



**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

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Misión y Visión</b>	<b>3</b>
2.1	Misión . . . . .	3
2.2	Visión . . . . .	3
<b>3</b>	<b>Página Web</b>	<b>4</b>
3.1	Resumen de la Página . . . . .	4
3.2	Descripción de la Página . . . . .	4
3.3	Arquitectura del Sistema . . . . .	4
<b>4</b>	<b>Análisis del mercado</b>	<b>5</b>
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
<b>5</b>	<b>Política de Ventas, Protección al Consumidor y Devoluciones de GAFTickets</b>	<b>7</b>
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
<b>6</b>	<b>Plan de Marketing para GAFTickets</b>	<b>9</b>
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
<b>7</b>	<b>Hoja de Ruta de Implementación</b>	<b>11</b>

# 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](mailto: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.