

CASO DE MARKETING - POSGRADO

“CREMOLADAS PIURANAS, RENUEVA SU EXPERIENCIA”



**AUTOR
ERIC MAYORGA**

UNIVERSIDAD DE PIURA

“CREMOLADAS PIURANAS RENUEVA SU EXPERIENCIA”

Francisco Thomas fue contratado como gerente general adjunto de una heladería tradicional y con varios años de operación en las ciudades del norte del Perú.

Francisco llegaba con una experiencia muy importante, pues luego de concluir sus estudios de Administración de Empresas en la Universidad de Piura, fue contratado por el grupo peruano de franquicias DELOSI, como Coordinador y luego Jefe de Marketing de una de sus principales marcas de helados. Al terminar sus estudios de maestría de la Escuela de Negocios PAD fue contactado por una head hunter para el puesto de Gerente General Adjunto de esta heladería, con proyección a la Gerencia General en el transcurso de un año.

El primer encargo que recibió del actual Gerente General fue desarrollar el modelo de experiencia del negocio. Francisco convocó a sus compañeros del curso de marketing que llevaba en la universidad, para que revisen juntos la información.

Estos temas fueron establecidos en:

1. **Diseño del servicio**
2. **Mix comercial 7P**
3. **Momentos de verdad**
4. **Gestión de la experiencia**
5. **Modelos de evaluación de servicio.**
6. **Encuesta Servqual**

Características:

- Visita y evaluación de la empresa.
- Local: _____
- Fecha: _____
- Estructura del trabajo: carátula, integrantes, resumen ejecutivo, amplio desarrollo de cada tema y anexos (fotos / artículos / etc. según el curso recibido).
- Anexos según sea necesario.
- Integrantes: _____
- Fecha de entrega: _____
- Lugar de entrega: _____
- Responsable - coordinador del curso: _____

Consultas:

Eric Mayorga - ericmayorga@hotmail.com - www.ericmayorga.com

ANEXO 1

METODOLOGÍA

Objetivo :

El presente caso de marketing tiene por objetivo desarrollar una estrategia de servicios para el negocio de cremoladas piuranas. Este estudio permitirá profundizar temas del área de marketing de servicios aplicados a la realidad local.

Con este fin, el documento recoge algunos aspectos importantes, como las noticias sobre la marca, y exige a los participantes un trabajo de campo para recopilar las características y desarrollar el modelo solicitado.

Escenario : Año 2020
País : Perú
Ciudad : Piura

Temas desarrollados

- Estrategias de servicios
- Marketing de servicios

Palabras claves

- Servicios
- Estrategias
- Diseño
- Mix Comercial de Servicio 7P
- Momentos de Verdad
- Gestión de la Experiencia
- Modelos de Evaluación
- Encuesta Servqual

Recomendaciones

1. La información se presenta de modo general y no tiene por objetivo mostrar algún aspecto particular ni negativo de las ciudades, país, sector, actividades mencionadas, ni participantes.
2. Los nombres que se presentan en el caso son ficticios y no están relacionados con ningún aspecto de la realidad.
3. Las situaciones presentadas corresponden a un escenario en particular por lo que no se desea definir modelos de gestión únicos. Las alternativas y respuestas en el desarrollo del caso son amplias.

ANEXO 2

El Chalán, tradición piurana

El Regional Piura

<http://elregionalpiura.com.pe/index.php/regionales/150-piura/21335-el-chalan-tradicion-piurana>

El Chalán, tradición piurana

16 JUNIO 2017

Cualquier época del año es buena para comer un delicioso helado en El Chalán. Esta heladería piurana tiene 42 años endulzando a grandes y pequeños, y es uno de los abanderados de la campaña 'Cómprale a Piura ahora', impulsada por Caja Piura.

Sus clientes van desde los 13 hasta los 65 años. "En realidad, no solo los piuranos consumen helados o cremoladas de El Chalán, también tenemos a los viajeros o visitantes de la ciudad que se acercan a los locales por alguno de nuestros productos; normalmente llegan por recomendación de algún amigo o conocido", comenta Juan Carlos Cotillo Sánchez, gerente de El Chalán.

Existen varios motivos que diferencian sus productos de los demás. "Lo que nos caracteriza es la calidad y la variedad. Nos preocupamos por utilizar los mejores insumos para nuestros productos manteniendo precios competitivos y, además, tenemos 72 sabores de helados y 26 de cremoladas, así como un gran surtido de tortas, sanguches, entre otros productos", señala Cotillo.

Actualmente, El Chalán cuenta con siete locales en Piura y tiene una franquicia en Chiclayo. Su plan es consolidarse en el norte del país, pero no descarta la posibilidad de llegar a Lima en dos o tres años.



ANEXO 3

El Chalán alista arribo a Lima y a países de la región el próximo año

Diario Gestión

<https://gestion.pe/economia/empresas/chalan-alista-arribo-lima-paises-region-proximo-ano-82484>

El Chalán alista arribo a Lima y a países de la región el próximo año

De la mano de Grupo Nexo Franquicia, el negocio de cremoladas y helados ejecutará un plan de expansión. Inversionistas de Ica, Arequipa y Cusco ya mostraron su interés por tomar la marca en el 2015.

Su historia comenzó en 1975 en Piura con el negocio de natillas y toffees. Luego El Chalán evolucionó hacia las cremoladas y helados, un mercado con mayor potencial. Ahora alista su ingreso a Lima y su salida al exterior junto al Grupo Nexo Franquicia.

La socia gerente de esta consultora, Sandra Carrillo, reveló que la heladería de la familia Cotillo culminará su conversión a [franquicia](#) a finales del 2014. Sin embargo, inversionistas de Ica, Arequipa, Cusco y Lima ya mostraron su interés por tomar la marca en el 2015.

"Sin perder el concepto familiar, no han querido quedarse en lo tradicional, sino crecer. En cinco años el mercado de heladerías ha crecido 73% en el Perú. Ya hay marcas fuertes como 4D, Laritza D', y franquicias como la colombiana [Gelarti](#)", comentó Carrillo a Gestión.

El Chalán opera actualmente cinco locales propios en Piura. Para su expansión como franquicia prepara formatos de tiendas puerta a calle (80 a 100 metros cuadrados) y módulos para malls (12 a 15 metros cuadrados), que demandarían una inversión de hasta US\$ 100,000 y US\$ 40,000, respectivamente.

Hacia el exterior Carrillo afirmó que El Chalán podría debutar en el exterior en el segundo semestre del 2015 con inversionistas de Chile, Colombia, Ecuador y Bolivia. Precisamente, los tres primeros mercados son muy atractivos por su alto consumo de helados (8.3 y 1.7 litros per cápita).

"En el Perú, el consumo llega a 1.1 litros, entonces hay mucha oportunidad afuera", dijo, tras precisar que la marca orientada al segmento familiar espera abrir al menos diez tiendas en el país y la región el próximo año.

El número US\$ 2.8 es el ticket promedio de consumo de helados en el Perú, en América Latina llega a US\$ 4. Desarrollo del mercado está relacionado a la innovación en sabores.

BIBLIOGRAFÍA

1. **MAYORGA, Eric. PRESENTACIÓN DE MARKETING DE SERVICIOS. Laminas de clase de posgrado en la Universidad de Piura.**
2. GRANDE, Idelfonso. Marketing de los Servicios. 4º Edición. Esic Editorial. Madrid 2005.
3. KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, “Marketing”. Ed. Pearson Educación, México, Decimo Cuarta Edición. 2012.
4. LOVELOCK, Ch. Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategia, sexta edición, Pearson Educación, México 2008.
5. LOVELOCK, Ch., HUETE, L., REYNOSO, J., D’ANDREA, G. Administración de Servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos, primera edición, Pearson Educación, México, 2004.
6. MAYORGA, David y ARAUJO , Patricia. “ La Administración Estratégica en la Mercadotecnia Peruana” . Biblioteca Universitaria . Universidad del Pacífico. Lima 1999.
7. ZEITHAML, Valarie, BITNER, Mary. Marketing de Servicios: Un enfoque de integración cliente a la empresa. Mc Graw Hill. Segunda Edición. México 2002.

LINKOGRAFÍA

ANEXOS

1. METODOLOGÍA

2. ARTÍCULO – EL CHALÁN, TRADICIÓN PIURANA EL REGIONAL PIURA

<http://elregionalpiura.com.pe/index.php/regionales/150-piura/21335-el-chalan-tradicion-piurana>

Lunes 10 de febrero de 2020

3. EL CHALÁN ALISTA ARRIBO A LIMA Y A PAÍSES DE LA REGIÓN EL PROXIMO AÑO DIARIO GESTION

<https://gestion.pe/economia/empresas/chalan-alista-arribo-lima-paises-region-proximo-ano-82484>

Lunes 10 de febrero de 2020

OTROS

FOTO DE CARÁTULA

https://www.tripadvisor.com/LocationPhotoDirectLink-g2656694-d8553247-i240300509-El_Perol_De_Oro-Lambayeque_Region.html

Lunes 10 de febrero de 2020