Tabla Contenido

1. INTRODUCCIÓN 1
   1.1. Antecedentes y Justificación del Tema 1
   1.2. Descripción del Tema 2
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA 3
   2.1. Objetivos Generales 3
   2.2. Objetivos Específicos 3
   2.3. Factores Críticos de Éxito 3
   2.4. Propuesta Metodológica 3
3. ORÍGENES Y EXPERIENCIAS DE CARWASH 5
   3.1. Tipos de Carwash 5
   3.2. Servicios Adicionales 9
   3.3. Experiencias de Lavado de Autos sin agua en Chile 10
   3.4. Riesgo para el CarWash en el futuro: Tecnología Ultra Ever Dry 11
4. ANALISIS DE MERCADO 12
   4.1. Estudios Internacionales 12
      4.1.1. Características Demográficas 12
      4.1.2. Tipos de Lavados 13
      4.1.3. Factores que influyen en la elección del servicio 13
      4.1.4. Hábitos en el CarWash 14
   4.2. Estudio de la Oferta 14
   4.3. Estudio de la Demanda 16
      4.3.1. Metodología y temas a encuestar 16
      4.3.2. Principales Hallazgos 17
   4.4. Estimación de la Demanda en Santiago 18
5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO 20
   5.1. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter 20
   5.2. Análisis FODA 22
   5.3. Análisis PASTE 24
   5.4. Análisis CANVAS 26
6. PLAN DE MARKETING 29
   6.1. Propuesta de Valor 29
   6.2. Establecimiento de Objetivos 29

6.3. Misión y Visión del Negocio 30
6.4. Elaboración de la Estrategia a utilizar 30
6.5. Marketing Mix 31
6.5.1. Precio 31
6.5.2. Producto 32
6.5.3. Promoción 34
6.5.4. Plaza 35
6.6. Iniciativas del Plan de Marketing 35
6.7. Ranking de iniciativas 37
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA 39
7.1. Descripción de Cargos 40
7.2. Horarios de Operación de la Oficina e Instalaciones móviles 42
7.3. Aspectos legales de la empresa 42
8. OPERACIÓN DEL NEGOCIO 43
8.1. Funcionamiento en una instalación 43
8.2. Indicadores de Gestión 46
8.3. Política de Pagos a proveedores 47
8.4. Venta 47
8.5. Postventa 48
8.6. Pagina Web 48
9. PLAN FINANCIERO 50
9.1. Inversiones, Valor Residual y Capital de Trabajo 50
9.2. Ingresos Operacionales 51
9.3. Costos Operacionales y Gastos Administrativos 52
9.4. Evaluación Económica sin Financiamiento 53
9.5. Análisis de Sensibilidad 54
9.6. Evaluación Económica con Financiamiento 57
10. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO 59
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60
12. BIBLIOGRAFÍA 62
13. ANEXOS 63
Anexo I: Valores de equipos de lavado automático Estándar ofrecidos en EEUU 64
Anexo II: Detalle de componentes del de los equipos de lavado automático 65

Anexo III: Listado de Dry CarWash existentes en RM 67
Anexo IV: Resultados de Estudios Internacionales de la ICWA.....68
Anexo V: Encuesta de Lavado de Autos 73
Anexo VI: Resultado de la Encuesta 78
Anexo VII: Antecedentes Generales del Parque Automotor 2014.....87
Anexo VIII: Precios Referenciales de Servicios de Lavados 89
Anexo IX: Detalle de Flujos de Caja sin Financiamiento.....90
Anexo X: Detalle de Flujos de Caja con Financiamiento 92