

PLANILLA DE COTIZACIÓN

Investigación	Objetivo	Público Objetivo / Muestra	Metodología	Resultado	Monto de la tarea	Coefficiente para comparación	Total comparativo
Satisfacción de Clientes	Evaluar la satisfacción de los diferentes grupos de CLIENTES de los productos marca ANCAP: LUBRICANTES, SISCONVE, COMBUSTIBLES, ASFALTO, GLP, BUNKERS.	CLIENTE FINAL - CONSUMIDORES DE LUBRICANTES a nivel País (900 casos).	Encuesta VÍA TELEFÓNICA - formulario estructurado de entre 40 y 50 preguntas, duración aprox. 10 min. Encuesta VÍA ON LINE - formulario autoadministrado de 20 preguntas, duración aprox. 10 min.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		CADENA COMERCIAL LUBRICANTES: distribuidores entre Estaciones de Servicio ANCAP, Distribuidores, Talleres Mecánicos, Revendedores en todo el País (100 casos) - BASE DE DATOS suministrada por ANCAP.	Encuesta VÍA TELEFÓNICA - formulario estructurado de entre 40 y 50 preguntas, duración aprox. 10 min. Encuesta VÍA ON LINE - formulario autoadministrado de 20 preguntas, duración aprox. 10 min.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		CLIENTES CORPORATIVOS LUBRICANTES: empresas de transporte de carga (camiones) y pasajeros (ómnibus y taxímetros); empresas agropecuarias; empresas industriales y comerciales (20 casos) - BASE DE DATOS suministrada por ANCAP.	Encuesta VÍA TELEFÓNICA - formulario estructurado de entre 40 y 50 preguntas, duración aprox. 10 min. Encuesta VÍA ON LINE - formulario autoadministrado de 20 preguntas, duración aprox. 10 min.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		CLIENTES OFICIALES LUBRICANTES: Organismos oficiales que mantienen contratos con ANCAP (40 casos) - BASE DE DATOS suministrada por ANCAP.	Encuesta VÍA TELEFÓNICA - formulario estructurado de entre 30 y 40 preguntas, duración aprox. 10 min. Encuesta VÍA ON LINE - formulario autoadministrado de 20 preguntas, duración aprox. 10 min.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		CLIENTES SAMP (Servicio de Análisis y Mantenimiento Predictivo) LUBRICANTES: empresas clientes de Laboratorio que solicitan análisis de aceites (85 casos) - BASE DE DATOS suministrada por ANCAP.	Encuesta VÍA TELEFÓNICA - formulario estructurado de entre 20 y 30 preguntas, duración aprox. 7/10 min. Encuesta VÍA ON LINE - formulario autoadministrado de 20 preguntas, duración aprox. 10 min.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		DUCSA como CLIENTE - LUBRICANTES ANCAP: Diferentes procesos dónde se evalúa la satisfacción del Distribuidor con respecto a la relación con diferentes áreas de ANCAP, en la comercialización de productos LUBRICANTES.	Entrevista en profundidad telefónica o plataformas digitales (Skype, Zoom, etc) - duración aprox. 30 minutos - xx cantidad de contactos a entrevistar.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		CLIENTES SISCONVE (Flotas con Sistema de Control vehicular) de organismos oficiales que mantienen contratos con ANCAP (80 casos) - BASE DE DATOS suministrada por ANCAP.	Encuesta VÍA TELEFÓNICA - formulario estructurado de entre 20 y 30 preguntas, duración aprox. 7 min. Encuesta VÍA ON LINE - formulario autoadministrado de 20 preguntas, duración aprox. 10 min.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS MARCA ANCAP (Ej.: DUCSA - AXIÓN - DISA) - 6 entrevistas en profundidad a Responsables de las diferentes Distribuidoras.	Entrevista en profundidad PRESENCIAL o plataformas digitales (Skype, Zoom, etc) - duración aprox. 30 minutos	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		Trabajadores que integran el Sistema de Gestión de Calidad de Lubricantes (SGClub) de ANCAP/Base de Datos: Listado de Integrantes del SGClub	Encuesta en FORMATO PAPEL (Cuestionario estructurado - Autoadministrado) - duración aprox. de 5 minutos	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		1	-
		Entrevistas GVMI	Conocer la satisfacción de Clientes ASFALTOS con las áreas comerciales de ANCAP	10 casos	Entrevista en profundidad telefónica - duración aprox. 30 minutos	Análisis de datos y entrega de informe de resultados	
Conocer la satisfacción de Clientes BUNKERS con las áreas comerciales de ANCAP	4 casos		1	-			
Conocer la satisfacción de Cliente interno ANTARES (funcionarios ANCAP) con las áreas comerciales que	25 casos (aprox)		1	-			
Perfil del Consumidor productos ANCAP	Obtener información acerca de los clientes de EESS Sello ANCAP y no clientes, conocer sus prácticas y dinámicas cotidianas, sus motivadores y percepciones con respecto a la marca	12 Sesiones de grupo	Sesiones de Grupo en diferentes ciudades del País - lograr profundizar en los aspectos motivacionales, perceptuales y aspiracionales de los 1:30 hrs duración • De 6 a 9 inform	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		0,5	-
		10 Estaciones de Servicio ANCAP (5 Montevideo - 5 Interior)	Etnografía Panorámica en diferentes Puntos de Venta (EESS) - Observación, interacción y entrevistas in situ en las estaciones de servicio				
NPS (Net Promoter Score) Consumidores finales	Relevar el NPS de los distintos segmentos de clientes de Lubricantes Ancap y EESS Ancap (cliente final, cadena comercial, clientes corporativos y oficiales).	800 casos: 400 casos Ancap y 400 casos competencia, se realizarán aperturas para diferenciar entre conductores de autos y de motos.	Encuesta web auto administrada en redes sociales (duración máxima de 7 minutos)	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		1	-
			A través de herramientas de publicidad en redes sociales			1	-
Imagen y Posicionamiento Marcas ANCAP	Evaluar la imagen y el posicionamiento que los diversos segmentos de consumidores (consumidores y no consumidores) tienen de las marcas ANCAP (EESS y Lubricantes)	Conductores de vehículos - 1200 casos	Encuesta web autoadministrada, publicitada a través de Redes Sociales - Cuestionario estructurado elaborado de común acuerdo con Ancap y con una duración máxima de 10 minutos.	Análisis de datos y entrega de informe de resultados		1	-

TOTAL COMPARATIVO

Firmantes: SERENA TORINO LUIS MARIO , LANDONI FORNEIRO MIGUEL ANGEL JEFE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES ABASTECIMIENTO

Ficha Técnica comparativa – Clientes Oficiales

Estudio satisfacción clientes Lubricantes ANCAP

Universo de estudio: Organismos oficiales que mantienen contratos de compra con ANCAP.

Informante a entrevistar: Responsable de Compras, Responsable de Flota o Mantenimiento.

Preguntas Filtro:

- 1º) Responsable de la toma de decisiones sobre lubricantes en esta empresa.
- 2º) Compra de Lubricantes ANCAP y/o TEXACO en los últimos xx meses.

Si no cumple con estas condiciones, Terminar.

Muestreo: Aleatorio simple.

Relevamiento: Puede ser:

- Telefónico
- Web (formulario autoadministrado a través de link)

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos
- Web: 10 minutos

Tamaño de la muestra: 40 casos (25% Canal Estaciones de Servicio/75% Canal Teja)

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: 5 cantidad.

Ficha Técnica comparativa - Cliente Final

Estudio satisfacción clientes Lubricantes ANCAP

Universo de estudio:

Características Muestra	Conductor de Auto/Camioneta	Conductor de moto
Hombre/Mujer		
Rango Edades: <ul style="list-style-type: none">- 18 a 40 años- 40 a 60 años- 60 años o más		
Región: <ul style="list-style-type: none">- Montevideo y Zona Metropolitana (Canelones y San José)- Interior zona Norte y Litoral (Artigas, Rivera, Tacuarembó, Salto, Paysandú)- Interior – zona Centro y Litoral (Río Negro, Soriano, Colonia, Flores, Florida, Durazno)- Interior – zona Este y Litoral (Cerro Largo, Treinta y Tres, Rocha, Maldonado, Lavalleja)		
Marca de Lubricante: <ul style="list-style-type: none">- ANCAP/TEXACO- Competencia- No sabe		

Preguntas Filtro:

- 1º) Si el encuestado trabaja en alguna de las siguientes empresas se interrumpe la encuesta... (VER FORMULARIO CLIENTE FINAL)
- 2º) Si manejó en los últimos xxx meses un vehículo??
- 3º) Responsable de decidir el cambio de aceite de ese vehículo??

Si no cumple con estas condiciones, Terminar.

Muestreo: Aleatorio simple.

Relevamiento: Puede ser:

- Telefónico

- Web (Redes sociales)

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos
- Web: 3 minutos

Tamaño de la muestra: 900 casos (40% de ANCAP/40% de la competencia/20% No Sabe)

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Base de Datos: ANCAP no suministrará Base de datos.

Ficha Técnica comparativa – Cliente Corporativo

Estudio satisfacción clientes Lubricantes ANCAP

Universo de estudio: Empresas consideradas grandes clientes de Lubricantes ANCAP.

Informante a entrevistar: Responsable de compra de flotas de transporte de carga (camiones) y pasajeros (ómnibus y taxímetros), empresas agropecuarias, empresas industriales y comerciales.

Preguntas Filtro:

- 1º) Responsable de la toma de decisiones sobre lubricantes en esta empresa.
- 2º) Compra de Lubricantes ANCAP y/o TEXACO en los últimos xx meses.

Si no cumple con estas condiciones, Terminar.

Muestreo: Aleatorio simple.

Relevamiento: Puede ser:

- Telefónico
- Web (formulario autoadministrado a través de link)

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos
- Web: 10 minutos

Tamaño de la muestra: 20 casos

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: 3 cantidad.

Ficha Técnica comparativa – Clientes SAMP

Estudio satisfacción clientes Lubricantes ANCAP

Universo de estudio: Empresas (clientes) que solicitan análisis de aceite al Laboratorio de Lubricantes ANCAP (Servicio de Análisis y Mantenimiento Predictivo - SAMP).

Informante a entrevistar: Responsables de recibir los informes del Laboratorio.

Muestreo: Aleatorio simple.

Relevamiento: Puede ser:

- Telefónico
- Web (formulario autoadministrado a través de link)

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos
- Web: 10 minutos

Tamaño de la muestra: 85 casos, de acuerdo a la cantidad de muestras que entregan los clientes para analizar, según la siguiente tabla:

Muestras	Casos
0 a 9	20
10 a 99	40
100 o más	25
Total	85

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: 3 cantidad.

Ficha Técnica comparativa – NPS Cliente Final

Cientes finales de productos ANCAP y su competencia

Objetivo NPS: Evaluar los niveles de recomendación de productos ANCAP, por ejemplo, los lubricantes y sus experiencias.

Universo de estudio:

Características Muestra	Conductor de Auto/Camioneta	Conductor de moto
Hombre/Mujer		
Rango Edades: <ul style="list-style-type: none">- 18 a 40 años- 40 a 60 años- 60 años o más		
Región ¹ : <ul style="list-style-type: none">- Montevideo y Zona Metropolitana (Canelones y San José)- Interior zona Norte y Litoral (Artigas, Rivera, Tacuarembó, Salto, Paysandú)- Interior – zona Centro y Litoral (Río Negro, Soriano, Colonia, Flores, Florida, Durazno)- Interior – zona Este y Litoral (Cerro Largo, Treinta y Tres, Rocha, Maldonado, Lavalleja)		
Marca de Producto: Ejemplo Lubricantes: <ul style="list-style-type: none">- ANCAP/TEXACO- Competencia- No sabe		

Preguntas Filtro:

Luego de explicar cómo será la modalidad de la encuesta (respuestas confidenciales y la participación de un sorteo), se deberá realizar preguntas filtro como, por ejemplo:

“Luego de haber leído la descripción del estudio, le solicitamos confirme si desea participar, gracias.

¹ Región: Pueden estar sujetas a revisión/modificación.

1. *Sí, acepto participar*
2. *No acepto participar (Muchas gracias por tu respuesta, ojalá podamos contar contigo en otra oportunidad)”*

“Si indicará que es menor de 18 años de edad, favor agradecer y terminar.

¿Has manejado algún vehículo en los últimos 6 meses?

Aclaración: Incluye autos, motos, camionetas y camiones

1. Sí
2. No (TERMINAR)”

Metodología: Relevamiento mediante encuesta Web autoadministrada.

Público Objetivo: Personas que conducen vehículos y son responsables de su mantenimiento, usuarios de Redes Sociales (registrados como mayores de edad), en Uruguay.

Relevamiento: A través de publicidad de Facebook e Instagram, con la participación de un sorteo de XXX premio (valor aproximado \$U 6.000).

Duración estimada del cuestionario:

- Auto-administrada: 5 minutos.

Tamaño de la muestra: 2000 casos (25% de ANCAP/50% de la competencia/25% No Sabe - aproximadamente)

Periodicidad del presente estudio: Una vez al año.

Base de Datos: ANCAP no suministrará Base de datos.

Ficha Técnica comparativa – Imagen y posicionamiento

Estaciones de Servicio ANCAP y Lubricantes ANCAP

Objetivo: Conocer en profundidad las percepciones, imagen y posicionamiento que los consumidores y no consumidores tienen de las Estaciones de Servicio (EES) y Lubricantes ANCAP.

Metodología: Encuesta Web autoadministrada publicitada a través de Redes Sociales, con el incentivo de un premio valor USD 300.

Público Objetivo: conductores de autos o motos dentro del territorio Nacional.

Relevamiento:

- Cuestionario estructurado elaborado de común acuerdo con ANCAP y con una duración máxima de 10 minutos.

Tamaño de la muestra: 1200 casos

Periodicidad del presente estudio: una vez por año.

Base de Datos: Encuesta Continua de Hogares del INE.

Ficha Técnica comparativa – SISCONVE (Sistema Control Vehicular)

Estudio satisfacción clientes SISCONVE

Universo de estudio: Organismos Oficiales que cuentan con el Sistema de Control Vehicular proporcionado por ANCAP.

Informante a entrevistar: Administradores o coordinadores del SISCONVE en los diferentes Organismos.

Muestreo: Aleatorio simple.

Relevamiento: Puede ser:

- Telefónico
- Web (formulario autoadministrado a través de link)

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos
- Web: 10 minutos

Tamaño de la muestra: 80 casos

Perfil de la muestra:

<u>REGIÓN</u>	
<u>Montevideo</u>	<u>Interior</u>

<u>TIPO DE FLOTA (cant. de vehículos)</u>			
<u>Menos de 50</u>	<u>Entre 50 y 200</u>	<u>Entre 200 y 500</u>	<u>Más de 500</u>

Periodicidad del presente estudio: una vez por año.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: 5 cantidad.

Ficha Técnica comparativa – Perfil del Consumidor

Productos Marca ANCAP

Objetivo: Obtener información acerca de los clientes de Estaciones de Servicio (EESS) Sello ANCAP y no clientes, conocer sus prácticas y dinámicas cotidianas, sus motivadores y percepciones con respecto a la marca.

Universo de estudio: Consumidores y NO Consumidores productos Marca ANCAP.

Se sugiere realizar dos tipos de metodología de relevamiento de datos:

- 1) Sesiones de Grupo en diferentes ciudades del País, con el objetivo de indagar en las motivaciones y preferencias de los consumidores.

Informante a entrevistar: Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, que sean dueños o que estén a cargo de vehículos, residentes en el territorio nacional (Montevideo y algunos de los departamentos del Interior a acordar).

Relevamiento:

- 12 Sesiones de grupo.
- Sesiones de 1:30 hs aproximado.
- De 6 a 9 integrantes por grupo.

Modelo a seguir de segmentación:

Sesiones	Ciudad/Departamento	Género	Edad	Vehículo-antigüedad
6	Montevideo			
2	Paysandú			
2	Maldonado			
2	Florida			

- 2) Etnografía en diferentes Puntos de Venta (EESS) - Observación, interacción y entrevistas en las propias instalaciones de diferentes Estaciones de servicio.

Informante a entrevistar/observar: consumidores de EESS del Sello ANCAP (se entregará un listado con las EESS a visitar).

Relevamiento:

- Observación y entrevistas en el Punto de Venta: se busca investigar acerca de estilos de vida, gustos, preferencias, relación de las personas con sus vehículos y por último, la percepción y vinculación con la marca ANCAP (desde lo general a lo particular).

Modelo a seguir de segmentación:

Estación de Servicio	Target de Consumidores
5 EESS en Montevideo	
5 EESS en el Interior	

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Firmantes: SERENA TORINO LUIS MARIO , LANDONI FORNEIRO MIGUEL ANGEL JEFE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES ABASTECIMIENTO

Ficha Técnica comparativa – Cliente Lubricantes

Estudio satisfacción – Entrevistas en Profundidad a DUCSA (Distribuidor ANCAP)

Universo de estudio: Diferentes **PROCESOS** entre ANCAP y su Distribuidor, en relación al negocio de Lubricantes.

Informante a entrevistar: Responsable de los siguientes procesos: Diseño y desarrollo de productos; Determinación de requisitos; Actualización de productos; Previsión de ventas; entre otros.

Duración estimada de la entrevista: De 30 a 60 minutos.

Tamaño de la muestra: 6 entrevistas

Relevamiento: Puede ser:

- Presencial
- Digital (Zoom – Teams – Skype)

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: 3 cantidad.

Ficha Técnica comparativa - Cadena Comercial

Estudio satisfacción clientes Lubricantes ANCAP

Universo de estudio: Empresas que integran la Cadena Comercial de Lubricantes ANCAP.

Informante a entrevistar: Responsable de compra de Lubricentros, Revendedores, Estaciones de Servicio y Talleres Mecánicos.

Preguntas Filtro:

- 1º) Responsable de la toma de decisiones sobre lubricantes en esta empresa
- 2º) Compra de Lubricantes ANCAP y/o TEXACO en los últimos xx meses.

Si no cumple con estas condiciones, Terminar.

Muestreo: Aleatorio simple.

Relevamiento: Puede ser:

- Telefónico
- Web (formulario autoadministrado a través de link)

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos
- Web: 10 minutos

Tamaño de la muestra: 100 casos (20% Talleres y Lubricentros/20% Distribuidores y revendedores/60% Estaciones de Servicio)

Periodicidad del presente estudio: una vez cada dos años.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: 3 cantidad.

Ficha Técnica comparativa – Cliente Interno SGCLub

Estudio satisfacción clientes Lubricantes ANCAP

Universo de estudio: Se trata del conjunto de trabajadores que integran el Sistema de Gestión de Calidad de Lubricantes (SGCLub) de ANCAP.

Informante a entrevistar: Todos los funcionarios que integran el SGCLub, de acuerdo a Listado de Integrantes Vigente.

Muestreo: Censo a todos los integrantes, 80 aprox.

Relevamiento:

- Cuestionario autoadministrado en formato papel, de forma presencial.

Duración estimada del cuestionario:

- 5 minutos.

Periodicidad del presente estudio: una vez por año.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Dinámica del estudio: Se deberá tener en cuenta que el presente estudio va a contar de dos etapas de forma presencial en Planta La Teja:

- Primera: Un día para la entrega del cuestionario en formato papel a todos los integrantes del SGCLub, dándose un plazo de una semana aproximadamente, para completar el mismo.
- Segunda: Luego de ese plazo, se deberá recoger todos los cuestionarios que se hayan completado para su posterior procesamiento.

Ficha Técnica comparativa – Clientes directos GVMi

Estudio satisfacción clientes Productos ANCAP

Universo de estudio: Empresas que integran la cartera de clientes de la Gerencia Ventas Mercado Interno de ANCAP.

Informante a entrevistar: Responsable de compra/usuarios de productos ANCAP.

Muestreo: A toda la Base de datos.

Relevamiento:

- Telefónico

Duración estimada del cuestionario:

- Telefónico: 10 minutos

Tamaño de la muestra: 200 casos

Periodicidad del presente estudio: una vez por año.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: c/necesaria (hasta 5 llamadas).

Ficha Técnica comparativa – Cliente: Distribuidoras

Estudio satisfacción – Entrevistas en Profundidad a Distribuidoras de Productos Marca ANCAP

Ejemplo Combustible: Axió – Disa - Ducsa

Universo de estudio: Empresas distribuidoras de productos marca ANCAP, por ejemplo, Negocio Combustible/Estaciones de Servicio de todo el país.

Informante a entrevistar: Gerente Comercial/Responsable de Logística.

Duración estimada de la entrevista: De 30 a 60 minutos.

Tamaño de la muestra: 6 entrevistas (2 por Distribuidora).

Relevamiento: Puede ser:

- Presencial
- Digital (Zoom – Teams – Skype)

Periodicidad del presente estudio: una vez por año.

Base de Datos: Suministrada por ANCAP.

Re-llamadas/Re-contactos: Cantidad necesaria (Coordinación previa).