

# **TUMOTORIZADO.COM**

Propuesta de un plan de marketing para la fidelización y  
captación de clientes de la empresa de  
servicios Tumotorizado.com

Autores:

**Fernando Aarón Archila Acosta**

**Jhoraisi Nakari Peña Canelón**

Tutor: Profa. **Ana Virginia Gil**

**Fecha: enero 2015**

## **RESUMEN**

El proyecto de tesis se enfocó en diseñar una propuesta de plan de marketing para la empresa Tumotorizado.com prestadora de servicios de motorizados a través de una plataforma digital. Se realizó un vasto arqueo de fuentes y entrevistas a expertos para profundizar en temas relacionados al marketing en general y en conceptos innovadores vinculados al modelo de negocio de la organización como *crowdsourcing*, comercio electrónico, billetera virtual y aplicación móvil. Así como también se llevó a cabo una serie de pasos metodológicos para levantar información referente al mercado de la empresa. De esta manera, se erigió el plan de marketing como producto y se dejó plasmada una referencia monográfica pionera en el desarrollo de conceptos relativamente nuevos del marketing de servicios.

## **PALABRAS CLAVES**

Plan - Marketing - Fidelización - Empresa - Marketing de servicios - Estrategias -  
*Crowdsourcing* - Comercio electrónico

# **TUMOTORIZADO.COM**

Marketing plan for loyalty and the gaining of new  
customers for the service enterprise  
Tumotorizado.com

Authors:

**Fernando Aarón Archila Acosta**

**Jhoraisi Nakari Peña Canelón**

Supervisor: Profa. **Ana Virginia Gil**

**Data: enero 2015**

## **ABSTRACT**

This project is focused on designing a marketing proposal for Tumotorizado.com: a company that offers a motorcycle chofer service through a digital platform. The team made a vast investigation and interviewed different experts in order to achieve a deeper vision on marketing related subjects and innovative concepts related to the business model of the company, such as crowdsourcing, business to business, virtual wallet and mobile app. Also, in order to find information about the company's marketplace, the team followed a methodology that allowed them to build a marketing plan as a product and a pioneer monographic reference about new concepts in service marketing.

## **KEYWORDS**

Plan - Marketing - Loyalty - Business - Marketing services - Strategy - *Crowdsourcing* –  
Ecommerce