



ITES
RENÉ DESCARTES

**Instituto Tecnológico de Estudios
Superiores - Rene Descartes**

FACULTAD DE INGENIERÍA EN PROGRAMACIÓN Y
MÁSTER WEB

**GAFTICKETS
DOCUMENTO OFICIAL**

*MODELOS DE NEGOCIOS DE MERCADOS
ELECTRÓNICOS*

Autores:

Gustavo Enrique Inurreta Brito

Gerardo Alexander Diaz León

Felipe de Jesus Pool Cruz

Contents

1	Introducción	2
2	Misión y Visión	3
2.1	Misión	3
2.2	Visión	3
3	Página Web	4
3.1	Resumen de la Página	4
3.2	Descripción de la Página	4
3.3	Arquitectura del Sistema	4
4	Análisis del mercado	5
4.1	Comparativa de Precios: Nuestra Página vs. la Competencia	5
4.1.1	Introducción	5
4.1.2	Comparación de Precios	5
4.1.3	Estrategias de Marketing: Redes Sociales	6
4.1.4	Ventajas Adicionales de Nuestra Plataforma	6
5	Política de Ventas, Protección al Consumidor y Devoluciones de GAFTickets	7
5.1	Introducción	7
5.2	Normativa de Venta de Entradas	7
5.3	Protección al Consumidor	7
5.4	Política de Devoluciones y Reembolsos	7
5.5	Contacto y Soporte	8
6	Plan de Marketing para GAFTickets	9
6.1	Introducción	9
6.2	Análisis de Mercado	9
6.3	Estrategias de Marketing	9
6.3.1	Marketing Digital	9
6.3.2	Publicidad y Promoción	9
6.3.3	Experiencia del Cliente	9
6.3.4	Medición y Evaluación	10
7	Hoja de Ruta de Implementación	11

1 Introducción

GAFTickets se ha establecido con el objetivo de revolucionar la experiencia de compra de boletos para eventos. Este documento tiene como propósito proporcionar una guía clara y detallada sobre nuestras operaciones, servicios y objetivos, con el fin de asegurar una comunicación transparente y eficiente con nuestros clientes, socios y empleados.

En un mundo donde la comodidad y la accesibilidad son primordiales, *GAFTickets* se dedica a ofrecer una plataforma intuitiva y confiable que simplifica el proceso de adquisición de boletos para una amplia gama de eventos, desde conciertos y obras de teatro hasta eventos deportivos y conferencias.

Nuestro compromiso con la innovación y la excelencia nos impulsa a mejorar constantemente nuestros servicios y adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios.

Este documento servirá como una base sólida para comprender nuestra misión, visión y los valores que guían nuestras operaciones diarias en *GAFTickets*.



2 Misión y Visión

2.1 Misión

Proporcionar una plataforma centralizada y eficiente para la compra de boletos de eventos, asegurando una experiencia de usuario simple y satisfactoria.

2.2 Visión

Ser reconocidos como la principal fuente de venta de boletos en nuestra región, trabajando con promotores de eventos y ofreciendo beneficios atractivos tanto a clientes como a proveedores.

3 Página Web

3.1 Resumen de la Página

GAFTickets es tu punto de referencia para comprar boletos de eventos. Ofrecemos una amplia gama de boletos para conciertos, deportes, teatro y más. Nuestra plataforma es fácil de usar y garantiza una experiencia de compra segura y eficiente.

3.2 Descripción de la Página

GAFTickets es una plataforma en línea dedicada a la venta de boletos para una variedad de eventos.

Nuestro objetivo es simplificar el proceso de compra de boletos, proporcionando una experiencia fluida y segura para nuestros usuarios. Ofrecemos boletos para conciertos, deportes, teatro, y otros eventos culturales y de entretenimiento.

Nuestra plataforma está diseñada para ser intuitiva y fácil de usar, asegurando que nuestros clientes puedan encontrar y comprar boletos para sus eventos favoritos sin complicaciones.

3.3 Arquitectura del Sistema

- **Capa de Presentación:** Front-end interactivo, desarrollado con `React/Vue`.
- **Capa de Negocio:** APIs REST en `Node.js/Django`.
- **Capa de Datos:** Base de datos `PostgreSQL/MongoDB`.
- **Integraciones:** Pasarelas de pago, CRM, herramientas de análisis de datos.

4 Análisis del mercado

4.1 Comparativa de Precios: Nuestra Página vs. la Competencia

4.1.1 Introducción

En el mercado de venta de boletos para eventos, las plataformas más populares suelen cobrar precios elevados debido a tarifas ocultas, cargos por servicio y comisiones adicionales.

En contraste, nuestra página se distingue por ofrecer boletos a un menor precio, sin costos ocultos y con el beneficio adicional de paquetes completos que incluyen hospedaje, transporte y mercancía del evento.

Esta comparativa tiene como objetivo demostrar cómo nuestros precios son más accesibles que los de la competencia, brindando una opción más conveniente y económica para los asistentes a eventos.

4.1.2 Comparación de Precios

Para realizar una comparación justa, tomaremos como referencia eventos específicos en distintas categorías (*Conciertos, festivales, deportes, etc.*) y analizaremos el costo total de los boletos en nuestra página versus las principales plataformas del mercado.

Comparación de Precios			
<i>Evento</i>	<i>Nuestra Página</i>	<i>Competencia A</i>	<i>Competencia B</i>
Concierto de Artista X	\$1,600 MXN	\$2,100 MXN + \$400	\$2,200 MXN + \$400
Festival Y (3 días)	\$3,800 MXN + Hospedaje	\$5,100 MXN + \$600	\$5,300 MXN + \$500
Partido de Futbol Z	\$1,000 MXN	\$1,400 MXN + \$200	\$1,500 MXN + \$200

Table 1: Comparativa Evento-Precio

4.1.3 Estrategias de Marketing: Redes Sociales

Crea contenido visual atractivo (*Videos de eventos y testimonios*).

Colaboración con influencers locales.

SEO y SEM: Optimiza para palabras clave como: *“Tickets para conciertos en CDMX”*.

Invención en campañas de Google Ads y redes sociales.

Programas de fidelidad: Ofrece descuentos para clientes frecuentes.

Implementación de un sistema de referidos.

Email marketing: Envío de boletines sobre próximos eventos y promociones.

Ofertas exclusivas: Preventas para clientes registrados. Descuentos para grupos.

4.1.4 Ventajas Adicionales de Nuestra Plataforma

- **Sin tarifas ocultas:** A diferencia de otras plataformas que agregan cargos al finalizar la compra, nuestros precios son finales y transparentes.
- **Paquetes completos:** No solo vendemos boletos, sino que ofrecemos opciones de hospedaje y transporte para una experiencia sin complicaciones.
- **Merchandising exclusivo:** Algunos de nuestros paquetes incluyen mercancía oficial del evento sin costos adicionales.
- **Atención al cliente personalizada:** Nuestro equipo brinda soporte para asegurar que la experiencia del usuario sea la mejor posible.

5 Política de Ventas, Protección al Consumidor y Devoluciones de GAFTickets

5.1 Introducción

GAFTickets se compromete a proporcionar un servicio de venta de entradas transparente y justo para sus clientes. Esta política establece los términos y condiciones que rigen la compra de boletos, la protección del consumidor y los procedimientos de devolución y reembolso.

5.2 Normativa de Venta de Entradas

Todas las ventas de boletos se realizan de manera digital a través de nuestra plataforma en línea.

Los boletos son personales e intransferibles, salvo que se indique lo contrario en los términos del evento.

El comprador debe proporcionar información válida y correcta al momento de la compra. *GAFTickets* se reserva el derecho de cancelar cualquier compra que no cumpla con los requisitos establecidos.

5.3 Protección al Consumidor

GAFTickets cumple con la normativa vigente de protección al consumidor, asegurando la transparencia en los precios, términos y condiciones de compra.

Los usuarios tienen derecho a recibir información clara sobre los eventos, costos adicionales y restricciones antes de realizar la compra.

Se garantiza la seguridad de los datos personales y transacciones de los clientes mediante protocolos de cifrado.

5.4 Política de Devoluciones y Reembolsos

1. No se realizarán reembolsos por cambios de opinión o errores en la compra.
2. Solo se permitirá la devolución en los siguientes casos:
 - **Cancelación del evento.**
 - **Reprogramación del evento.**
 - **Errores en la emisión del boleto.**

3. Para solicitar un reembolso, el cliente debe contactar con nuestro servicio de atención al cliente dentro de un plazo de *7 días hábiles* tras la notificación del cambio o cancelación.
4. Los reembolsos serán procesados en un plazo de *15 días hábiles* a partir de la aprobación de la solicitud.

5.5 Contacto y Soporte

Para cualquier consulta relacionada con la compra de boletos, devoluciones o reembolsos, los clientes pueden comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente a través de:

- **Correo electrónico:** sosporte@gaftickets.com
- **Teléfono:** +52 981 197 5993
- **Chat en línea disponible en nuestra página web.**

GAFTickets se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, notificando a sus clientes de los cambios pertinentes.

6 Plan de Marketing para GAFTickets

6.1 Introducción

Este plan de marketing tiene como objetivo posicionar a *GAFTickets* como la principal plataforma de venta de entradas, mejorando la visibilidad de la marca, aumentando la conversión de clientes y garantizando la satisfacción del consumidor.

6.2 Análisis de Mercado

- **Identificación de público objetivo:** amantes del entretenimiento, asistentes a eventos deportivos, conciertos y espectáculos en vivo.
- **Análisis de competencia:** evaluación de otras plataformas de venta de entradas para identificar oportunidades y ventajas competitivas.

6.3 Estrategias de Marketing

6.3.1 Marketing Digital

- **SEO y SEM:** Optimización del sitio web.
- **Redes Sociales:** Creación de contenido en Instagram, Facebook y TikTok.
- **Email Marketing:** Campañas segmentadas.

6.3.2 Publicidad y Promoción

- **Colaboraciones con Influencers:** Alianzas con creadores de contenido y figuras públicas relevantes en la industria del entretenimiento.
- **Descuentos y Ofertas:** Promociones por tiempo limitado y descuentos para usuarios recurrentes.
- **Programa de Referidos:** Incentivos para usuarios que recomienden GAFTickets a nuevos clientes.

6.3.3 Experiencia del Cliente

- **Atención al Cliente 24/7:** Chat en vivo y soporte rápido para resolver dudas y garantizar una experiencia de compra sin inconvenientes.

- **Pólíticas de Reembolso Claras:** Transparencia en los términos de devolución y reembolso para aumentar la confianza del consumidor.
- **Interfaz Amigable:** Mejoras constantes en la plataforma para facilitar la navegación y compra de boletos.

6.3.4 Medición y Evaluación

- **Análisis de KPIs:** Tráfico web, tasa de conversión, engagement en redes sociales y retorno de inversión en publicidad.
- **Encuestas de Satisfacción:** Evaluación periódica de la experiencia del usuario.
- **Ajuste de Estrategias:** Modificación de campañas y mejoras según resultados obtenidos.

7 Hoja de Ruta de Implementación

1. **Fase 1 - Planificación (1 Mes).**
 - Definir requisitos, seleccionar tecnologías, validar mercado.
2. **Fase 2 - Desarrollo Mínimo Viable (3 meses).**
 - Construcción del MVP, integración de pagos, pruebas iniciales.
3. **Fase 3 - Lanzamiento Beta (2 meses).**
 - Pruebas con usuarios, corrección de errores, optimización UX
4. **Fase 4 - Expansión y Marketing (Continuo).**
 - Estrategias de publicidad, optimización SEO, alianzas comerciales.