

La ESPOL promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible

# Transformando la Experiencia de Compra: Fortaleciendo vínculos con los clientes del Comisariato VC en El Empalme

## Problema

En el comercio minorista de **El Empalme**, los negocios familiares enfrentan problemas de escasa integración de canales, limitado uso de datos y ausencia de estrategias relacionales, lo que provoca baja fidelidad y alta rotación de clientes, impactando negativamente en la sostenibilidad y crecimiento de estos negocios.



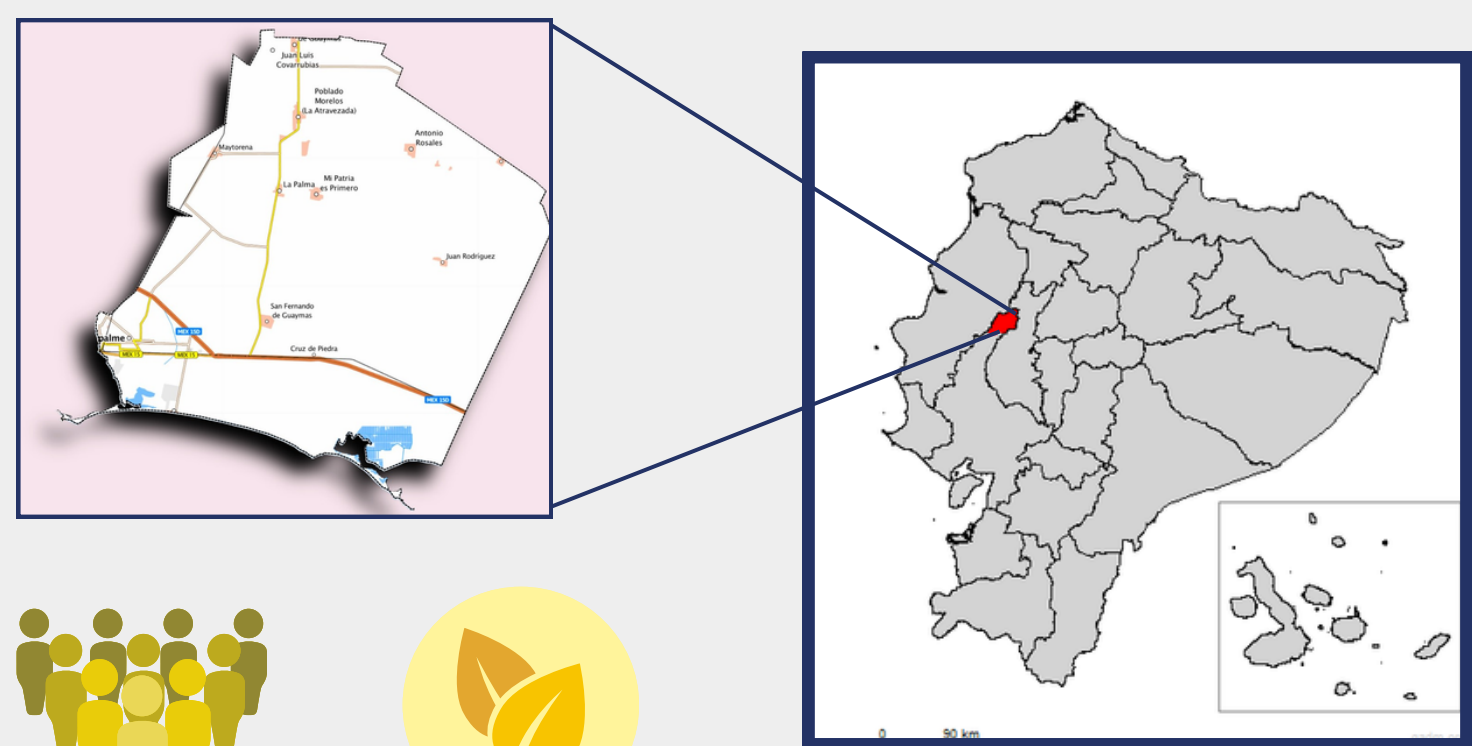
≈90%  
negocios  
familiares



74,451  
hab.



≈60% se  
dedica a la  
agricultura



## Objetivo General

Diseñar un plan de estrategias de **marketing relacional omnicanal** que incremente la lealtad del cliente en el Comisariato VC, a través de la integración de canales digitales y presenciales, fortaleciendo la comunicación y experiencia del cliente.



## Propuesta de valor

Conectamos la tradición del Comisariato VC con **la innovación digital**, creando **experiencias que fidelizan** y fortalecen la **lealtad de nuestros clientes**.



## Resultados

La inversión en marketing relacional omnicanal es una decisión estratégica para el crecimiento.

**Inversión Inicial**  
Costo del plan de marketing

**\$5k**

**Ingresos Adicionales**  
Proyección en 5 años

**\$400k**

**2.5%**

**Retención Anual**  
Reducción de costos de adquisición



Esta estrategia asegura crecimiento, sostenibilidad y mayor participación en un mercado dinámico y digital.

## Conclusiones

En el dinámico mercado de El Empalme, la investigación demuestra que el Comisariato VC puede **consolidar su liderazgo** y asegurar **un crecimiento sostenido** al ir más allá de la simple venta. La clave reside en la calidad de la atención y la oferta de un valor agregado que lo diferencie de la competencia. Con **un 80% de clientes ya recurrentes** y **un 98% de aprobación a un programa de fidelización**, el negocio tiene un potencial inmenso para **fortalecer su vínculo con la comunidad**, creando una experiencia de compra más cercana y personalizada que no solo incremente las ventas, sino que también gane la lealtad y el corazón de sus clientes.