

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
COLEGIO DE COMUNICACIÓN Y ARTES CONTEMPORÁNEAS**

**HOJA DE APROBACIÓN DE
PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Análisis gerencial de Mansuera
Desarrollo de la campaña publicitaria**

**Andrea Moreira
Sara Argüello**

**Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de
Licenciada en Comunicación Publicitaria**

Quito, mayo de 2012

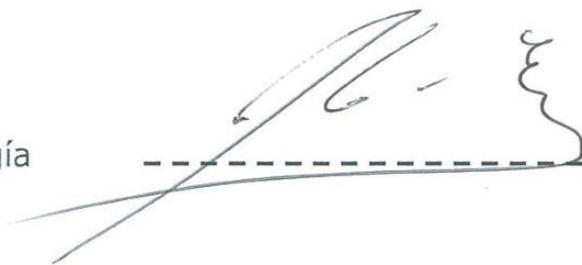
**Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Comunicación y Artes
Contemporáneas**

**HOJA DE APROBACION DE
PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Análisis Gerencial de Mansuera
Desarrollo de la campaña publicitaria**

**Andrea Moreira
Sara Arguello**

Nestor Jaramillo
Doctor en Medicina y Cirugía
Diplomado en Mercadeo



Hugo Burgos, Ph.D.
Decano del Colegio de
Comunicación y Artes
Contemporáneas



Quito, 15 Mayo, 2012

Derechos de Autor

Andrea Moreira De la Vega

Sara Argüello Silva

2012

Proyecto Mansuera

Encuesta:

Nombre (Almacén de repuesto o Taller):

1. Conoce Mansuera? SI NO

(si contestó no, vaya a la pregunta 15).

2. Cuándo fue la última vez que compró? 3 meses 6 meses 9 meses
más

3. Califique el servicio recibido por Mansuera (siendo 5 el mejor). 1 2 3 4
5

4. Qué productos suele comprar?

5. Qué marca suele comprar?

6. Qué opina de los precios de Mansuera?

7. Qué espera de una empresa de repuestos como Mansuera?

8. Considera usted que Mansuera tiene una gran variedad de marcas y repuestos?

SI NO

9. Cómo evaluaría usted la calidad de servicio posventa de Mansuera?

Excelente Buena Regular Mala Muy mala

10. Los repuestos recibos por Mansuera han tenido alguna falla? SI
NO

11. Qué fallas?

12. Qué hizo Mansuera al respecto?

13. Cuándo piensa en Mansuera que palabras se le viene a la mente?

14. Cómo supo de Mansuera?

15. Por qué no compra productos Mansuera?

16. Qué cambiaría de Mansuera?

17. A qué empresa le compra repuestos?

18. Si estaría más informado sobre Mansuera, compraría sus productos? SI
NO

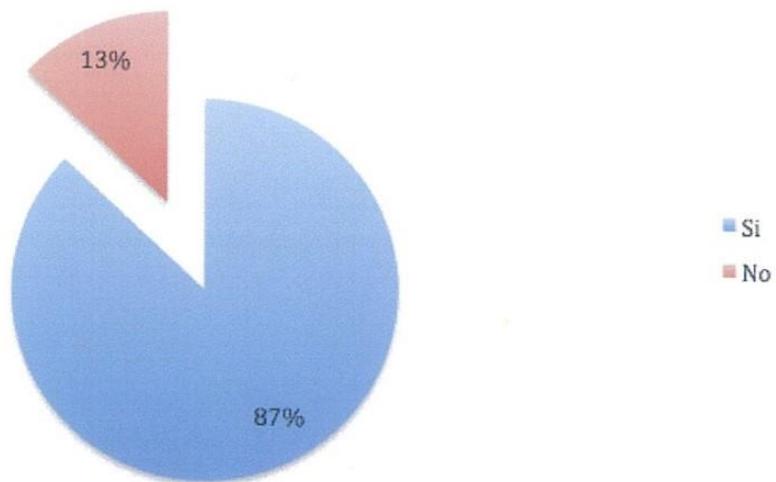
19. Conoce usted el servicio de entrega en 24 horas de Mansuera? (CONTESTE ESTA PREGUNTA Y LAS SIGUIENTES SIN IMPORTAR QUE CONOZCA O NO SOBRE MANSUERA) SI NO

20. Si contestó SI en la pregunta anterior, que opina de este servicio? Cómo lo evaluaría?

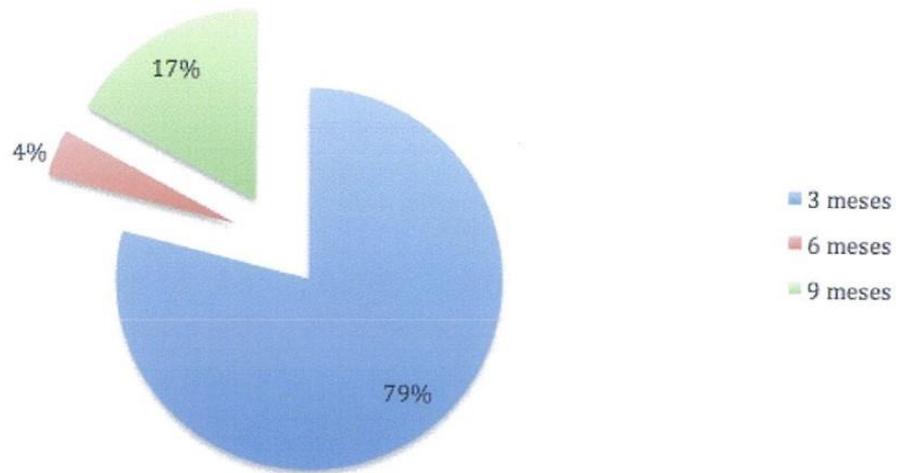
21. Recomendaría a otros usar productos Mansuera?

Encuesta Talleres:

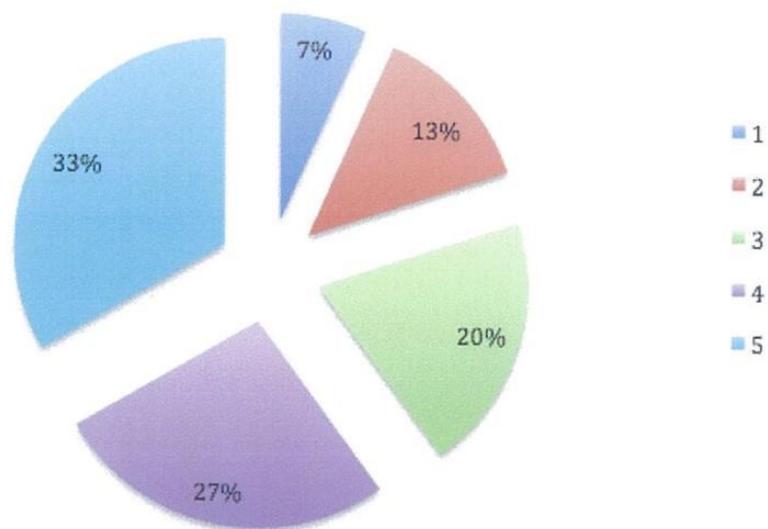
Conoce Mansuera?



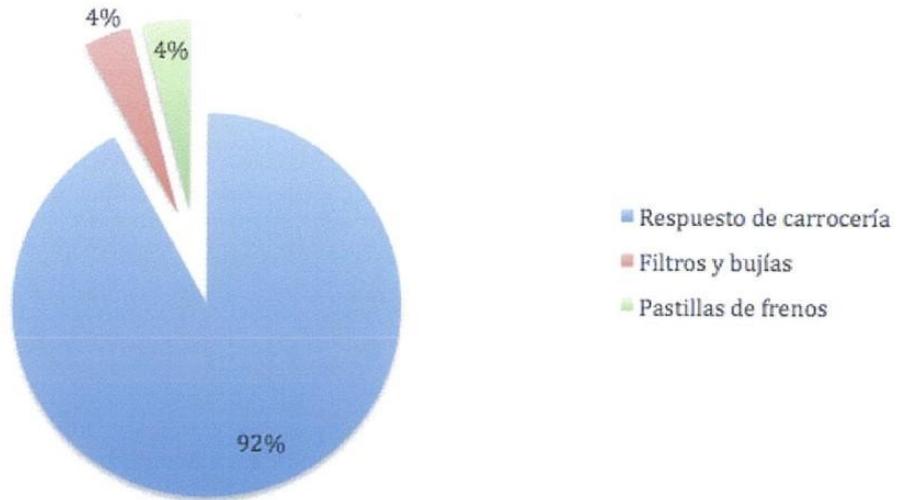
Cuándo fue la última vez que compró?



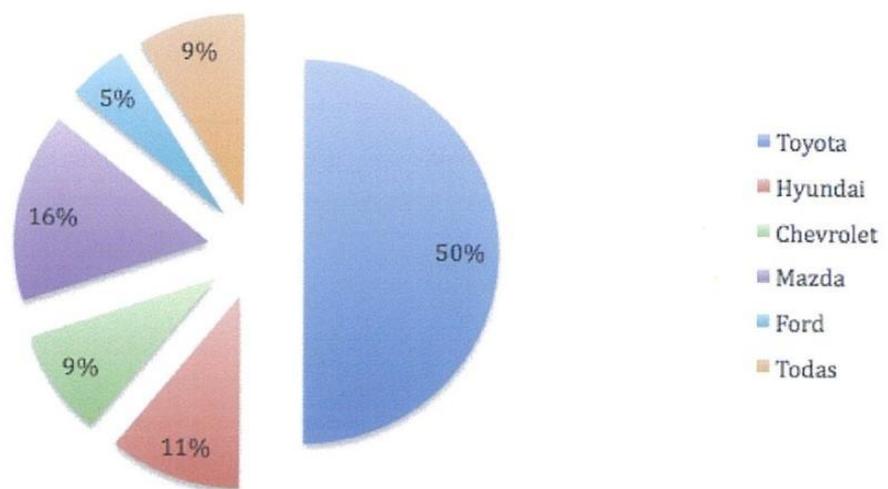
Califique el servicio recibido por Mansuera (siendo 5 el mejor)



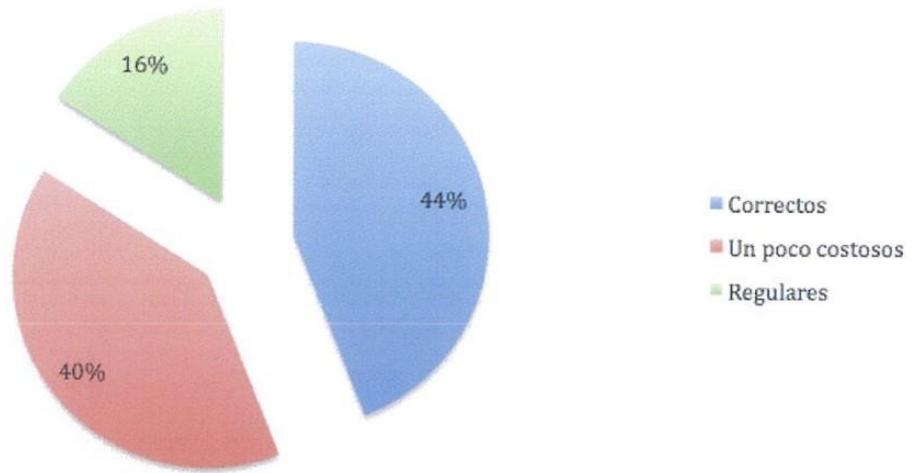
Qué productos suele comprar?



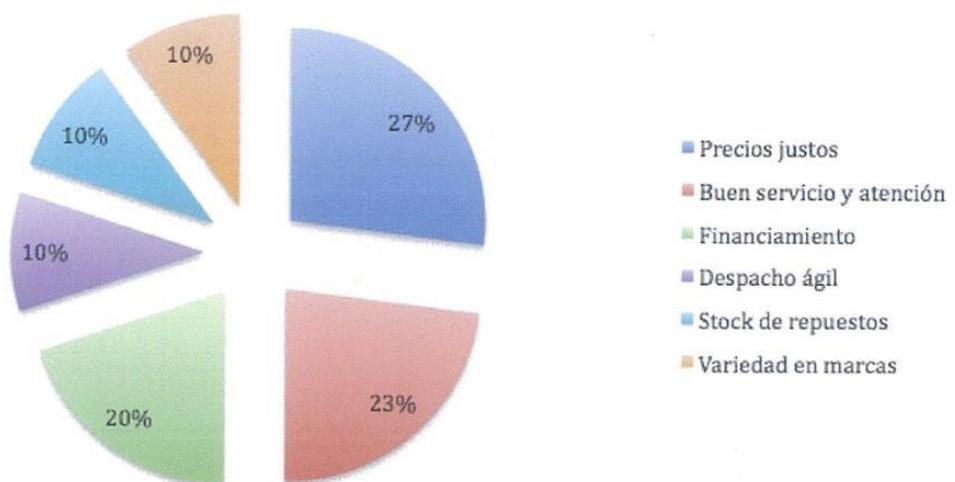
Qué marca suele comprar?



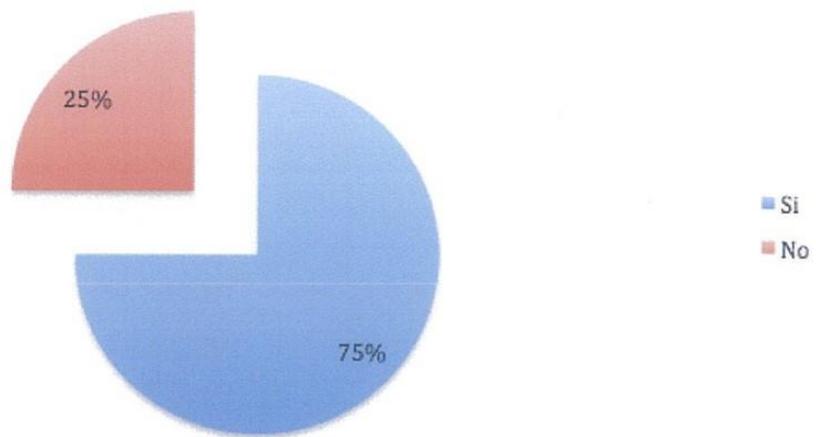
Qué opina de los precios de Mansuera?



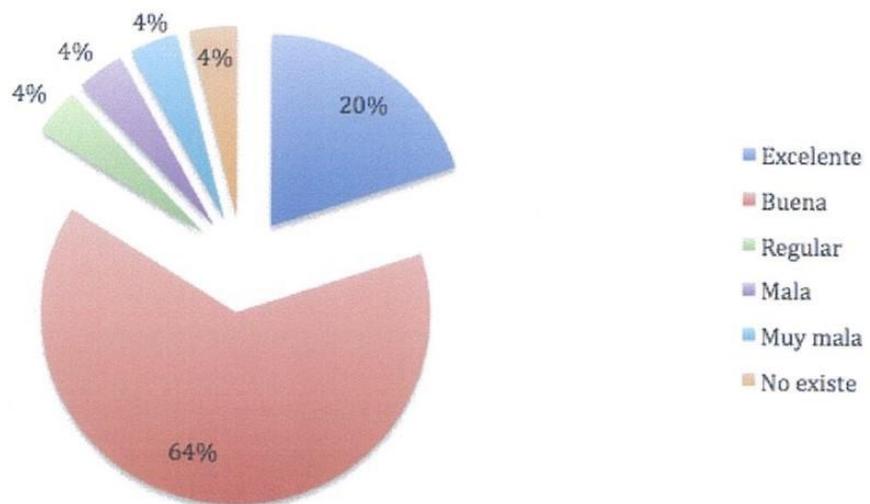
Qué espera de una empresa como Mansuera?



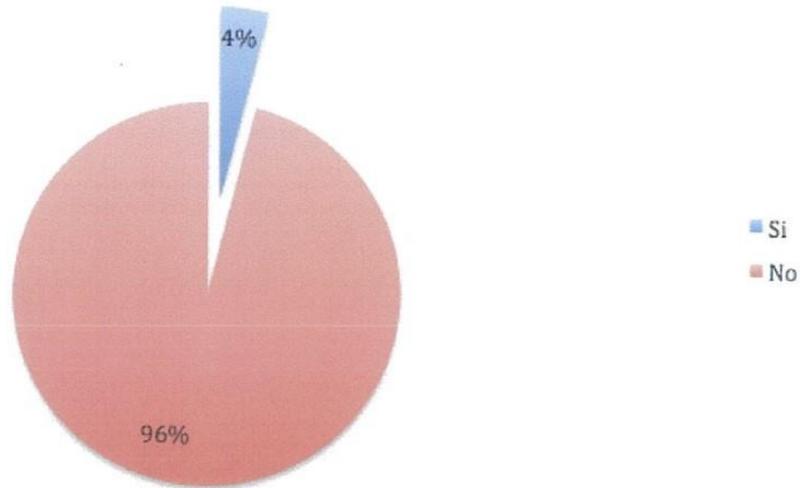
Considera que Mansuera tiene una gran variedad de marcas y repuestos?



Cómo evaluaría la calidad de servicio posventa de Mansuera?



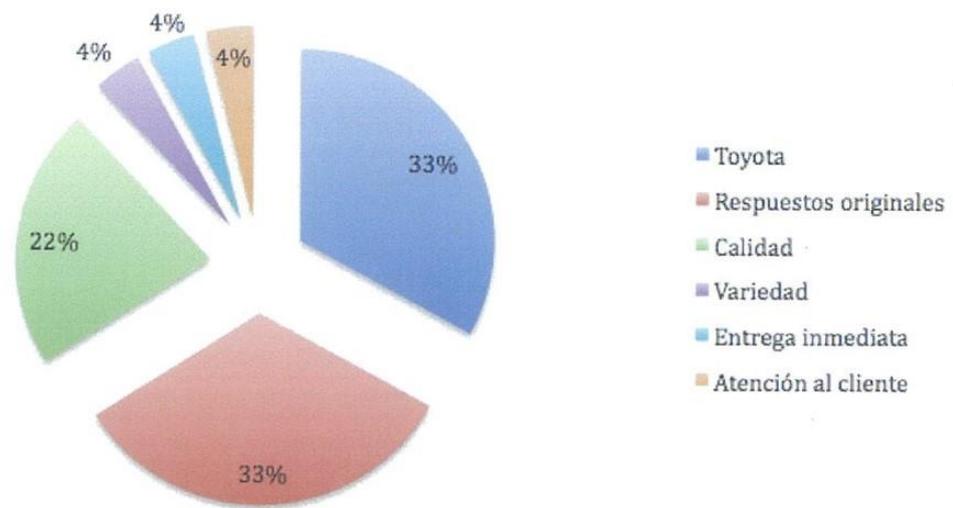
Los repuestos han tenido alguna falla?



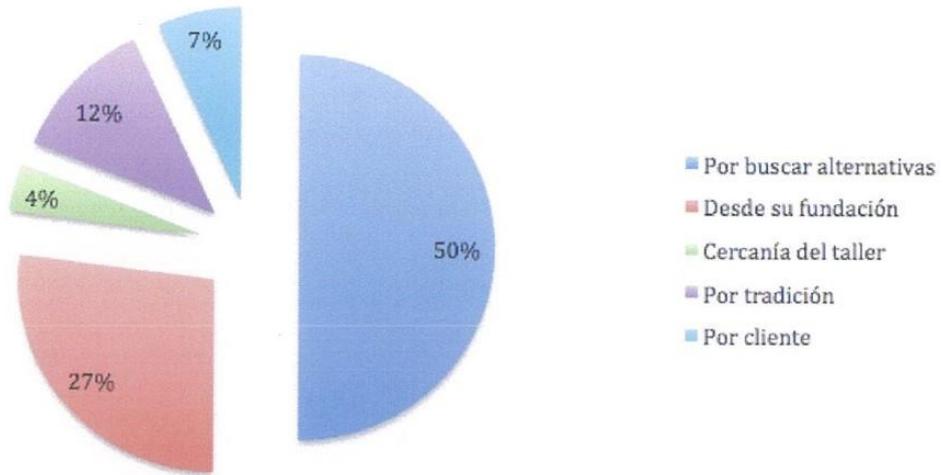
11. Qué fallas? sensores con fallas.

12. Qué hizo Mansuera al respecto? Mansuera cambió el repuesto.

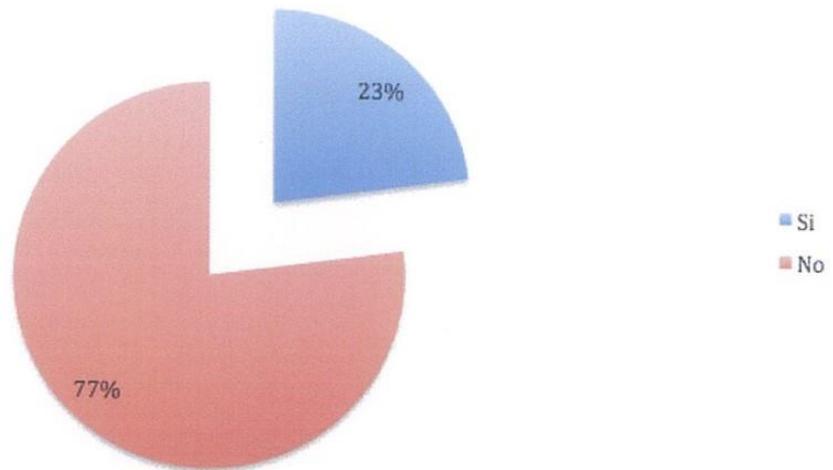
Cuándo piensa en Mansuera que palabras se le viene a la mente?



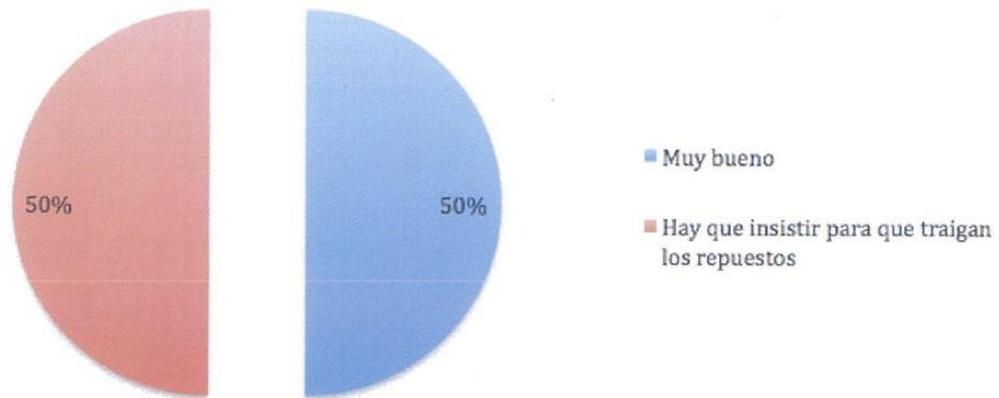
Cómo supo de Mansuera?



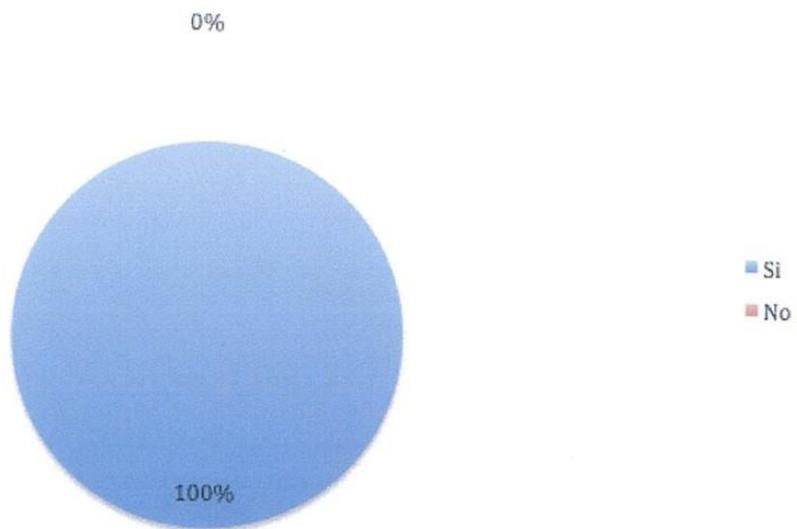
Conoce el servicio de entrega en 24 horas de Mansuera?



Qué opina de este servicio?



Recomendaría a otros usar productos Mansuera?



Resultado encuesta talleres:

- 87% si conoce Mansuera.
- 79% ha comprado productos Mansuera hace tres meses o menos.
- 60% cree que el servicio ofrecido por Mansuera es bueno.
- 92% de los talleres compran repuestos de carrocería.
- 50% compra repuestos Toyota.

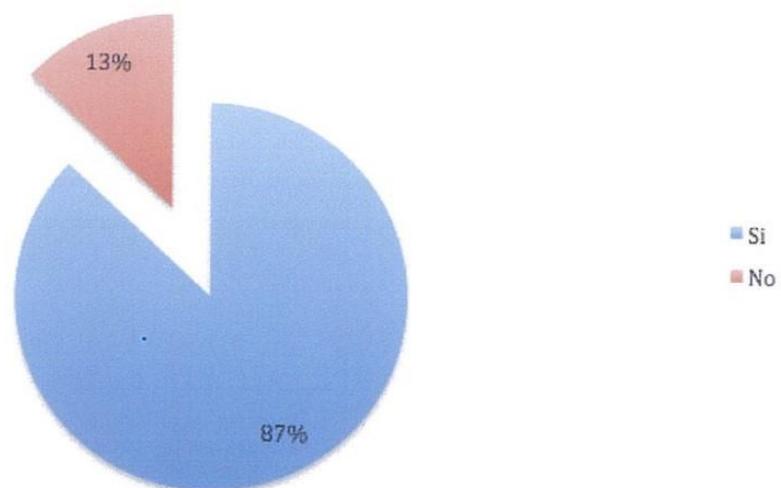
- 44% opina que los precios de Mansuera son correctos.
- 27% espera que Mansuera, como distribuidora de repuestos, tenga precios justos.
- 75% considera que Mansuera tiene un gran variedad de marcas y repuestos.
- 64% opina que el servicio posventa de Mansuera es bueno.
- 96% no ha recibido repuestos con fallas.
- Cuando piensan en Mansuera el 33% piensa en Toyota.
- 50% supo de Mansuera por buscar alternativas en repuestos originales.
- 77% conoce el servicio 24 horas de Mansuera.
- 50% de los talleres tiene que insistir para que Mansuera entregue los repuestos.
- El 100% de los talleres recomendaría Mansuera.

Comentarios de los talleres:

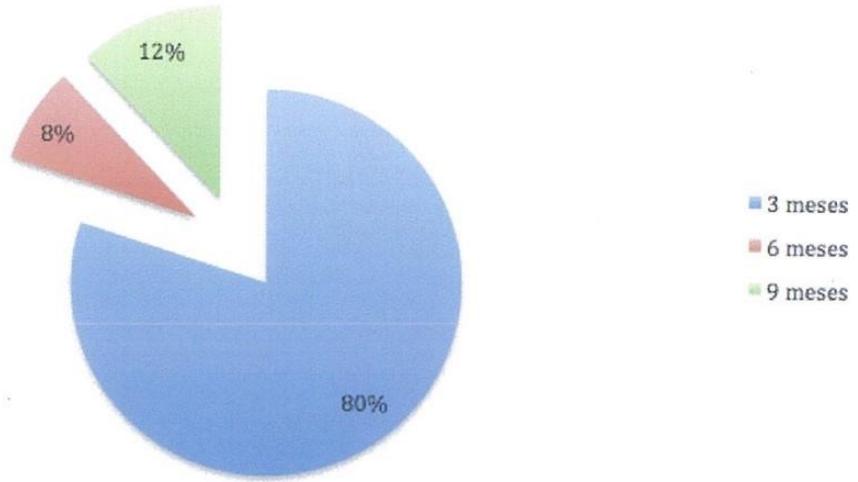
- El servicio de entrega en 24 horas es mucho tiempo.
- Hay que insistir para que traigan los repuestos.
- El servicio al cliente es malo. Solo si conocen a alguien dentro de Mansuera reciben un buen trato.
- Los talleres no conocen todas las marcas que Mansuera ofrece.
- Mansuera es Toyota.

Encuesta Almacenes de Repuestos:

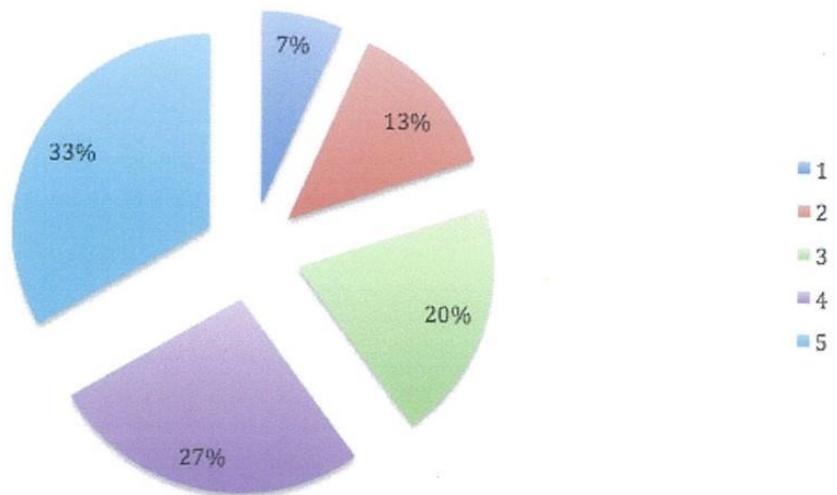
Conoce Mansuera?



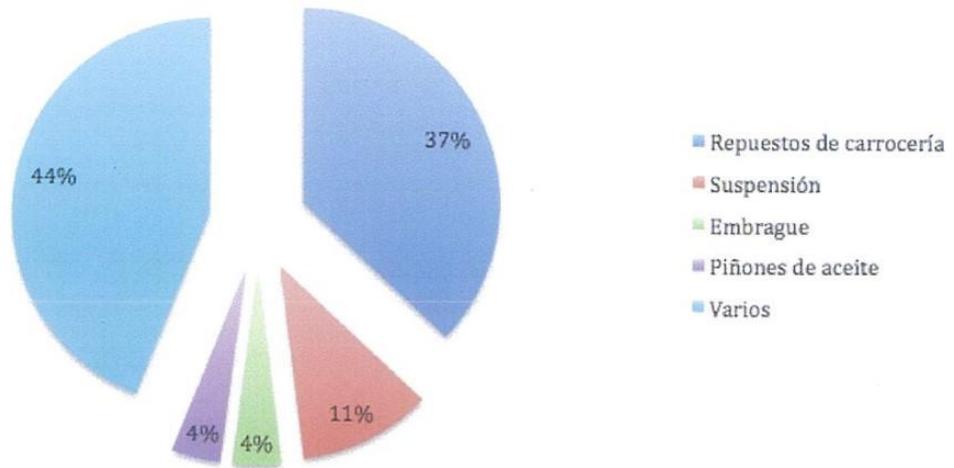
Cuándo fue la última vez que compró?



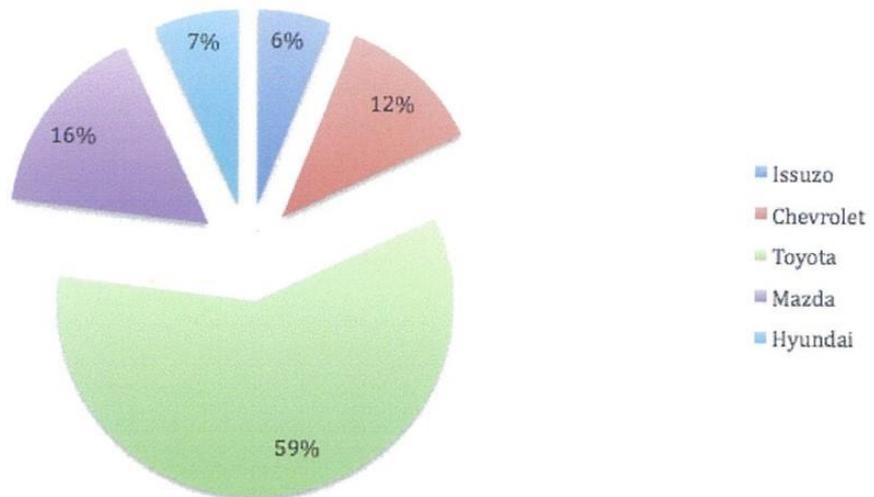
Califique el servicio de Mansuera (siendo 5 el mejor)



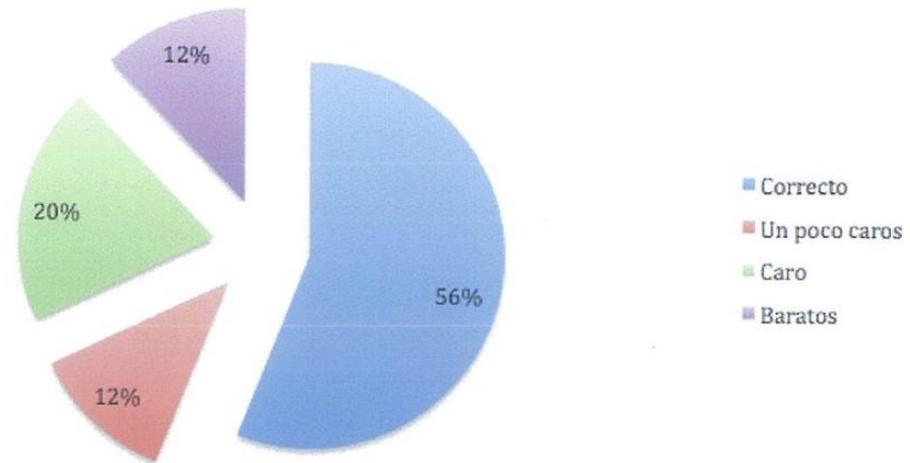
Qué productos suele comprar?



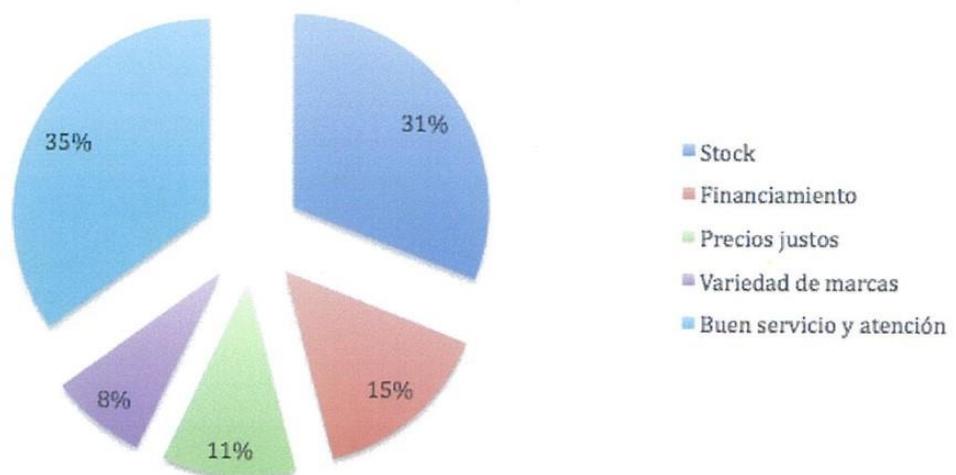
Qué marcas suele comprar?



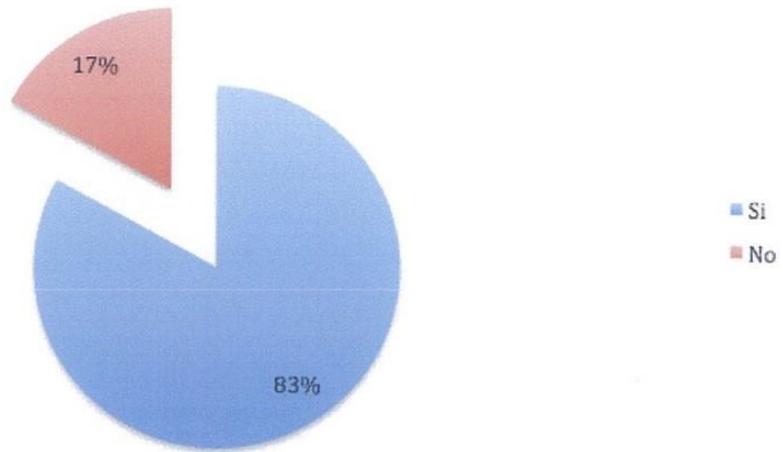
Qué opina de los precios de Mansuera?



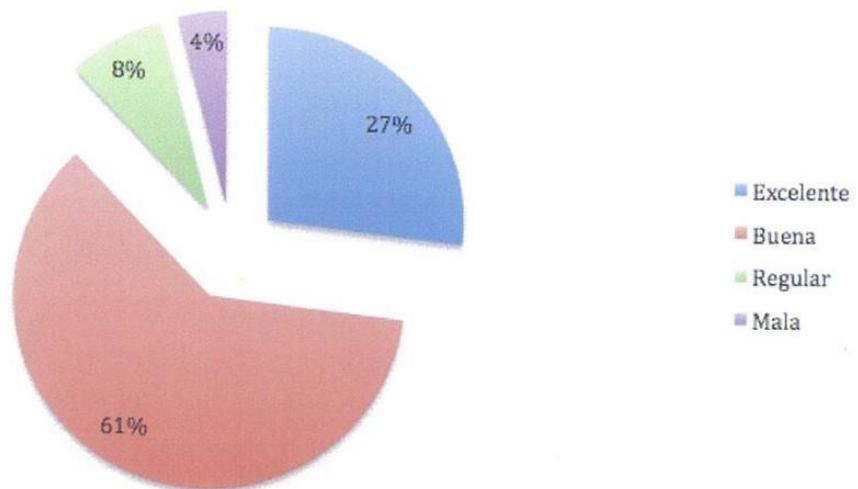
Qué espera de una empresa como Mansuera?



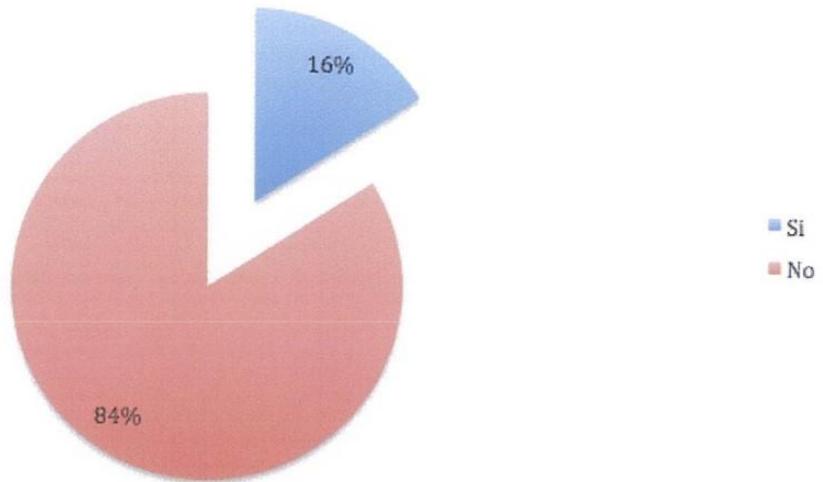
Considera que Mansuera tiene una gran variedad de marcas y repuestos?



Cómo evaluaría la calidad de servicio posventa de Mansuera?

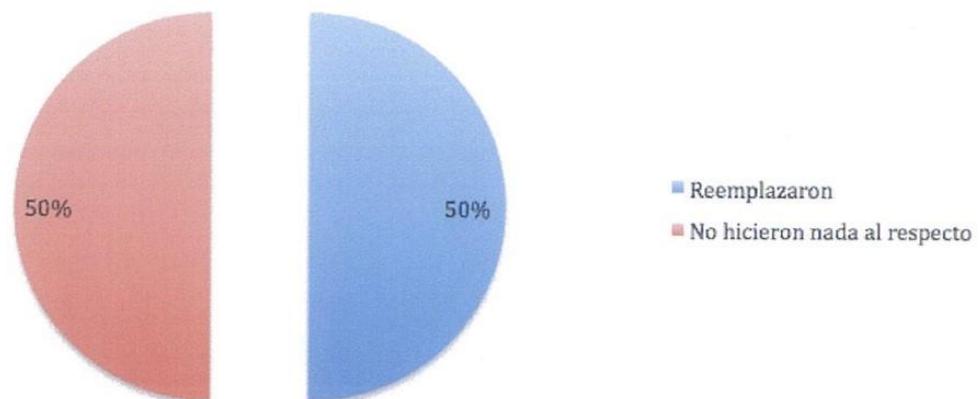


Los repuestos han tenido fallas?

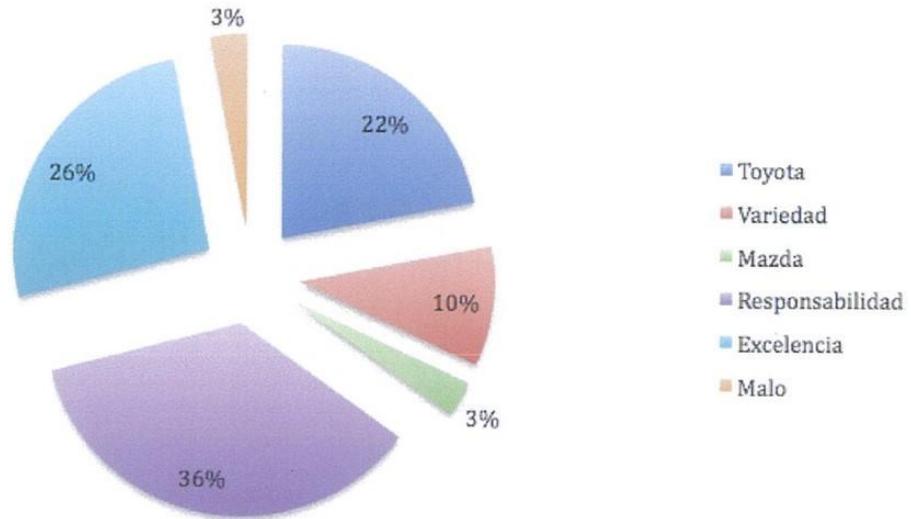


11. Qué fallas? Bomba, embrague y encendido.

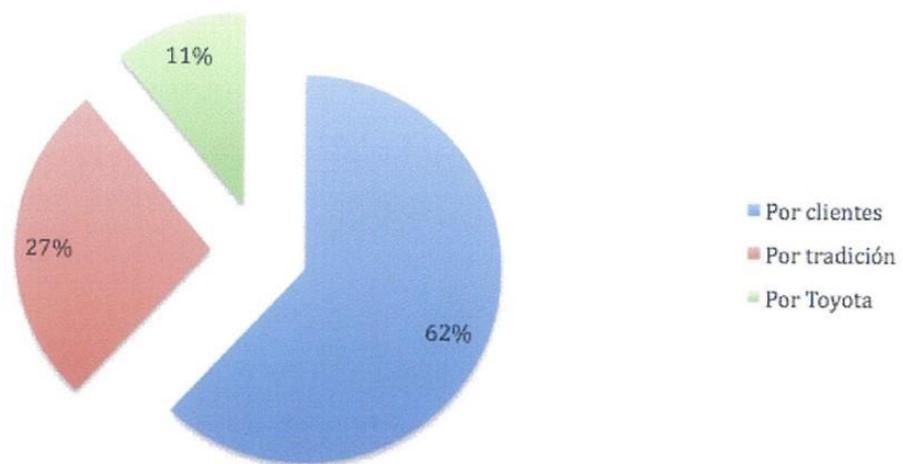
Qué hizo Mansuera al respecto?



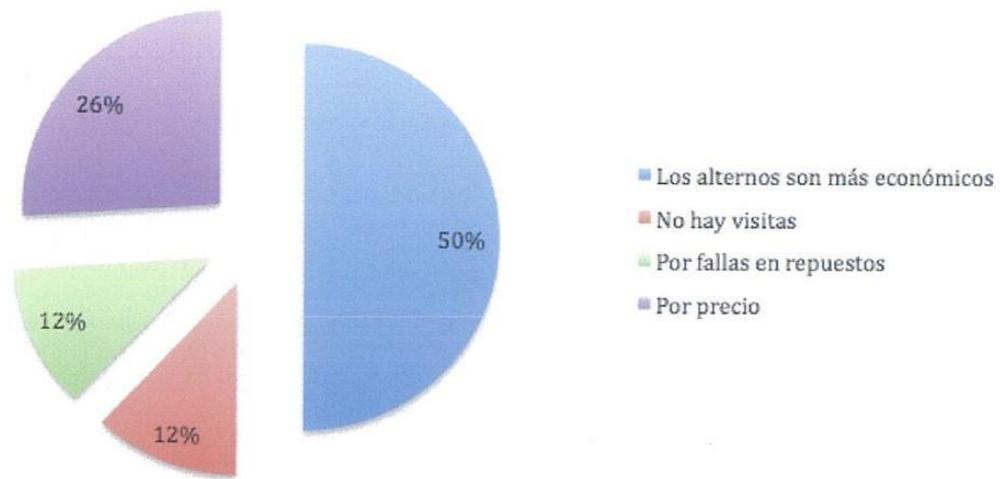
Cuándo piensa en Mansuera que palabras se le viene a la mente?



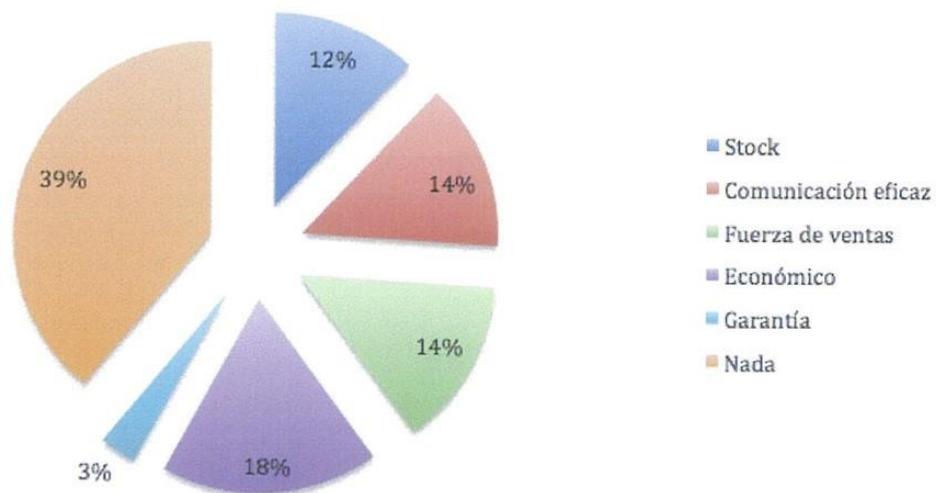
Cómo supo de Mansuera?



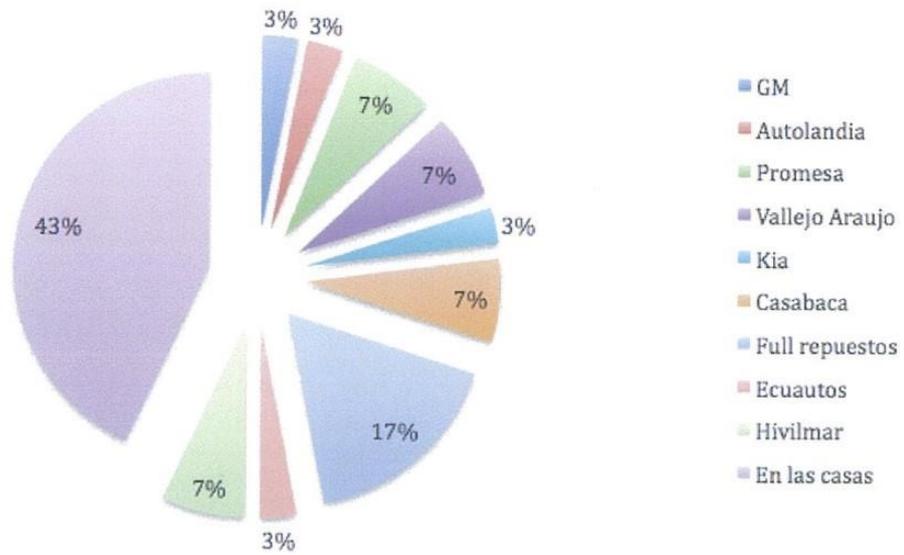
Por qué no compra productos Mansuera?



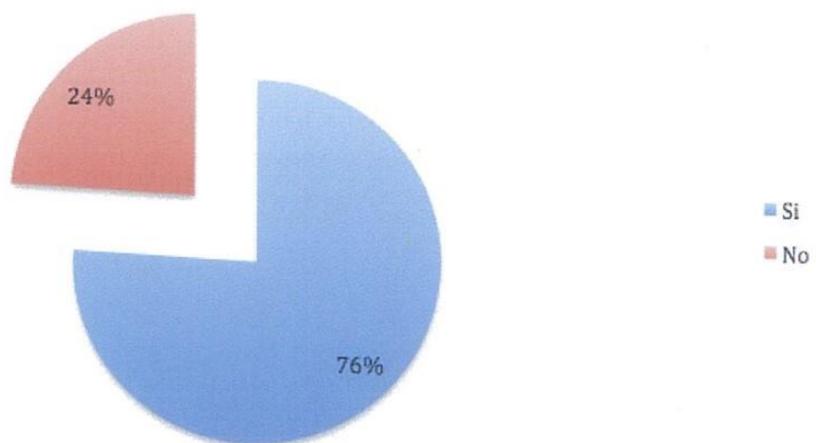
Qué cambiaría de Mansuera?



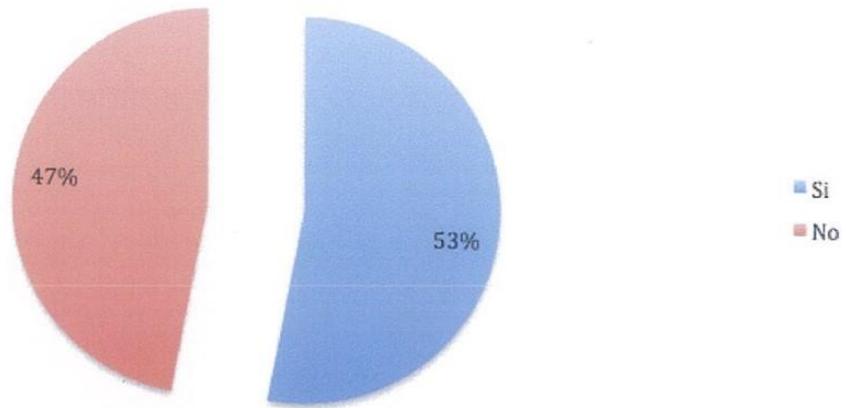
A qué empresa le compra repuestos?



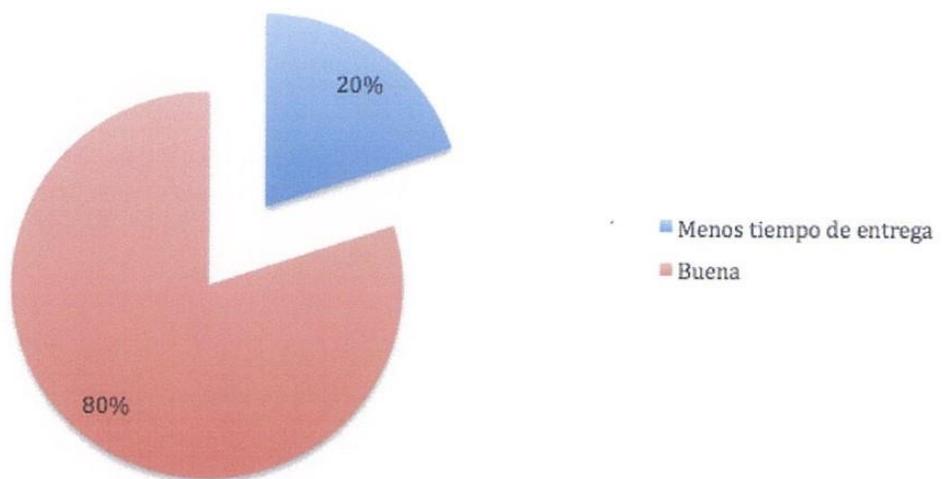
Si estaría mas informado sobre Mansuera, compraría sus productos?



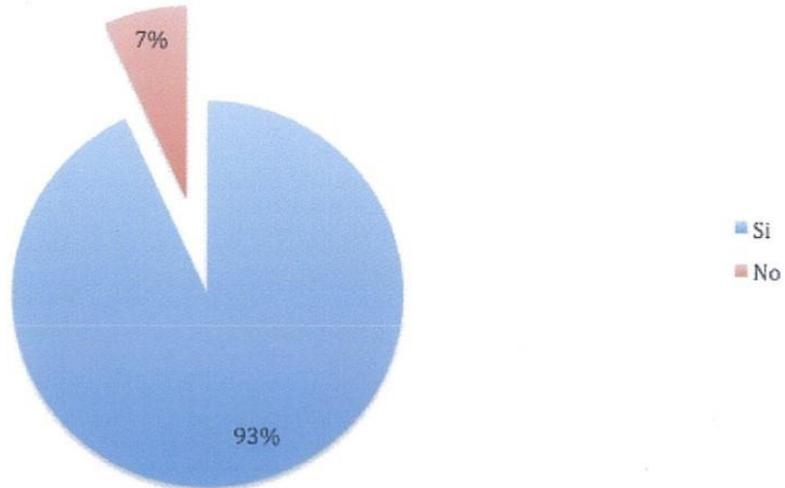
Conoce el servicio de entrega en 24 horas de Mansuera?



Qué opina de este servicio?



Recomendaría a otros usar productos Mansuera?



Resultados encuesta almacenes de repuesto:

- 87% conoce Mansuera.
- 80% ha comprado Mansuera en los últimos tres meses o menos.
- 48% califica el servicio de Mansuera como bueno.
- 37% compra repuestos de carrocería.
- 59% compra Toyota.
- 56% opina que los precios de Mansuera son correctos.
- 35% espera de una distribuidora de repuestos como Mansuera, que tenga un buen servicio y atención.
- 83% considera que Mansuera ofrece una gran variedad de repuestos y marcas.
- 61% opina que Mansuera tiene un buen servicio posventa.
- 84% no ha recibido repuestos con fallas.
- De los 4 almacenes que recibieron repuestos con fallas, Mansuera solo cambio los repuestos en dos almacenes.
- Cuando piensan en Mansuera 36% de los almacenes piensa en responsabilidad.
- 62% supo de Mansuera por clientes (Marketing boca a boca).
- 4 almacenes de repuestos no compra Mansuera porque los alternos son más económicos.
- 43% de los almacenes compran los repuestos en las casas.
- 53% conoce el servicio de entrega en 24 horas de Mansuera.
- 93% recomendaría Mansuera.

Comentarios de los almacenes de repuesto:

- El precio debería ser más competitivo.
- Deberían competir con los repuestos alternos, en cuanto a los precios.
- Deberían ofrecer descuentos a clientes frecuentes.
- Debería ofrecer financiamiento.
- El servicio de Mansuera no es bueno. Si no hay contactos dentro de Mansuera, los almacenes no reciben a domicilio los repuestos.

FODA

Fortalezas:

1. Mansuera es reconocida.
2. Están posicionados en la mente del consumidor como repuestos Toyota.
3. Es multimarcas.
4. Tiene repuestos originales.
5. La frecuencia de compra es constante.
6. Mansuera si es recomendado.
7. Los precios son los del mercado.
8. Ofrecen financiamientos.

Oportunidades:

1. La competencia no tiene una política comercial estable.
2. Existe una tendencia en el mercado de servicio a domicilio.
3. El mercado exige una variedad de marcas de repuestos.
4. El mercado exige un servicio eficaz.
5. Los concesionarios tardan demasiado tiempo en proveer repuestos.

Debilidad:

1. Están posicionados en la mente del consumidor como UNICAMENTE repuestos Toyota.
2. Entrega en 24 horas, pero el mercado exige en menor tiempo.
3. El servicio al consumidor es eficaz si tienen contactos dentro de Mansuera.
4. No conocen las marcas que ofrece Mansuera.
5. Mala gestión de comunicación.
6. Mansuera podría ofrecer marcas cuyos repuestos son difíciles de encontrar.

Amenaza:

1. Repuestos chinos a menores costos.
2. Competencia como Vallejo Araujo, Autolandia, Full repuestos, Promesas, entre otros.
3. La ley de salidas de capitales, ley de importaciones, entre otras.

Recomendaciones:

1. Debería ofrecer un servicio más rápido (menos de 24 horas).
2. La atención al cliente debería ser constante y equitativa.
3. La comunicación debe ser clara y concisa.
4. Comunicar que Mansuera no es solo Toyota.
5. Crear una pagina Web.

Concepto:

“Somos más que Toyota”

- Queremos dar a conocer todas las marcas que ofrece Mansuera.
- Los consumidores saben que Mansura es Toyota y por eso no vamos a involucrarnos con Toyota sino vamos a mostrar TODAS las marcas que ofrecen.
- Fortalecer la marca.

Slogan:

“Mansuera – De todo y más rápido.”

Campaña para talleres (A nivel regional-Quito):

Piezas gráficas (anuncio ¼ de página):

- Tema: Servicio a domicilio en menos horas.
- Objetivo: Ser los más rápidos en el mercado.
- Comunicaremos: mejoras en el servicio, gama de productos y eficacia en la entrega.
- Gráfica Popular.

POP:

- Sticker para autos con el copy del anuncio.

Copy:

“Me fui a volver, Mansuera compré.”

Campaña para almacenes de repuestos (A nivel nacional):

1. CRM (postal de agradecimiento para clientes):

- Tema: Financiamiento y stock de productos.

- **Objetivos:** Agradecer a los clientes frecuentes con financiamiento.
- **Comunicaremos:** mejoras en el servicio, gama de productos y eficacia en la opción de financiamiento.
- **Piezas de la caja:** catálogo de productos y marcas ofrecidas por Mansuera con direcciones y número de teléfono de Guayaquil, Quito, Cuenca y Santo Domingo. Carro Mansuera coleccionable de fórmula uno y una tarjeta-llavero con el copy ofreciendo financiamiento.
- **Copy:**

“Sabemos lo que prefieres y por eso te ofrecemos financiamiento.”

**SABEMOS LO QUE QUIERES
POR ESO, TE OFRECEMOS FINANCIAMIENTO**

Mansuera
DE TODO Y MAS RÁPIDO



2. CRM (caja para clientes):

- **Tema:** Financiamiento, stock de productos y cobertura nacional.
- **Objetivos:** Agradecer a los clientes frecuentes con financiamiento.
- **Comunicaremos:** mejoras en el servicio, gama de productos y eficacia en la opción de financiamiento.
- **Piezas de la caja:** catálogo de productos y marcas ofrecidas por Mansuera con direcciones y número de teléfono de Guayaquil, Quito, Cuenca y Santo Domingo.

Carro Mansuera coleccionable de fórmula uno y una tarjeta-llavero con el copy ofreciendo financiamiento.

Copy:

“Sabemos lo que prefieres y por eso te ofrecemos financiamiento.”



ManSuera 
De todo y más rápido

**SABEMOS LO QUE
PREFIERES Y POR
ESO TE OFRECEMOS
FINANCIAMIENTO**



ManSuera 
De todo y más rápido

CATÁLOGO DE PRODUCTOS

GUAYAQUIL:
Los Ríos 1508 entre Sucre y Colón. Telfs: 04 245 0261 / 04 245 3579 / 04 236 3969

QUITO:
Ventas al por mayor:
Bellavista Oe2-73 y Panamericana Norte. Telfs: 02 346 5340 / 02 346 5352

Ventas al público:
- Av 6 de Diciembre N52-154 y José Barreiro. Telfs: 02 240 5491 / 02 241 0415
- Pedro de Alfaro S8-251 Y Rodrigo de Chávez. Telfs: 02 265 6059 / 02 264 4273
- Av. De la Prensa N43-266 y Edmundo Carvajal. Telfs: 02 244 5701 / 02 243 59 65

CUENCA:
Gran Colombia 1-33 y Huayna Cápec. Telfs: 07 263 5239 / 07 263 8990

SANTO DOMINGO:
Av. Quito y Río Leticia. Telfs: 02 275 3272 / 02 276 3590 / 02 276 2731



Recomendaciones internas:

- Ofrecer cursos de servicio al consumidor a la fuerza de ventas de Mansuera.
- Crear una página Web.