**CAPÍTULO I**

* 1. **INTRODUCCIÒN**

El presente proyecto del plan de implementación del Servicio Técnico Autorizado de ARTEFACTA.S.A es un trabajo real elaborado para esta prestigiosa cadena de electrodomésticos en el mercado local de la ciudad de Guayaquil.

Este proyecto no se trata solamente de brindar servicio de instalación, reparación y visitas por parte del personal autorizado de ARTEFACTA.S.A, sino que se tratará de enfocarlo en la creación de lealtad del cliente por medio de la creación de ventajas competitivas diferenciadas que agreguen valor a la marca.