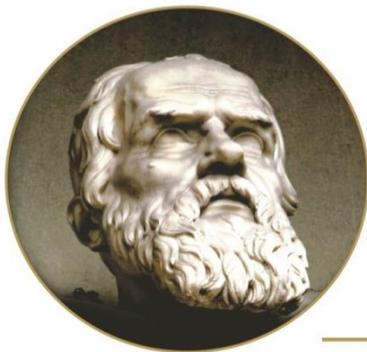


TESINA DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA



Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING
DIGITAL PARA EMPRESAS QUE SE DEDIQUEN A LA
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA**

CANDELARIA NICTÉ DE LEÓN LUX

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE:

MERCADÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIADA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD GALILEO

Rector	Dr. José Eduardo Suger Cofiño
Vicerrectoría Académica	Dra. Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrectoría Administrativa	Lic. Jean Paul Suger Castillo
Gerencia Financiera	Lic. Oscar Donaldo Ruíz

AUTORIDADES FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Decano	M.Sc. René de León
Vicedecano	M.Sc. Luis Ernesto Arboleda
Directora Académica	M. Sc. Mónica Girón
Coordinadora Académica	María José Púlex

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

- Dios: Por haberme dado la vida, salud y la oportunidad de realizar todo lo que me he propuesto a lo largo de mis años, escuchando mis anhelos y deseos cuidándome siempre.
- Mis Padres: Por su cuidado, su tiempo, por ser mis mentores, y por estar en los momentos más alegres y difíciles de mi vida aconsejándome de la mejor manera para ser siempre una buena persona. A Juan Ramón de León por ser un papá responsable, ejemplo a seguir inculcándome que con la lucha nada es imposible, a mi madre Agustina Lux por ser mi protectora, consejera de vida y mi mejor amiga.
- Mis Hermanos y parientes: A Rosario, Mayaly y Silverio por ser mis cómplices y estar conmigo siempre. A mis tíos Silverio y Federico de León por ser mis mentores apoyándome y alentándome para cumplir esta gran meta.
- A mis abuelos: En memoria de mi querida abuela “Mama Cande” que nos protege y guía desde el cielo, siendo uno de los pilares de mi vida que me enseñó la humildad, solidaridad, amor y trabajo. A mis abuelos de parte de mamá y papá por ser una enseñanza que con la disciplina y lucha los sueños se cumplen.
- Mis Amigos: A Sofía, Diana, Christopher, Giovanni y demás amigos por apoyarnos mutuamente, por sus alegrías y permitirme conocer lo mejor de ustedes pasando buenos momentos que sin duda serán recuerdos inolvidables.
- Universidad Galileo: Por las enseñanzas, experiencias, paciencia y conocimientos dejándome aprender de cada uno de mis catedráticos que ayudaron a mi crecimiento profesional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. MARCO CONCEPTUAL	5
1.1 Antecedentes	5
II. MARCO TEÓRICO	9
1.1. Mercadotecnia	9
1.1.1. Marca	9
1.1.2. Mezcla de mercadotecnia	10
1.1.3. Grupo Objetivo	10
1.1.4. Ciclo de vida	10
1.1.5. Estacionalidad	11
1.2. Marketing digital	11
1.2.1. Equipo de trabajo	12
1.2.2. Sitio Web	12
1.2.3. Marketing de contenidos.....	13
1.2.4. Email Marketing.....	14
1.2.5. E-Commerce.....	14
1.2.6. Redes Sociales.....	15
1.2.7. Inbound Marketing.....	15
1.3. Analítica Digital.....	16
1.3.1. Herramientas de la analítica digital	17
1.3.2. KPIS	18
1.4. Estrategias de Mercadeo.....	18
1.4.1. B2C	18
1.4.2. B2B	18
1.5. Análisis FODA	19
1.5.1. Fortalezas.....	19
1.5.2. Oportunidades.....	19
1.5.3. Debilidades.....	19
1.5.4. Amenazas	19
1.6. Programa de Fidelización	20
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
IV. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	24

V. MARCO METODOLÓGICO.....	25
5.1. Establecimiento de objetivos de investigación	25
5.1.1. Objetivo General.....	25
5.1.2. Objetivos específicos.....	25
5.2. Diseño de la muestra.....	25
5.2.1. Definir la población	25
5.2.2. Determinar el tamaño de la muestra	26
5.2.3. Seleccionar un procedimiento de muestra	26
5.2.4. Selección de la muestra	26
5.3. Técnicas de investigación.....	27
5.3.1. Técnicas Cualitativas.....	27
5.3.2. Técnicas Cuantitativas.....	27
5.3.3. Diseño del instrumento	27
5.3.4. Estudio de campo.....	31
5.3.5. Análisis e interpretación de resultados.....	32
PROPUESTA DE VALOR	50
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXOS	57

INTRODUCCIÓN

Lo más significativo en el contacto de todo negocio es el cliente, ya sea en el punto de venta, por teléfono o por correo. En Guatemala, el canal de distribución de productos de limpieza afronta día a día varios factores como por ejemplo la falta de lealtad de los clientes y la insatisfacción de los clientes en cuanto a servicio, provocando en los clientes un sentimiento de indiferencia hacia el lugar donde realizan sus compras. También este canal de distribución se ha visto en la necesidad de implementar los medios digitales ya que a raíz de la pandemia y disposiciones presidenciales estos medios se fortalecieron.

Es básico ahora tener medios digitales ya que, si las empresas o en este caso el canal distribuidor no tiene y se mantienen de manera tradicional, puede que en un futuro llegue a quedarse en el olvido, haciendo que los usuarios tengan en la mira a la competencia que si se haya adaptado a la actualidad ejecutando la compra.

Es por esto, que con el presente trabajo de tesis titulada "IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA EMPRESAS QUE SE DEDIQUEN A LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA" se llevó a cabo con la finalidad de demostrar a la empresa Disdel una alternativa de plan de marketing digital y que la implementación ayudará a incrementar su participación en el mercado, a diferenciarse con sus clientes, por medio de un valor agregado en su experiencia de compra en los medios digitales.

Para la realización de este estudio, se ha dividido el presente trabajo de tesis en los siguientes tres capítulos: En el capítulo uno, se presenta el marco conceptual el cual contiene los antecedentes del canal de distribución, cómo está este mercado en Guatemala y de cómo vino la situación actual a cambiar la perspectiva y ver cuáles son los principales retos que enfrenta un distribuidor. También se menciona a la empresa Disdel sujeta a estudio que se dedica a este canal desde cómo empezó, las fortalezas y debilidades que tienen actualmente.

El segundo capítulo es la recopilación de todos los conceptos teóricos que fueron necesarios para poder llevar a cabo el estudio, en él se presentan el concepto de la mercadotecnia y las diferentes estrategias, el marketing digital y sus diferentes ramas que hay que tomar en cuenta a la hora de realizar un plan de marketing digital, ciclo de vida de un producto o servicio, el grupo objetivo y otros temas que deben de tomarse en cuenta. También se mencionan las herramientas que son importantes para la medición de todo plan y como poder evaluar la eficiencia de este.

El capítulo tres se dirige en el marco metodológico que se manipuló para llevar a cabo la investigación, además de establecer el objetivo principal que regirá la investigación de campo la cual se llevó a cabo por medio de encuestas vía online a sesenta y nueve usuarios que ya utilizan los medios digitales de Disdel y dos entrevistas a profundidad con gerentes de la empresa que tienen a cargo el departamento de Mercadeo y tienen la noción actual de cómo está sus medios. Todo esto con la finalidad de poder conocer de una mejor manera el comportamiento que tiene los medios digitales en el canal de distribución de productos de limpieza y en base a esto poder proponer un plan idóneo.

Luego se presenta un apartado de propuestas de valor para la implementación de plan de marketing digital para la empresa Disdel dedicada a la comercialización y distribución de productos de limpieza. Desde el diagnóstico de la situación actual, y como una herramienta importante del servicio al cliente hasta las herramientas necesarias para medir los proyectos que se pretendan hacer, agregando un valor para la satisfacción del cliente.

La propuesta inicia con las variables más importantes que se deben considerar y los pasos esenciales para la implementación del plan de marketing digital. Asimismo, menciona la importancia de tener un buen equipo para la ejecución del plan, ya que, si no se toma esto en cuenta, puede que los resultados no sean tan satisfactorios como se lleguen a esperar. La organización y el cronograma para darle el seguimiento correcto a el proyecto están incluidos también dentro del trabajo de investigación de tesis.

Finalmente, después de los resultados obtenidos este trabajo incluye las respectivas conclusiones y recomendaciones para el canal de distribución de productos de limpieza, con la firmeza que lo presentado sea de contribución y discusión entre la junta directiva de la empresa, y todos aquellos interesados en obtener un conocimiento de una buena implementación de plan de marketing digital para el canal distribuidor. Así como también la bibliografía de donde tomamos referencia el marco teórico y los anexos que apoyaron a la presente tesis.

I. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes

La industria ha estado presente desde siempre en el deseo del ser humano de adaptar el mundo a sus necesidades, transformar elementos de la naturaleza para convertirlas según sus necesidades. Durante el siglo XIX sucede la revolución industrial que es el proceso de transformación económica, social y tecnológica. En este periodo se concluyó los siglos de manos de obra basada en un trabajo manual siendo sustituido por máquinas industriales para la fabricación de productos, transporte de mercancía y pasajeros. La expansión de esta fue gracias al desarrollo de comunicaciones y construcción de vías férreas, canales y carreteras. Luego del nacimiento de estas industrias surgieron los canales de distribución con el objetivo de llegar a más consumidores donde el fabricante no puede llegar a entregar estos productos.

Los distribuidores se conocen como aquel que actúa como intermediario entre producto y consumidor, suele tener contacto directamente con comerciantes para informarle sobre los bienes de consumo destinados a la venta, en otras palabras el distribuidor suele ser visto también como un representante teniendo la función de informar sobre las características de productos o servicios, así como también llevar y gestionar trámites relacionados con la actividad como elaboración de cotizaciones, pedidos, promociones, el seguimiento de entregas, entre otros. A lo largo de los años estos distribuidores se enfrentan a una fuerte competencia, ya que en el país existen varios que se dedican al canal distribuidor, entre algunos aliándose con las marcas directamente. Aunque estos distribuidores no tengan contacto directamente con los consumidores, necesitan saber cuáles son sus necesidades y estar al pendiente de las noticias para poder satisfacer sus expectativas.

Por otra parte, conforme el tiempo el canal distribuidor ha ido evolucionando, de pasar a procesos tradicionales a procesos tecnológicos. La ventaja se ha notado es la integración de CRM teniendo un mejor control de su cartera de clientes, el sistema de logística, financieros, solicitud de cotizaciones y seguimiento de pedidos, los medios digitales han sido notables en la última década como por ejemplo el envío de emails, integración de un sitio web, manejo de redes sociales, entre otros. También se puede decir que se ha notado los cambios en la manera de prospectar clientes, teniendo un plan de visitas en diferentes segmentos como sector industrial, alimenticio, empresarial, retail, entre otros asesorando los productos necesarios para cada uno ellos. Cabe mencionar que este tipo de prospección ha tenido

buenos resultados en la venta ya que por ser empresas o corporaciones suele consumirse bastantes productos de limpieza.

Otro cambio que se ha notado es la llegada el mundo digital, este canal al aplicarlo se han dado cuenta que el segmento de mercado no es el mismo, lo que quiere decir que el grupo objetivo se amplía ya que compran en redes sociales, sitio web y WhatsApp usuarios de casas, condominios, locales para su propio consumo y no el sector empresarial y mayorista que es lo que le interesa a este tipo de empresas que se dedican a la comercialización de productos de limpieza. Por lo tanto, se ha dado cuenta que estar en medios digitales requiere otro tipo de estrategias, fidelización y atención al cliente la cuales no se sienten muy preparados para afrontarlo, por lo que están buscando la manera de mejorar y atender de mejor manera estos medios donde hay una buena oportunidad de venta. Esto anterior es un factor que la competencia cada vez le pone más importancia.

En Guatemala la competencia en el canal distribuidor es muy fuerte, ya que existen cada vez apariciones de distribuidores nuevos en el mercado creando en ocasiones competencia desleal como por ejemplo cuando algún fabricante lleva vendiendo por años a un solo distribuidor, sin embargo, puede romper ese compromiso sustituyéndolo por otro distribuidor creando así la deslealtad. Esto puede suceder cuando el fabricante se da cuenta que el distribuidor a quien distribuye no se adapte a las nuevas tecnologías ni a las exigencias de la demanda. Es importante mencionar también que actualmente las empresas le apuestan a la venta de productos de limpieza para el sector industrial y empresarial por la cantidad de productos que se pueda llegar a negociar, igualmente a el desarrollo de e-commerce conociendo el gran potencial que puede tener estos medios digitales en un segmento más para casas y condominios.

En los últimos años esta competencia se ha ido fortaleciendo cada vez más, pero el 2019 surgió una pandemia llamada COVID-19 afectando a todo el sector económico. El canal distribuidor de productos de limpieza se vio beneficiado en este tiempo ya que la demanda de productos de limpieza subió dejando sin inventario con ciertos productos específicos como el alcohol en gel, mascarillas, jabón de manos, papel higiénico, guantes, protectores faciales, entre otros. Para este canal también nació la oportunidad de agregar a su catálogo productos que estaba en necesidad como los pediluvios, amonio cuaternario y desinfectantes en aerosol, entre otros. Por otro lado, se dieron cuenta que, por las disposiciones presidenciales de

quedarse en casa, tenían la oportunidad de venderle a este nuevo segmento y dándose cuenta de que la forma más ideal para comunicarse era a través de los medios digitales.

Luego de una breve reseña surge Disdel como intermediario mayorista del canal de distribución de fabricantes de productos de limpieza especialmente en el año mil novecientos setenta y cinco con el eslogan “Así de limpio, ambientes agradables”. Es una empresa dedicada a la comercialización de marcas internacionales y nacionales, tiene alianza y autorización de la venta de productos de las marcas KIMBERLY CLARK PROFESSIONAL que es toda la línea de higiene institucional como papel higiénico, jabón de manos, alcohol en gel, toalla de manos y dispensadores para cada uno de los productos mencionados anteriormente; 3M con productos de equipo de protección personal, señalización vial y mantenimiento de pisos; NESTLÉ con productos de café y cremora en sus diferentes presentaciones; WIESE con productos de aromatización y desinfección de baños en presentaciones como aerosol, pastillas y dispensadores automáticos, las cuales son conocidas a nivel internacional.

Complementándose con productos de otras líneas para el interés de sus clientes como librería, botiquín y químicos especiales. Esta empresa surgió en los años setenta cuando el Fundador Silverio de León Chay decidió dejar su hogar y familia en el departamento de Quiché para buscar una mejor oportunidad en la ciudad de Guatemala. Inició vendiendo productos de limpieza de puerta en puerta, luego de un tiempo su esposa e hijos lo apoyaron luchando para que en mil novecientos setenta y cinco se fundara la empresa “Distribuidora de León” ubicada en la zona uno de la ciudad. En el dos mil seis se modificó la razón comercial, lanzándose al mercado como DISDEL, S. A., también se creó una sala de ventas con dieciocho asesores comerciales y cinco asistentes las cuales atienden y le dan seguimiento a la compra de la cartera de clientes, convirtiéndose en una empresa líder de comercialización y distribución de suministros de limpieza, mantenimiento y equipo de protección personal manteniéndose como el Distribuidor número uno en la marca KIMBERLY CLARK. Actualmente cuentan con tres sucursales, oficinas centrales y laboratorio ubicadas en zona 1 y su tienda en zona 3.

El laboratorio mencionado se nombró como “Silver Chemicals” surgiendo en el dos mil diez. Este se dedica a la producción de productos químicos como desinfectantes, jabones de mano, cera, cloro en diferentes presentaciones según la demanda requiera con marcas propias que son SILVER, LEONCITO, MEGAX, SANISOL Y FRESCURA. Esta iniciativa surgió con la necesidad de comercializar marcas con precios que compitieran en el mercado y sea más cómodo para el usuario ya que anteriormente se revendían este tipo de productos. Ha tenido

una buena aceptación por parte de los consumidores y dándose a conocer mejor en los tiempos de pandemia COVID-19 debido a él gran consumo de estos productos.

Esta empresa dirige sus esfuerzos a mercado de negocios y de consumo. Siendo su grupo objetivo hombres y mujeres en la edad de 20-45 años que sean gerentes de compra o compradores clave de los negocios ubicados en la ciudad de Guatemala. Su promesa comercial es la disponibilidad de producto y los pedidos sean entregados en un mínimo de cuarenta y ocho siendo capaces de atender emergencias y urgencias. El equipo brinda un servicio personalizado, eficiente y de alta calidad a sus clientes orientándolos a obtener el mejor abastecimiento en productos para que sus espacios queden... así de limpio siendo esto su slogan. Realizando visitas de campo, capacitaciones y desarrollo del buen funcionamiento de los productos, como también obtener una trazabilidad detallada del pedido para garantizar el buen servicio.

La empresa conforme los años ha hecho el uso de tecnología digitales, con el fin de pasar sus procesos tradicionales a digitales siendo más eficiente, más productivos, rentables y con mayor satisfacción del cliente en su experiencia digital y física. El primer proceso en digitalizarse fue la contabilidad ya que se hacía de manera manual, luego ya se fue integrando al sistema la manera de hacer cotizaciones, pedidos, llevar la cartera de clientes y lo más importante el registro de productos con sus respectiva información y fotos que son la base para integrarse después a los medios digitales. En el 2019 se apertura el departamento de mercadeo con la intención de innovar y adaptarse a las nuevas exigencias del canal de distribución de productos de limpieza.

El departamento de mercadeo ha fortalecido sus redes sociales, incorporado el email marketing a través de suscripciones, categorizado sus productos en su sistema automáticamente incorporándolo en su sitio web naciendo así el e-commerce para la empresa, también ha incluido a dos personas de servicio al cliente que atiendan a las solicitudes de los medios digitales. En la actualidad se le ha vuelto todo un reto estos temas ya que por las nuevas normalidades debido al el COVID-19, se ha fortalecido la competencia por estos medios digitales. Los medios digitales para Disdel han sido una debilidad aún, ya que han aplicado estrategias con resultados no esperados para la junta directiva.

II. MARCO TEÓRICO

1.1. Mercadotecnia

“La mercadotecnia es un concepto utilizado para significar el conjunto de actividades y procesos llevados a cabo para fortificar y mejorar el posicionamiento de las empresas en sus respectivos mercados.”¹

De igual manera la Real Academia española dice que la mercadotecnia es el conjunto de principios y tácticas que buscan el crecimiento del comercio, especialmente de la demanda. Podríamos resumir que la mercadotecnia es un conjunto de tácticas que llevan un producto desde la fábrica al consumidor final, a tal satisfacción que exista una recompra. Comprende la necesidad, el deseo, el valor y la satisfacción. Uno de los factores principales que incluye la mercadotecnia es la marca que debe ser un diferenciador clave a través de aspectos, sentimientos y experiencias que la audiencia deba percibir.

Hoy en día, la mayor parte de los países, sin importar su etapa de desarrollo económico, reconocen la importancia de la mercadotecnia, por lo que es valioso observar cómo en la administración de una empresa y sus productos, no debe considerarse sólo el aspecto de los artículos y servicios que proporciona, sino la dirección de una organización que es proveedora de valiosas satisfacciones y capaz de crear nuevos clientes.

1.1.1. Marca

La marca debe de tener aspectos esenciales las cuales son:

1. Logo: el logo es el elemento de diseño gráfico que representa a la marca o empresa y que debe ser parte fundamental en todas las estrategias que se deban hacer.
2. Diseño: La empresa o marca debe de transmitir visualmente un diseño la cual tenga congruencia con el logo, producto, las campañas publicitarias, entre otros.

¹ Valentina Giraldo. (2019). Mercadotecnia: conoce sus principales conceptos, objetivos, ejemplos y funciones en la sociedad. Rock Content. Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-mercadotecnia/>

3. Color: El color debe estimular sensaciones que surgen luego de las acciones publicitarias utilizando como receptores los centros de visión del cerebro.
4. Vector: Es utilizar formas geométricas para representar imágenes digitalmente. Trata sobre la transformación de las ideas plasmadas en papel o un archivo en pixeles a un archivo vectorial en la computadora.
5. Tipografía: La empresas y marcas deben tener fuentes primarias y secundarias, que funcionan como una regla general sobre el tipo de letra que se utilice tanto fuera como dentro de la empresa.
6. Slogan: se utiliza para apoyar a la comunicación con el público cuando el logo no es suficiente. El slogan puede ser utilizado también como una acción de mercadotecnia.

1.1.2. Mezcla de mercadotecnia

La mezcla de mercadotecnia comprende el producto, precio, plaza o promoción. En el producto se debe tener segmentado todos los productos que la empresa ofrece con la información requerida para facilitar la compra del cliente, en el precio deben ser fijados para cada canal que se distribuye, la plaza comprende el lugar donde se puede requerir estos productos o servicios y la promoción comprende la publicidad y todas aquellas estrategias de promoción que incentivan al cliente a comprar.

1.1.3. Grupo Objetivo

El grupo objetivo es un conjunto de personas que queremos dirigirnos, comprende la edad, sexo, ubicación, donde están ubicados, también el nivel socio económico, aspectos psicográficos y conductuales que ayudan a conocer al usuario que puede comprar el producto y servicio. En base a esto poder tomar las mejores estrategias.

1.1.4. Ciclo de vida

El ciclo de vida comprende cuatro etapas que son introducción, crecimiento, madurez y declive. La primera que es introducción se refiere cuando un producto o servicio se está incursionando al mercado, la segunda que es crecimiento significa que la marca ya lleva un tiempo en el mercado y ha sido aceptado por el grupo objetivo haciendo crecer sus ventas potencialmente. El tercero que es madurez significa una estabilidad y equilibrio en la aceptación de la marca, sin embargo, debe estar en constante innovación para no caer sus ventas. Por último, el declive significa que la marca está decayendo en las ventas por factores las cuales no ha

detectado y debe identificar del por qué no está siendo aceptado por el grupo objetivo y así poder tomar las mejores estrategias.

1.1.5. Estacionalidad

La estacionalidad se refiere a el pico más altos de la venta de un producto o servicio. Durante el año, hay meses que estos productos o servicios se requieren más, por lo que es importante detectar cual es la temporada alta para establecer estrategias en las temporadas bajas y las ventas no bajen tanto.

1.2. Marketing digital

Según Oscar, “El Marketing Digital. también llamado mercadotecnia o mercado en línea, es una forma de marketing que utiliza los nuevos medios y canales publicitarios tecnológicos y digitales como interne y el móvil. Gracias al poder de la tecnología permite crear productos y servicios personalizados y medir todo lo que ocurre para mejorar la experiencia.”²

Se puede decir que el marketing digital es la aplicación del marketing tradicional para los medios digitales, implementadas de la mejor forma en el mundo online con el objetivo de provocar crecimiento en las marcas y negocios. Es una adaptación a la actualidad ya que las personas están acostumbradas a utilizar el internet ya sea para buscar información o bien querer comprar por este medio.

En la última década hablar del marketing digital es muy usual sobre todo en los últimos años cuando las personas pasan a utilizar sus dispositivos digitales para comprar productos o servicios, la tendencia de esta fue en el año 2019 donde surgió la pandemia COVID-19 obligando a las personas permanecer en sus hogares sin salir por un largo tiempo y utilizar mucho la tecnología para compra/venta.

Beneficios del marketing digital:

- Puede ser medido en tiempo real con KPIS más específicos
- Permite ajustar las estrategias cuantas veces sea necesario
- Es más económico pautar en los medios digitales que en los medios masivos como televisión, vallas o radio.

² Oscar Fuente. (2020). Marketing Digital: Qué es y sus ventajas. De IEBS. Sitio web: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital-marketing-digital/>

- Se tiene una mejor segmentación del grupo objetivo
- Permite crear branding
- Permite una fidelización de los clientes
- Puede incrementar la venta
- Puede apoyar a la rotación de producto por medio de campañas dirigidas.

1.2.1. Equipo de trabajo

Según Juan “Más que nunca, el trabajo en equipo es el eslabón fundamental de los buenos resultados. En una agencia tipo, una cuenta está atendida por un Team Leader, un Gestor De Comunidades, un Planner y un Diseñador. Si bien todos cumplen un rol y responden a ciertas responsabilidades, ninguno de ellos es más ni menos importante que el otro.”³

Cuando se trata de tener un plan de marketing digital debe tomarse en cuenta que se necesita a todo un equipo que se encargue de llevar este plan y llevar los resultados esperados. Las personas que se necesitan dependen de qué objetivos se persigue en base a esto se puede tener una idea más clara de cuantas personas se pueden contratar para que se lleve a cabo el plan. Las más principales sería a un gerente de marca o comercia, un gestor que lleve la comunidad más conocida como Community Manager, un creativo y un diseñador.

1.2.2. Sitio Web

“Un sitio web es un conjunto de páginas web desarrolladas en código HTML, relacionadas a un dominio de Internet el cual se puede visualizar en la World Wide Web (www) mediante los navegadores web o también llamados browser como ser Chrome, Firefox, Edge, Opera entre otros. Cada página web perteneciente al sitio web tiene como objetivo publicar contenido, y este contenido podrá ser visible o no al público.”⁴

Entendiendo el término de sitio web, el contenido debe ser valioso, mostrando los principales productos y servicios que una empresa comercializa. También mostrar los beneficios que ofrecen a la hora de la compra como por ejemplo entregas a domicilio. Para aparecer dentro de las primeras opciones del usuario en internet es importante aplicar el SEO que es el

³ Juan Schmidt. (2020). Trabajar en equipo en la era digital. 2020, de SENPAI Sitio web: <https://www.senpaiacademy.com/blog/index.php/noticias/detalle/trabajo-equipo-era-digital>

⁴ Lionel Pairuna. (2018). ¿Qué es y para qué sirve un sitio web? De Code Dimensión. Diseño Web Argentina Sitio web: <https://www.codedimension.com.ar/noticias-sobre-tecnologia/noticias/que-es-y-para-que-sirve-un-sitio-web/1>

posicionamiento del sitio web aplicando y resaltando las palabras clave. Las palabras clave deben ser aplicadas según cómo sea utilizado en cada país ya que pueden ser utilizadas de diferente forma.

1.2.3. Marketing de contenidos

“Marketing de Contenidos es una manera de involucrar a tu público objetivo y hacer crecer tu red de leads y clientes a través de la creación de contenidos relevantes y valiosos, atrayendo, involucrando y generando valor para las personas y, de esa forma, crear una percepción positiva de tu marca, generando más negocios.”⁵

Se resume que el marketing de contenidos es una técnica que se basa en crear, publicar y compartir contenidos de interés para el grupo objetivo. La intención es ayudar a la empresa a que logre sus propias audiencias y atraer a prospectos para convertirlos en clientes. En el plan de mercadeo digital es fundamental ya que debe de crearse un buen contenido que diferencie a la competencia y que a través de esto el usuario de llame la atención para poder adquirir el producto o servicio del que se está hablando.

El buen contenido no se enfoca en vender sino en dar un contenido de valor en la que se resuelvan dudas, un problema o enseñar a el usuario siendo una consecuencia de la venta. El dar este contenido puede ser parte de fidelización y diferenciación de la competencia.

Los beneficios del marketing de contenidos son los siguientes:

- Aumentar las ventas
- Crear vínculos con la audiencia
- Solucionar problemas
- Posicionar en las búsquedas
- Comunicar valores
- Fidelizar al usuario
- Genera tráfico en tu sitio

⁵ Valentina Giraldo. (2020). Marketing de contenidos: la estrategia digital que debes conocer a profundidad. 2020, de Rock Content. Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-de-contenidos/>

1.2.4. Email Marketing

“El email marketing define el envío de correos electrónicos a una base de datos o contactos, como lo pueden ser tus clientes potenciales o prospectos. Se considera una estrategia de comunicación digital y entra dentro de las acciones del marketing directo.”⁶

Los correos electrónicos son esenciales desde hace varios años, se ha vuelto una estrategia incrementando las ventas. Incluso podría decirse que es uno de los medios más fundamentales en la actualidad. El importante utilizar este medio como estrategia de marketing digital ya que debido a su accesibilidad puede llegar a varias audiencias. Puede tener el objetivo de dar a conocer un producto, negocio o servicio, dar notoriedad y puede llevar a la acción de vender.

Por otro lado, el mayor beneficio de utilizar como estrategia el email marketing es la escalabilidad ya que permiten implementar a gran escala un gran número de destinatarios y la recolección de emails también es bastante sencilla, ya que no hay mayor problema con los usuarios en dar sus correos electrónicos.

La ventaja es que un mailing masivo que permite hablar directamente con la audiencia de una manera personalizada, haciendo una conexión con el destinatario. Además, que tiene la oportunidad de establecer una relación comercial duradera con los clientes o clientes potenciales.

1.2.5. E-Commerce

“El e-commerce o comercio electrónico, es un término que se utiliza para definir cualquier negocio o transacción comercial, que implica la transferencia de información a través de Internet. En consecuencia, abarca una gama amplia de diferentes tipos de negocios que van desde sitios de venta al consumidor, sitios de subasta o música, hasta intercambios comerciales de bienes y servicios entre corporaciones.”⁷

En otras palabras, el e-commerce es el intercambio de bienes y servicios online entre empresas o usuarios. Usualmente esta venta o compra se da desde un sitio web, la cual es importante tener la categorización de los productos o servicios que la empresa bien

⁶ Mariana Reul. (2019). ¿Qué es el email marketing y cómo le puedes sacar provecho? De sendinblue
Sitio web: <https://es.sendinblue.com/blog/que-es-el-email-marketing/>

⁷ Susana María Urbano Mateos. (2020). Qué es e-commerce. de eCommerce, Formación eCommerce
Sitio web: https://www.actualidadecommerce.com/que-es-e-commerce/#Que_es_el_e-commerce

estructurado, también debe tener información básica como beneficios y fotos para convencer a la compra. En la actualidad, las empresas le apuestan más al e-commerce ya que se han dado cuenta que cada vez los usuarios prefieren la comodidad y a prefieren comprar por internet. Es importante mencionar que, si se desea aparecer dentro de las primeras opciones de búsqueda, la empresa pueda aplicar el SEO.

1.2.6. Redes Sociales

“Las Redes Sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.”⁸

Se puede las redes sociales son comunidades personas o empresas interactúan entre sí con un contenido común de interés. Cabe mencionar que varias personas consideran que el Social Media es lo mismo, pero no es así. El social media son todas las apps que apoyan a estas comunidades con un interés en común como son las aplicaciones más conocidas Facebook, Instagram y LinkedIn.

Las redes sociales y social media se ha convertido ya en parte rutinaria de las personas, por lo que las empresas y marcas están interactuando por estos medios con el fin de captar nuevos clientes e incrementar sus ventas.

Para una empresa las redes más indispensables que deben estar y poder conseguir prospectos potenciales son Facebook que es una aplicación con un público más adulto, Instagram con un público y LinkedIn como una red profesional, en esta última puede ser si se está buscando la relación con otra empresa.

1.2.7. Inbound Marketing

Según Pau “El inbound marketing es una metodología que combina técnicas de marketing y publicidad no intrusivas con la finalidad de contactar con un usuario al principio de su proceso de compra y acompañarle hasta la transacción final.

La principal finalidad de esta metodología es contactar con personas que se encuentran en el inicio del proceso de compra de un producto determinado. A partir de aquí, se les acompaña,

⁸ Marketing de Contenido de RD Station. (2017). Redes Sociales. 2020, de RD Station. Sitio web: <https://www.rdstation.com/mx/redes-sociales/>

mediante el contenido apropiado para cada una de las fases del proceso de compra y su perfil, hasta la transacción final, siempre de forma “amigable”. Y, posteriormente, se les fideliza.”⁹

El inbound marketing tiene los siguientes beneficios:

- Aumenta los registros lead
- Incrementa las ventas
- Incrementa las visitas al sitio web y redes sociales
- Incrementa branding
- Los resultados pueden ser vistos en tiempo real

El inbound abarca cuatro etapas, la primera es atracción la cual tiene como finalidad llamar la atención y crear esa curiosidad por saber más del producto o servicio, para esto existen diferentes estrategias como campañas pagadas con contenido que atraiga al público no importando tanto el grupo objetivo al que pertenezcan. El segundo es la conversión, la cual consiste en ofrecer contenido relevante y personalizados en donde el usuario se anime a llenar el registro con sus datos, este contenido puede ser videos, webinars, ebooks o comentarios del producto.

El tercero es la educación, que es donde los usuarios reciben a través del correo electrónico, información útil para cada una de las fases del proceso de compra para convencer y adquirir el producto o servicio. Por último, existe el cierre y fidelización en la cual completan la compra, pero también se debe poner en cuenta el mantener a los clientes satisfechos a través de un plan de fidelización.

1.3. Analítica Digital

“El concepto o definición de analítica web hace referencia a la disciplina del marketing online encargada de la extracción y estudio de información relevante sobre el estado y evolución de un proyecto online para, de este modo, tomar las decisiones oportunas en cada momento y poder evaluar el éxito de estas.

Esta disciplina es aplicable a cualquier tipo de página web, ya sea un e-commerce, una página para una empresa de servicios, un blog o revista online, un foro, etcétera.

⁹ Pau Valdés. (2019). Inbound Marketing: qué es, origen, metodología y filosofía. De INBOUNDCYCLE. Sitio web: <https://www.inboundcycle.com/inbound-marketing-que-es>

De hecho, es una de las claves para el éxito de una página web hoy día, algo que los expertos saben bien.”¹⁰

La analítica web entonces debe de extraer y analizar la información mediante herramientas de analítica tener conclusiones y tomar decisiones. Lo primero es determinar la información más relevante tomando como referencia los objetivos hechos para el proyecto a evaluar. Las variables para medir y analizar se denominan KPIs (en español, indicadores clave de rendimiento) y son indicadores que influyen de manera directa e indirecta sobre el proyecto por ejemplo el número de visitas, clientes nuevos, ventas, entre otros.

1.3.1. Herramientas de la analítica digital

“Las herramientas de Marketing Digital son el aliado indispensable que siempre debes tener en cuenta dentro de tu modelo de Plan de Marketing. ¿El motivo? son estas las que te ayudarán a medir tus resultados y a optimizar tus estrategias de forma oportuna.”¹¹

Google el buscador más famoso de todo internet, ofrece herramientas que ayudan a esta evaluación de proyectos de forma gratuita y pagada. También otras aplicaciones que ofrecen lo mismo las cuales se mencionan de la siguiente manera:

- Google Analytics
- Google Marketing Platform
- Google Ads
- Google Trends
- SEMrush
- Hootsuite
- SERanking
- LinkTrack
- Woopra

¹⁰Manuel Porras Blanco. (2019). ¿Qué es la analítica web y en qué consiste? ¿Por qué es necesaria? De SEMrush Blog. Sitio web: https://es.semrush.com/blog/que-es-analitica-web/?kw=&cmp=LM_SRCH_DSA_Blog_Analytics_ES&label=dsa_blog&Network=g&Device=c&utm_content=472415755897&kwid=dsa-835963617750&cmpid=8044598079&agpid=83091229637&BU=Core&extid=94819212362&adpos=&gclid=Cj0KCQiAqo3-BRDoARIsAE5vnaJx1fSfxw5kyqvElrny8WKDbKOxiZSyw0iPLJz2a82R8Rk1UXyzN3waAjoVEALw_wcB

¹¹ Genwords. (2020). 10 herramientas útiles para tu analítica digital. De Rdstation. Sitio web: <https://www.rdstation.com/es/blog/herramientas-de-analitica-digital/>

- ChartBeat

1.3.2. KPIS

Según Mario (2016) “Los KPIs (Key Performance Indicators) o Indicadores Clave de Desempeño, son una serie de indicadores que nos van a resumir y a decir exactamente lo que queremos saber.

Los KPIs son los datos más importantes y de los que se extrae la información para monitorizar acciones y conseguir llevar a cabo tácticas y planes de acción de forma exitosa.

Descubrir y establecer los KPIs más adecuados es una de las tareas más difíciles para un analista.”¹²

Para identificar los KPIs la empresa debe tener en claro los objetivos que quiere conseguir, en base a esto poder recolectar toda la información que las herramientas digitales ofrecen a la empresa como, por ejemplo, número de seguidores, interacciones, impresiones, clics, tiempo de respuestas, entre otros para la toma de decisiones del departamento de mercadeo.

1.4. Estrategias de Mercadeo

Las estrategias que deben tomarse en las empresas dependen de en qué negocio estén.

1.4.1. B2C

“Las siglas B2C se refieren al mercado de consumo masivo, es decir, empresas que ofrecen productos o servicios a clientes personales. Por lo que, el marketing B2C está dirigido a destacar los beneficios personales que aporta el producto a los consumidores, a través de otro tipo de caminos, como la emoción o los sentimientos. Por otro lado, los esfuerzos van dirigidos principalmente a reforzar la marca a través de publicidad repetitiva.”¹³

1.4.2. B2B

¹² Mario Fernández Cortés. (2016). ¿Cómo elegir los KPIs para tu estrategia de Social Media? De SEMrush Blog. Sitio web: https://es.semrush.com/blog/elegir-kpis-estrategia-social-media/?kw=&cmp=LM_SRCH_DSA_Blog_Analytics_ES&label=dsa_blog&Network=g&Device=c&utm_content=472415755645&kwid=dsa-835963612790&cmpid=8044598079&agpid=83091228957&BU=Core&extid=94809165679&adpos=&gclid=Cj0KCQiAqo3-BRDoARIsAE5vnaJE97krsG1NeYIFgJjM3hJl8XRqD87UOTILfa1BR_SpP_9-SX9HzHAaAiRgEALw_wcB

¹³ Redator Rock Content. (2019). Marketing B2B y B2C: conoce las diferencias y puntos en común. 2020, de RocketContent Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-b2b-y-b2c/>

“Como ya hemos mencionado, las siglas B2B se refieren al mercado corporativo, es decir, aquellas empresas que comercializan sus productos o servicios a otras empresas. De esta forma, el marketing B2B que vas a emplear tiene como finalidad principal establecer relaciones personales, con las que terminar reforzando el prestigio y la identidad de la marca. Esto quiere decir que debes transmitir el valor de la empresa. La estrategia se centra en hacer llegar a nuestros clientes cómo el producto les ayuda a ahorrar en tiempo, recursos y dinero.”¹⁴

1.5. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que ayuda a comprender la situación actual de una empresa o marca. Se compone por fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas las cuales son presentadas en un cuadro de los temas ya hablados.

1.5.1. Fortalezas

Las fortalezas son todas aquellas capacidades y recursos con las que cuenta la empresa o marca. Las ventajas competitivas y los bienes tangibles como propiedades, inversiones o tecnologías.

1.5.2. Oportunidades

Las oportunidades todos aquellos mercados desatendidos a las cuales no se les ha puesto atención. Son los factores que resultan positivos y favorables entorno a la empresa o marca.

1.5.3. Debilidades

Las debilidades se deben exponer todos aquellos factores que no son favorables para la empresa o marca éstas pueden ser aspectos que se carecen, aspectos que la competencia hace mejor, recursos limitados y propuestas de venta poco claras.

1.5.4. Amenazas

En las amenazas se expone las situaciones que provienen del entorno atentando contra la estabilidad de la organización como la situación económica de un país, las regulaciones, cambios de gobierno, competencia directa, entre otros factores.

¹⁴ Redator Rock Content. (2019). Marketing B2B y B2C: conoce las diferencias y puntos en común. 2020, de RocketContent Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-b2b-y-b2c/>

1.6. Programa de Fidelización

Según Madeleyne “Un programa de fidelización es una estrategia de marketing establecida por una empresa con el propósito de premiar el comportamiento de compra de sus clientes, lo que produce en ellos un sentido de lealtad y fidelidad hacia la empresa.”¹⁵

Los beneficios de un programa de fidelización son:

- Impulsa el crecimiento en el negocio
- Incrementa las ventas
- Mejora la reputación de la marca o empresa
- Genera la recomendación y estrategia de marketing boca en boca.
- Genera felicidad en los clientes

Es importante el programa de fidelización en una empresa o marca, ya que la idea es que el cliente no se sienta que solo compra sino se sienta parte de, creando una recompra en un futuro y pueda también recomendar o generar comentarios positivos, dando una buena reputación y esto sea parte del crecimiento del negocio.

¹⁵ Madeleyne Pérez. (2018). ¿Qué son los programas de fidelización y por qué debes apostar por ellos? De Hubspot. Sitio web: <https://blog.hubspot.es/service/que-son-los-programas-de-fidelizacion#:~:text=Un%20programa%20de%20fidelizaci%C3%B3n%20es,y%20fidelidad%20hacia%20la%20empresa.>

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Disdel es caracterizado por su atención al cliente, rapidez de entrega y por su amplio catálogo de productos que han sido factores clave del éxito durante estos años. A pesar de la trayectoria de la empresa desde el año 1975, en los últimos años se ha enfrentado con problemas internos como en el área de compras ya que por el crecimiento que ha tenido la sociedad se llega a agotar el inventario para los actuales clientes, perdiendo así la oportunidad de venta.

También no se lleva un control de los productos rezagados, y como no existe un plan de mercadeo para este tema se pierde la oportunidad de venta por no informar al consumidor sobre estos productos que tal vez si le llegue a interesar. También por la llegada de nuevos competidores no se cuentan precios competitivos con algunos productos perdiendo asimismo un ingreso.

Por otro lado, la empresa cuenta con alianzas comerciales con empresas internacionales como KIMBERLY CLARK PROFESSIONAL, WIESE, NESTLE Y 3M. Las cuales en el último año se han dado cuenta de la fortaleza de tener medios digitales y que Disdel aún no tiene fortalecido, teniendo por esta parte complicaciones, ya que, estas marcas desean promocionarse más en estos medios, cosa que aún no se ha tomado con seriedad.

Debido a estas deficiencias, como ya se mencionaba anteriormente la empresa ha integrado un nuevo departamento de mercadeo hace algunos años, la cual se ha enfrentado a varios retos. La primera se puede decir que es la categorización de todos los productos que ofrece incluyendo la digitalización de información de cada uno y la toma de fotografías desde diferentes perspectivas, información que aún no está completada al cien por ciento. La segunda se puede mencionar la mejora del sitio web ya que se ha querido incorporar el e-commerce, la cual, si ha tenido un buen funcionamiento, sin embargo, no tiene ese impacto visual ni contenido de valor que la sociedad quisiera ver.

El tercer reto que se enfrenta la sociedad es la integración de manera efectiva a sus proveedores en sus medios digitales ya que cuenta con varias alianzas comerciales, sin embargo, es una debilidad que pretenden resolver. Al no mencionar tanto a estos proveedores, han tenido reclamos de estos.

El cuarto reto ha sido la integración de WhatsApp, con el fin de adaptarse a las nuevas exigencias del mercado se ha decidido integrar un número que facilite la respuesta a las solicitudes, pero ha sido un problema ya que actualmente lo atiende uno de los mercadólogos

y por falta de tiempo no se responden todos habiendo varias quejas de este, quedando mal ante los usuarios y perdiendo clientes potenciales.

El quinto reto es el manejo de redes sociales, la cual se ha aceptado bien, sin embargo, no tienen ese impacto que se requiere y tampoco la dirección constante de estas. Al momento de integrar estos medios digitales se vieron en la necesidad de contratar a dos personas de servicio al cliente que han apoyado a las solicitudes de redes sociales y sitio web (e-commerce). La debilidad del servicio al cliente es que no atienden algunas de estas solicitudes por falta de control y tampoco no tienen una buena comunicación en caso de inconvenientes con sus jefes directos. También es debilidad no tener un registro de estos clientes ya que solo se sabe que compran, sin embargo, no se sabe si son gerentes de compra o de casas.

Para Disdel cada vez se ha vuelto más complejo los medios digitales, ya que han lanzado campañas pagadas las cuales su retorno de inversión es muy bajo. Y ante la actualidad por las nuevas normalidades se han dado cuenta que la competencia cada vez es más fuerte. El departamento de mercadeo cuenta con dos mercadólogos, dos diseñadores y uno que se encarga de la fotografía y video, quienes la junta directiva considere aún una debilidad ya que no se tiene los resultados esperados poniendo importancia en medios digitales donde tampoco tienen un plan de marketing digital en la cual puedan basarse y esta junta los pueda medir.

Al no tener un plan de mercadeo bien estructurado que permita cumplir las metas propuestas por la empresa provoca un crecimiento en las ventas menor, no adaptándose a los nuevos retos del mercado. También generando que la competencia tome ventaja sobre la empresa y pueda ser un punto a favor en la que ellos tengan mayores ventas si se fortalecen en estos medios.

Sabiendo las debilidades de la empresa se puede tomar como referencia un negocio exitoso que ha aplicado el plan de marketing digital de manera efectiva, tal es el caso de Duolingo¹⁶ que es una plataforma gratuita para aprender idiomas, fue fundado por el guatemalteco e informático Luis Von Ahn. Está basado en la estrategia de marketing digital, estrategia que promueve la educación de miles de personas de una forma gratuita, en la era de la comunicación tecnológica. Para ellos el sitio web de cualquier empresa alcance los resultados esperados en ventas tiene que basar su estrategia en las siguientes dos variables el primero es segmentación de target que significa que antes de empezar a promocionar el sitio web, se

¹⁶ BUSINESS. (2017). Duolingo, un caso de éxito en el marketing digital. 09/09/2020, de BUSINESS
Sitio web: <https://www.connect.com.gt/blog/duolingo-un-caso-de-exito-en-el-marketing-digital>

debe asegurar de haber segmentado a el grupo objetivo y el segundo es SEO que es el conjunto de prácticas que contribuyen a que el sitio web tenga mejores oportunidades de aparecer primero en los resultados de búsqueda de Google de forma orgánica.

Después de mencionar a esta empresa online podemos describir otro caso de éxito tal es el caso de Almacenes Siman que es una tienda por departamentos de diferentes artículos tales como ropa, calzado, maquillaje, joyería, electrodomésticos, entre otros. La empresa tiene un sitio web donde se puede comprar, redes sociales, recientemente se agregó WhatsApp web. Han desarrollado un plan de marketing efectivo que los ha llevado a ser uno de líderes en el mercado de cadena de suministros. Derivado de las situaciones anteriores se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo la implementación de un plan de marketing digital en Disdel puede incrementar su participación en el mercado?

Alcance

El estudio se circunscribe al área de marketing de la empresa Disdel ubicada geográficamente en las oficinas centrales de la zona 1.

Límites

La presente investigación se limita a la observación, hipótesis, y deseo de comprobarla, analizando los datos de investigación, conclusiones y proponer el plan de marketing digital.

IV. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Contar con un plan de marketing digital bien desarrollado es imprescindible para todo negocio y parece que se ha vuelto tendencia como tener un sitio web y presencia redes sociales, esto ayuda a incrementar las ventas y abarcar una mayor participación en el guatemalteco como también tener un mejor top of mind que son las primeras menciones que está en la mente del consumidor respecto a un producto o servicio. Lo más importante de este plan es tener la capacidad y conocimiento para desarrollar una estrategia efectiva y conseguir un impacto y notoriedad en los medios digitales. Invertir con un pequeño presupuesto en marketing digital es mucho más posible tener mejores resultados que invertir con un gran presupuesto en canales tradicionales ya que es más fácil que una persona vea sus redes sociales que una valla por la evolución que ha habido en estos años el internet. También se puede conocer de manera fácil el retorno de inversión ROI debido a la cantidad de datos que se puede obtener y medir, es sencillo poder tener estas estadísticas ya que las mismas plataformas que se usa las ofrecen y las dan en tiempo real o bien por periodos según la persona encargada lo requiera. Con base a lo expuesto anteriormente se formula la siguiente hipótesis:

“La implementación de un plan de marketing digital incrementa la participación de mercado de la empresa Disdel”

Justificación

Las razones personales por la que se está realizando esta investigación es solucionar la problemática planteada de forma efectiva. Así como poner en práctica mis conocimientos de mercadotecnia y cumplir con un requisito académico para concluir el ciclo universitario.

La importancia de implementar en la empresa un plan de marketing digital me ayudará a adquirir experiencia en las diferentes ramas del mercadeo y poder apoyar en otros proyectos futuros. También ayudará a la empresa a ver de una manera más clara el manejo de las plataformas digitales a través de un plan bien establecido.

V. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Establecimiento de objetivos de investigación

El propósito de esta investigación es aumentar la participación de mercado de la empresa sujeta a estudio por medio de una implementación de marketing digital que permita mejorar su posición y ventas dentro el mercado de distribuidores de productos de limpieza.

5.1.1. Objetivo General

Conocer los actuales procesos digitales del departamento de Mercadeo para detectar debilidades y así poder determinar un plan de marketing digital que mejore la participación en el mercado de distribuidores.

5.1.2. Objetivos específicos

- Identificar si su grupo objetivo es correcto.
- Definir un proceso que ayude a captar nuevos clientes potenciales.
- Crear un manual de apoyo para el buen manejo de medios digitales.
- Establecer un plan de fidelización en las diferentes plataformas digitales.
- Definir un proceso de servicio al cliente para los medios digitales.

5.2. Diseño de la muestra

5.2.1. Definir la población

Con la finalidad de conocer más sobre el manejo y servicio al cliente de los medios digitales para el siguiente estudio está definida hombres y mujeres que actualmente compran a la empresa y siguen en los medios digitales.

Los datos fueron obtenidos de la empresa sujeta a estudio, siendo una población total de 2100 personas.

- Clientes Disdel: 1200 (empresas y mayoristas)
- Seguidores Instagram: 225
- Seguidores Facebook: 1400

5.2.2. Determinar el tamaño de la muestra

Fórmula

$$\frac{(N) (P) (Q)}{(E/Z)^2 (N - 1) + (P) (Q)} \longrightarrow N \text{ es menor a } 100,000$$

17

Población (N)= 2850

Probabilidad Ocurrencia Evento (P) = 0.5

Probabilidad No Ocurrencia Evento (Q) = 0.5

Confiabilidad (Z) = 90% = 1.65

Error Muestral (E) = 10= 0.1

$$\frac{(2850)(0.5)(0.5)}{(0.10/1.65)^2 *(2850-1) +(0.5)(0.5)}$$

Muestra: 66.5 = 67 personas

5.2.3. Seleccionar un procedimiento de muestra

El procedimiento de muestreo será probabilístico. Se llevará a cabo por medio del método estratificado cuya metodología consiste en dividir a la muestra por estratos

5.2.4. Selección de la muestra

La muestra se obtuvo a partir del total de clientes de la empresa y seguidores en las redes sociales de Disdel, S. A. la cual se encuentra integrada en su mayoría por personas que les interesa los productos de limpieza

¹⁷ Asteguieta, E. (2016, julio). Fórmula Muestra [Ilustración]. En Investigación de mercados (1.a ed., p. 95).

5.3. Técnicas de investigación

5.3.1. Técnicas Cualitativas

Entrevista a profundidad

Se llevarán a cabo dos entrevistas a los gerentes del área administrativa y comercial de la empresa sujeta a estudio con la finalidad de poder conocer más sobre la situación actual de Disdel, S. A. así como la forma en que se lleva la comunicación actualmente.

5.3.2. Técnicas Cuantitativas

Cuestionario

Se realizará un cuestionario que consta de preguntas a los clientes de la empresa sujeta a estudio, siendo en su gran mayoría compradores para saber su nivel de satisfacción respecto a la comunicación de Disdel. La encuesta se realizará a través de la plataforma de Google forms y consta de una serie de preguntas abiertas y cerradas que permita conocer la percepción de los consumidores sobre la empresa y sus servicios.

5.3.3. Diseño del instrumento

- Encuesta



Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otra...

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

☰

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otra...

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Texto de respuesta larga

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

- Sí
- No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Texto de respuesta larga

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

- Sí
- No
- Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

- Sí
- No

Comentarios *

Texto de respuesta larga

Muchas gracias

Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

- Entrevista a profundidad

Entrevista

Empresa: _____ Fecha: _____

Entrevistado: _____ Puesto: _____

Buenas tardes, mi nombre es Candelaria de León

La situación nos ha obligado a adaptarnos a la tecnología la cual es este momento ha sido un factor importante para muchos negocios que se han mantenido y crecido con los medios digitales. Algunas empresas cuentan con estos medios, sin embargo, no han sabido cómo sacarle la máxima eficacia, es por eso que el objetivo de esta entrevista es conocer la situación actual de este tema de la empresa para proponer un plan de marketing digital efectivo.

1. Según su criterio ¿Qué tan efectivo piensa que son los medios digitales (redes sociales, sitio web, email) en la actualidad?
2. ¿Considera que el segmento de mercado que actualmente tiene Disdel con los medios digitales es el mismo?
3. Según su criterio ¿Qué tan efectivo ha sido hasta ahora las estrategias que Disdel ha tenido con los medios digitales?
4. ¿Considera que el contenido actualmente que comunica Disdel es el indicado?
5. ¿Cuáles son las debilidades actuales en los medios digitales en Disdel?
6. ¿Qué tan eficiente considera que es el servicio al cliente en los medios digitales de Disdel?
7. ¿Qué aspectos considera que les hace falta a los medios digitales de Disdel para ser efectivo?

Muchas gracias por su tiempo y conocimiento

5.3.4. Estudio de campo

Para llevar a cabo el estudio de campo y debido a las medidas de prevención establecidas por el gobierno guatemalteco por causa de la pandemia del Covid19 se realizó un formulario de Google (Google Forms) con la finalidad de poder realizar la encuesta a la muestra previamente seleccionada de manera online; dicho formulario contiene preguntas relacionadas al tema de investigación con la finalidad de poder proponer un plan de marketing digital.

La encuesta se llevó a cabo la semana del 10 al 22 de noviembre de 2020, siendo un total de 69 encuestados que posteriormente se realizó el conteo y registro de las respuestas.

Por otro lado, se llevó a cabo 2 entrevistas a profundidad con profesionales en el área administrativa y comercial de la empresa sujeta a estudio, Federico de León y Silverio de León. Quienes muy amablemente percibieron a bien el poder dar un tiempo de su agenda para poder darnos su punto de vista de la importancia de un plan marketing digital y como puede apoyar a incrementar su participación en el mercado. Estas entrevistas se llevaron a cabo el 20 de noviembre de 2020 en las oficinas centrales de zona 1.

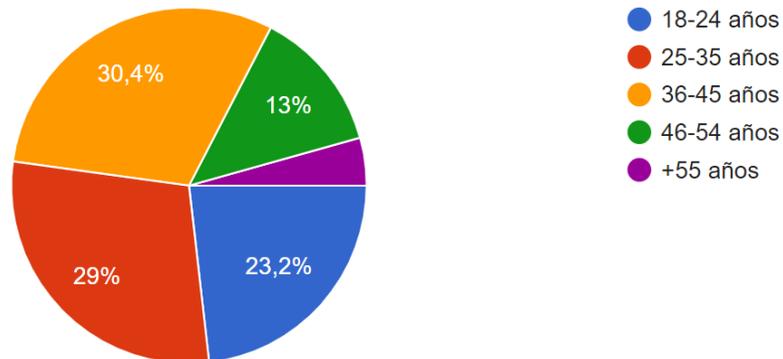
5.3.5. Análisis e interpretación de resultados

5.3.5.1 Encuestas

1.

Edad

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

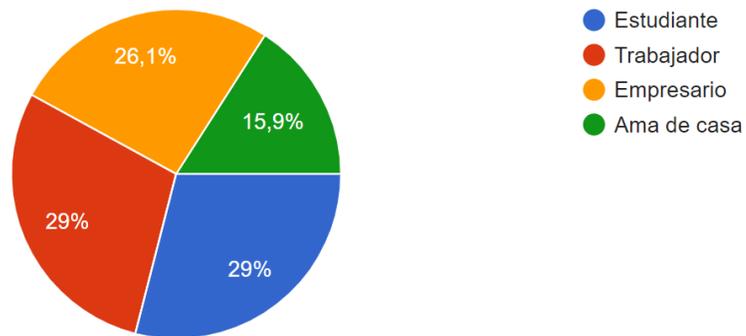
La pregunta uno, registró 16 encuestados de 18-24 años, 20 de 25-35 años, 21 de 36-45 años, 9 de 46-54 años y 3 más de 55 años.

Se puede comprobar el 30.4% tiene un rango de edad de 36-45 años siendo este el porcentaje mayor, no hay que perder de vista que no hay tanta diferencia con el rango de edad de 25-35 años ya que tiene un 29%.

2.

Ocupación

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

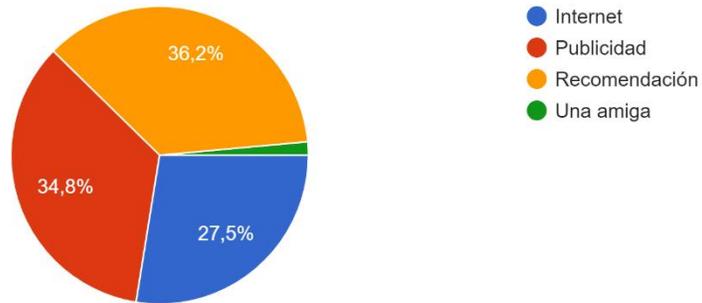
Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados la mayor parte son estudiantes y trabajadores con un 29% en ambas partes.

3.

¿Cómo te enteraste de nuestros productos?

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

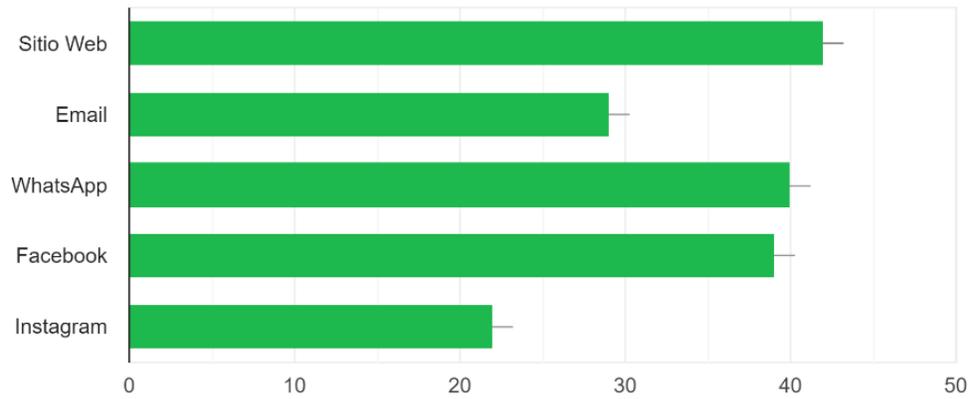
Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados la mayor parte de cómo se enteran de nuestros productos son recomendados con un 36.2% y como segundo lugar por publicidad que la empresa ha realizado.

4.

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

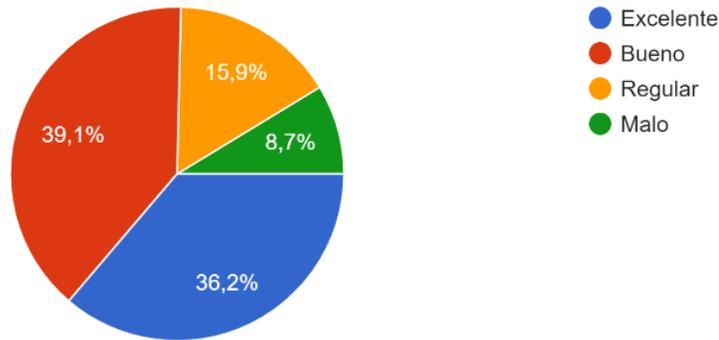
Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados la mayor parte indaga por el sitio web de Disdel que son 42 personas y como segundo lugar sería WhatsApp con 40 personas.

5.

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado?

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

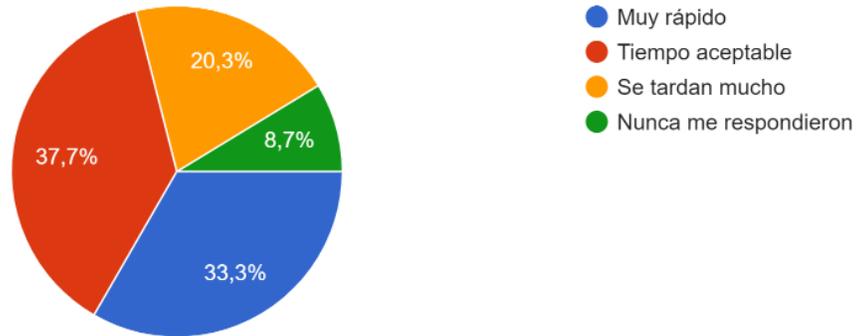
Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados la mayor parte calificaría como bueno el servicio al cliente siendo este el 39.1% del total de las personas.

6.

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud?

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados la mayor parte calificaría como tiempo aceptable la respuesta a las solicitudes que se han hecho por medio de redes sociales siendo este un 37.7% del total de las personas.

7.

¿Qué mejorarías de nuestro servicio al cliente?

69 respuestas

Nada
ninguno
No
nada
muy bueno
Todo está muy bien
me han atendido bien
Whatssap nunca me respondieron
Dar mas opciones de productos

solo se tardan un poco en responder
El tiempo de respuesta
Todo bien
Más amabilidad de algunas personas al atender
Amabilidad
Que respondan más rápido ya que la competencia lo hace y pienso que tienen muy buenos productos
Nada
que hayan mas personas en servicio al cliente

La cotización de productos
Me atendieron super bien
El tiempo de respuesta en cotizaciones
Todo me parece excelente
Claridad de la información cuando existen promociones
Nada me atendieron bien
Se tardaron un poquito en responder
El servicio al cliente es muy bueno
La claridad de las promociones

Talvez que sea un servicio más personalizado y que le den continuidad al proceso
Rapidez
El servicio al cliente es perfecto no mejoraría nada
me atendieron bien
Claridad de lo productos que ofrecen
ninguno
La velocidad de respuesta en cotizaciones de productos
Que respondan mas rápido

Fuente: *Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

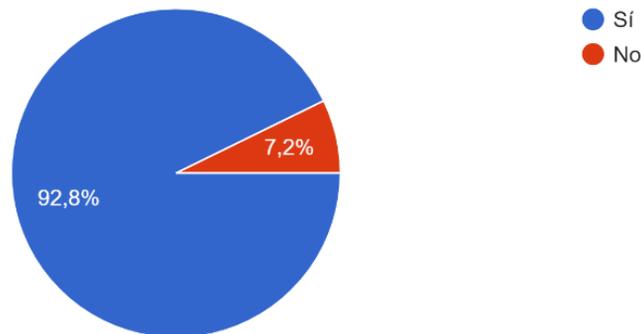
Base: 69 encuestados

Esta pregunta fue abierta y la mayoría de las personas consideran que debe mejorar el tiempo de respuesta del servicio al cliente y claridad de los productos que ofrecen.

8.

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones?

69 respuestas



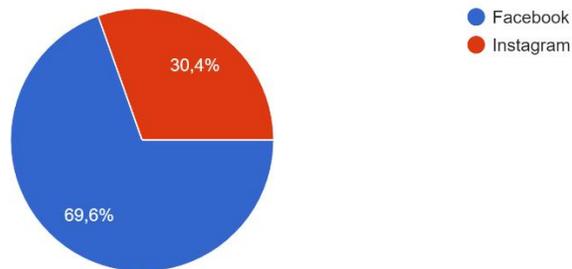
Fuente: *Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 92.8% está de acuerdo con que se le envíen correos electrónicos para estar al pendiente de las promociones según la temporada.

9.

¿Qué red social utilizas más?
69 respuestas



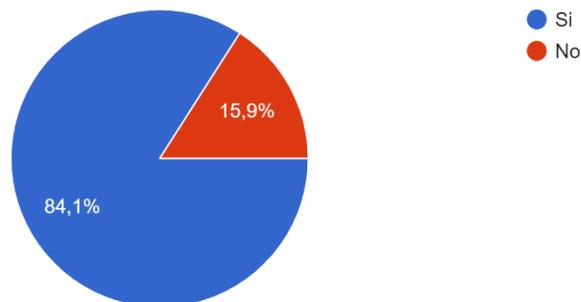
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 69.6% utiliza la red social Facebook dejando como segundo plano a Instagram.

10.

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)?
69 respuestas



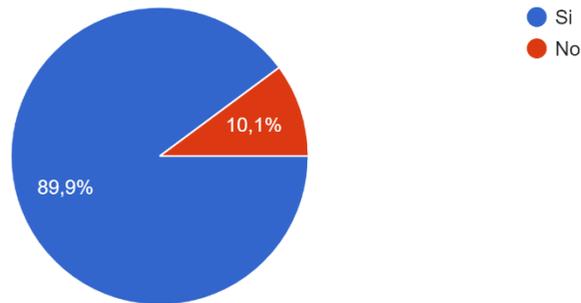
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 84.1% si sigue las redes sociales de la empresa.

11.

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales?
69 respuestas



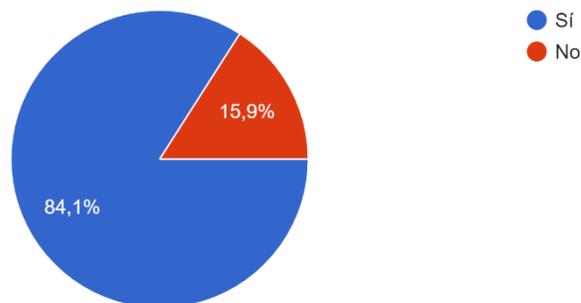
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 89.9% si le llama la atención el contenido que la empresa comparte en las redes sociales.

12.

¿Te han interesado nuestras promociones?
69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 84.1% si le llama la atención las promociones que la empresa comparte en las redes sociales.

13.

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales?

69 respuestas

Precios
Su compromiso con el planeta, como reciclan
los precios de los productos
Muchas promociones
Más productos que yo pueda comprar
videos de como usar sus productos
Fotos de productos
Como se utilizan los productos
Comentarios
un espacio de comentarios sobre la calidad de los productos
Precios de los productos para evitar preguntarles
que muestren más productos
videos y precios
esta bien
Más promociones e interacción con los clientes
Ver más promociones

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

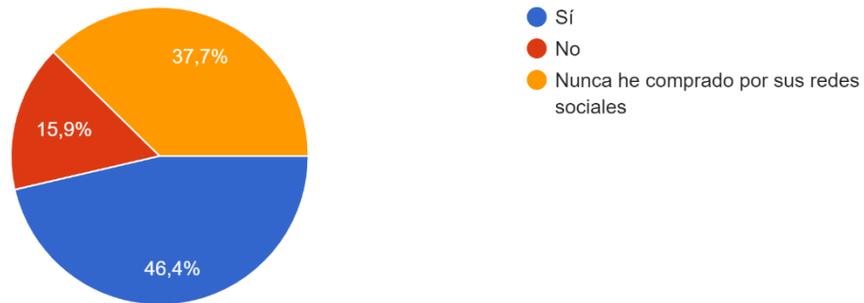
Base: 69 encuestados

Esta pregunta fue abierta y la mayoría de las personas contestó que quisiera ver más videos, más fotos y temas de reciclaje en las redes sociales.

14.

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales?

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

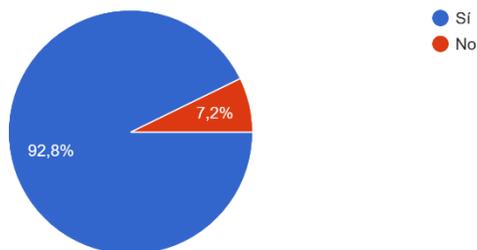
Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 46.4% se le hace fácil comprar por redes sociales, también se puede observar que el 37.4% no ha comprado por las redes sociales de Disdel

15.

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel?

69 respuestas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

En la gráfica anterior se ve reflejado que entre los encuestados el 92.8% de las personas si recomendaría a la empresa Disdel.

16.

Comentarios

69 respuestas

...
.
Me parece una excelente empresa de productos de limpieza, con un buen servicio!!
Promocionen sus redes sociales por email
Gracias
Muy buena atención
Encontre de todo
tiene precios muy altos
Buenos productos
Buen servicio, pero mejoraría la interacción con los clientes

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020

Base: 69 encuestados

Esta pregunta fue abierta y la mayoría puede comentar que es una buena empresa con buenos productos de limpieza, sin embargo, consideran que los precios son un poco elevados y si les gustaría ver más presencia en redes sociales.

5.3.5.2. Entrevista a profundidad

Entrevista 1

Entrevistado: Silverio de León

Fecha: 26/11/2020

Puesto: Gerente Comercial

Teléfono: +502 5176 9624



Buenas tardes, mi nombre es Candelaria de León

La situación nos ha obligado a adaptarnos a la tecnología la cual es este momento ha sido un factor importante para muchos negocios que se han mantenido y crecido con los medios digitales. Algunas empresas cuentan con estos medios, sin embargo, no han sabido cómo sacarle la máxima eficacia, es por eso que el objetivo de esta entrevista es conocer la situación actual de este tema de la empresa para proponer un plan de marketing digital efectivo.

1. Según su criterio ¿Qué tan efectivo piensa que son los medios digitales (redes sociales, sitio web, email) en la actualidad?

“Los medios digitales son efectivos según el nicho de mercado. Si se encuentra al grupo objetivo correcto se puede llegar a lograr objetivos muy satisfactorios.”

2. ¿Considera que el segmento de mercado que actualmente tiene Disdel con los medios digitales es el mismo?

3. “No es el mismo, ya que nuestro foco de mercado va más enfocado a lo institucional como industrias y el sector empresarial. Considero que las redes sociales que tenemos va más inclinado al retail y no es el foco que queremos manejar”
4. Según su criterio ¿Qué tan efectivo ha sido hasta ahora las estrategias que Disdel ha tenido con los medios digitales?

“No han sido efectivos por el costo es más caro que la demanda, ya que por ejemplo en redes sociales nos compran un galón o dos y mi foco es vender cien galones. Y digo costo caro porque hemos manejado un ticket promedio de venta mayor a los dos mil y este producto debe irse en paneles por lo vender a retail no me saldría cuenta por los costos de logística”

5. ¿Considera que el contenido actualmente que comunica Disdel es el indicado?

“Si, sin embargo, se puede mejorar. La persona que está administrando el contenido de la página alguien inexperto y considero que podríamos ver la posibilidad de contratar a alguien que nos apoye a comunicar adecuadamente lo que es Disdel”

6. ¿Cuáles son las debilidades actuales en los medios digitales en Disdel?

“Las debilidades son el costo de operación, la comunicación entre las personas encargadas de los medios digitales ya que se ha cruzado información no correcta teniendo inconvenientes y no logrando los objetivos propuestos; la calidad de respuesta también es una debilidad ya que no es inmediata y esto dificulta también atrasando toda la agenda”.

7. ¿Qué tan eficiente considera que es el servicio al cliente en los medios digitales de Disdel?

“Considero que en ciertas partes está fuerte como por ejemplo Messenger y correo, sin embargo, hay un cierto problema con nuestro WhatsApp ya que nos han llegado varios reclamos por no responder en este medio tan importante”

8. ¿Qué aspectos considera que les hace falta a los medios digitales de Disdel para ser efectivo?

“Le hace falta aspecto visual ya que hay tanta competencia en el mercado y nuestro contenido todavía está muy débil en cuanto a sitio web, también que el departamento encargado sea más funcional y pueda encontrar el plan perfecto para tener los resultados esperados que gerencia desea”

Entrevista 2

Entrevistado: Federico de León

Fecha: 26/11/2020

Puesto: Gerente Administrativo

Teléfono: +502 4028 1966



Buenas tardes, mi nombre es Candelaria de León

La situación nos ha obligado a adaptarnos a la tecnología la cual es este momento ha sido un factor importante para muchos negocios que se han mantenido y crecido con los medios digitales. Algunas empresas cuentan con estos medios, sin embargo, no han sabido cómo sacarle la máxima eficacia, es por eso que el objetivo de esta entrevista es conocer la situación actual de este tema de la empresa para proponer un plan de marketing digital efectivo.

1. Según su criterio ¿Qué tan efectivo piensa que son los medios digitales (redes sociales, sitio web, email) en la actualidad?

“Los medios digitales en las empresas actuales es muy importante ya que se han abaratado los costos de publicación. En el pasado únicamente se podían publicar las empresas más pudientes o sobresalientes por los costos, entonces ahorita con la publicidad en los medios digitales si te das cuenta muchas personas que son informales están anunciándose, vendiendo cosas usadas o cosas nuevas, pero las venden. Es muy importante a nivel micro y a nivel de mediana empresa, y hay un dicho que dice el que no se anuncia no existe, por lo que los medios digitales son importantes y se tienen que aplicar”

2. ¿Considera que el segmento de mercado que actualmente tiene Disdel con los medios digitales es el mismo?

“El segmento se amplía en una forma vertical y también en una forma horizontal, nuevos negocios llegan y los mismos del segmento se amplían porque llegan a más mercado. Y se amplía porque nos han comprado casas, condominios y personas individuales, es decir, la comunicación y el segmento se amplió. Incluso en los canales tradicionales de distribución estamos saltándonos de la fábrica o de la distribuidora al consumidor final por medio de los medios digitales”

3. Según su criterio ¿Qué tan efectivo ha sido hasta ahora las estrategias que Disdel ha tenido con los medios digitales?

“Nosotros anteriormente ya teníamos estos medios digitales, la digitalización nace en sí desde el servidor donde se guarda la información y nace de que los datos son digitalizados como por ejemplo la marca de un producto, la segmentación correspondiente o categorización, también estamos hablando de las fotografías, esa es la digitalización, sino tiene la empresa esa base y hacen una propuesta de medios digitales, entonces cuando el cliente quiere comprar todavía le faltaría el contenido de valor que el producto debe de cumplir para satisfacer y convencer la compra, entonces la estrategia digital a nosotros nos ha costado porque venimos de una empresa de varios años en el mercado y únicamente estábamos acostumbrados a la forma de trabajar de antes, es decir, de forma tradicional. Cuando integramos los medios digitales nos encontramos con varios obstáculos ya que sacábamos un anuncio, pero este ya no tenía un seguimiento y ahora que cumplimos con más información es más sencillo porque por ejemplo el cliente consulta y tiene todo lo que necesita y esto nos ha ayudado a posicionarnos en el internet. Tenemos una competencia que se llama Distribuidora Alcance y cuando el usuario busca un producto ellos están primero, ahora ya estamos como en segundo lugar, pero la meta es superarlos a ellos y otros”

4. ¿Considera que el contenido actualmente que comunica Disdel es el indicado?

“Todavía le falta, como le decía hay información básica, pero hay contenido de valor que cada producto debe comunicarse para satisfacer la necesidad del cliente, entonces en eso estamos incluso en el futuro ya vimos que con las cámaras de 3D podemos hacer un video y el usuario

al entrar verá el producto como si fuera en vivo. Pero actualmente está muy básico necesita más contenido de valor, incluso necesita más videos”

5. ¿Cuáles son las debilidades actuales en los medios digitales en Disdel?

“Es el proceso, porque nosotros necesitamos un proceso desde la presentación del producto, el cliente elige su producto, el cliente lo lleva a su canasta, el cliente lo paga con tarjeta o contra entrega y nosotros se lo llevamos. Es una de las debilidades que tenemos que conceptualizar y alinear todas las áreas involucradas para que se llegue a la meta planteada y esa debilidad sea una fortaleza”

6. ¿Qué tan eficiente considera que es el servicio al cliente en los medios digitales de Disdel?

“Estamos débiles todavía porque no tenemos un chat center, tenemos a dos señoritas que nos están apoyando en las redes sociales y solicitudes web, hemos tenido un crecimiento, pero es informal, entonces lo que hay que hacer es formalizar el departamento de servicio al cliente como un chat center”

7. ¿Qué aspectos considera que les hace falta a los medios digitales de Disdel para ser efectivo?

“Hacer campañas dirigidas o campañas más segmentadas viéndolo desde su creación a que mercado se dirige y el análisis si llego o no llego a lo que la empresa requería. Actualmente tenemos un alcance muy bajo que necesitamos estudiar por qué.”

PROPUESTA DE VALOR

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación se procede a realizar una serie de propuestas de valor para beneficio de la empresa Disdel, S. A.

Como primer propuesta debe evaluarse la situación actual de la empresa tomando como primer punto el planteamiento de un FODA donde se desglosan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, también es importante tener definida la misión, visión y valores, saber en qué ciclo de vida está la empresa, es decir, si están en la etapa de introducción, crecimiento, madurez o declive, saber el grupo objetivo a quien van dirigidos, las ventajas competitivas actuales que tienen con otros competidores, tener claras las 4 p las cuales son los productos que actualmente comercializan, los precios que se manejan, la plaza que es donde están en el mercado, la promoción que se ejecuta, en que medios digitales se están mencionando. Luego de analizarse la situación actual se deben establecer objetivos según sea la necesidad, estrategias y planes de acción. Es importante reiterar el uso de la metodología SMART en la realización de los objetivos ya que de esta manera se podrá obtener objetivos que sean específicos, medibles, alcanzables, realistas y con un tiempo definido para la realización de estos.

El factor clave para determinar los objetivos son las debilidades y oportunidades hechas en el FODA ya que dan un panorama real de cómo se encuentra la empresa y en base a esto se puede fijar que aspectos son esenciales a resolver y poder cumplir con los objetivos generales de la empresa. Es muy importante enfatizar en los medios digitales, por lo que el siguiente punto es importante revisar los procesos que se están llevando actualmente como las pautas que se están llevando, cómo se maneja la atención al cliente en las solicitudes web, emails y de redes sociales, también analizar y evaluar las tareas que se le han asignado a los trabajadores del departamento y poder fijar mejoras que tengan congruencia con los objetivos a plantear.

Luego de establecer la situación actual y objetivos, las estrategias deben definirse lo más general posible para luego en los planes de acción especificar paso a paso como estas estrategias se llevarán a cabo con un cronograma con delegados a tareas que ayuden y aporten al cumplimiento de estos objetivos. Es importante resaltar la solicitud y autorización de un presupuesto en donde se pueda medir al departamento y ver sus resultados respecto al mismo.

Se propone también incluir dentro el plan de marketing a las alianzas comerciales donde se sientan motivados a apoyar a la empresa. Esta puede ser empezarlos a mencionar en sus redes sociales y crear landing page e integrarlos en su sitio web donde tengan protagonismo y el usuario puede tener una mejor visualización de marca tendiéndolo en su top of mind.

Por otro lado, es importante tener un programa de fidelización para grupos objetivos que tiene la empresa ya que por un lado se encuentra el sector empresarial y por otro los usuarios de medios digitales que pueden llegar a ser de casas. Se recomienda que para el sector empresarial se tenga una buena relación comercial con sus clientes dando la mejor atención al cliente, rapidez en sus tiempos de respuestas y que a finales de su año laboral pueda reconocer la compra de sus clientes a través de detalle en la que se sientan agradecidos. Para los medios digitales en el caso de casas se propone tener un registro de cada persona y que por cantidad de compras se puedan ganar premios o beneficios exclusivos.

Finalmente, es importante tener herramientas de medición que apoyen a ver los resultados de lo que se está proponiendo. Para las redes sociales en el caso de Facebook e Instagram existe una herramienta que permite evaluar las dos plataformas llamada Facebook Business Suite. Para el sitio web puede ser utilizada la plataforma de Google Ads.

Para el sitio web se propone evaluar las palabras clave que puedan llegar a encontrar de manera fácil los productos y servicios de la empresa Disdel. Las palabras más usadas pueden ser buscada en la herramienta Google Trends.

Con el seguimiento de cada una de las propuestas se puede afirmar un mejor manejo de los medios digitales que apoye a la participación de mercado de Disdel en el canal de distribución de productos de limpieza.

CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones se realizan con base en la información recolectada durante el proceso de investigación para poder conocer más el grupo objetivo y la forma en que ven a la empresa Disdel, S. A. actualmente y poder establecer la necesidad de la ejecución de un plan de marketing digital.

Con la información recolectada en las entrevistas se puede concluir afirmando que la empresa sujeta a estudio no posee un grupo objetivo que ellos desearían tener en redes sociales ya que es grupo más de retail y ellos van dirigidos a un segmento donde buscan gerentes de compras clave de industrias y todo el sector empresarial. También consideran en los medios digitales, el sitio web no tiene un impacto visual adecuado, las redes sociales no tienen el impacto ideal, los tiempos de respuesta del servicio al cliente pueden mejorar y el departamento no tienen una buena comunicación efectiva.

Según la información recolectada en las encuestas se puede concluir que los usuarios están satisfechos con el servicio al cliente, sin embargo, pueden mejorar sus tiempos de respuesta. También se puede determinar que tiene variedad de productos, se les hace fácil comprar por redes sociales y les interesa el contenido de valor compartido por estos medios digitales.

En concordancia con los objetivos previamente establecidos para la realización de la presente tesina se concluye que el mercado meta de la empresa Disdel, S. A. se encuentra dirigido a las sector empresarial e industrial, siendo en su gran mayoría un público masculino encargados y gerentes de compras.

Por otro lado, se resalta la falta de un plan de marketing digital, la empresa no tiene los resultados esperados en sus ventas, actualmente tienen un departamento de mercadeo la cual solo se enfoca en redes sociales desenfocándose de las necesidades reales que la empresa solicita.

Actualmente la empresa cuenta con una gran trayectoria en el mercado de productos de limpieza ya que se ha posicionado como una de las líderes en distribución de marcas de higiene institucional como Kimberly Clark gracias a su equipo de ventas que ha sabido cómo desarrollarse en este ámbito. La entidad sabe que debe innovarse y estar más en medios digitales ya que la demanda lo solicita, sin embargo, no es su fortaleza en este momento, pero la cual tienen el deseo de crecer.

Gracias al trabajo de campo realizado, se encontró que los clientes y usuarios se encuentran dispuestos y desean que se realicen promociones y descuentos al realizar sus pedidos a través de las plataformas que son el sitio web y redes sociales, ellos desean que Disdel se conozca por encontrar cualquier producto de limpieza a cualquier hora del día.

Finalmente, los principales puntos sobre el Marketing Digital se fundan en la evolución del Internet en Guatemala la cual en los últimos años ha sido muy rápida, el crecimiento del E-Commerce en mercados guatemaltecos, siendo una oportunidad de crecimiento con los consumidores que ya hayan tenido una experiencia de compra online.

RECOMENDACIONES

1. Se le sugiere a la junta directiva crear un planteamiento de la situación actual ya propuestos para conocer cómo está la empresa con la competencia en el mercado de comercialización y distribución de productos de limpieza.
2. Se le aconseja a que le den al inicio de utilizar las redes sociales con más frecuencia, y en base a esto poder detectar que tipo de usuarios solicitan información de productos para poder segmentarlos y proponer un nuevo sistema que atienda a este tipo de segmentos.
3. Se aconseja poder evaluar y definir las tareas específicas para el buen funcionamiento de Disdel y que pueda tener el impacto esperado por los usuarios que deseen productos de limpieza. Es importante recalcar que debe de haber dentro del equipo que vea este medio digital, un creativo y un desarrollar de páginas web.
4. Se recomienda implementar una estrategia de Optimización de Motores de búsqueda (SEO) con el fin que el sitio web sea una de las primeras páginas en aparecen en los motores de búsqueda, como por ejemplo analizar las palabras clave que los usuarios más utilizan según cada producto en el país de Guatemala, ya que hay palabras que significan lo mismo, pero se utiliza de diferente manera en cada país.
5. Se recomienda analizar y establecer un nuevo proceso para el canal consumidor final en las redes sociales, ya que se pudo comprobar que varios de estos usuarios desean comprar, sin embargo, no compran ya sea por sus altos precios o por la falta de respuesta rápida ya que consideran que Disdel es una buena empresa por los productos de limpieza y demás líneas que ofrece.
6. Se aconseja al departamento de Mercadeo manejar su página en redes sociales con contenido atractivo y de valor colocando más sobre cómo utilizar los productos y la parte de cómo poder reciclar o reutilizarlos sea actualizado constantemente, para que los consumidores tengan un medio de comunicación de mayor acceso y facilidad para contactarse con ellos.

BIBLIOGRAFÍA

- Asteguieta, E. (2016, julio). Fórmula Muestra [Ilustración]. En Investigación de mercados (1.a ed., p. 95).
- BUSINESS. (2017). Duolingo, un caso de éxito en el marketing digital. 09/09/2020, de BUSINESS Sitio web: <https://www.connect.com.gt/blog/duolingo-un-caso-de-exito-en-el-marketing-digital>
- Genwords. (2020). 10 herramientas útiles para tu analítica digital. De Rdstation. Sitio web: <https://www.rdstation.com/es/blog/herramientas-de-analitica-digital/>
- Juan Schmidt. (2020). Trabajar en equipo en la era digital. 2020, de SENPAI Sitio web: <https://www.senpaiacademy.com/blog/index.php/noticias/detalle/trabajo-equipo-era-digital>
- Lionel Pairuna. (2018). ¿Qué es y para qué sirve un sitio web? De Code Dimensión. Diseño Web Argentina Sitio web: <https://www.codedimension.com.ar/noticias-sobre-tecnologia/noticias/que-es-y-para-que-sirve-un-sitio-web/1>
- Madeleyne Pérez. (2018). ¿Qué son los programas de fidelización y por qué debes apostar por ellos? De Hubspot. Sitio web: <https://blog.hubspot.es/service/que-son-los-programas-de-fidelizacion#:~:text=Un%20programa%20de%20fidelizaci%C3%B3n%20es,y%20fidelidad%20hacia%20la%20empresa.>
- Manuel Porras Blanco. (2019). ¿Qué es la analítica web y en qué consiste? ¿Por qué es necesaria? De SEMrush Blog. Sitio web: https://es.semrush.com/blog/que-es-analitica-web/?kw=&cmp=LM_SRCH_DSA_Blog_Analytics_ES&label=dsa_blog&Network=g&Device=c&utm_content=472415755897&kwid=dsa-835963617750&cmpid=8044598079&agpid=83091229637&BU=Core&extid=94819212362&adpos=&gclid=Cj0KCQiAqo3-BRDoARIsAE5vnaJx1fSfxw5kyqvElrny8WKDbKOxiZSyw0iPLJz2a82R8Rk1UXyzN3waAjoVEALw_wcB
- Mariana Reul. (2019). ¿Qué es el email marketing y cómo le puedes sacar provecho? De sendinblue Sitio web: <https://es.sendinblue.com/blog/que-es-el-email-marketing/>
- Mario Fernández Cortés. (2016). ¿Cómo elegir los KPIs para tu estrategia de Social Media? De SEMrush Blog. Sitio web: https://es.semrush.com/blog/elegir-kpis-estrategia-social-media/?kw=&cmp=LM_SRCH_DSA_Blog_Analytics_ES&label=dsa_blog&Network=g&Device=c&utm_content=472415755645&kwid=dsa-835963612790&cmpid=8044598079&agpid=83091228957&BU=Core&extid=94809165679&adpos=&gclid=Cj0KCQiAqo3-BRDoARIsAE5vnaJE97krsG1NeYIFqJm3hJl8XRqD87UOTILfa1BR_SpP_9-SX9HzHAaAiRqEALw_wcB

Marketing de Contenido de RD Station. (2017). Redes Sociales. 2020, de RD Station. Sitio web: <https://www.rdstation.com/mx/redes-sociales/>

Oscar Fuente. (2020). Marketing Digital: Qué es y sus ventajas. De IEBS. Sitio web: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital-marketing-digital/>

Pau Valdés. (2019). Inbound Marketing: qué es, origen, metodología y filosofía. De INBOUNDCYCLE. Sitio web: <https://www.inboundcycle.com/inbound-marketing-que-es>

Redator Rock Content. (2019). Marketing B2B y B2C: conoce las diferencias y puntos en común. 2020, de RocketContent Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-b2b-y-b2c/>

Redator Rock Content. (2019). Marketing B2B y B2C: conoce las diferencias y puntos en común. 2020, de RocketContent Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-b2b-y-b2c/>

Revolución Industrial (2020). Autor: Julia Máxima Uriarte. Para: Características.co. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/revolucion-industrial/>. Consultado: 08 de septiembre de 2020. Fuente: <https://www.caracteristicas.co/revolucion-industrial/#ixzz6XWb1pHbU>

Susana María Urbano Mateos. (2020). Qué es e-commerce. de eCommerce, Formación eCommerce Sitio web: <https://www.actualidadecommerce.com/que-es-e-commerce/#Que es el e-commerce>

Valentina Giraldo. (2019). Mercadotecnia: conoce sus principales conceptos, objetivos, ejemplos y funciones en la sociedad. Rock Content. Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-mercadotecnia/>

Valentina Giraldo. (2020). Marketing de contenidos: la estrategia digital que debes conocer a profundidad. 2020, de Rock Content. Sitio web: <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-de-contenidos/>

ANEXOS

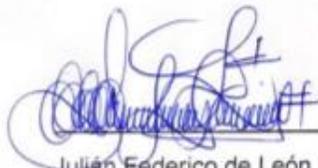
Carta de autorización



Guatemala, 15 de octubre de 2020

A QUIEN INTERESE

Por este medio yo Federico de León López con puesto de Gerente Administrativo autorizo utilizar el nombre de Disdel para que sea investigado y usado con fines educativos en la tesina de la señorita Candelaria Nicté de León Lux estudiante de la Universidad Galileo quien también labora en esta empresa.



Julián Federico de León López
Gerente Administrativo

 @disdelsa.gt  Disdelsa  DISDELSA  disdelsa

PBX: +502 2422-6120

info@disdelsa.com

www.disdelsa.com

Así de limpio

Encuesta 1

< 1 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Whatsap nunca me respondieron

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Como se utilizan los productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buenos productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 2

< 2 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

En WhatsApp no me respondieron

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Videos de como se utilizan los productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Calidad en productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 3

< 3 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

No me respondieron

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Los productos son un poco caros

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 4

< 4 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Su rapidez en respuesta

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

esta bien

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buena asesoría, llame a planta.

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 5

< 5 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

El producto

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Los productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy buena empresa

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 6

< 6 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Que respondan

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Beneficios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Nunca me respondieron

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 7

< 7 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Nada

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy buena empresa

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 8

< 8 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Amabilidad

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

No sé

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

.....

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 9

Preguntas Respuestas 99

< 9 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Todo me parece excelente

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Me parece una excelente empresa de productos de limpieza, con un buen servicio!!

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 10

< 10 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Más amabilidad de algunas personas al atender

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 11

< 11 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Más amabilidad de algunas personas al atender

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 12

< 12 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Todo bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Mas promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Gracias

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 13

< 13 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada me atendieron bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

mas videos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy buena atención

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 14

< 14 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Me atendieron muy bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *
sobre sus entregas

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Encuente de todo

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 15

< 15 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

*Obligatorio

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

videos de como usar sus productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

tiene precios muy altos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 16

< 16 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

precios de sus productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buenos productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 17

< 17 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

La velocidad de respuesta en cotizaciones de productos

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Mayor interacción con los clientes

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buen servicio, pero mejoraría la interacción con los clientes

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 18

< 18 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Dar mas opciones de productos

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

precios de sus productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buena calidad de sus productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 19

< 19 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

que respondan más rapido

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

que muestren más productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muestren precios

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 20

< 20 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

que respondan más rapido

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Precios de sus productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Precios de sus productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 21

21 de 69

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

me atendieron bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Tal vez que influencers usen sus productos para llamar más la atención

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Me gustan sus fotos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 22

< 22 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Claridad con consulta de productos

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

En general excelente servicio

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 23

< 23 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Claridad de la información cuando existen promociones

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones.....

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buen servicio nada del que arrepentirse.....

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 24

< 24 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

*Obligatorio

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

videos y precios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Ver precios

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 25

< 25 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

El tiempo de respuesta

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones e interacción con los clientes

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buen servicio

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 26

< 26 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

La cotización de productos

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Ver más promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy buen servicio

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 27

< 27 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Todo está muy bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Muchas promociones

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Felicidades por el buen servicio

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 28

preguntas respuestas

< 28 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

*Obligatorio

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

El tiempo de respuesta en cotizaciones

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Variación de productos con los que cuentan

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Buen servicio pero deben mejorar el tiempo de respuesta

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 29

< 29 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorarías de nuestro servicio al cliente? *

solo se tardan un poco en responder
.....

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

más productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Ver precios

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 30

< 30 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Todo está muy bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más productos que yo pueda comprar

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Felicidades por un buen equipo de trabajo

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 31

< 31 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

La claridad de las promociones

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más productos que puedan ofrecer

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy buena empresa

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 32

< 32 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 33

< 33 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Claridad de lo productos que ofrecen
.....

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones que puedan ofrecer

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Muy buena atención

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 34

< 34 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Precios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Si

No

Comentarios *

Muy bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 35

< 35 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

muy bueno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

mas fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Mostrar precios

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 36

< 36 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorarías de nuestro servicio al cliente? *

El servicio al cliente es perfecto no mejoraría nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más productos que pueda adquirir con ustedes

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Excelente servicio

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 37

< 37 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Precios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

La empresa es muy buena

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 38

< 38 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

El tiempo de respuesta

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Más promociones que puedan tener

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Excelente servicio, muy bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 39

< 39 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Más rapido

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Es bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 40

< 40 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

El servicio al cliente es muy bueno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Las promociones que pueda adquirir

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Felicidades el servicio es muy bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 41

< 41 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorarias de nuestro servicio al cliente? *

Que respondan más rápido ya que la competencia lo hace y pienso que tienen muy buenos productos
.....

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

más fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

buenos productos solo que no responden rápido

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 42

< 42 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorarias de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Nada

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Nada

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 43

< 43 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Más videos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Diadel? *

Sí

No

Comentarios *

Es bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 44

< 44 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Esta bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Precios de los productos para evitar preguntarnos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Los precios que me promocionaron estan super bien

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 45

< 45 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

No

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más precios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Es bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 46

< 46 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

el tiempo en responder un requerimiento

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué deseabas ver en nuestras redes sociales? *

giveaways.....

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

no gracias.....

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 47

< 47 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Talvez que sea un servicio más personalizado y que le den continuidad al proceso

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Técnicas y demostraciones de producto

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Es una buena marca que le hace falta algo de marketing para darse mejor a conocer en el mercado

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 48

< 48 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más precios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Es bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 49

< 49 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

No

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Es bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 50

< 50 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

No

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

La empresa es muy buena

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 51

< 51 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorarias de nuestro servicio al cliente? *

Efectividad en resolución de dudas

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Rifas y sorteos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Los aromas son muy ricos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 52

< 52 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Videos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Es bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 53

< 53 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 54

54 de 69

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

*Obligatorio

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

bueno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

precios de productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 55

< 55 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Fotos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 56

< 56 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

ninguno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Ideas de como reciclar sus productos ya que consumo mucho con ustedes

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 57

< 57 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Videos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

La empresa es buena

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 58

< 58 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

muy bueno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Su compromiso con el planeta, como reciclan

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 59

< 59 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

ninguno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

recomendaciones de como usar sus productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

buenos productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 60

< 60 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

me han atendido bien

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

los precios de los productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

deberian subir mas fotos de los productos que venden

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 61

< 61 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorarias de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Fotos de productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

La empresa es muy buena

Muchas gracias

Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 62

< 62 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorarias de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Comentarios

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 63

< 63 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

ninguno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Reseñas de personas que utilizan el producto

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

videos para utilizar sus productos

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 64

< 64 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Nada

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Reseñas

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 65

< 65 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Se tardaron un poquito en responder
.....

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Más beneficios de los productos, u ofertas

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 66

< 66 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

- 18-24 años
- 25-35 años
- 36-45 años
- 46-54 años
- +55 años

Ocupación *

- Estudiante
- Trabajador
- Empresario
- Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

- Internet
- Publicidad
- Recomendación
- Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

que hayan mas personas en servicio al cliente

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

un espacio de comentarios sobre la calidad de los productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

solamente

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 67

< 67 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

Sitio Web

Email

WhatsApp

Facebook

Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

Muy rápido

Tiempo aceptable

Se tardan mucho

Nunca me respondieron

Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

Rapidez

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

Sí

No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Bueno

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Bueno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 68

< 68 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorías de nuestro servicio al cliente? *

ninguno

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Sí

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Sí

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearías ver en nuestras redes sociales? *

Videos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Ninguno

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudarán a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.

Encuesta 69

< 69 de 69 >  

No se pueden editar las respuestas

Medios digitales

La siguiente encuesta es con el fin de conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente y comunicación en nuestras diferentes medios digitales: Facebook, Instagram, email, WhatsApp y sitio web.

Gracias por responder a esta encuesta.

***Obligatorio**

Edad *

18-24 años

25-35 años

36-45 años

46-54 años

+55 años

Ocupación *

Estudiante

Trabajador

Empresario

Ama de casa

¿Cómo te enteraste de nuestros productos? *

Internet

Publicidad

Recomendación

Otro:

Elige los medios digitales que has utilizado o utilizas en Disdel *

- Sitio Web
- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram

¿Cómo calificarías el servicio al cliente en estos medios digitales que has utilizado? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué te parece nuestro tiempo de respuesta a tu solicitud? *

- Muy rápido
- Tiempo aceptable
- Se tardan mucho
- Nunca me respondieron
- Otro:

¿Qué mejorarías de nuestro servicio al cliente? *

Que respondan mas rápido

¿Te interesaría recibir correos electrónicos de Disdel para estar al pendiente de promociones? *

- Sí
- No

¿Qué red social utilizas más? *

Facebook

Instagram

¿Sigues nuestras redes sociales (Facebook o Instagram)? *

Si

No

¿Te parece interesante nuestro contenido de redes sociales? *

Si

No

¿Te han interesado nuestras promociones? *

Sí

No

¿Qué desearias ver en nuestras redes sociales? *

Más productos

¿Te parece fácil comprar productos por nuestras redes sociales? *

Sí

No

Nunca he comprado por sus redes sociales

¿Recomendarías a tus conocidos Disdel? *

Sí

No

Comentarios *

Nunca me respondieron

Muchas gracias
Tus respuestas nos ayudaran a darte la mejor experiencia por nuestros medios digitales.