

Glyconorm Perú

Análisis de No Compra en Primer Contacto

Periodo: 5 al 7 de septiembre 2026 (72 horas)

Producto: Glyconorm (Gliconol) — Control de glucosa / diabetes

Mercado: Perú (+51)

Alcance: 76 llamadas de primer contacto $\geq$ 1 minuto

Fuente: BigQuery CDR + Transcripts + Leads

Fecha del informe: 8 de septiembre 2026

76

Llamadas

36

Aprobadas

40

Rechazadas

47.4%

Tasa Aprob.

Leads verificados como Glyconorm (product_id: da935592-f938-4aad-94ff-6297f3c7bc65)

Solo primer contacto por lead | Duración mínima: 60 segundos

Resumen Ejecutivo

Indicador	Valor
Total llamadas primer contacto ≥ 1 min	76
Aprobadas (status 5 Confirmed / 6 In-Transit)	36 (47.4%)
No aprobadas	40 (52.6%)
Duración promedio — aprobadas	506 seg (~8.4 min)
Duración promedio — no aprobadas	366 seg (~6.1 min)
Webmasters únicos	12
Operadores únicos (extensiones)	32

La tasa de aprobación del 47.4% indica que más de la mitad de los clientes que llegan con interés terminan sin comprar. El análisis de los 40 rechazos revela causas estructurales (publicidad engañosa, segmentación geográfica) más que deficiencias operativas generalizadas.

1. Motivos de No Compra

Distribución de motivos (40 llamadas rechazadas)

Motivo	Cant.	%	Descripción
DINERO	14	35.0 %	Cliente quiere el producto pero no tiene dinero actualmente. Segmento de bajos ingresos.
CONSULTAR	11	27.5 %	Necesita consultar con familiar (esposo/a, hijos) o médico antes de decidir.
DESCONFIANZA	5	12.5 %	No confía en producto/empresa. Frecuentemente ligado a discrepancia publicitaria.
UBICACIÓN	5	12.5 %	Zona remota sin cobertura contra entrega. Requiere prepago que cliente no acepta.
PRECIO	3	7.5%	Considera el precio demasiado alto o ya compra el producto más barato por otro canal.
NO INTERESADO	1	2.5%	No registró la solicitud o no quiere el producto.
PRODUCTO INADECUADO	1	2.5%	Producto no aplica para el cliente (ej: lactante).

Hallazgo Crítico: Discrepancia Publicitaria

ALERTA: Los anuncios en redes sociales usan nombres falsos (Diabenol, Econote) y precios irreales ("4 por 100", "5 por 100 soles"). El producto real es Gliconol/Glyconorm con precios significativamente mayores. Los clientes llegan pensando que es estafa cuando escuchan un nombre y precio diferente.

Múltiples clientes reportan que el video del "Dr. Borla" / "Dr. Teresa Ardera" promociona "Diabenol" o "Econote", pero al llamar reciben información sobre "Gliconol". Esta discrepancia genera desconfianza

inmediata e irrecuperable en varios casos.

Llamadas afectadas por discrepancia publicitaria:

Lead	Ext	WM	Cita del cliente
4470302d	981	87	"Dice una cosa y ustedes le dicen otra cosa" — colgó enojado
41f70a86	981	1486	"Yo veo bastante el Econote en las redes, está de 5 frascos por 100"
fded2df0	2672	87	"En el video hablan de Diabenol... ¿me están estafando?"
731b4590	696	87	"Ahí en el video sale día... ¿otro nombre?"
997f86fe	2313	2698	"Dije que estaba a 4 por 100, dice en la propaganda"

Este problema debe resolverse a nivel de negocio (publicidad), no a nivel de operador. Ninguna técnica de venta puede superar consistentemente la desconfianza generada por publicidad engañosa.

2. Desglose por Webmaster

Webmaster	Total	Aprob.	Tasa	Observación
1486 (bright black beetle)	28	11	39.3%	Mayor volumen, menor conversión. Genera leads en zonas remotas sin COD. 29% de rechazos por ubicación.
87 (melancholic maroon crow)	27	12	44.4%	Segunda fuente. Mayor tasa de desconfianza (27%). Videos con Diabenol/Econote.
2698-405	5	3	60.0%	Muestra pequeña. Performance aceptable.
2698-295	5	2	40.0%	Incluye caso de operador agresivo (ext 2313).
2698-352	3	2	66.7%	Muestra pequeña.
1566-42293	2	2	100%	Muestra muy pequeña.
Otros (6 webmasters)	6	5	83.3%	Webmasters menores con tráfico limitado.

Los webmasters 1486 y 87 generan el 72% del tráfico pero tienen las tasas más bajas (39-44%). Es probable que sus landings o anuncios contribuyan a la discrepancia de expectativas de precio y nombre del producto.

3. Detalle de Llamadas No Aprobadas

DINERO — 14 llamadas (35%)

Clientes que quieren el producto pero no tienen capacidad de pago inmediata. Incluye segmentos vulnerables: desempleados, vendedores ambulantes, jubilados, trabajadores informales.

Fecha/Hora	Teléfono	Ext	WM	Seg	Manejo Obj.	Resumen
05/09 02:50	+51***3153	304 7	1486	310	Regular	Esperaba precio del anuncio. Sin dinero ahora.
06/09 01:46	+51***6599	696	1486	682	Bueno	Prediabetes. Convencida pero sin dinero.

Fecha/Hora	Teléfono	Ext	WM	Seg	Manejo Obj.	Resumen
06/09 02:46	+51***4904	304 7	87	370	Bueno	Pareja diabética. Sin dinero hasta el lunes.
06/09 04:11	+51***4647	353	1486	195	Regular	Diabetes avanzada, glucosa 300-400. Sin dinero.
06/09 22:16	+51***6676	267 2	87	328	Regular	Para esposo. Pensó que estaba más barato.
06/09 22:39	+51***8147	267 2	87	361	Bueno	Piura, diabética por años. Sin recursos.
07/09 00:22	+51***9409	401	87	931	Bueno	SJL, insulina. 15 min, muy interesada, sin dinero.
07/09 01:28	+51***2920	267 2	1486	476	Bueno	Trujillo, recién diagnosticado. Vende golosinas.
06/09 21:56	+51***7219	671	87	284	Pobre	SJM, recién diagnosticada. Sin alternativas ofrecidas.
07/09 01:52	+51***1213	372	87	106	Pobre	"Muy caro". Operador se rinde de inmediato.
07/09 02:23	+51***1380	178 7	87	399	Bueno	Post-coma diabético. Consulta familia para apoyo.
07/09 03:29	+51***7170	178 7	1486	402	Regular	Camionero en Puno. Quiere pero sin plata.
07/09 03:55	+51***9026	267 2	87	345	Pobre	Caso DIABENOL. Desconfianza total.
07/09 04:29	+51***5716	267 2	1486	322	Regular	Pucallpa, 5 meses con diabetes. Solo metformina.

CONSULTAR — 11 llamadas (27.5%)

Clientes que necesitan hablar con un familiar, esposo/a o médico. Común en compras para terceros o cuando el decisor económico no está presente.

Fecha/Hora	Teléfono	Ext	WM	Seg	Manejo Obj.	Resumen
05/09 01:35	+51***0414	264 4	1486	250	Bueno	Para su hermano diabético. Quiere consultarle.
05/09 02:08	+51***8647	105 5	2698	290	Pobre	Cliente recurrente. Condicionado por esposa.
05/09 15:50	+51***0214	264 4	1486	260	Regular	Colesterol (no diabético). Esperar al sueldo.
05/09 22:50	+51***1810	187 0	1486	361	Bueno	2 años diabetes, sin medicación. Buena charla.
06/09 00:42	+51***0711	231 4	87	915	Pobre	Monólogo pseudo-científico de 15 min.
06/09 01:26	+51***5118	459	18-*	253	Regular	Para familiar de 64 años. Necesita consultarle.
06/09 01:32	+51***0420	231 3	2698	949	AGRESIVO	Clienta confundida. Operador amenazante.
07/09 00:18	+51***5994	281 5	1486	203	Regular	Pilcomayo. Quiere consultar familia.
06/09 19:49	+51***4655	186 6	87	181	Regular	Juliaca, recién diagnosticada. Consultar médico.
06/09 22:20	+51***0403	981	1486	573	Bueno	Tacna, pensó que era Econote. Debe consultar.
06/09 23:14	+51***9453	106 1	87	352	Bueno	Magdalena, diabetes de años. Consultar esposo.

DESCONFIANZA — 5 llamadas (12.5%)

Fecha/Hora	Teléfono	Ext	WM	Seg	Manejo Obj.	Resumen
06/09 20:34	+51***2968	981	87	63	Ninguno	Enojado: precio del anuncio no coincide. Colgó.
07/09 01:52	+51***2179	264 4	87	501	Bueno	3 años diabetes. Escéptica sobre eficacia.
07/09 01:59	+51***2734	372	87	153	Pobre	Pidió info por WhatsApp; operador se negó.
07/09 04:14	+51***7700	372	2698	229	Regular	Prediabética: "tengo desconfianza".
07/09 03:55	+51***9026	267 2	87	345	Pobre	Caso DIABENOL — nombre diferente en video.

UBICACIÓN — 5 llamadas (12.5%)

Fecha/Hora	Teléfono	Ext	WM	Seg	Manejo Obj.	Resumen
05/09 00:24	+51***2993	302 8	1486	899	Bueno	Acco, Concepción. Prepago requerido, acepta.
05/09 02:14	+51***6796	302 8	1486	419	Regular	Arequipa, constructor. No puede recibir.
05/09 15:11	+51***8542	106 1	1486	274	Bueno	Chiriaco/Imaza (Bagua). Zona muy remota.
05/09 22:25	+51***4941	217 2	1486	446	Bueno	Casma. Prepago vía Olva, logística compleja.
06/09 21:18	+51***7217	104 2	1486	150	Ninguno	Quinua, temporalmente en provincia.

Nota: Todos los rechazos por ubicación provienen del webmaster 1486. Indica problema de segmentación geográfica en sus anuncios.

PRECIO (3) + NO INTERESADO (1) + PRODUCTO INADECUADO (1)

Fecha/Hora	Teléfono	Ext	WM	Seg	Manejo	Resumen
06/09 01:23	+51***6814	267 2	39-*	191	Regular	PRECIO: Mamá compra Gliconol más barato en la sierra.
06/09 03:13	+51***9961	190 4	2698	191	Ninguno	PRECIO: Mieloma/neuropatía (NO diabetes). Sin alternativas.
07/09 01:36	+51***3853	231 3	2698	300	Pobre	PRECIO: Vio "4x100" en propaganda. Operador agresivo.
05/09 14:49	+51***9071	106 1	1486	222	Ninguno	NO INTERESADO: Ya usó el producto. No es su solicitud.
06/09 01:14	+51***8604	696	87	127	N/A	INADECUADO: Clienta lactante. Operador informó correctamente.

4. Mejores Operadores

Ext 1291 — Aldo (3/3 = 100% aprobación)

Técnica estrella: "Consulta médica antes de venta". Aldo tiene el flujo más estructurado y efectivo de todos los operadores.

Flujo de Aldo:

- 1. Saludo con nombre + producto + beneficio principal
- 2. Pregunta distrito → confirma cobertura inmediatamente
- 3. Sondeo médico completo: edad → tiempo con diabetes → medicación actual → complicaciones
- 4. Explicación del producto como suplemento natural sin contraindicaciones
- 5. Indicaciones de uso (2 cápsulas/día, media hora antes de comidas)
- 6. Consejo responsable: "No deje la metformina hasta que su doctor lo indique"
- 7. Presentación de opciones con precio (1 mes / 2 meses)
- 8. Cierre directo: "¿Por cuál de estos tratamientos desea que le hagamos el envío?"

Logros destacados:

- Venta con upgrade espontáneo: clienta Karina (enfermera, 20+ años de diabetes) subió de 3 a 6 frascos durante la llamada
- Usa credenciales regulatorias (DIGESA, MINSA) como herramienta de confianza
- Recomienda glucómetro para monitoreo — genera confianza porque implica verificabilidad

Ext 981 — Andrea (4/6 = 66.7% aprobación)

Técnica: Asesoramiento personalizado + flexibilidad. Logró la venta más grande del periodo: 13 frascos para múltiples personas.

- Maneja objeciones complejas: clientes escépticos, confusión con anuncios de Facebook
- Asesoría dietética personalizada según ocupación del cliente (ej: chofer necesita caminar más)
- Explica el "efecto residual" y calendario de refuerzo con claridad
- Logró venta de 13 frascos para múltiples personas en una sola llamada (Edrelina, Moquegua)

Ext 696 — Melissa (3/5 = 60% aprobación)

- Excelente manejo de clientes con neuropatía — aborda limitaciones de gabapentina
- Usa registro sanitario y Ministerio de Salud como argumentos de confianza
- Desglose claro de precios para mostrar el valor por unidad
- Coordina entregas el mismo día cuando es posible

Otros operadores destacados:

- Ext 2651 (Richard) — 100% (2/2): Presentaciones médicas completas, protocolo de transición de medicación, guía dietética práctica
- Ext 2644 (Giovanna) — 40% (2/5): Excelente manejo multi-persona (habla con paciente y cuidador por separado), logística creativa

5. Peores Operadores

Ext 2672 — Elizabeth (1/7 = 14.3% aprobación)

6 llamadas rechazadas de 7. Script robótico sin adaptación. No profundiza en objeciones ni ofrece alternativas de precio. Ante discrepancia publicitaria (Diabenol), respondió "yo lo voy a reportar" sin intentar resolver.

Fecha	Ext	Seg	Motivo	Problema
06/09 01:23	2672	191	PRECIO	Mamá compra más barato en sierra. No ofrece valor.
06/09 22:16	2672	328	DINERO	Pensó más barato. No ofrece plan menor.
06/09 22:39	2672	361	DINERO	Sin recursos. No ofrece alternativas.
07/09 01:28	2672	476	DINERO	Desempleado. Buena escucha pero sin cierre.
07/09 03:55	2672	345	DESCONF.	Caso Diabenol — no supo manejar.
07/09 04:29	2672	322	DINERO	Interesada pero sin capacidad. No ofrece opción.

Ext 2313 — Daisy (0/2 = 0% aprobación)

INCIDENTE GRAVE: En llamada 997f86fe, cuando el cliente mencionó precios más bajos en la propaganda, el operador se volvió agresivo y amenazante: "si lo tomas, ya sabes que se va a empeorar tu señora". Este comportamiento viola protocolos de servicio y requiere acción correctiva inmediata.

Ext 2314 — Rafael (técnica problemática)

En llamada 405f613d (915 seg = 15 min), entregó un monólogo pseudo-científico sobre "toxicidad" y "eliminación ácida" que confundió a la clienta. No escuchó que el esposo no estaba presente y siguió hablando 15 minutos. La clienta intentó hablar varias veces pero fue interrumpida. Usa lenguaje médico engañoso para sonar autoritario.

Ext 372 — Sin nombre confirmado (fallas graves en rechazos)

- Lead 7b1bdea5: Cliente pidió info por WhatsApp, operador se negó. Venta perdida por negarse al canal de confianza.
- Lead 3dd97475: Se rindió inmediatamente cuando cliente dijo "muy caro". Cero intento de ofrecer plan menor.
- Lead 30243422: Cliente dijo "tengo desconfianza" y operador respondió con duración del tratamiento, no con confianza.

Ext 3047 — Santibáñez (0/2 = 0%)

Reproduce contenido de TikTok/videos con el micrófono abierto antes de que el cliente conteste. Ejemplos captados: "Al amanecer, mi trauma desapareció de repente..." y "Majestad, ¿qué le ocurre?". Si el cliente contesta durante estos momentos, escucharía contenido completamente inapropiado.

6. Tabla Comparativa de Operadores (≥2 llamadas)

Ext	Nombre	Total	Aprob.	Tasa	Observación
1291	Aldo	3	3	100%	Consulta médica. Mejor técnica.
2651	Richard	2	2	100%	Completo y responsable.
981	Andrea	6	4	66.7%	Asesoría personalizada. Flexibilidad.
696	Melissa	5	3	60.0%	Empatía + regulatorio. Buena.
372	—	6	3	50.0%	Bueno en cierre, malo en objeciones.
3028	Jennifer	4	2	50.0%	Correcta pero sin diferencial.
2644	Giovanna	5	2	40.0%	Logística creativa. Irregular.
2314	Rafael	2	1	50.0%	Monólogos excesivos.
1061	Claudia	5	1	20.0%	Profesional pero sin cierre.
2672	Elizabeth	7	1	14.3%	Script robótico. No adapta.
3047	Santibáñez	2	0	0%	TikToks al aire. Improfesional.
2313	Daisy	2	0	0%	Agresiva con clientes.
1787	Teresa	2	0	0%	Sin diferencial claro.

7. Ejemplos de Ventas Exitosas (cómo se revierten negativas)

Ejemplo 1: Aldo (ext 1291) — Upgrade espontáneo

Lead edff86e7 | +51*0510 | 05/09 | 608 seg**

Clienta Janett (65 años, 20 años con diabetes) pasaba mal con Trulicity recetado. Aldo hizo sondeo médico completo, explicó producto como suplemento natural sin contraindicaciones, y recomendó no dejar medicación actual hasta autorización médica. La clienta, al entender la restauración pancreática, subió voluntariamente de 3 a 6 frascos.

Ejemplo 2: Andrea (ext 981) — Venta de 13 frascos

Lead aaad234c | +51*2292 | 05/09 | 1,137 seg**

Clienta Edrelina en Moquegua quería producto para ella y varios familiares diabéticos. Andrea manejó pricing customizado para orden múltiple (13 frascos), proporcionó asesoría dietética personalizada, y cerró la venta más grande del periodo.

Ejemplo 3: Andrea (ext 981) — Superando confusión publicitaria

Lead f344fcb9 | +51*3842 | 07/09 | 1,104 seg**

Cliente Juan Carlos en Callao, confundido por múltiples anuncios de Facebook con nombres diferentes. Andrea explicó cómo funcionan los algoritmos de redes sociales, advirtió sobre productos falsos baratos, y logró vender tratamiento de 6 frascos usando credenciales regulatorias como argumento principal.

Ejemplo 4: Giovanna (ext 2644) — Logística creativa

Lead 68b20af7 | +51***4435 | 07/09 | 638 seg

Cliente Walter en Mala/Cañete no tenía cobertura directa. Giovanna redirigió la entrega a la dirección de un familiar en Lima, habló con el familiar directamente para coordinar, y cerró venta de 6 frascos + 1 bonus.

Ejemplo 5: Melissa (ext 696) — Empatía con neuropatía

Lead acaae515 | +51***1263 | 06/09 | 541 seg

Clienta mayor con neuropatía severa, dolor y limitaciones con gabapentina. Melissa abordó las limitaciones específicas de la medicación actual, explicó cómo Gliconol podría complementar, y cerró con registro sanitario como argumento de seguridad.

8. Recomendaciones

Para el negocio (urgente)

1. **CORREGIR LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA** — La discrepancia Diabenol/Econote vs Gliconol es la causa raíz de la desconfianza. Mientras no se corrija, un porcentaje significativo de leads llegará predispuesto a pensar que es estafa.

- 2. Corregir los precios en anuncios: Los anuncios que dicen "4 por 100" o "5 por 100" atraen leads que luego se sienten engañados al escuchar el precio real. Esto NO es problema del operador.
- 3. Mejorar segmentación geográfica del WM 1486: El 29% de sus rechazos son por ubicación. Si el anuncio se muestra en zonas sin cobertura COD, se generan leads imposibles de cerrar.
- 4. Segmentación socioeconómica: Varios clientes son personas en pobreza (desempleados, vendedores ambulantes). El producto es inalcanzable para este segmento independientemente de la técnica.

Para los operadores

- 5. Capacitar con el modelo de Aldo (ext 1291): Su técnica de "consulta médica" es la más efectiva. Sondeo de salud primero → consejo responsable → cierre directo con opciones.
- 6. Obligar envío de info por WhatsApp cuando el cliente lo solicite. La negativa del ext 372 costó una venta. Negar el canal de confianza del cliente es un error grave.
- 7. Protocolo de objeción de precio: (a) reforzar valor, (b) ofrecer plan de 1 mes si el completo es inalcanzable, (c) callback con fecha comprometida. El ext 372 y ext 671 se rinden de inmediato.
- 8. Script para discrepancia publicitaria: "El nombre comercial es Gliconol, registrado ante DIGESA. Los videos en redes usan nombres genéricos. Le puedo enviar foto del registro sanitario por WhatsApp."

Acciones correctivas

9. **Acción correctiva sobre ext 2313 (Daisy):** Comportamiento agresivo y amenazante con clientes. Requiere supervisión inmediata.

- 10. Acción correctiva sobre ext 3047 (Santibáñez): Reproducir contenido personal (TikToks/videos) con el micrófono abierto es improfesional. El cliente puede contestar en cualquier momento.