

Participación en Actividad Mascotas Polar

SEGUIMIENTO CATI
GCR-1245 JULIO – AGOSTO 2021



Versión 4: Agosto 13, 2021

¿CÓMO SER EL GANADOR DE 1 DE LAS MOTOS DE MASCOTAS POLAR?

ES MUY FÁCIL!

PARA GANAR LA MOTO

Las primeras 5 Personas
que mas puntos acumulen
ganan una moto!

*Para participar debes acumular
mínimo 800 puntos



PARA CIENTOS DE PREMIOS MÁS

Tenemos premios
desde 100 puntos.



TIENES MUCHAS OPCIONES PARA GANAR PUNTOS:

PUNTOS DE BIENVENIDA:

Te regalamos 126 puntos de bienvenida!

Regístrate entre el 1 y 28 de febrero 2021.

PUNTOS POR REGISTRO DE CÓDIGOS:

Registra los códigos que vienen al interior de los
bultos de Alimentos Polar y ganas 25 puntos.

Los puntos se acumulan para todos los dependientes que trabajen en un PDV.

Ganar es muy Fácil! Por ejemplo:

$$25 \times 6 \times 3 = 450 \text{ Pts}$$

Puntos ganados por códigos

Códigos redimidos

Meses de Actividad

PUNTOS POR MANEJAR NUESTRAS MARCAS:

Sube una foto de la factura de compra de
y podrás ganar 90 puntos
si manejas las 4 marcas en tu PDV.



Ganar es muy Fácil! Por ejemplo:

$$90 \times 2 = 180 \text{ Pts}$$

Puntos ganados por enviar factura

Realiza la actividad en febrero y en abril

PUNTOS POR MISIONES:

Realiza los retos que encuentras en la
APP MASCOTAS POLAR y gana 20 puntos.

Puntos a ganar en cada misión pueden variar de acuerdo a la dificultad.

Ganar es muy Fácil! Por ejemplo:

$$20 \times 3 \times 3 = 180 \text{ Pts}$$

Puntos ganados por hacer el reto

Realiza actividades 2 veces en 1 mes

Meses de Actividad

PUNTOS POR REFERIDOS:

Invita a tus compañeros y por cada persona que se
inscriba en la actividad gana 20 puntos.

Válido del 1 al 28 de febrero 2021

Ganar es muy Fácil! Por ejemplo:

$$20 \times 3 = 60 \text{ Pts}$$

Puntos ganados por referido

de referidos inscritos

Adicional si eres uno de los 30 participantes que más acumula puntos
ganarás 1000 PUNTOS* que podrás redimir en MÁS PREMIOS!!!

Recuerda revisar los términos y condiciones que encuentras en la APP MASCOTAS POLAR, para mas información sobre la dinámica de puntos. Actividad Válida de 1 de febrero al 30 de abril de 2021. Tienes hasta el 15 de junio para redimir los puntos acumulados durante esta actividad. *No aplica para los ganadores de la moto.



Antecedentes

Se realizó una actividad denominada “Mascotas Polar” entre tenderos de la ciudad de Cali durante los meses de febrero y abril del año 2021. Durante esta promoción se realizaron diferentes actividades donde los tenderos suministraron información.

La siguiente es la incidencia de participación en los módulos de esta campaña entregada por el Cliente:

- 217 personas no participaron en ningún módulo
- 274 personas participaron en las capacitaciones
- 71 personas participaron en las misiones
- 546 personas participaron en el registro de códigos

Objetivo

- Determinar el entendimiento y satisfacción con la promoción “Mascotas Polar”
- Levantar las razones de no participación en los diferentes módulos de la actividad.

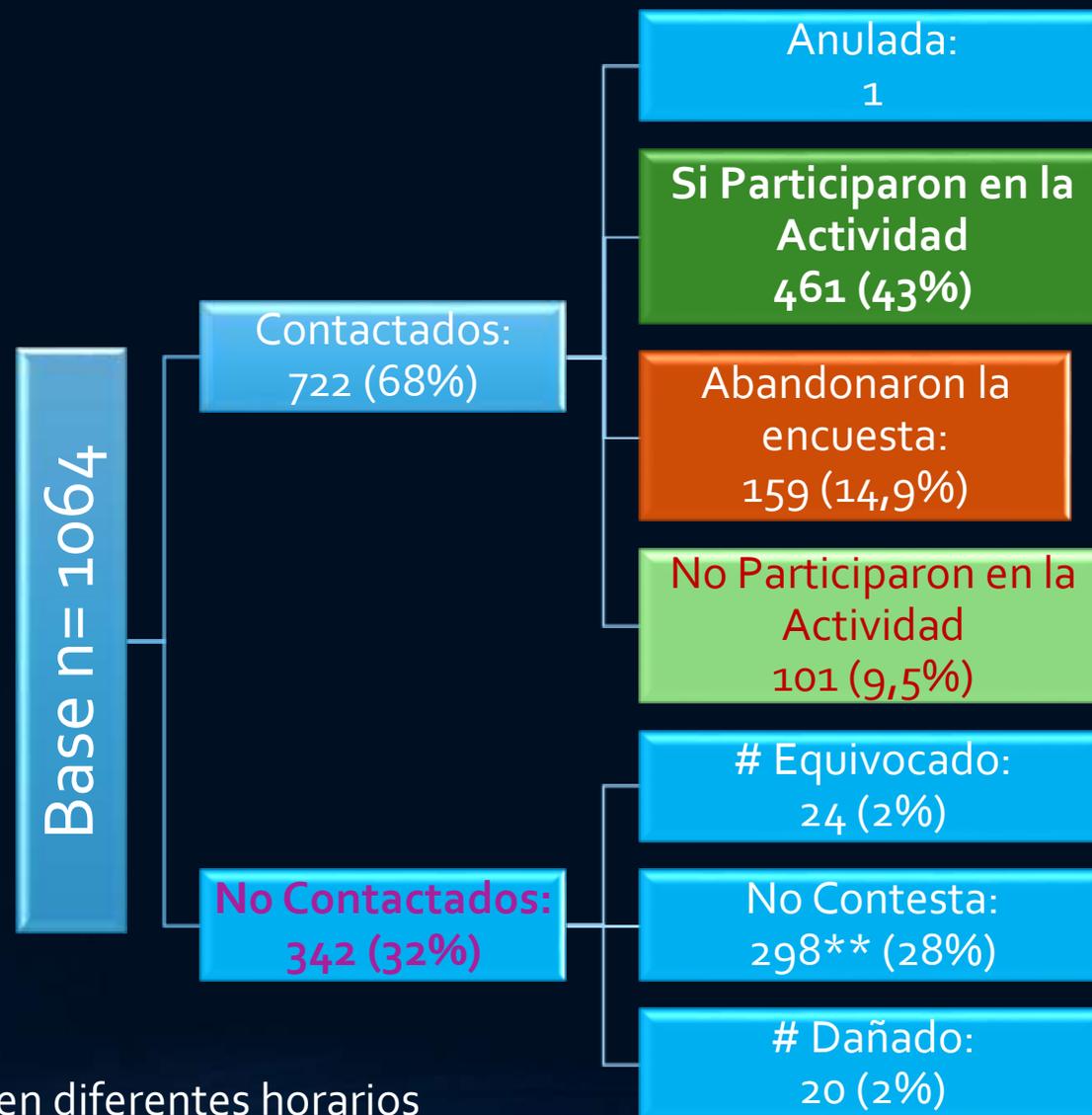
Universo: 1064 personas

Fecha de campo: entre el 22 de Julio y el 4 de agosto del 2021

Muestra final: 461

Campo: Telefónico

Funnel de Incidencia de campo CATI*



** Se realizaron hasta 5 intentos en diferentes horarios

Resumen Ejecutivo

- De manera general, el 85% del total de las personas que participaron en la actividades y encontraron la **actividad atractiva/ muy atractiva**, destacando principalmente los premios de la promoción (27%), en segunda instancia el obtener mayor conocimiento (13%), su agrado o relación con los animales (11%) y la mecánica del concurso (10%), entre otras menciones.
- Aquellas personas que no encontraron atractiva la campaña, justificaron con razones asociadas principalmente a la falta de interés en la actividad (22%), no tuvieron conocimiento/ información de la misma (18%), falta de tiempo (13%) y baja comprensión de la mecánica (13%).
- En lo que concierne a la **plataforma utilizada** para llevar a cabo la actividad, el app móvil fue el gran protagonista con 79,6% de los participantes versus la página de internet con un 13,8%; el 83% mencionó que fue muy fácil/fácil el uso de la misma, sin embargo aquellos que citaron que no fue fácil (31), lo asocian con desconocimiento/ falta de información (12), inconvenientes técnicos (11) y baja comprensión de la mecánica (9).
- La **actividad** en la que más participaron las personas contactadas fueron realizar las misiones (82,6%), seguido por el registro de Códigos (69,2%) y por último las capacitaciones (26,9%)

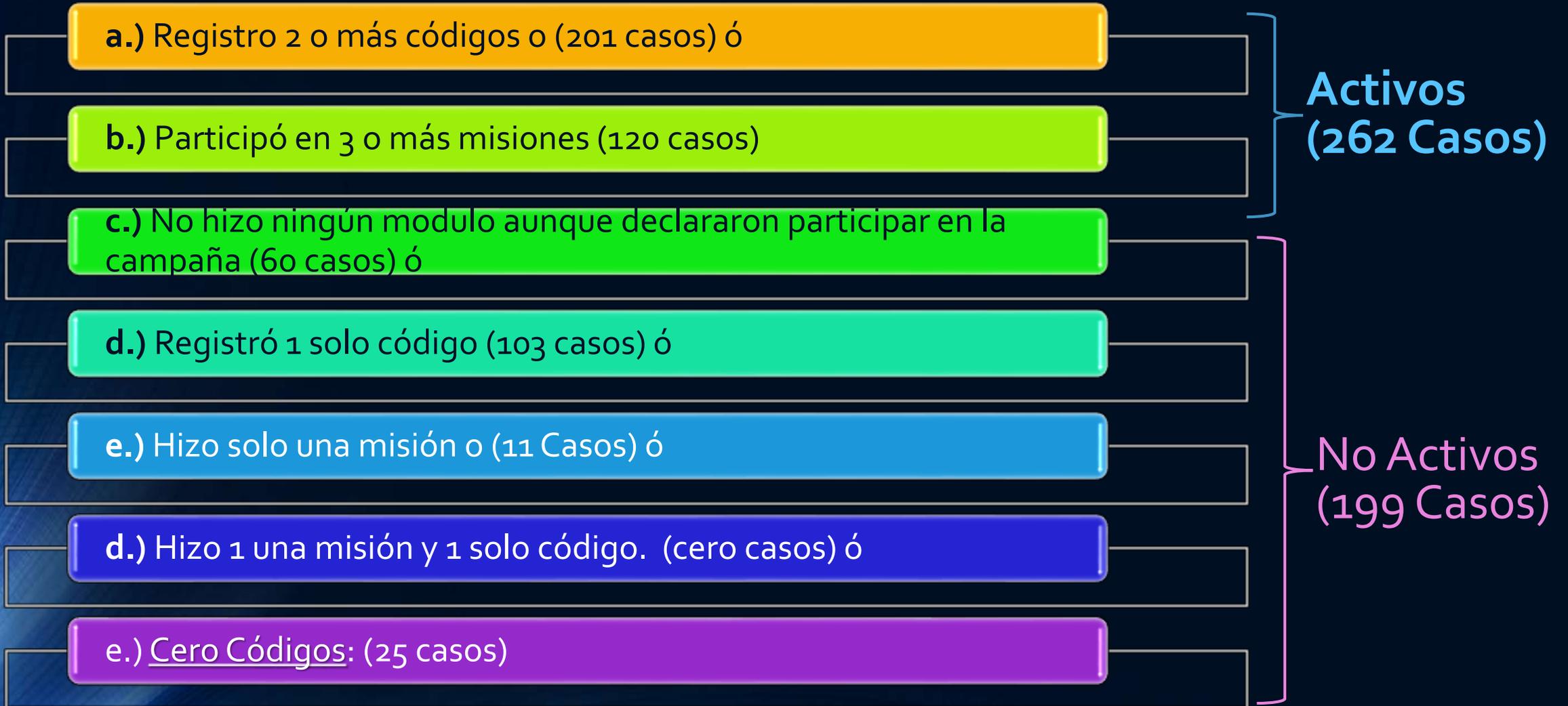
Entrevistas Efectivas

Participantes

n:461

DETALLE DE RESULTADOS*

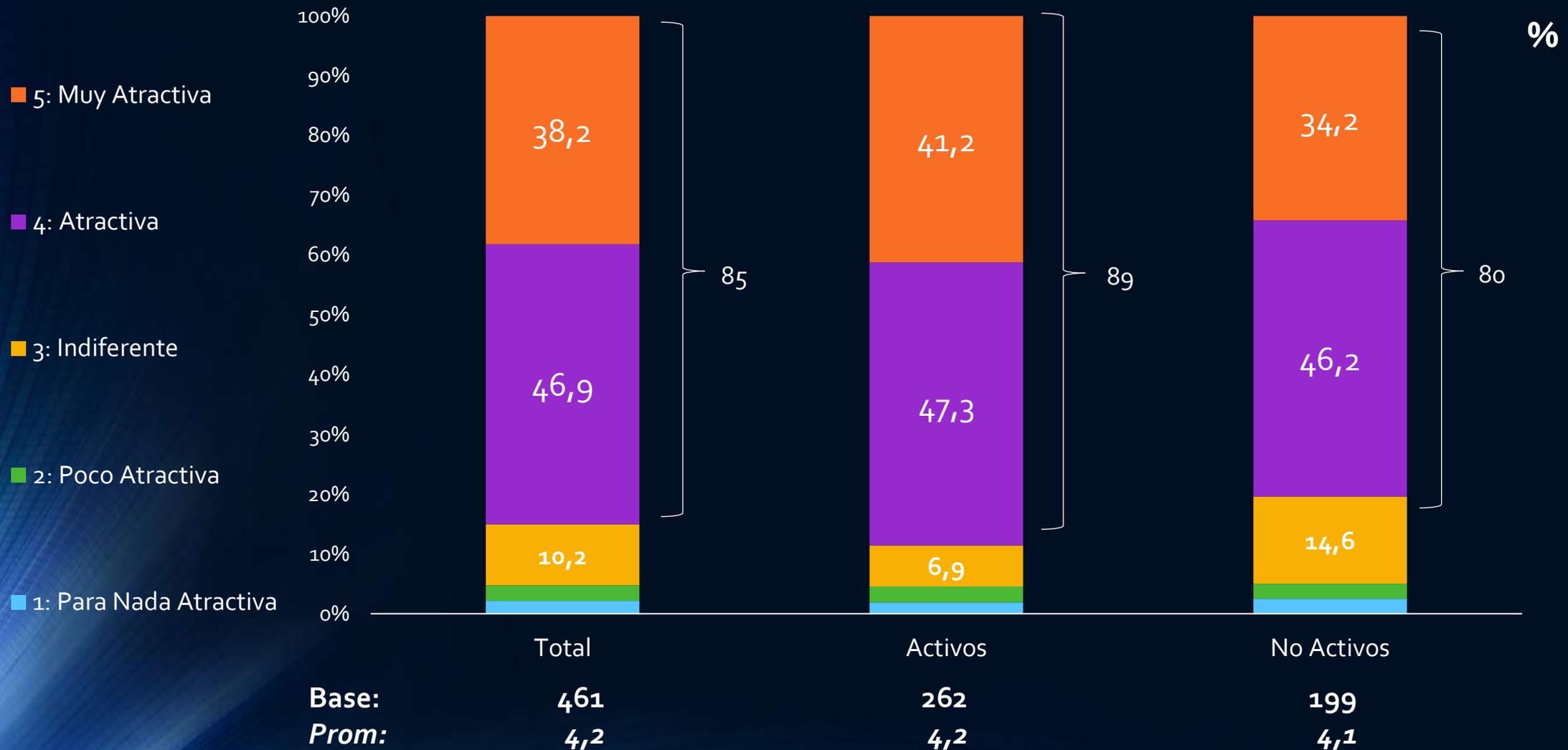
Reglas de Clasificación de Grupos*



* Detalle en Pestaña "BDD_461_Efectivas" columnas M a R de anexo: "Data Informe GCR-1245 Mascotas Polar.xlsx"

Nivel de Atracción de la Campaña*

P3: Considerando una escala de 1 a 5, siendo 5 "Muy Atractiva" y 1 "Para Nada Atractiva", ¿qué tan atractiva le pareció la actividad "Mascotas Polar"? Para su respuesta mencione un número de 1 a 5. [RU. Leer toda la escala]



* Son todos los casos para PO="Si" & P1="Si"

Razones de Agrado

P3.1: ¿Por qué razón la actividad "Mascotas Polar" le pareció{Muy Atractiva / Atractiva}

Declaración Codificada	Activo	No Activo	Total
Premios Atractivos / Interesantes / Motivadores	26,2%	27,8%	26,8%
Aprendizaje / Obtener Conocimiento	16,5%	8,6%	13,3%
Agrado / Interés / Relación con los Animales	11,3%	10,5%	11,0%
Dinámica de concurso / mecánica entretenida / divertida	9,1%	12,0%	10,2%
Generaba / Incremento / Promoción de ventas	6,8%	10,5%	8,3%
Novedad / Innovadora	7,4%	5,3%	6,6%
Acumular Puntos	4,5%	4,3%	4,4%
Calidad del /los producto(s)	3,6%	5,3%	4,2%
Facilidad / Conveniencia	2,9%	2,4%	2,7%
Por los incentivos a los vendedores / tenderos / mayoristas	2,3%	1,9%	2,1%
App / plataforma / sistema dinámico / fácil ingreso	1,9%	2,4%	2,1%
<i>(Otras menciones inferiores a 2%)</i>	7,4%	9,1%	8,1%
Base	232	160	392
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,3</i>	<i>1,3</i>	<i>1,3</i>
Total Menciones	309	209	518

Razones de Desagrado

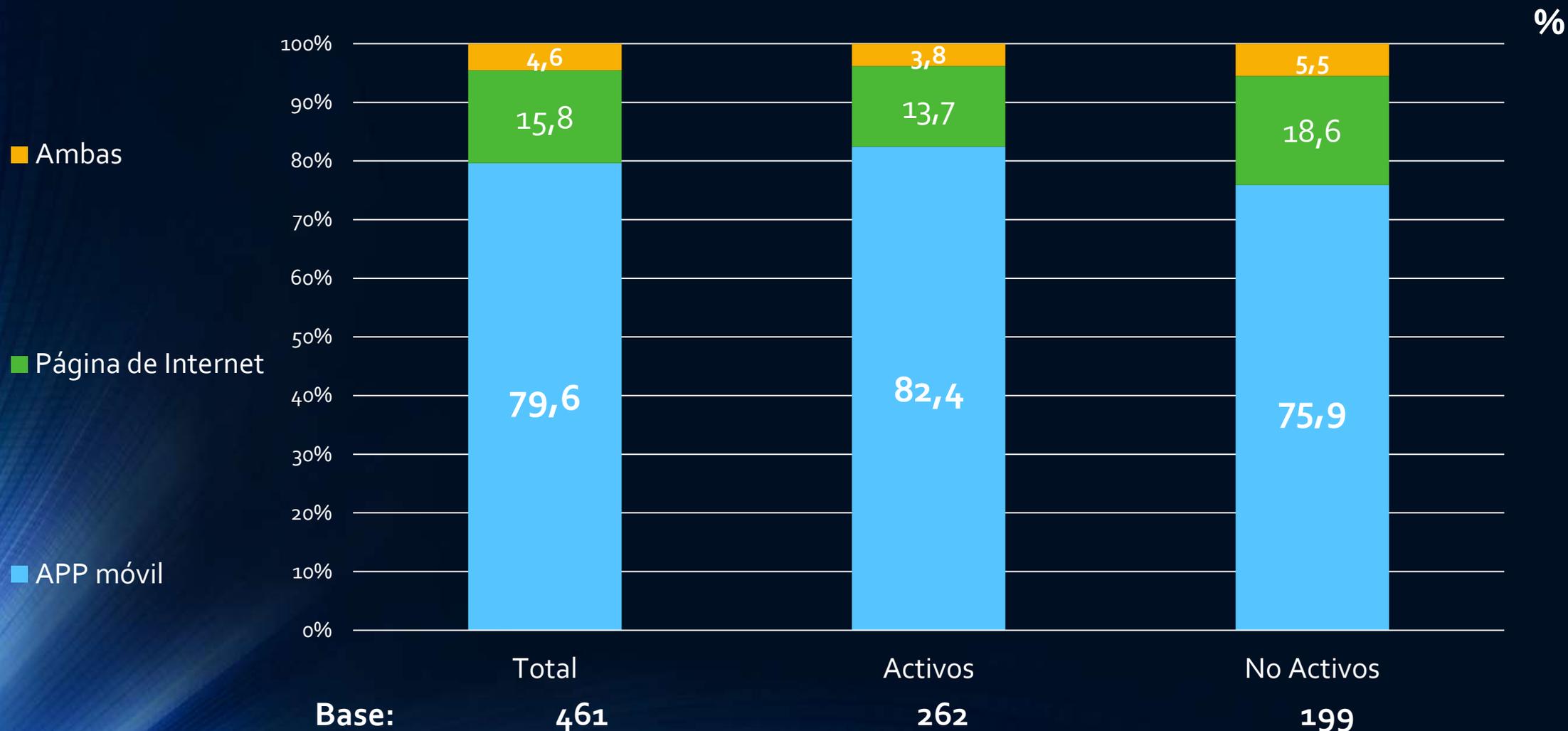
P3.1: ¿Por qué razón la actividad "Mascotas Polar" le pareció{Indiferente/ Poco Atractiva / Para Nada Atractiva}

Declaración Codificada (<i>Menciones</i>)	Activo	No Activo	Total
Falta de / Bajo interés en la actividad	10	11	21
Por desconocimiento / No tenía la información / NS	7	11	18
Falta de tiempo/ sin disponibilidad de tiempo	6	7	13
Baja comprensión de la mecánica / información / logística	7	6	13
Actividad complicada	3	6	9
Inconvenientes Técnicos	1	4	5
Baja habilidad /uso / conocimiento de tecnología	1	1	2
Sin razón / otra específica	2		2
Aprendizaje / Obtener Conocimiento		1	1
Con Polar hay desorden en la parte logística	1		1
Perdí credibilidad	1		1
Muchos requisitos	1		1
Baja calidad del producto	1		1
Problema redención de puntos y premios	1		1
Cada vez que entraba, me pedían más y más datos	1		1
Dejé de ingresar a la app		1	1
no me pareció novedosa		1	1
Creo que no se enfoca en los clientes		1	1
Porque no es nada diferente a lo ya promocionado	1		1
las expectativas eran otras		1	1
No llegó el producto	1		1
Gané cita virtual médica, que terminé pagando	1		1
Base	30	39	69
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,5</i>	<i>1,3</i>	<i>1,4</i>
Total Menciones	46	51	97

Menciones

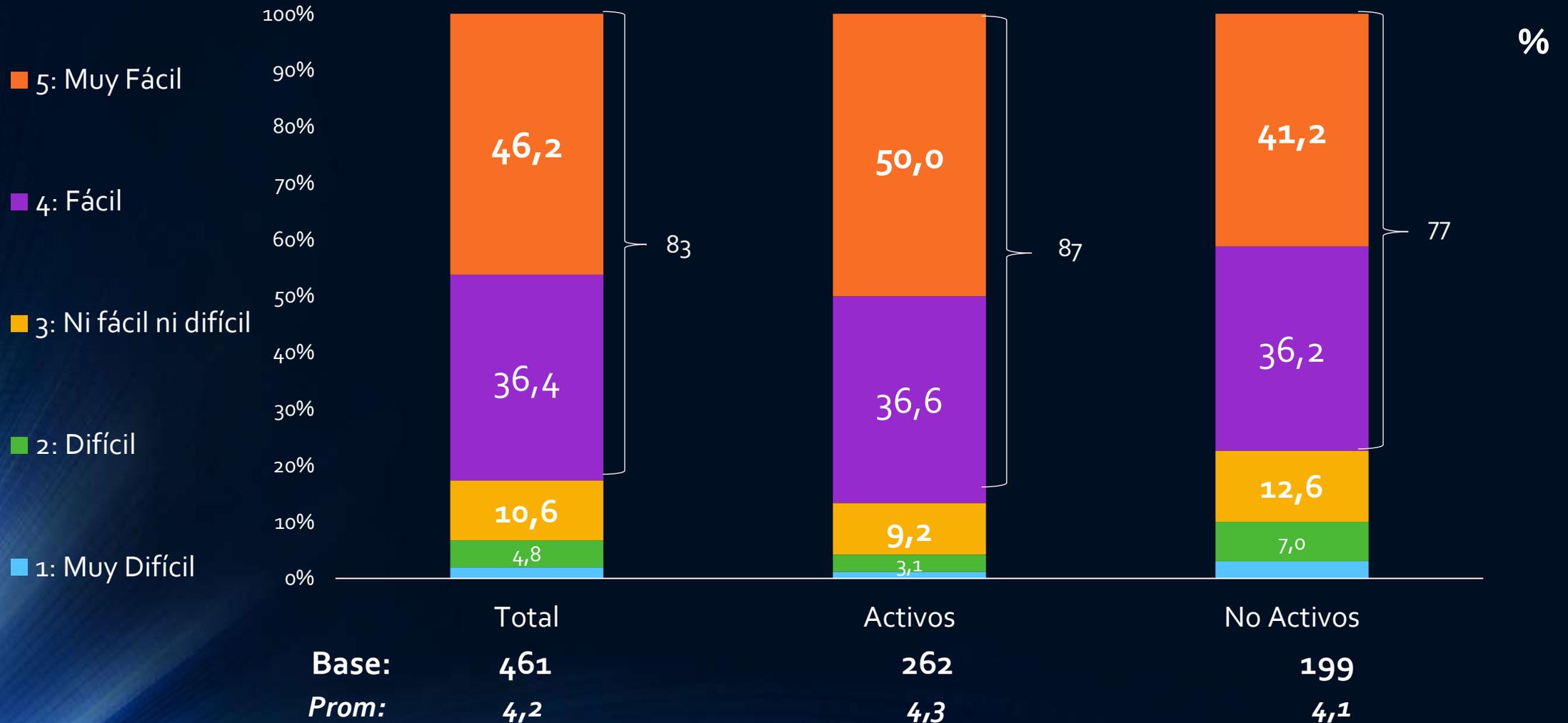
Plataforma de Participación en la Campaña

P4: Para participar en la actividad "Mascotas Polar" usted podía ingresar por la página de internet o en la aplicación para celular. ¿A través de cuál o cuáles plataformas participó? {RM}



Percepción de Dificultad de la Campaña (Plataforma)

P5: Considerando una escala de 1 a 5, siendo 5 "Muy Fácil" y 1 "Muy Difícil", ¿qué tan fácil le pareció la plataforma usada en la actividad "Mascotas Polar"? Para su respuesta mencione un número de 1 a 5. {RU. Leer toda la escala}



Aspectos Difíciles del Uso de la Plataforma

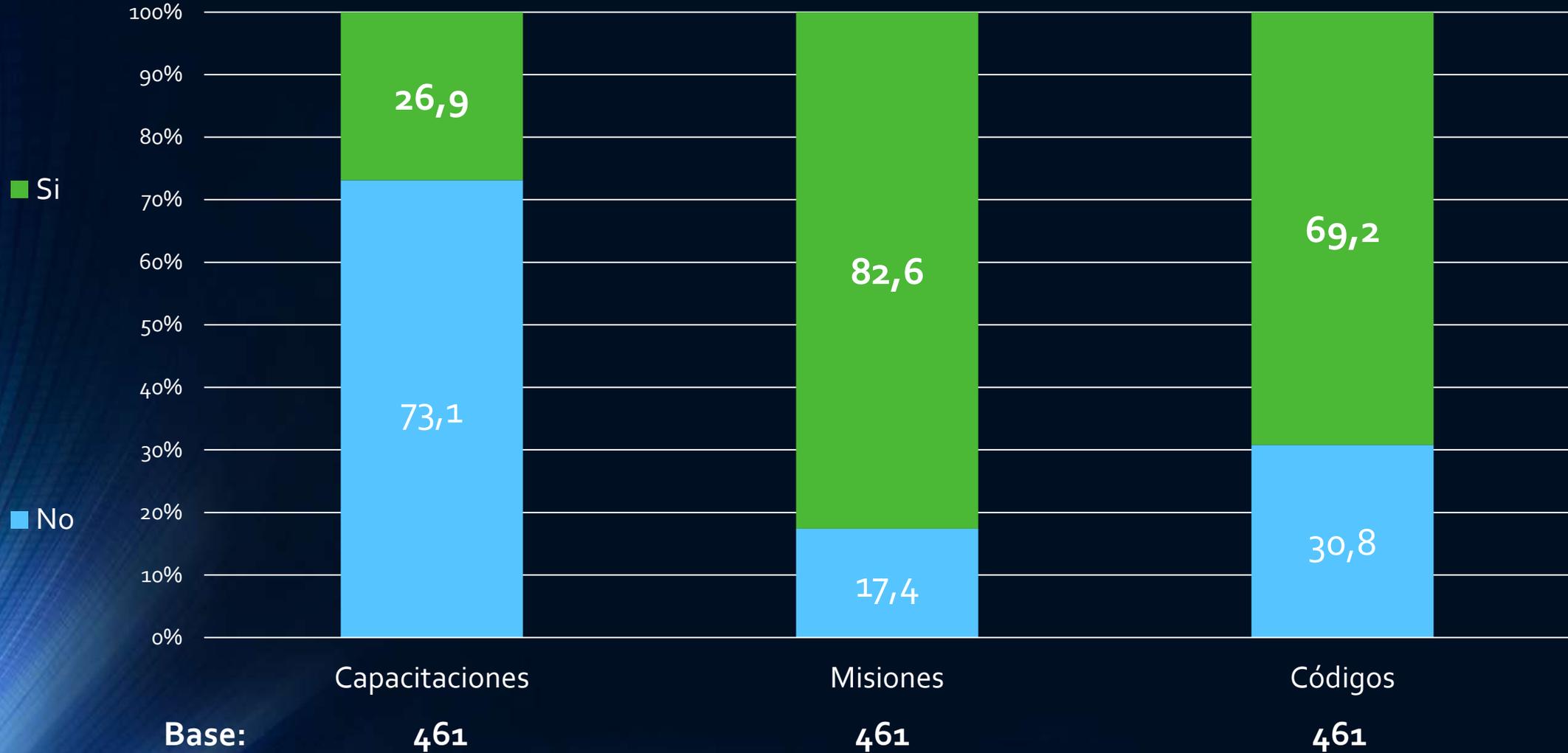
P5.1: ¿Qué aspectos le parecieron difíciles del uso de la plataforma de la actividad "Mascotas Polar"?

Menciones

Declaración Codificada (<i>Menciones</i>)	Activo	No Activo	Total
Por desconocimiento / No tenía la información / NS	4	8	12
Inconvenientes Técnicos	3	8	11
Baja comprensión de la mecánica / información / logística	4	5	9
Falta de / Bajo interés en la actividad	1	6	7
Falta de tiempo/ sin disponibilidad de tiempo	4	2	6
Actividad complicada	2	4	6
Baja habilidad /uso / conocimiento de tecnología	3	1	4
Olvido / No Recuerda	1		1
Conocía / tenía presente, pero lo manejaba otra persona	1		1
Por logística / mecánica / modalidad de venta no aplica		1	1
No llego notificación / mensaje / información		1	1
El registro de los códigos		1	1
No llegó / recibió ninguna notificación		1	1
Muchos requisitos	1		1
No, ninguno, era fácil de entender		1	1
Base	11	20	31
<i>Menciones Promedio</i>	<i>2,2</i>	<i>2,0</i>	<i>2,0</i>
Total Menciones	24	39	63

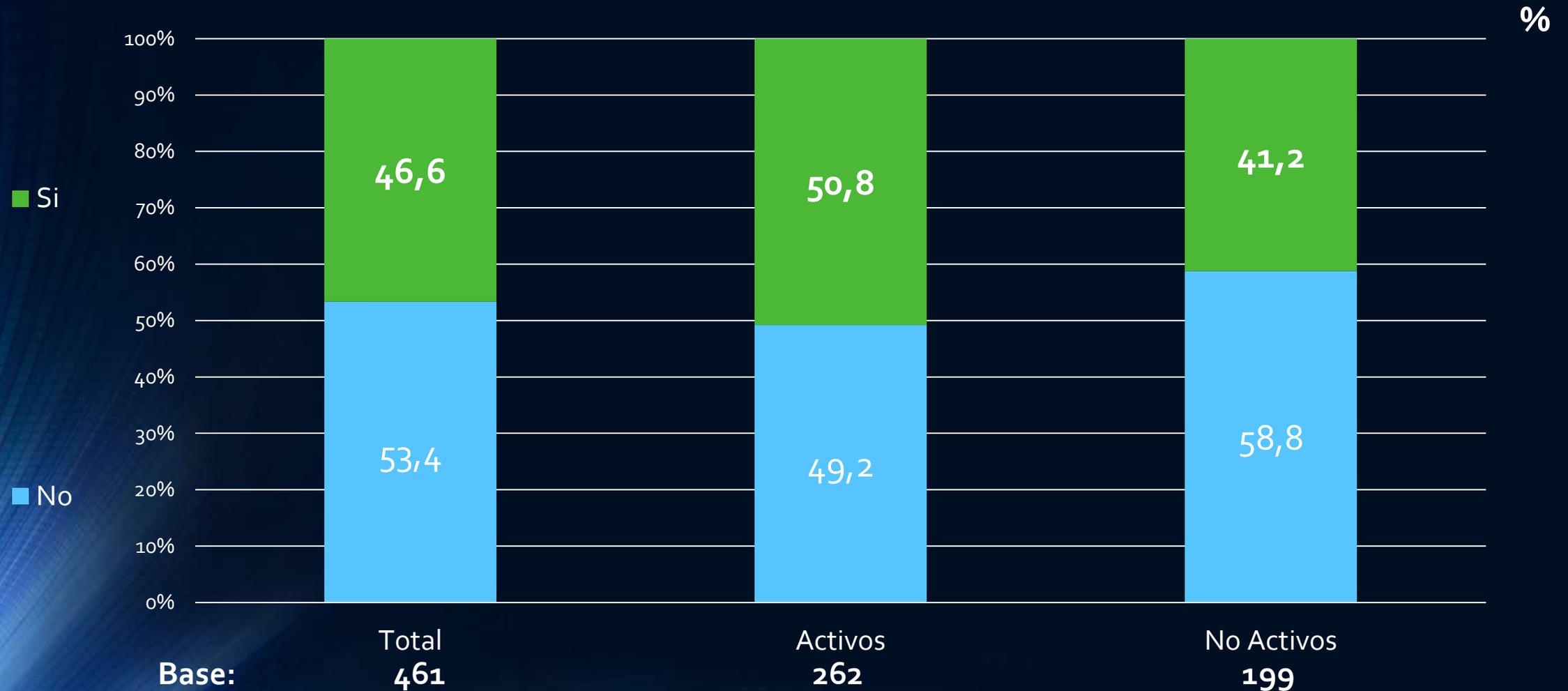
Participación en Actividades

%



Conocimiento de Capacitaciones en Videos

P6. ¿Sabía Usted que la actividad ofrecía capacitaciones a través de videos informativos para los dependientes?



Razones de No Participación en Capacitaciones

P6.1.2 ¿Por que no participó en las capacitaciones?

Declaración Codificada (<i>Menciones</i>)	Activo	No Activo	Total
Falta de tiempo/ sin disponibilidad de tiempo	62	43	105
Por desconocimiento / No tenía la información / NS	45	42	87
Falta de / Bajo interés en la actividad	34	37	71
Baja comprensión de la mecánica / información / logística	19	28	47
Olvido / No Recuerda	19	23	42
Sin razón / otra especifica	9	2	11
No llego notificación / mensaje / información	2	4	6
Actividad era para tenderos / vendedor, no para consumidor	3	1	4
No llegó / recibió ninguna notificación		2	2
Por incapacidad médica	1		1
Los puntos no eran suficientes para las capacitaciones		1	1
Base	178	159	337
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,1</i>	<i>1,2</i>	<i>1,1</i>
Total Menciones	194	183	377

Menciones

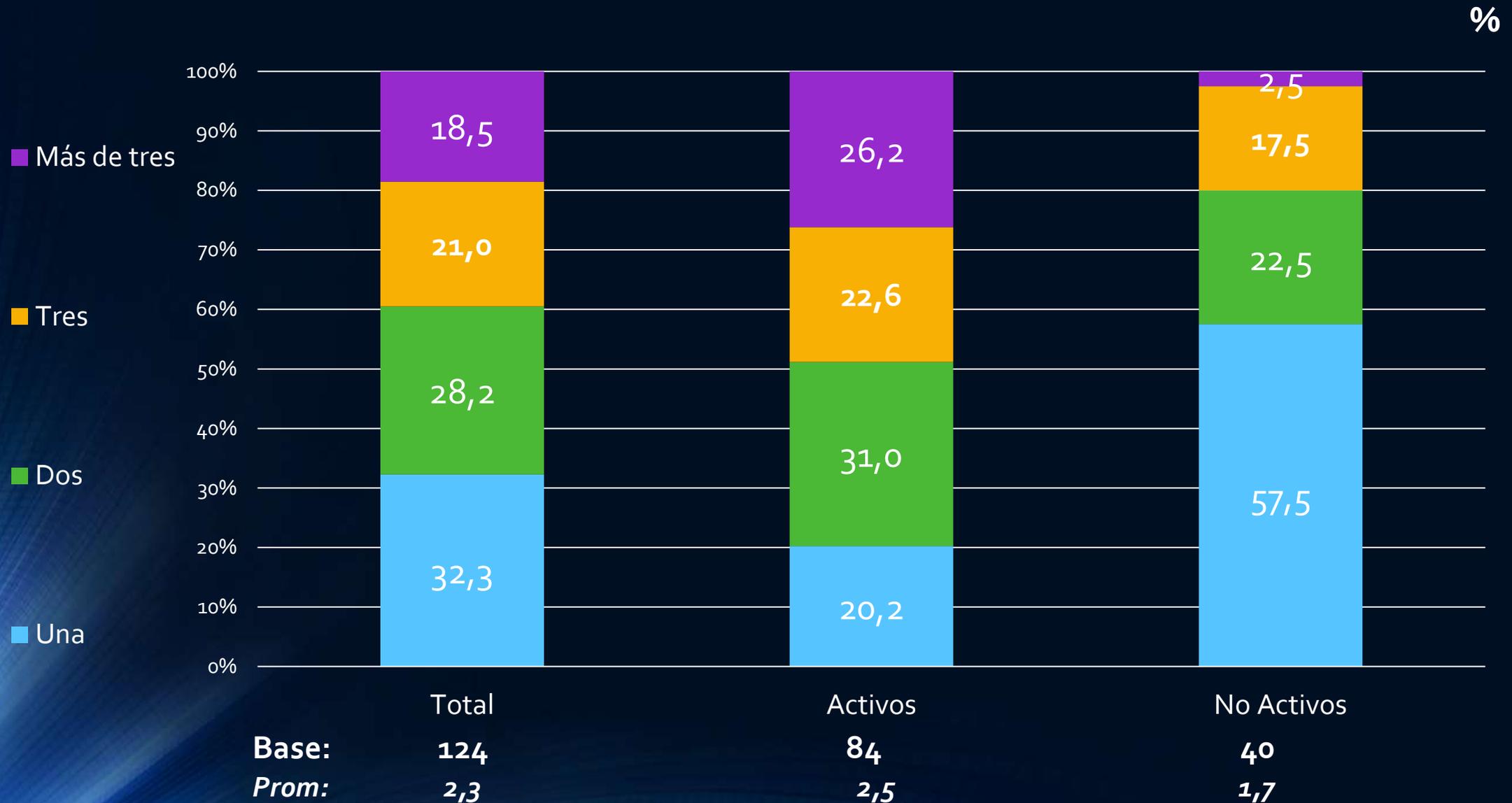
Capacitaciones en Videos

P6.1. ¿Vio usted alguna de las capacitaciones de la actividad Mascotas Polar?



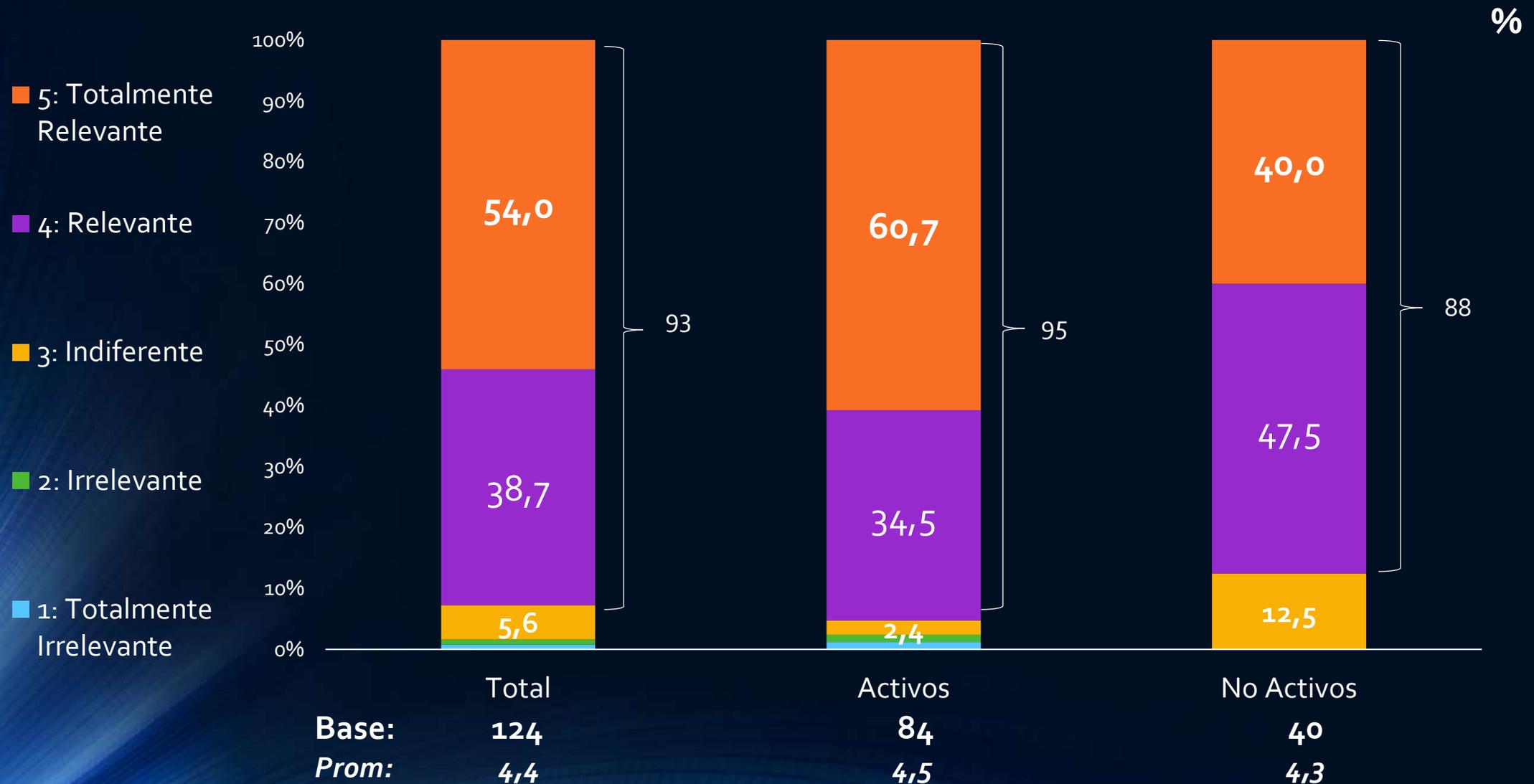
Cantidad de Capacitaciones en Videos Vistas

P6.2: ¿Cuántas capacitaciones o videos informativos vio?



Relevancia de los Contenidos de las Capacitaciones

P6.3: Considerando una escala de 1 a 5, siendo 5 "Totalmente Relevante" y 1 "Totalmente Irrelevante", ¿qué tan relevante fue para Usted el contenido de las capacitaciones? Para su respuesta mencione un número de 1 a 5. { RU. Leer toda la escala }



Razones de Contenido Irrelevante de Capacitaciones

P6.4 ¿Por qué razón el contenido de las capacitaciones le pareció {Indiferente / Irrelevante / Totalmente Irrelevante}?

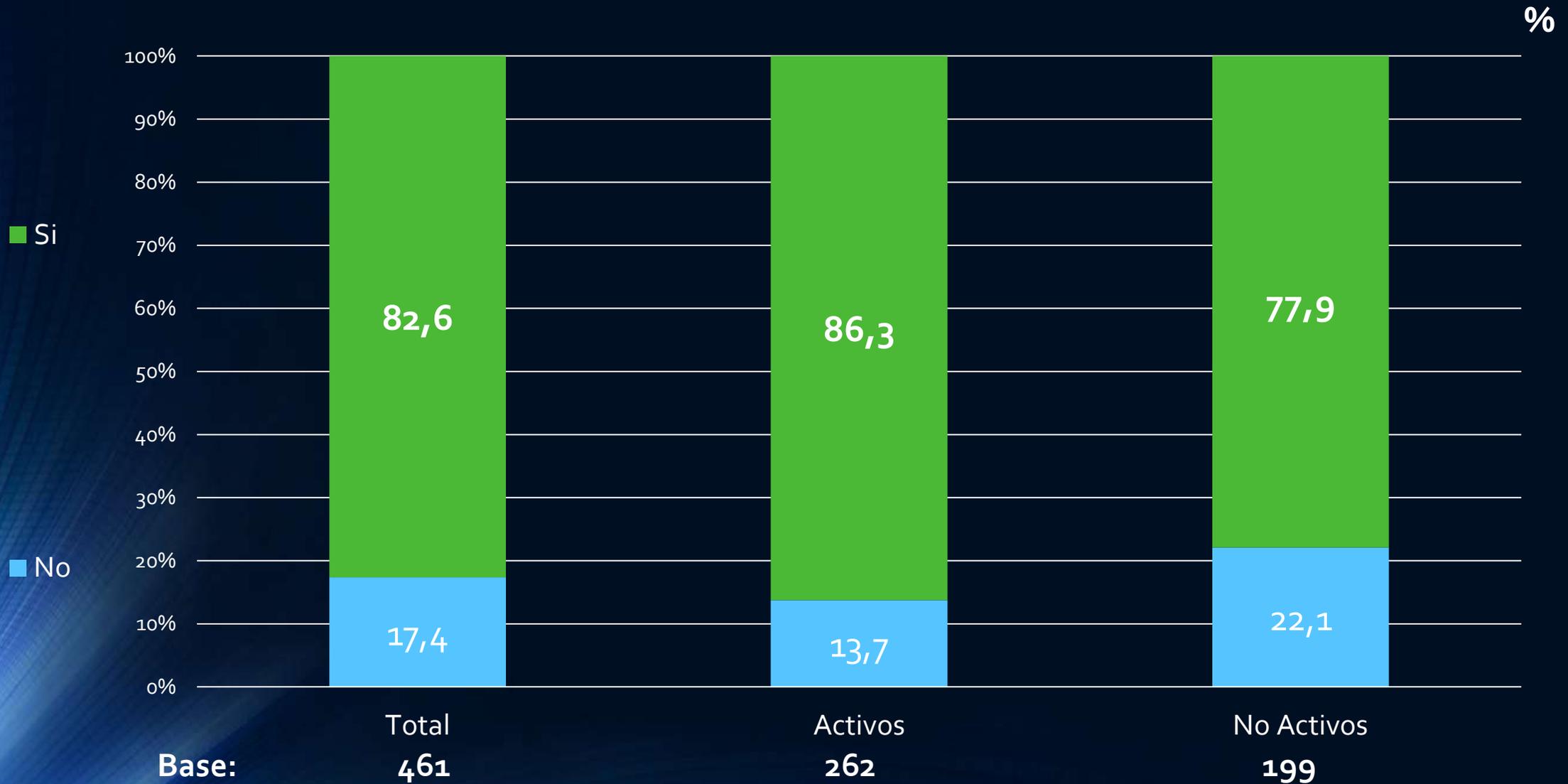
Profundizar ¿Alguna otra razón?

Declaración (<i>Menciones</i>)	Activo	No Activo	Total
Porque no me informaron que habían capacitaciones	1		1
Casi no me acuerdo del contenido por eso indiqué indiferente.		1	1
Inconvenientes Técnicos	1		1
empezaba a verlos pero por tiempo no los terminaba.	1		1
Era muy bueno lo que nos decía, pero no cumplieron con lo que prometieron.		1	1
Porque mucha información que estaba hay ya la sabia		1	1
Porque muchos de los contenidos, no sé, ya había tenido acceso a esa información.		1	1
Porque no tengo bastante tiempo para dedicarle a eso, instale la aplicación y luego la borre	1		1
se enfoca mayormente en perros y yo tengo solo una mascota que un gato.		1	1
Base	4	5	9
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>
Total Menciones	4	5	9

Menciones

Conocimiento de las Misiones o Retos

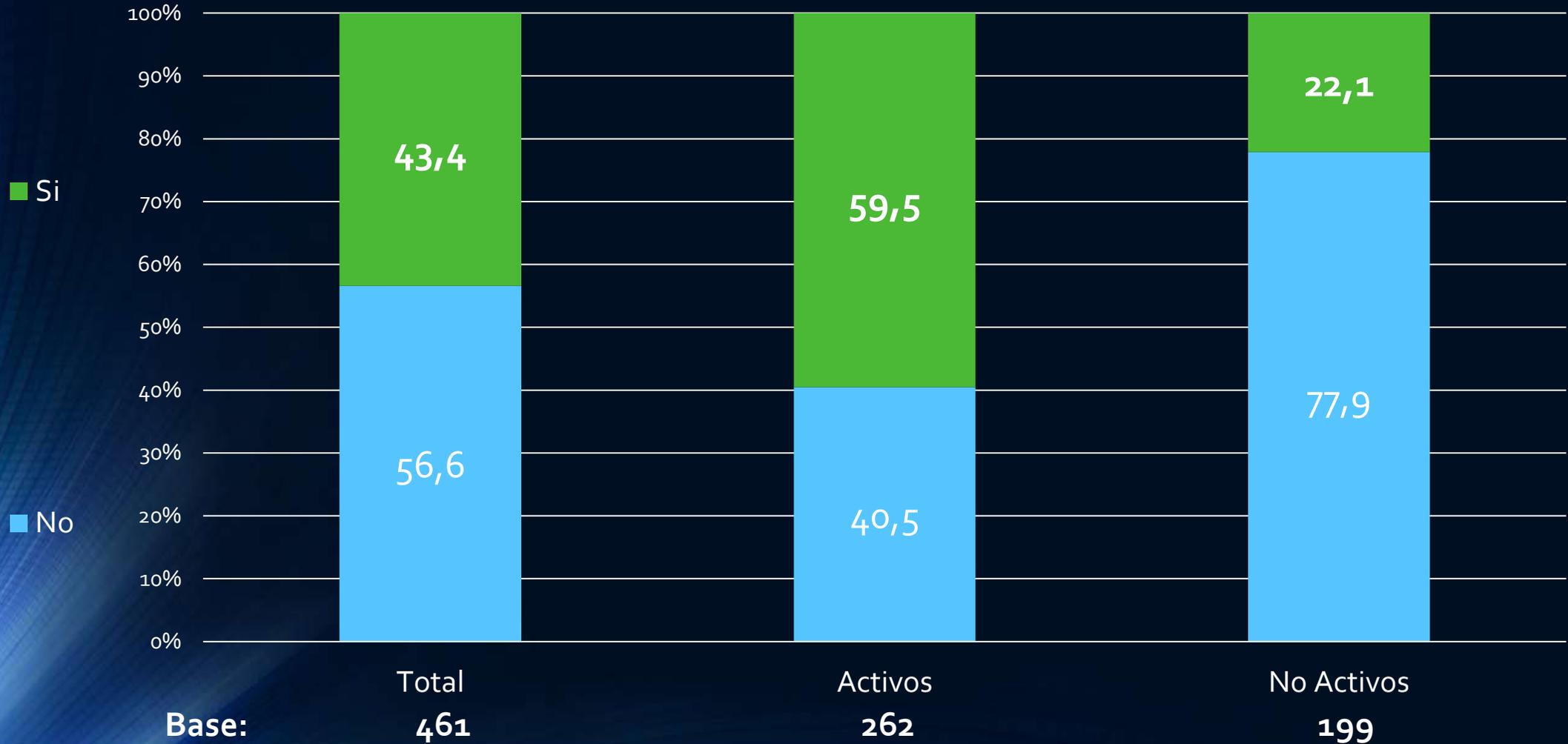
P7. ¿Sabía Usted que la actividad tenía misiones o retos para acumular puntos?



Participación en las Misiones o Retos

P7.1. ¿Participó usted en las Misiones o retos?

%



Razones de no participación en las misiones

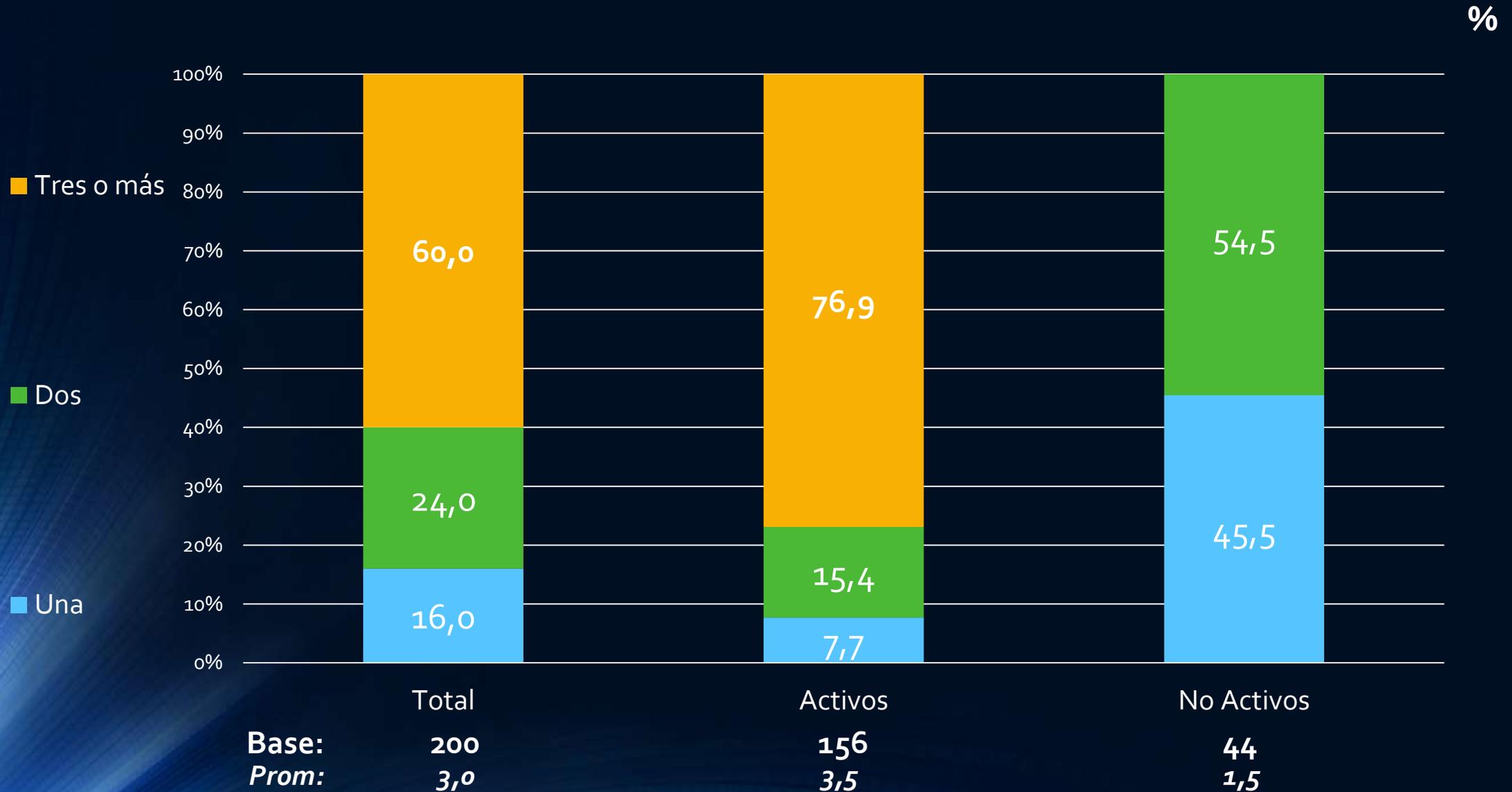
P7.1.2 ¿Por qué no participó en las misiones?

Menciones

Declaración Codificada (<i>Menciones</i>)	Activo	No Activo	Total
Falta de tiempo/ sin disponibilidad de tiempo	31	40	71
Por desconocimiento / No tenía la información / NS	23	39	62
Falta de / Bajo interés en la actividad	24	34	58
Baja comprensión de la mecánica / información / logística	13	26	39
Olvido / No Recuerda	14	24	38
Inconvenientes Técnicos	4	15	19
Baja habilidad /uso / conocimiento de tecnología	6	4	10
Conocía / tenía presente, pero lo manejaba otra persona	4	6	10
Actividad complicada	1	7	8
Sin razón / otra específica	4	3	7
Por logística / mecánica / modalidad de venta no aplica	1	3	4
No llegó notificación / mensaje / información		4	4
Por incapacidad médica		1	1
Que repitan la actividad / concurso	1		1
Dejé de ingresar a la app		1	1
App no intuitiva		1	1
Base	106	155	261
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,2</i>	<i>1,3</i>	<i>1,3</i>
Total Menciones	126	208	334

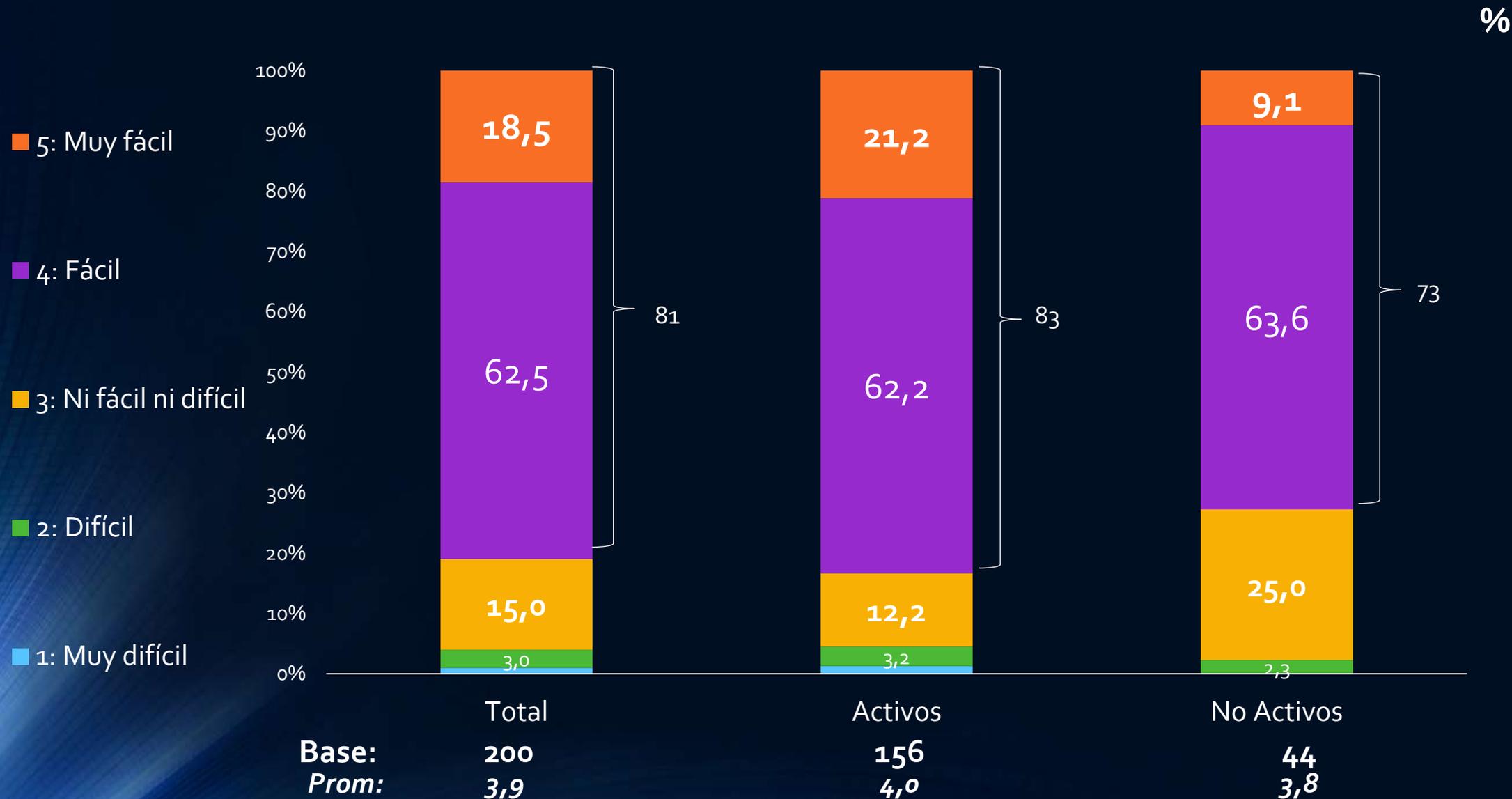
Cantidad de Misiones

P7.2: ¿Cuántas misiones o retos hizo?



Percepción de Dificultad de las Misiones

P7.3 ¿Cómo calificaría las misiones en cuanto a la facilidad de realizarlas?



Conocimiento Acumulación de Puntos en Misiones

P7.4 ¿Sabía que había misiones/ retos que le permitían acumular puntos para redimir en premios?

%



Conocimiento Acumulación de Misiones al Punto de Venta

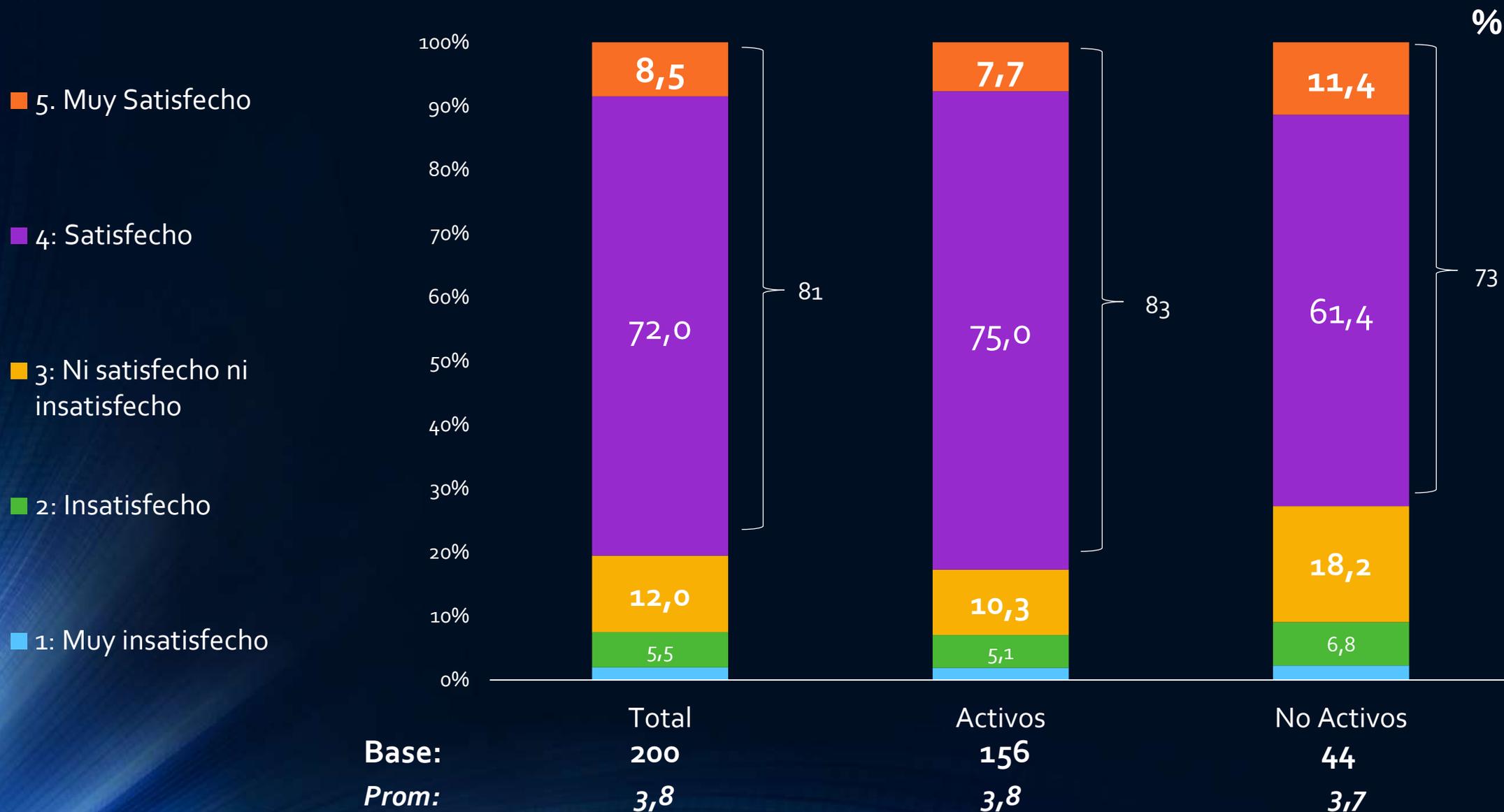
P7.5 ¿Sabía que había misiones que otorgaban puntos a todos los trabajadores del mismo punto de venta?

%



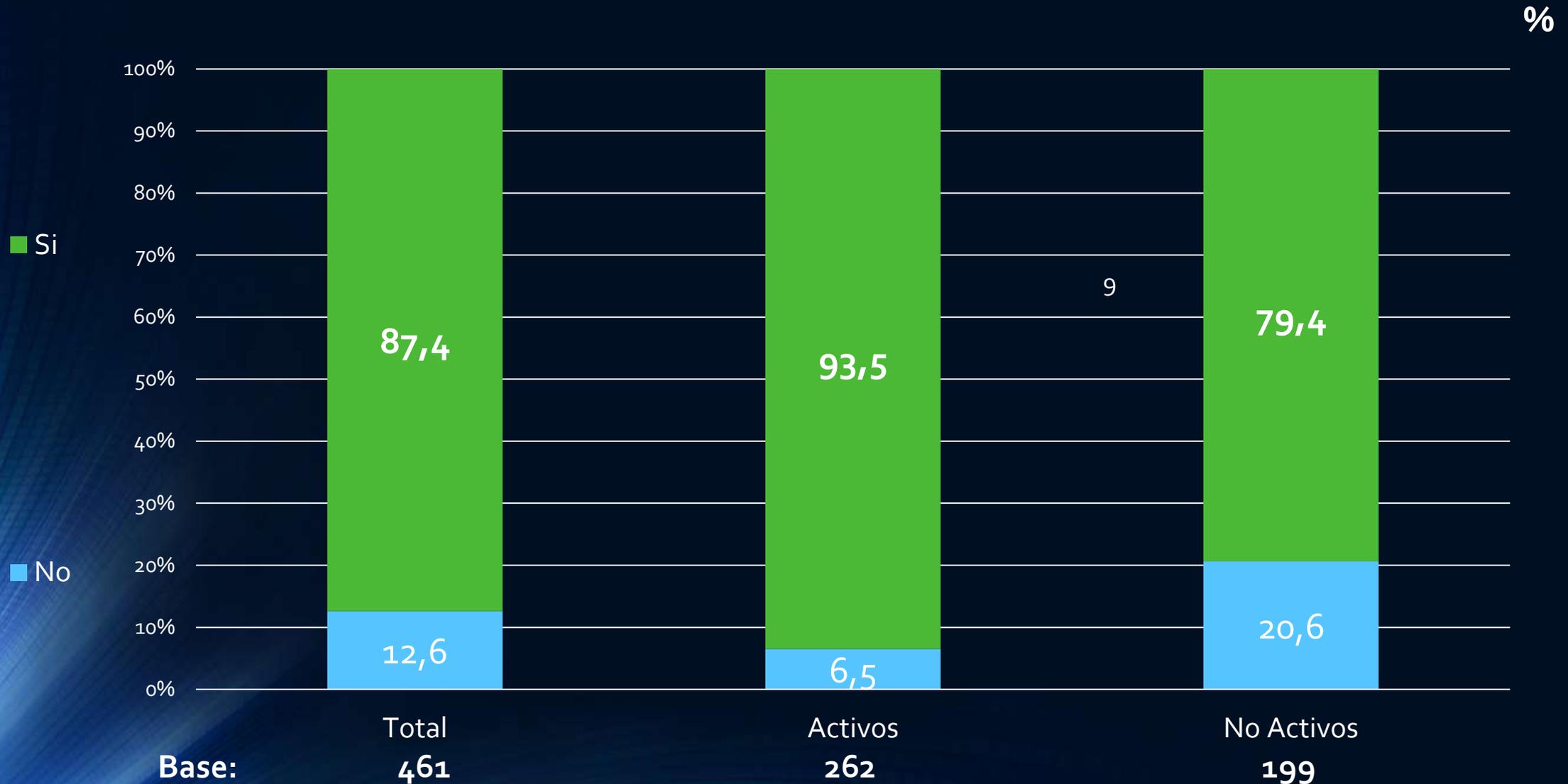
Satisfacción Puntos Otorgados en Misiones

P7.6Y en cuanto a los puntos que le otorgaron por las misiones realizadas, usted diría que se encuentra:



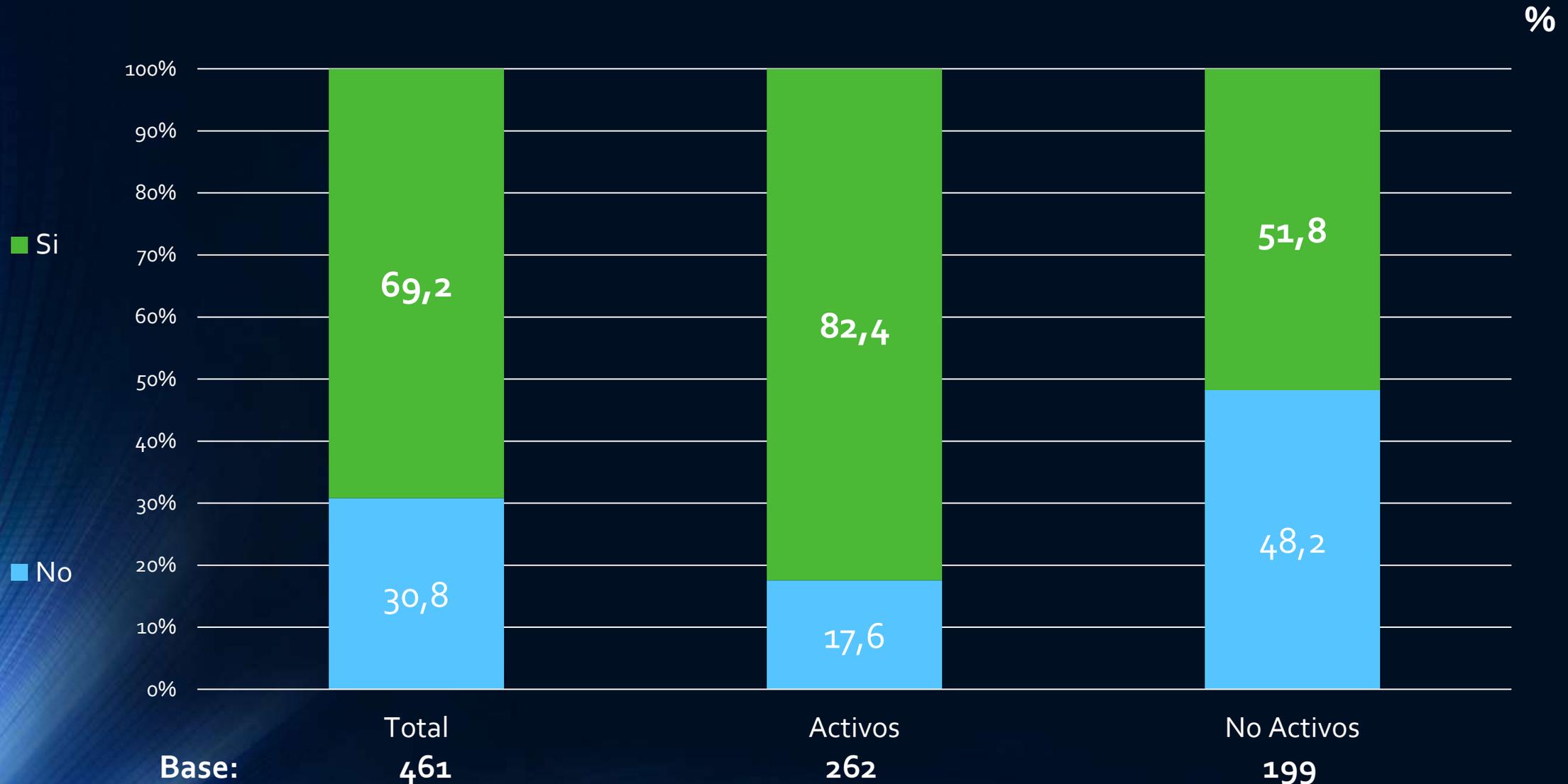
Conocimiento Módulo Registro de Códigos

P8. ¿Sabía Ud que la actividad ofrecía un módulo para registrar los códigos que se encontraban al interior de los bultos de mascotas y acumular puntos?



Participación Módulo Registro de Códigos

P8.1. ¿Participó usted registrando códigos?



Razones de no registro de códigos

P8.1.2 ¿Por qué no registró códigos?

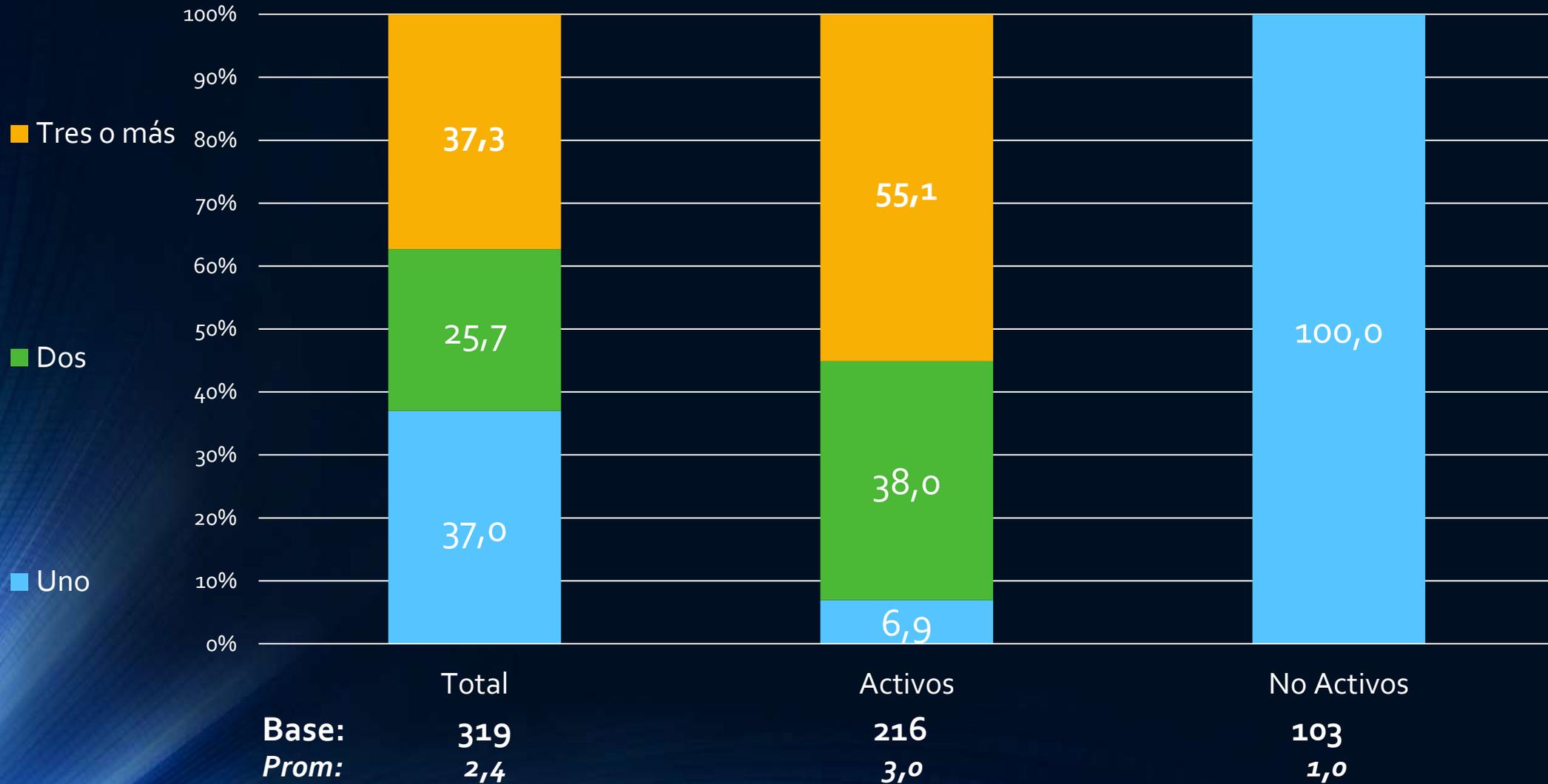
Declaración Codificada (<i>Menciones</i>)	Activo	No Activo	Total
Por desconocimiento / No tenía la información / NS	11	24	35
Falta de tiempo/ sin disponibilidad de tiempo	11	19	30
Falta de / Bajo interés en la actividad	3	20	23
Olvido / No Recuerda	3	19	22
Baja comprensión de la mecánica / información / logística	4	14	18
Por logística / mecánica / modalidad de venta no aplica	10	6	16
Inconvenientes Técnicos	2	12	14
No consumidor / vendedor de la marca / referencia / producto	7	4	11
No me salieron códigos en el producto	4	7	11
Los códigos estaban dentro del empaque	3	4	7
Sin razón / otra específica	5	1	6
Baja habilidad /uso / conocimiento de tecnología	3	2	5
Actividad era para tenderos / vendedor, no para consumidor		1	1
No me permitieron registrar los códigos	1		1
Por incapacidad médica		1	1
La actividad era para consumidor, no para el vendedor / tendero	1		1
Porque solamente hice la compra de un solo producto		1	1
No los registré (los códigos)		1	1
La etiqueta / información de los bultos este afuera / empaque		1	1
Base	46	96	142
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,5</i>	<i>1,4</i>	<i>1,4</i>
Total Menciones	68	137	205

Menciones

Cantidad de Códigos Registrados

P8.2: ¿Cuántos códigos registró?

%



Conocimiento Acumulación Puntos en Registro de Códigos

P8.3 ¿Sabía que registrando los códigos que se encontraban al interior de los bultos de las marcas Dogourmet, Donkan, Ohmaigat y DonKat, podía acumular puntos que podía redimir en premios?



Notificaciones de la Actividad "Mascotas Polar"

Pg: ¿Recibió mensajes de texto o notificaciones de la actividad "Mascotas Polar"?

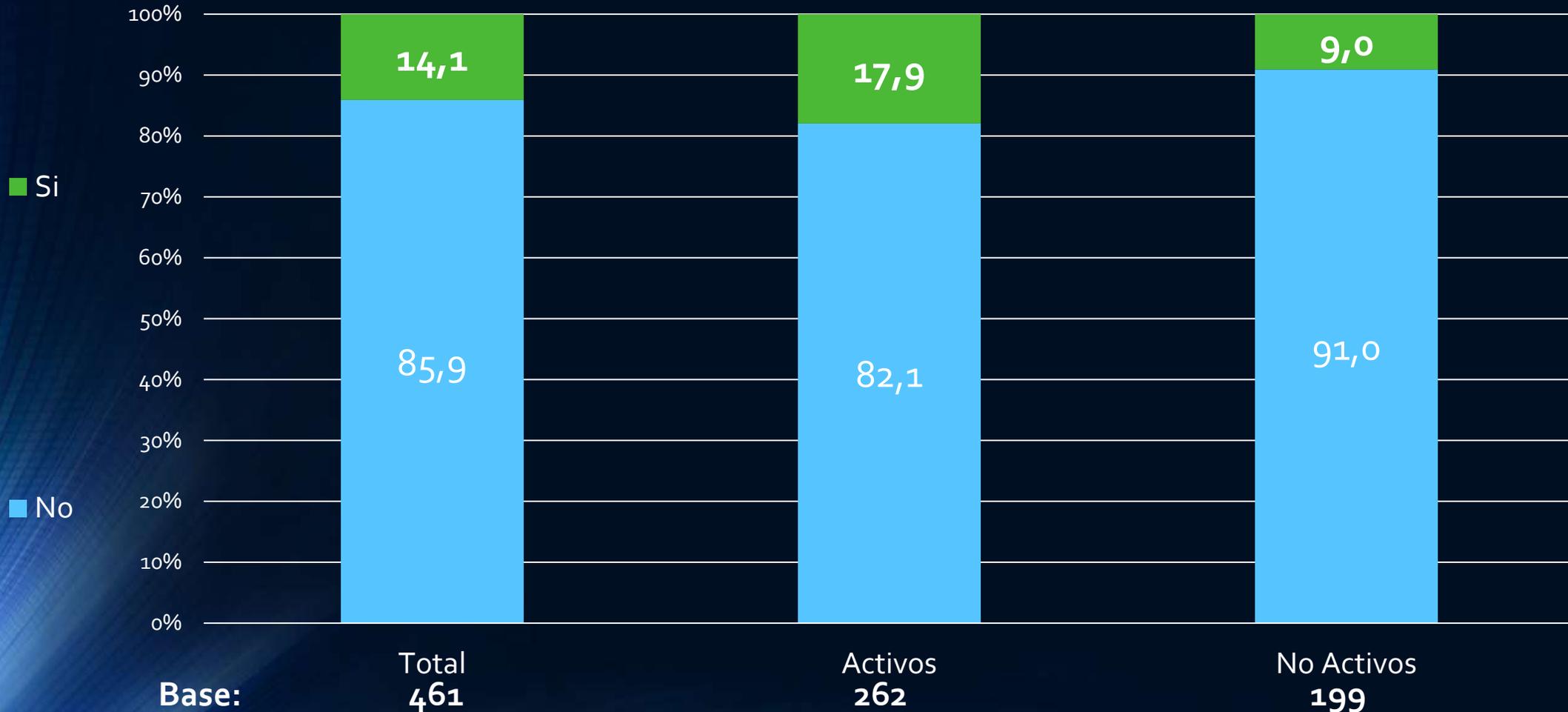
%



Solicitud de Soporte de la Actividad "Mascotas Polar"

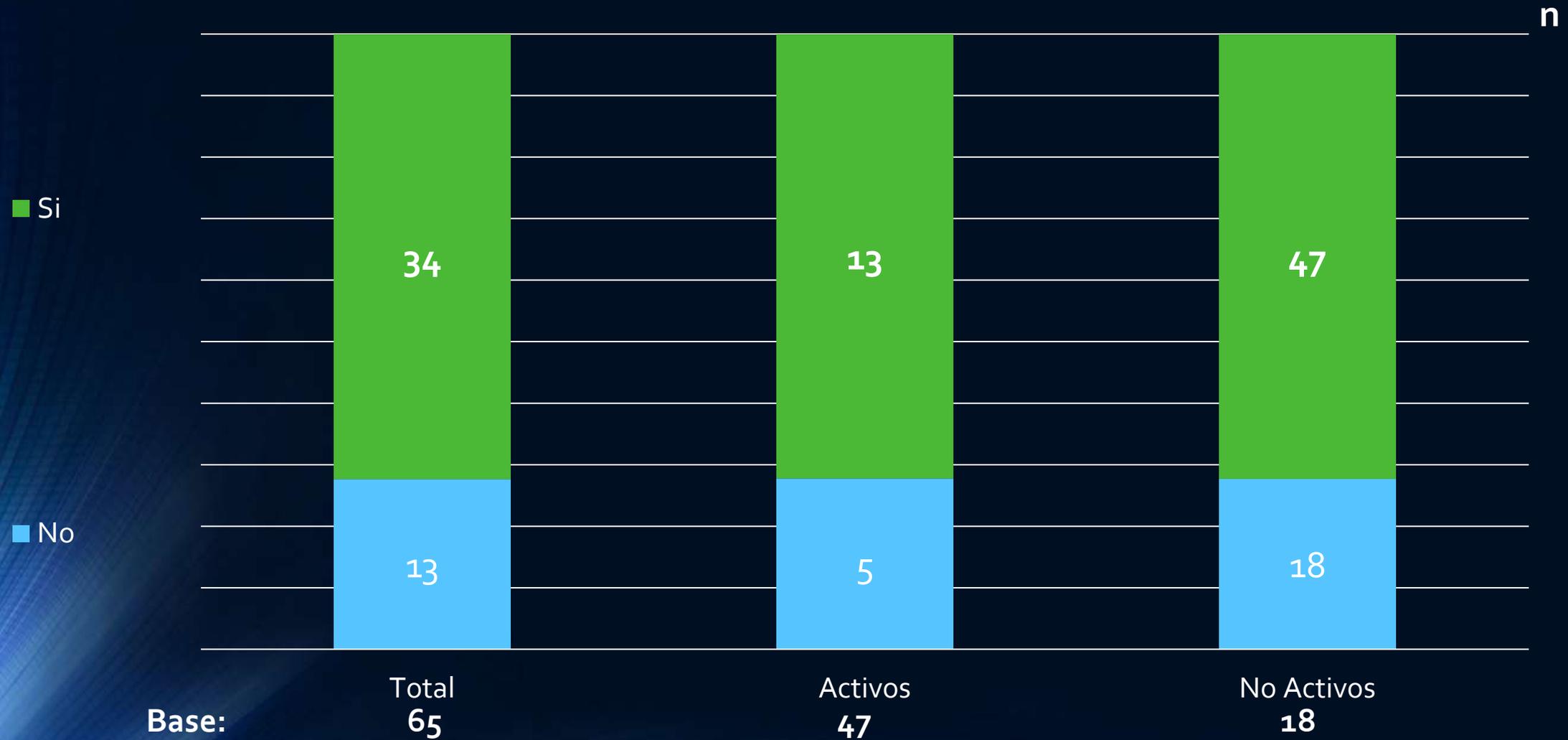
P10: ¿Y durante su participación en esta actividad usted solicitó ayuda o realizó algún tipo de consulta a la línea de soporte de la actividad "Mascotas Polar"?

%



Resolución de Soporte de la Actividad "Mascotas Polar"

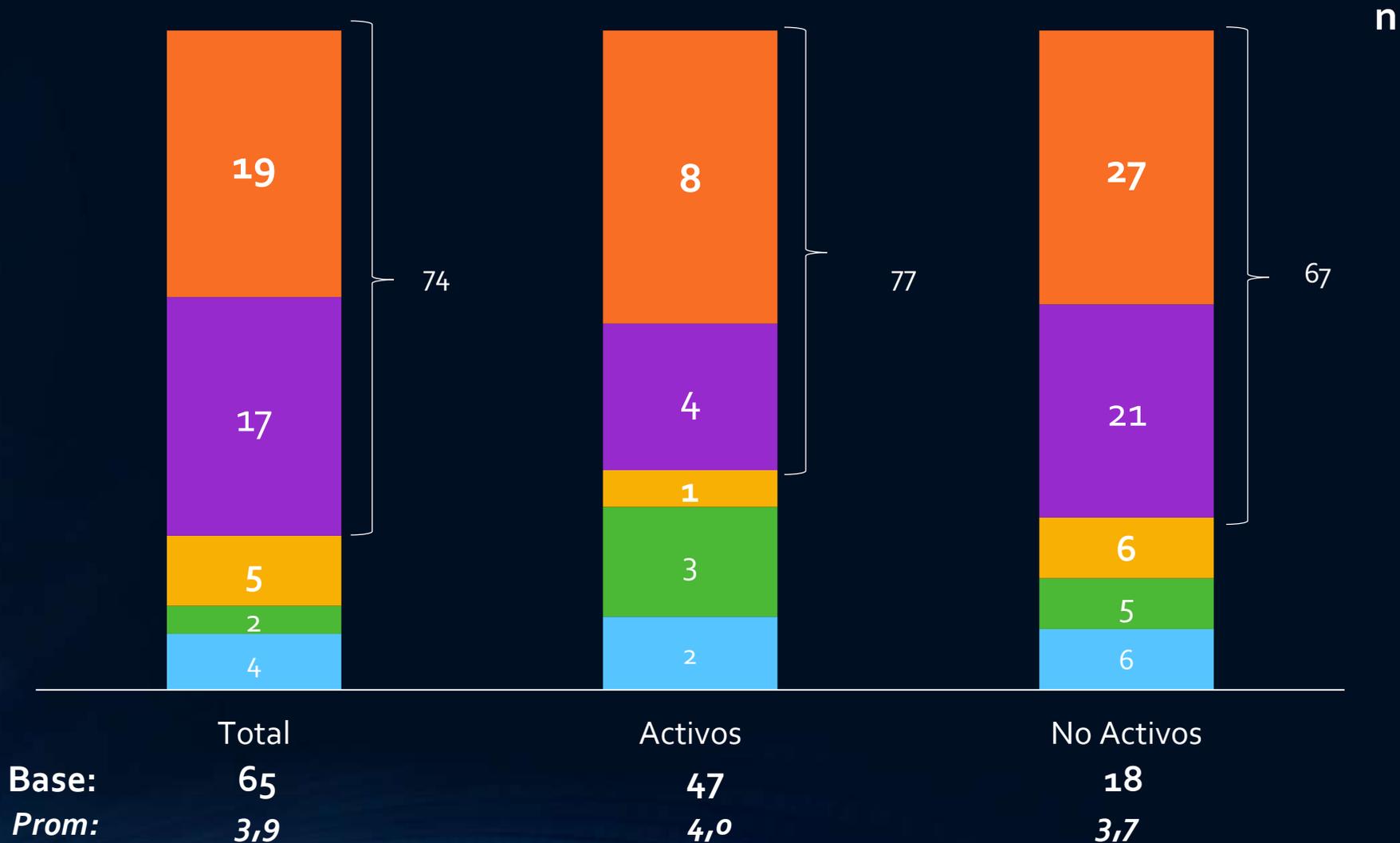
P11: ¿Le fueron resueltas sus dudas o inconvenientes en la línea de soporte de la actividad "Mascotas Polar"?



Satisfacción con el Soporte Recibido

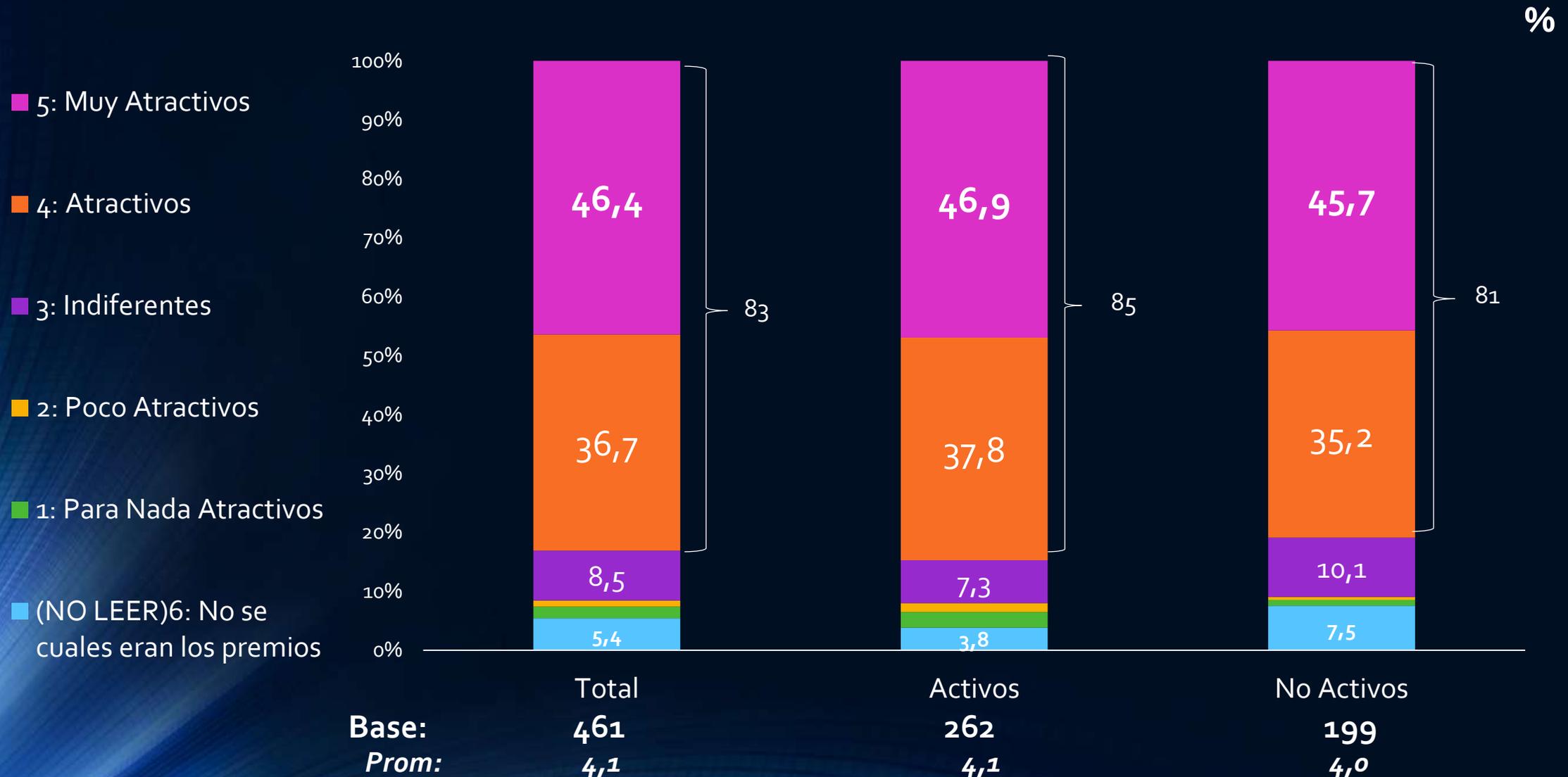
P12: Considerando una escala de 1 a 5, siendo 5 "Totalmente Satisfecha/o" y 1 "Totalmente Insatisfecha/o", ¿qué tan satisfecha/o se encuentra con el soporte recibido? Para su respuesta mencione un número de 1 a 5. {RU. Leer toda la escala}

- 5: Totalmente Satisfecha/o
- 4: Satisfecha/o
- 3: Ni satisfecha, ni insatisfecha
- 2: Insatisfecha/o
- 1: Totalmente Insatisfecha/o



Nivel de Agrado Premios "Mascotas Polar"

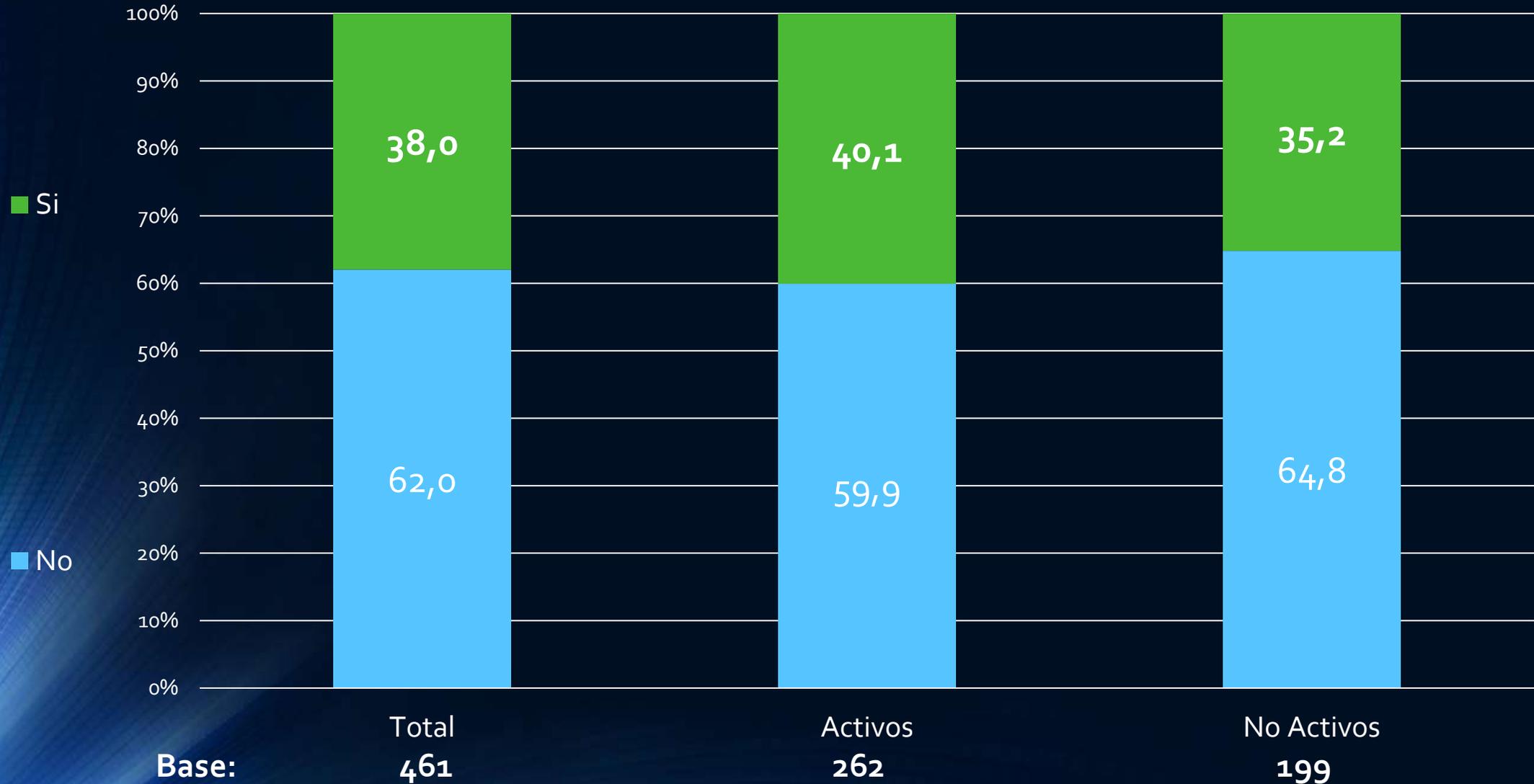
P13: Considerando una escala de 1 a 5, siendo 5 "Muy Atractivos" y 1 "Para Nada Atractivos", ¿qué tan atractivos le parecieron los premios que ofrecía la actividad "Mascotas Polar"? Para su respuesta mencione un número de 1 a 5. {RU. Leer toda la escala.}



Cambios o Mejoras de la Campaña

P21: ¿Hay algo que cambiaría o mejoraría de la actividad "Mascotas Polar"?

%



Sugerencias / Mejoras a la Actividad

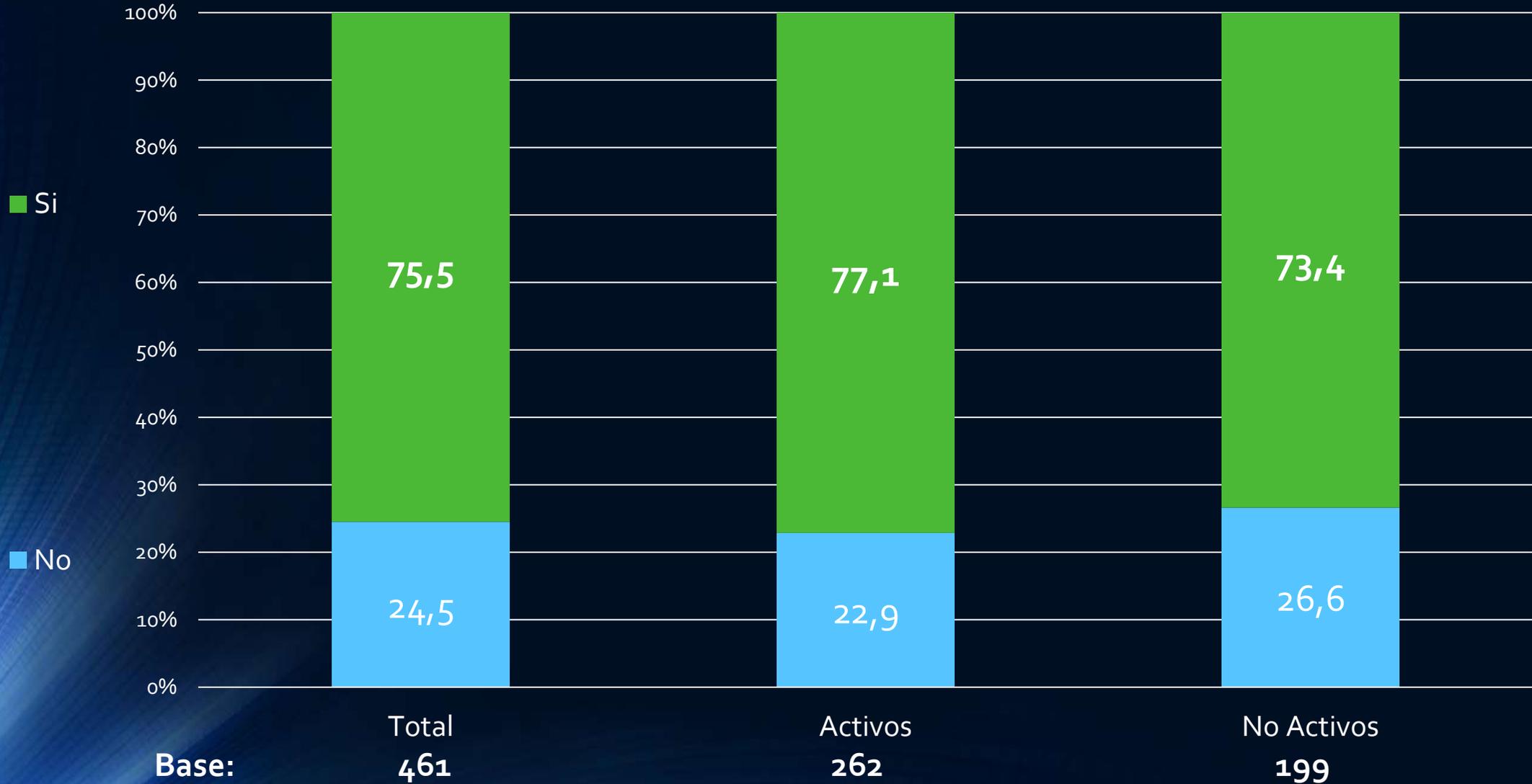
P22: ¿Qué mejoraría o cambiaría de la actividad "Mascotas Polar"?

Declaración Codificada	Activo	No Activo	Total
Suministren más información / Mejorar la comunicación	15,7%	30,2%	21,6%
Mejorar los problemas técnicos del app / plataforma	8,7%	12,8%	10,3%
Mejorar los aspectos logísticos / puntos de redención	11,0%	3,5%	8,0%
Ser incluyentes / premiar a clientes de bajo consumo	7,1%	7,0%	7,0%
Sea más fácil el ingreso al app / plataforma	6,3%	5,8%	6,1%
Mejorar los premios	5,5%	3,5%	4,7%
Ser más claros con la comunicación y mecánica	4,7%	3,5%	4,2%
Mejorar / Ampliar las posibilidades de ganar	3,9%	3,5%	3,8%
Incluir al cliente / consumidor final también	3,1%	3,5%	3,3%
Ser más estratégicos con el manejo de tiempos y expectativas	3,9%	1,2%	2,8%
Una comunicación / atención personalizada	3,1%	2,3%	2,8%
Sin razón / otra específica	3,1%	1,2%	2,3%
Que cumplan lo que prometen	1,6%	3,5%	2,3%
<i>(Otras menciones inferiores a 2%)</i>	22,0%	18,6%	20,7%
Base	105	70	175
<i>Menciones Promedio</i>	<i>1,2</i>	<i>1,2</i>	<i>1,2</i>
Total Menciones	127	86	213

Tenencia Conexión a Internet

P23: Para finalizar, Por favor indique a continuación si su tienda o local, cuenta con conexión a internet

%



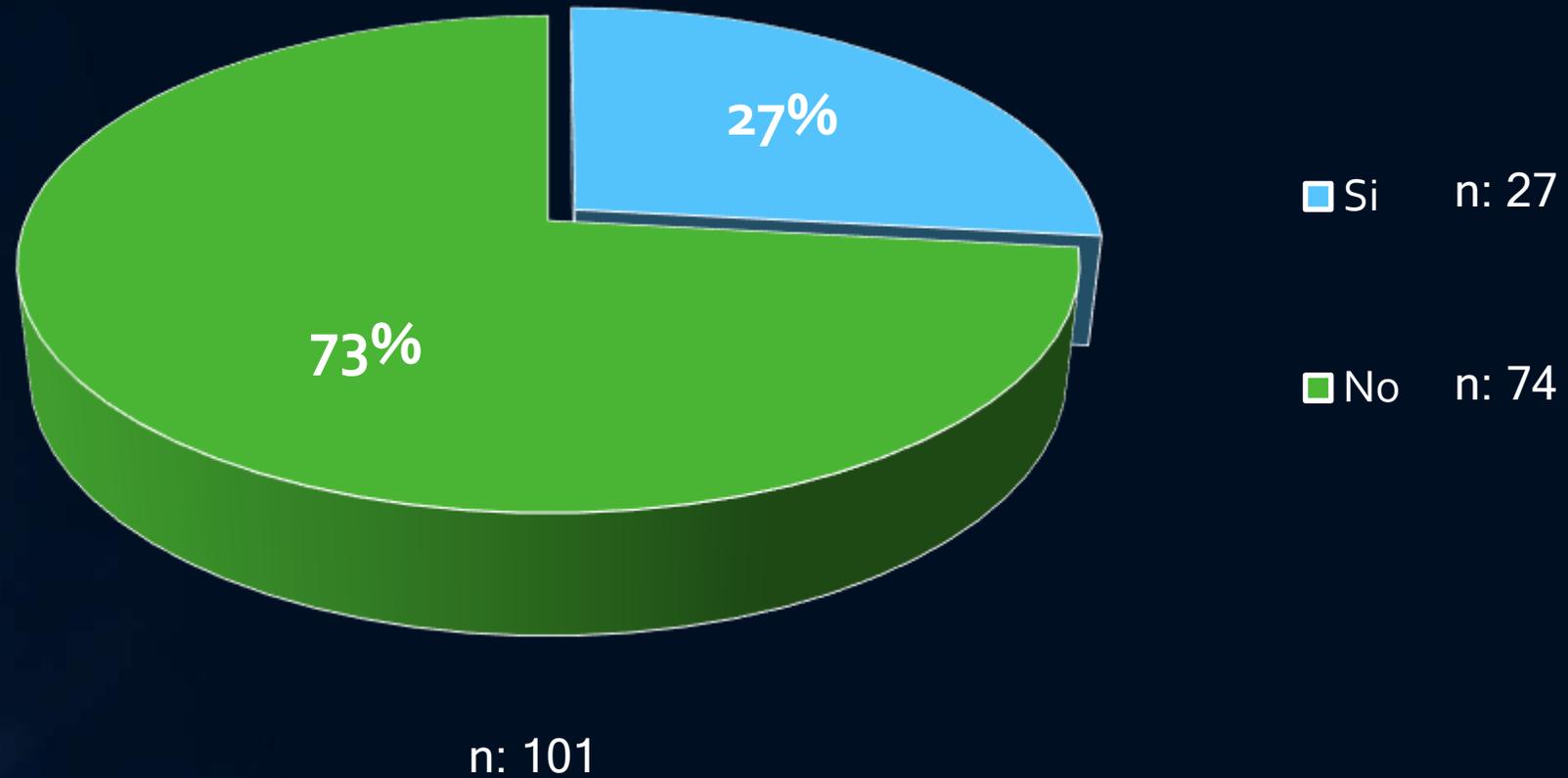
No Participantes n:101

DETALLE DE RESULTADOS*

** Pestaña "BDD_NoEfectivas" de anexo: "Data Informe GCR-1245 Mascotas Polar.xlsx"*

Recordación de la Campaña

P1.1 ¿Recuerda de qué trataba esta actividad?



%

* Son todos los casos para P1="No".

Elementos de Recordación de “Mascotas Polar”

P1.1.1. Si, ¿Cuénteme que recuerda?

Declaración Codificada (Menciones)	n
Registrar códigos / puntos	11
Reclamar / ganar premios	6
Acumular Puntos	3
Era una actividad para mascotas	3
No Recuerda	3
Llenar encuestas	2
Acceder a una App	2
Registrar facturas	2
Era una actividad para personas / tenderos que compran mucho	2
Hacer misiones	1
No los dejaron participar	1
Inconvenientes técnicos	1
Conocia / tenia presente, pero lo manejaba otra persona	1
La actividad era para personas con cámara de comercio	1
Concurso de tiquetes	1
Un concurso para comprar Dogourmet	1
Base	27
<i>Menciones Promedio</i>	<i>2,5</i>
Total Menciones	68

* Son todos los casos para P1="No Participaron" & Declaran que SI Recuerda de qué se trataba la actividad.

Razones de No Participación en “Mascotas Polar”

P1.2: Porqué motivos o razones usted me indica que no participó en la actividad “Mascotas Polar” de Alimentos Polar?

¿Qué otro motivo o razón justifican su no participación en la actividad “Mascotas Polar” el pasado abril /febrero pasado?

¿Alguna otra razón?

Declaración Codificada (Menciones)	Total
No recuerda	21
Falta de tiempo/ sin disponibilidad de tiempo	12
Era una actividad para tenderos / mayoristas / distribuidores	12
Inconvenientes técnicos	8
No participó en nada / en la actividad	7
Baja frecuencia de compra de producto	5
Por desconocimiento / No tenía la información / NS	5
Conocía / tenía presente, pero lo manejaba otra persona	5
Se me olvidó participar	5
No sé de qué me habla	5
Baja /Sin Comprensión de la Mecánica / Actividad	4
Baja habilidad /uso / conocimiento de tecnología	4
Sin razón específica / sin otra razón	3
No consumidor / de la marca / referencia / producto	3
No volví a comprar de esa marca / producto	2
No me inscribí en nada de eso	2
Los bultos con códigos llegaron cuando acabo promoción	1
No se comunicaron conmigo / falta de comunicación	1
La actividad era para personas con cámara de comercio	1
Falta de / Bajo interés en la actividad	1
No vendedor / de la marca / referencia / producto	1
Por un inconveniente personal	1
Actividad complicada / enredada	1
No me llegó la muestra del producto	1
Base	101
<i>Menciones Promedio</i>	<i>2,1</i>
Total Menciones	111

Conclusiones

- De manera general, el 85% del total de las personas que participaron en la actividades y encontraron la **actividad atractiva/ muy atractiva**, destacando principalmente los premios de la promoción (27%), en segunda instancia el obtener mayor conocimiento (13%), su agrado o relación con los animales (11%) y la mecánica del concurso (10%), entre otras menciones.
- Aquellas personas que no encontraron atractiva la campaña, justificaron con razones asociadas principalmente a la falta de interés en la actividad (22%), no tuvieron conocimiento/ información de la misma (18%), falta de tiempo (13%) y baja comprensión de la mecánica (13%).
- En lo que concierne a la **plataforma utilizada** para llevar a cabo la actividad, el app móvil fue el gran protagonista con 79,6% de los participantes versus la página de internet con un 13,8%; el 83% mencionó que fue muy fácil/fácil el uso de la misma, sin embargo aquellos que citaron que no fue fácil (31), lo asocian con desconocimiento/ falta de información (12), inconvenientes técnicos (11) y baja comprensión de la mecánica (9).
- La **actividad** en la que más participaron las personas contactadas fueron realizar las misiones (82,6%), seguido por el registro de Códigos (69,2%) y por último las capacitaciones (26,9%)

Conclusiones

- De acuerdo con los resultados arrojados, se evidencia un desconocimiento del 53,4% de los participantes con respecto a la existencia de **capacitaciones** a través de videos informativos; algunas de las razones por las cuales no participaron en ellas mencionaron: la falta de tiempo (105), desconocimiento (87), falta de interés (71), poca información (47) y no recordó (42).
- Del total de los contactos, 26,9 % visualizaron las **capacitaciones** y en promedio cada uno vio 2,3 videos, catalogando su contenido como relevante/muy relevante (93%). Las pocas personas que mencionaron que el contenido no era relevante (9), lo hicieron aisladamente por los siguientes motivos: no fueron informados sobre las capacitaciones (1), casi no se acuerda del contenido (1), inconvenientes técnicos (1), entre otras menciones.
- El 82,6% de las personas contactadas conocía acerca de las **misiones o retos** para ganar puntos, sin embargo sólo el 43,4% participó en ellos. La falta de tiempo (71), el desconocimiento (62), falta de interés en la actividad (58), baja comprensión de la mecánica (39) y el olvido (38) fueron las principales razones por las que las personas no participaron.
- Por otra parte, aquellas personas que si participaron en las misiones, participaron en más de 3 retos (60%) y las catalogaron como muy fáciles o fáciles de hacer (81%) . El 90% mencionaron conocer que realizar o cumplir estas misiones les generaban puntos. No obstante, tan sólo un 44% conocía que habían misiones que otorgaban puntos a todos los trabajadores del mismo punto de venta; en lo relacionado con los **puntos otorgados**, el 81% manifestó estar satisfechos o muy satisfechos .

Conclusiones

- Con respecto al módulo para **registrar los códigos** que se encontraban en el interior de los bultos, el 87,4% de los participantes tenían conocimiento del mismo, y del total el 69,2% participó en la actividad. En el grupo de los activos, el 93% registraron dos o más códigos, mientras que en los No Activos, tan sólo 1. Quienes no participaron aducen en mayor medida que no lo hicieron por desconocimiento (35), falta de tiempo (30), falta de interés (23), porque se le olvidó (22), entre otros.
- 85,9 % de las personas encuestadas, tenían conocimiento acerca de la actividad de registrar los códigos que se encontraban al interior de los bultos de las marcas Dogourmet, Donkan, Ohmaigat y DonKat, para acumular puntos con el fin de redimir premios
- En términos de **comunicación** de la actividad, el 56,8% recibió mensajes de texto o notificaciones, por el contrario un 43,2% no lo hizo.
- Tan sólo un 14,1% de los participantes encuestados solicitaron ayuda o algún tipo de soporte de la actividad, y de un total de 65 casos, 34 lograron resolver sus dudas o inconvenientes, mientras, 13 no lograron resolverlas, lo que trae como consecuencia que un 74% haya quedado totalmente satisfecho/ satisfecho con el soporte recibido.

Conclusiones

- **Los premios** de la actividad fueron considerados como muy atractivos/atractivos por el 83% de las personas contactadas.
- Si bien 62% de las personas sugieren **cambios o mejoras** a la campaña, el 38% que si lo haría menciona que "suminstren más información (46), Mejorarían los problemas técnicos con el app/plataforma (22), mejorarían aspectos logísticos/puntos de redención (17), ser incluyentes/premiar a clientes de bajo consumo (15), entre otras.
- El 75,5% mencionan tener conexión a internet en su tienda o local.
- Con respecto a las **encuestas no efectivas**, algunas personas mencionaron "sí" haber participado (45%) pero no recuerdan sobre que trataba la actividad, y una cantidad significativa fue abandonando durante en las siguientes preguntas la encuesta. Dentro de las cosas que recordaban de la promoción, en mayor medida mencionaron: registrar códigos/puntos (11) , los premios (6), acumular puntos (3) y que era una actividad para mascotas (3).