

## Tabla de Contenido

2.	Introducción .....	1
3.	Descripción del Tema .....	2
4.	Alcance .....	2
5.	Preguntas Clave .....	2
6.	Objetivos y Resultados Esperados .....	3
5.1	Objetivo General .....	3
5.2	Objetivos Específicos.....	3
7.	Marco Conceptual.....	3
8.	Metodología .....	4
9.	Descripción de la Organización .....	7
10.	Descripción del Mercado .....	8
9.1	Descripción Competidores .....	10
9.2	Contratos de Mantenimiento .....	12
9.3	El Cliente.....	13
9.4	Abastecimiento Piezas.....	15
9.5	Contrato de Prestación de Servicios .....	18
9.6	Nuevas Tendencias .....	18
9.6	Uso de Big Data en la Industria Automotriz .....	20
11.	Análisis de Sector Industrial .....	23
10.1	Análisis PESTEL.....	23
11.2	Resumen Análisis PESTEL.....	30
12.	Fuerzas de Porter.....	31
11.1	Resumen 5 Fuerzas de Porter .....	33
13.	Focus Group.....	34
14.	Encuesta .....	38
13.1	Descripción de la Encuesta.....	39
13.2	Entrevistas en Profundidad .....	43
15.	Plan Estratégico .....	43
14.1	Descripción del Negocio .....	43
15.2	Cálculo del Precio .....	45

15.3	Matriz FODA .....	47
15.4	Alianzas .....	48
15.5	Factores Críticos de Éxito .....	49
15.6	Balanced Scorecard.....	50
15.7	Objetivos Estratégicos .....	51
15.8	Fuentes de Ventaja Competitiva .....	54
16.	Plan de Marketing .....	54
15.1	Análisis 3C .....	54
15.1.1	Clientes.....	54
15.1.2	Competidores .....	55
15.1.3	Compañía .....	55
15.2	Análisis 7P .....	56
15.2.1	Producto .....	56
15.2.2	Precio .....	57
15.2.3	Plaza.....	58
15.2.4	Personas .....	58
15.2.5	Promoción .....	59
15.2.6	Posicionamiento .....	60
15.3	Customer Journey.....	62
15.4	Customer Lifetime Value .....	65
15.5	Estructura de Costos .....	68
15.5.1	Inversión Inicial .....	68
15.5.2	Reparaciones.....	68
15.5.3	Incentivos Fuerza de Ventas .....	69
15.5.4	Publicidad .....	71
15.5.5	App 3C.....	72
15.5.6	Internet y Redes Sociales .....	72
15.5.7	Influencers .....	73
15.5.8	Descuento en tu Próximo Chevrolet .....	74
15.6	Objetivo de Ventas .....	75
16.	Plan de Operaciones.....	76
16.1	Capacitación.....	76

16.2	Mapa de Proceso .....	77
16.3	Personas .....	77
16.4	Abandono del Programa.....	78
17.	Plan Financiero .....	78
17.1	Ingresos.....	78
17.2	Costos .....	80
17.2.1	Costos de Venta.....	80
17.2.2	Costos Fijos .....	81
17.3	Tasa de Descuento .....	81
17.4	Flujo de Caja .....	82
18.	Conclusiones.....	84
	Bibliografía .....	86
	Anexos .....	87
	Anexo I: Análisis PESTEL.....	87
	Anexo II: 5 Fuerzas de Porter .....	87
	Anexo III: Matriz FODA .....	88
	Anexo IV: Herramienta 3c.....	88
	Anexo V: Herramienta 7p.....	88
	Anexo VI: Ejemplo de Pauta de Mantenimiento Preventivo .....	89
	Anexo VII: Ejemplo de Mantenimiento Correctivo .....	90
	Anexo VIII: Exclusiones para el Mantenimiento Completo.....	91
	Anexo IX Encuesta .....	91
	Anexo X Entrevistas.....	92
	ANEXO XI Detalle de Planes .....	93
	ANEXO XII Flujo de Caja .....	95