-07-05 01:40 | ext 2978 | +51951422517

OPERATOR: : Señor Jesús, muy buenas noches. Disculpen la molestia y el horario. Somos de la empresa de Gila. Sólo quería corroborar con usted que el motorizado se llegó a contactar el día de hoy para la entrega de su pedido. || CLIENT: : Bueno, || CLIENT: : muchas

2026-07-05 10:51 | ext 2138 | +51950014590

OPERATOR: : Un momento, un momento, por favor. Podemos entregarle para el día de... Ah, || OPERATOR: : para el día de hoy tenemos entregas. De a de a o de a Solamente hasta el mediodía. || OPERATOR: : O sea, para el día de mañana, quizás. || CLIENT: : Sí.

2026-07-05 11:13 | ext 1508 | +51917767097

OPERATOR: : ¿Logró ver ese precio cuando ingresaste? || OPERATOR: : Sí, muy bien. Entonces pagarías dos frascos. Usted suma por pagarías soles, pero te vamos a enviar Y justo hoy domingo, por esta compra de más || CLIENT: : en el lugar, en el lugar, en el lugar, en el lugar, en el lugar, en el lugar, en el lugar, en el lugar, en el lugar...

2026-07-05 11:23 | ext 2372 | +51936153338

OPERATOR: : Sí, ya. || OPERATOR: : Ya te voy a decir, como ya se colocó la dirección exacta en el sistema, déjame decir, le puede llegar hoy, le puede llegar hoy en el, de a de la mañana, si desea para que empiece su tratamiento hoy, en el transcurso de la mañana, puede ser desde las de la mañana hasta la usted me dice. || CLIENT: : Hoy día no se p...

2026-07-05 11:36 | ext 2909 | +51923930723

CLIENT: : en la avenida, en la avenida del ejército. Hay un aliado, yo soy un aliado. || OPERATOR: : Claro, listo entonces. Lo desea, ah, ya, tenemos entrega para el día de hoy mira, para su dirección que me menciona. Para la dirección que me acaba de brindar, tenemos entrega para el día de hoy también. || CLIENT: : Ya, ya, ya quiero, quiero lo tra...

7. Manejo de Operadores ante Rechazos Dominicales

En general, los operadores manejan los rechazos de entrega dominical de manera profesional. El patron mas comun es aceptar la preferencia del cliente sin insistir y ofrecer inmediatamente una alternativa para el dia lunes o el siguiente dia habil.

Patrones de manejo identificados

- **Aceptacion inmediata + alternativa lunes:** Es el patron mas frecuente. El operador acepta el rechazo y ofrece lunes sin presion. Ejemplo: 'No te preocupes, manana lunes entonces.'
- **Exploracion de alternativas:** Algunos operadores preguntan si hay alguien mas que pueda recibir el domingo, o proponen un horario diferente antes de reprogramar. Ejemplo: ext 2374 pregunta 'No hay quien reciba en su domicilio?' antes de reprogramar.
- **Autocorreccion:** Operadores que inicialmente ofrecen domingo y luego se autocorrigen: 'hoy dia, perdon, manana lunes'. Esto sugiere que algunos operadores olvidan que es domingo.
- **Insistencia moderada (poco frecuente):** Un caso notable: ext 1125 persiste agresivamente, preguntando la hora exacta de salida del cliente y proponiendo entrega temprana antes de las 8am para un domingo. Eventualmente convence al cliente que inicialmente rechazo.
- **Presion con vencimiento de promocion (aislado):** Ext 2745 presiona al cliente mencionando que la promocion esta por vencer despues de que el cliente rechazo entrega dominical. Este manejo no es recomendable.

Ejemplos detallados de interacciones

2026-07-05 00:53 | ext 2599 | +51966363104 | Motivo: Prefers weekday delivery

OPERATOR: : Ya. || OPERATOR: : San Juan del Oligancho. Estaríamos entregando el día de mañana en un horario comprendido de a o en la tarde. Para el mañana es domingo, ¿verdad? Vamos a ver si tenemos entrega mañana domingo. || CLIENT: : ¿Podría ser lunes? Ajá. Ajá, ya. De a y de a ¿En qué || CLIENT: : hora es? De a Ajá. Claro.

Manejo: Operator initially offered Sunday delivery and confirmed availability, but when client refused, offered Monday without pushback

2026-07-05 00:54 | ext 2333 | +51933660641 | Motivo: Prefers weekday delivery (Monday)

CLIENT: : Ajá. Madre mía y de madre a ti. || OPERATOR: : Listo. Ahora, para enviarte el producto tengo yo disponibilidad para el día de mañana, si gusta. || CLIENT: : mañana domingo || OPERATOR: : Sí, claro.

Manejo: Operator offered Sunday delivery, client said "make it Monday." Operator pivoted to Monday without resistance

2026-07-05 02:34 | ext 1172 | +51990287540 | Motivo: Work schedule (half-shift morning)

CLIENT: : y tengo años || OPERATOR: : ¿Para qué distrito? En el RIMAC. Bien. Si tengo entregas incluso para mañana domingo y para el lunes, ¿qué día lo puede recibir? || CLIENT: : del RIMA. || CLIENT: : Para el día lunes sería a partir de la... tengo medio turno de a trabajo

Manejo: Operator offered both Sunday and Monday. Client chose Monday due to work schedule. Operator accommodated morning delivery on Monday.

2026-07-05 07:52 | ext 2277 | +51953713585 | Motivo: Not working today / no money available

CLIENT: : así. no? || OPERATOR: : ¿Sí? ¿Podría usted la contraentrega para hoy? ¿Para el lunes a || CLIENT: : No, pero hoy no, porque hoy ya no trabajo. || OPERATOR: : qué hora podría?

Manejo: Operator offered today (Sunday). Client declined citing not working and needing to withdraw money. Operator asked about Monday/Tuesday alternative.

2026-07-05 08:19 | ext 3012 | +51975353572 | Motivo: Prefers weekday (Tuesday)

OPERATOR: : ¿Desea la entrega para el día de hoy día? || OPERATOR: : ¿Desea la entrega para hoy día o para el día sábado, para el día lunes o para el martes || CLIENT: : El martes || OPERATOR: : ¿Por la mañana o por la tarde?

Manejo: Operator offered today (Sunday) as first option. Client chose Tuesday instead. Operator accepted without objection.

2026-07-05 09:28 | ext 2348 | +51902339706 | Motivo: Soft preference for Monday

CLIENT: : Perdón. || OPERATOR: : Tengo entregas el día de hoy, hoy día domingo. Tengo entregas por el día lunes.
|| OPERATOR: : Tengo entregas por el día de hoy domingo y tengo entregas por el día lunes. || CLIENT: : Y

Manejo: Operator explicitly offered Sunday and Monday. Client chose Monday without giving specific reason. Operator proceeded with Monday.

2026-07-05 12:24 | ext 1884 | +51972928246 | Motivo: Prefers Monday - more peace of mind / Sunday feels rushed

OPERATOR: : Ah. || OPERATOR: : Ah, perfecto. No hay problema. Mira, sí le puedo brindar, le puedo brindar entrega, no hay problema, no hay ningún inconveniente. Lo que sí le menciono es lo de ser entrega para hoy mismo, perdón, para el día de mañana lunes o para el día martes. || CLIENT: : la dirección. || CLIENT: : Y

Manejo: Operator offered today (Sunday), Monday, or Tuesday. Client chose Monday saying "more peace of mind, because today is Sunday." Operator accepted and scheduled Monday.

2026-07-05 14:23 | ext 675 | +51933443563 | Motivo: Going out today

OPERATOR: ¿Lo deseas recibir hoy mismo o el día de mañana? || CLIENT: Hoy día voy a salir, sería mañana.

Manejo: Accepted immediately: 'No te preocupes, mañana entonces.' Scheduled Monday delivery without any pushback.

8. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- **Alta aceptación de entrega dominical:** Cuando se ofrece explícitamente, el 70.3% de los clientes acepta recibir su pedido el domingo. Esto indica que la entrega dominical es una opción valorada por el mercado peruano y representa una oportunidad comercial significativa.
- **Política inconsistente:** No existe una política clara y unificada sobre entrega dominical. De las 754 llamadas analizadas, 134 operadores niegan la entrega domingo mientras 102 la ofrecen y concretan exitosamente. 29 extensiones muestran comportamiento contradictorio entre llamadas.
- **Disponibilidad por zona:** La inconsistencia parece estar parcialmente explicada por disponibilidad geográfica. Un operador en Tarapoto (ext 2791) menciona que 'domingo trabajamos solamente hasta el mediodía', sugiriendo que hay zonas con cobertura dominical limitada. Sin embargo, esto no explica todas las contradicciones.
- **Categoría E como área gris:** 173 llamadas (22.9%) muestran operadores ofreciendo entrega 'hoy' sin mencionar que es domingo. Esto puede generar órdenes que no se ejecutan, afectando la experiencia del cliente y las métricas de entrega efectiva.
- **Motivos de rechazo son manejables:** Los motivos principales de rechazo (prefiere lunes, no está en casa, trabaja) no reflejan oposición fundamental a la entrega dominical, sino circunstancias puntuales. Los operadores manejan estos rechazos de forma profesional, pivotando a alternativas sin presionar.

Recomendaciones

- **Definir política clara de entrega dominical:** Establecer por escrito en qué ciudades/zonas hay entrega disponible los domingos, con qué horarios, y comunicar esta información a todos los operadores. Si hay cobertura, debe ofrecerse de manera consistente.
- **Capacitar sobre la Categoría E:** Los operadores que ofrecen 'hoy' sin mencionar que es domingo deben ser conscientes del día. Si hay entrega, deben informar al cliente: 'Tenemos entrega disponible para hoy domingo'. Si no hay, deben evitar programar órdenes que no se ejecutarán.
- **Cruzar con datos de entrega real:** Se recomienda cruzar las órdenes creadas en domingo con los datos de DTECA/courier para determinar cuántas entregas dominicales se ejecutaron efectivamente. Esto validará si las órdenes de Categoría E generaron entregas fallidas.
- **Aprovechar la alta aceptación:** Dado que 70.3% de los clientes aceptan entrega dominical, considerar expandir la cobertura logística dominical en zonas de alta demanda como estrategia para mejorar la tasa de entrega efectiva y la satisfacción del cliente.
- **Monitorear extensiones inconsistentes:** Las 29 extensiones identificadas con comportamiento contradictorio deben recibir aclaración sobre la política vigente para su zona. Esto evitará información errónea al cliente.