

**Casos de Estudio  
y Aprendizaje basado  
en problemas**

**VACA FRIA**

**Ingeniería Comercial – Marketing y Publicidad**

**Ramiro Muñoz**



**El material contenido en este documento, tiene intenciones netamente académicas.**

**Algunos de los datos pueden haber sido modificados con fines didácticos.**

**La información de empresas que se recoge en este documento, corresponde en la mayoría de los casos a fuentes públicas, tales como prensa escrita, informes, sitios de internet y fuentes primarias.**

**Se reconoce plenamente que algunos párrafos e imágenes pueden ser de autoría de terceras personas.**



## VACA FRÍA

La heladería Vaca Fría fue creada un 3 de noviembre del 2011 por un grupo de accionistas formado por las señoras Marioly Ribera, Celia Camacho y María Martha Bravo. Primero se inauguró la Central ubicada en la calle Junín N.40, un año después, el 1 de noviembre del 2012, se inauguró la primera sucursal, ubicada en el Cine Center. En la actualidad, la empresa está presente con 10 sucursales en distintas zonas de la ciudad de Santa Cruz.

El helado de Vaca Fría es calificado por sus propietarios como Premium por sus características, entre ellas su cremosidad y textura, los ingredientes con los que cada receta es elaborada “con materia prima de altísima calidad con el soporte de productos naturales, como frutas de estación obtenidas de proveedores seleccionados”<sup>1</sup>. Entre sus sabores, destacan sus sabores originales y exclusivos como: la Crema Vaca Fría y el Chocolate Suizo que es uno de los más pedidos por los clientes. La empresa además cuenta con un sector de cafetería y sándwiches, pero este sector tiene menor relevancia en las ventas de la empresa.

La empresa después de 3 años de funcionamiento no ha realizado ningún estudio del mercado o de la competencia. Recién a comienzos del año 2014 se realizó la primera investigación a manera de diagnóstico para conocer lo que el público conoce y piensa de la marca y de las otras empresas.

Se encargó el estudio a una empresa de investigación y se estableció que los resultados se entregarían en un informe completo después de 15 días, pero una de las propietarias pidió que le entregasen datos aunque sea preliminares lo más pronto posible para presentarlos al directorio en una reunión antes del viaje de algunos de ellos, de esta forma se harían 2 entregas de resultados de la investigación.

---

<sup>1</sup> Según la página web de la empresa.



La primera entrega de datos, se realizaría en un documento Excel en forma de tablas, no como un informe completo.

La segunda entrega sería del informe completo en Power Point donde se incluiría los datos, la interpretación de los resultados y un detalle de la muestra y muestreo realizado.

En la primera entrega, se entregó una planilla en Excel de la cual se muestran algunos de los datos incluidos más abajo.

A continuación se presentan **ALGUNAS** de las tablas que se entregaron a la empresa, no implica que estén en el orden en el que se aplicaron en el cuestionario.

| ¿Consume Ud. helados? | Porcentaje |
|-----------------------|------------|
| Si                    | 91         |
| No                    | 9          |
| Total                 | 100        |

| ¿Con qué frecuencia diría Usted que consume helados? | Porcentaje |
|--|------------|
| Cada día   | 1          |
| Unas 2-3 veces a la semana                           | 12         |
| Una vez a la semana                                  | 23         |
| Una vez al mes o mas                                 | 38         |
| Menos de una vez al mes                              | 17         |
| No consume helados                                   | 9          |
| Total  | 100        |

| ¿Consume usted principalmente entre semana o fines de semana o feriados? | Porcentaje |
|--|------------|
| Indiferente, sin preferencia   | 46         |
| Entre semana (días hábiles de lunes a viernes)                           | 15         |
| Fines de semana y feriados   | 30         |
| No consume helados   | 9          |



|       |     |
|-------|-----|
| Total | 100 |
|-------|-----|

| ¿De todas las heladerías de Santa Cruz, en cuáles de ellas ha consumido helados alguna vez? | Porcentaje |
|---|------------|
| Dumbo   | 64         |
| Bits & Cream  | 62         |
| Kivon   | 55         |
| Piccolo   | 54         |
| Vacafria  | 51         |
| Cabrera   | 49         |
| Yogurberry  | 36         |
| Yogen Fruz  | 28         |
| Freddo  | 22         |
| Delizia   | 21         |
| Glassati  | 14         |
| Ronny   | 13         |
| Blugurt   | 13         |
| Renacimiento  | 12         |
| Morango   | 10         |
| Otra  | 2          |

Ahora vamos a hablar de lo que piensa de algunas heladerías. Voy a leerle algunas frases y quisiera que me diga con qué marca o marcas de heladerías asocia cada una de las frases. **NO IMPORTA SI NO HA COMPRADO O NO LA CONOCE, LO QUE IMPORTA ES SU PERCEPCIÓN**

|   | Bits & Cream | Ronny | Vaca Fría | Fredo | Renacimiento |
|---|--------------|-------|-----------|-------|--------------|
| Usa productos naturales en su fabricación | 61,7         | 33,4  | 54,1      | 43,8  | 49,7         |
| Son productos artesanales                 | 53,1         | 27,6  | 61,7      | 45,9  | 44,5         |



|                                    |      |      |      |      |      |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Tiene alta calidad                 | 67,6 | 22,8 | 58,3 | 47,6 | 34,5 |
| Tiene los mejores sabores          | 57,2 | 27,6 | 55,5 | 38,3 | 29,3 |
| Es conocida por todos              | 72,4 | 25,5 | 48,6 | 31,7 | 29,7 |
| Tiene variedad de sabores          | 65,5 | 34,5 | 54,8 | 41,0 | 39,3 |
| Ofrece un buen servicio al cliente | 55,5 | 29,3 | 43,8 | 34,5 | 30,3 |
| Tiene precios bajos                | 41,0 | 64,8 | 22,1 | 29,0 | 30,7 |
| Tiene instalaciones cómodas        | 54,5 | 20,0 | 40,7 | 35,9 | 33,8 |
| Es una marca moderna               | 60,7 | 26,6 | 49,3 | 46,9 | 58,0 |
| Tiene buenas promociones           | 68,3 | 14,5 | 30,0 | 25,9 | 31,7 |

| Primera mención o primera marca mencionada | Total |
|--|-------|
| Bits & Cream                               | 25    |
| Kivon                                      | 15    |
| Vacafría                                   | 13    |
| Dumbo                                      | 13    |
| Piccolo                                    | 9     |
| Yogurberry                                 | 8     |
| Freddo                                     | 7     |
| Cabrera                                    | 4     |
| Glassati                                   | 2     |
| Delizia                                    | 2     |
| Renacimiento                               | 1     |
| Yogen Fruz                                 | 1     |
| Blugurt                                    | 1     |
| Ronny                                      | 0     |
| Morango                                    | 0     |
| Total                                      | 100   |



| <b>Suma de todas las menciones espontáneas (sin ayuda de la tarjeta)</b> | Total |
|--|-------|
| Dumbo  | 67    |
| Piccolo  | 66    |
| Kivon  | 61    |
| Bits & Cream   | 57    |
| Cabrera  | 51    |
| Vacafría   | 46    |
| Yogurberry   | 35    |
| Delizia  | 30    |
| Yogen Fruz   | 26    |
| Freddo   | 17    |
| Glassati   | 15    |
| Blugurt  | 11    |
| Morango  | 10    |
| Renacimiento   | 9     |
| Ronny  | 8     |
| Total  | 100   |

| <b>Suma de todas las menciones espontáneas y guiadas (con ayuda de la tarjeta)</b> | Total |
|--|-------|
| Dumbo  | 92    |
| Piccolo  | 91    |
| Cabrera  | 90    |
| Kivon  | 87    |
| Bits & Cream   | 84    |
| Vacafría   | 72    |
| Yogurberry   | 71    |
| Delizia  | 63    |



|              |     |
|--------------|-----|
| Yogen Fruz   | 58  |
| Glassati     | 39  |
| Ronny        | 36  |
| Freddo       | 32  |
| Blugurt      | 31  |
| Renacimiento | 26  |
| Morango      | 21  |
| Total        | 100 |

### **Cuestiones del caso:**

1. ¿Qué procedimientos o técnicas recomendaría para averiguar la participación de mercado de cada marca de helados en Santa Cruz?
2. A su criterio, ¿Qué técnicas de investigación y qué tipo de muestreo se ha utilizado para este estudio?
3. Proponga usted un procedimiento de muestreo para este estudio mencionando las variables a considerar, género, edad, zona, NSE, o cualquier otra variable que considere relevante.
4. ¿Estaría de acuerdo en estudiar a personas en un rango de edades de 6 a mayores de 70 años?
5. Explique los hallazgos más importantes de esta investigación a partir de los datos presentados.



