



## **“Portones Panamá”**

**Plan de Marketing para optar al grado de  
MAGÍSTER EN MARKETING**

**Alumno: Santana Gutiérrez**

**Profesor Guía: Eduardo Torres**

**Panamá, 28 de Febrero, 2021**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>2</b>
<b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>3</b>
<b>PORTONES PANAMÁ</b>	<b>3</b>
<b>1. MEDIOAMBIENTE</b>	<b>4</b>
<b>2. INDUSTRIA</b>	<b>8</b>
<b>3. COMPETENCIA</b>	<b>11</b>
<b>4. MERCADO</b>	<b>17</b>
<b>FODA PORTONES PANAMÁ</b>	<b>21</b>
<b>PLAN DE MARKETING</b>	<b>24</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO Y PROPUESTA DE VALOR</b>	<b>24</b>
<b>2. OBJETIVOS DE VENTA</b>	<b>27</b>
<b>3. MERCADO OBJETIVO</b>	<b>27</b>
<b>4. OBJETIVOS DE MARKETING</b>	<b>28</b>
<b>5. ESTRATEGIAS DE MARKETING</b>	<b>29</b>
<b>6. ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO</b>	<b>34</b>
<b>7. MARKETING MIX</b>	<b>36</b>
<b>8. PRESUPUESTO DE MARKETING</b>	<b>52</b>
<b>9. CONTROL</b>	<b>53</b>
<b>10. CARTA GANTT</b>	<b>56</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>57</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente es un plan de marketing para la empresa “**Portones Panamá**” con el objetivo de identificar oportunidades para la empresa que les permita ser más eficientes en sus acciones de mercadeo y así poder aportar a los objetivos que tiene la misma. Portones Panamá es una empresa panameña dedicada a ventas de motores eléctricos para portones en general, motores batientes, corredizos, enrollables y barreras vehiculares, venta de sistemas de acceso para detectar el ingreso a locales así como los servicios de instalación de estos productos. Se busca determinar cuáles son las acciones que actualmente está realizando la empresa y medir el impacto que tienen estas en conjunto con proponer una serie de iniciativas tanto en medios online como de forma offline. Se busca identificar los diferentes tipos de clientes que existen para esta empresa además de identificar cuáles son las acciones donde hay que invertir más y cuales son aquellas que se están convirtiendo más en un gasto que en un costo. El enfoque principal de este plan es el de incrementar el reconocimiento de marca y buscar posicionarse como una de las empresas más competitivas dentro de una industria donde tanto el reconocimiento de marca y la recordación de marca es muy baja para todas las marcas existentes.

## ANÁLISIS SITUACIONAL

### PORTONES PANAMÁ

La empresa Portones Panamá tiene sus orígenes en el año 2014 bajo el nombre “M&M Express” se dedicaban al servicio de lavado de autos a domicilio donde los clientes descargaban el App de la empresa y solicitaban el servicio a la hora de requerirlo. En 2016 le cambian el nombre de la empresa a “**Mr. Works**” con este cambio también se amplía el número de servicios ofrecidos por la empresa, en vez de enfocarse únicamente en el lavado de autos, añaden los servicios de limpieza, plomería, electricidad y servicios generales en el hogar. Uno de sus clientes consulto si entre los servicios generales que ofrecía Mr. Works estaba el de instalación de portones y la automatización del mismo, en dicho momento no estaba entre los servicios ofrecidos sin embargo se subcontrató el servicio, pero todo bajo el nombre de Mr. Works. Posteriormente encontraron una gran oportunidad en el mercado de los portones automáticos y los sistemas de acceso, sin embargo, la identidad de la marca Mr. Works era muy general, por ende, se tomó la decisión de una reestructuración de la marca, es ahí donde nace “**Portones Panamá**”.

El tener un portón en el hogar es de gran importancia ya que asegura un poco más la protección tanto en el hogar como en las oficinas, brinda a las personas una sensación de tranquilidad en comparación con no tener una barrera que limite a extraños el ingreso. Hacer que el portón sea automático le facilita aún más el acceso a las personas, sea hace más cómodo y conveniente la llegada y salida al hogar o a una oficina y de esta manera se tiene mejor control de quienes ingresan a la localidad. Al tratarse de un tema tan importante como lo es la seguridad de la familia o de un negocio es vital que estas instalaciones se realicen de la mano de expertos especializados en este aspecto. Es fundamental elegir una empresa fiable para realizar estos trabajos así como lo es Portones Panamá, ofrecen la mayor calidad y confianza en los productos que vende y los servicios que brindan.



## 1. MEDIOAMBIENTE

### POLITICO-LEGAL

Una de las ventajas de esta industria es que no cuenta con un sistema regulatorio o una entidad que rige por encima de las empresas dedicadas a la venta de motores eléctricos, sin embargo, si existe un conglomerado de dueños de empresa que se reúnen cada cierto tiempo para determinar algunas normas para el bien de la industria y para evitar una guerra de precios. A parte de esto no hay regulación que pueda afectar a las empresas de esta industria.

Para el contexto actual en el que nos encontramos con la situación de la pandemia, uno de los las medidas que ha adoptado el gobierno es la de realizar bloques de des-confinamiento, estos bloques están divididos en 6 fases que van desde lo más esencial para no afectar tanto la economía del país. Entre las industrias del bloque 1 está el de los servicios técnicos, esto quiere decir que Portones Panamá pudo continuar sus operaciones poco después que inicio la cuarentena total en el país ya que se trata de una empresa en la industria de servicios técnicos y más aún en el área de la seguridad. Las empresas en el bloque 1 iniciaron sus operaciones el 14 de mayo como indica la imagen siguiente:



**Ruta hacia la Nueva Normalidad**

REPUBLICA DE PANAMÁ GOBIERNO NACIONAL | Plan Protégete Panamá

Inicio 13 de mayo	*Fechas por definir	*Fechas por definir	*Fechas por definir	*Fechas por definir	*Fechas por definir
<b>Bloque 1:</b> Comercio Electrónico Talleres de mecánica y respuestos en general. Servicios técnicos: plomeros, electricistas, mantenimiento de sistemas, A/A, ascensores, y limpieza de piscinas. Pesca artesanal y Acuicultura industrial.	<b>Bloque 2:</b> Construcción de infraestructura pública priorizada y con visto bueno del Ministerio de Salud. Minería no metálica. Industria. Lugares de culto, parques, áreas deportivas y áreas sociales con 50% de capacidad y distanciamiento físico con 2 metros de distanciamiento.	<b>Bloque 3:</b> Comercio al por menor (no esencial). Comercio al por mayor (no esencial). Venta de Autos. Servicios de Profesionales. Servicios Administrativos. Construcción en sector privado.	<b>Bloque 4:</b> Transporte aéreo. Hoteles. Restaurantes.	<b>Bloque 5:</b> Educación. Transporte no esencial (recreativo). Ligas deportivas. Entretenimiento y sitios de esparcimiento. Bares.	<b>Bloque 6:</b> Apertura de todos los sectores de la economía sin restricciones sanitarias. Conciertos. Ferias, Patronales y Carnavales. Discotecas.

por #UnPanamáMejor

## ECONÓMICO

Debido a la pandemia actual se ha visto afectada la economía global. Las economías en todos los países donde este virus ha estado han enfocado sus esfuerzos y recursos en contener de la mejor manera posible los efectos del virus, una de estas formas es la implementación de cuarentenas estrictas. La Organización Internacional del Trabajo estima que un 81% de la fuerza laboral en el mundo ha sido afectada por estas medidas.<sup>1</sup>

De acuerdo a la perspectiva económica del Fondo Monetario Internacional (FMI) la economía de Panamá presentó una reducción de 9% en el año 2020. En la década pasada, Panamá ha sido considerada como una de las economías de mayor crecimiento en la región, ocasionando que aumente el poder de compra entre los habitantes del país, a pesar del año 2020 que ha sido un reto económico a nivel mundial. De acuerdo con Alejandro Werner, director del Departamento del Hemisferio Occidental del FMI, se pronostica que la tendencia de mejoramiento económico continúe para Panamá y asegura que *“Panamá tiene una posición sólida de deuda y por el otro que la economía panameña se va a recuperar para el 2021 creciendo un 4”*.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) indica en su reporte del cierre de mes en Septiembre 2020 un aumento en la deuda pública en los siete meses de pandemia de \$6,275 millones dejando un total de \$36,107 millones. Esto lo explica Werner destacando que debido a los efectos de Covid-19 la deuda va a aumentar y los indicadores se deterioran ya que la economía se está contrayendo de forma importante.

A pesar de los cambios en la economía, es un punto que afecta poco pero si varía dependiendo del segmento. En las residencias cuando la economía esta baja suele disminuir un poco la compra de los motores, sin embargo sucede lo contrario en los comercios, al disminuir la economía aumenta la incertidumbre en

---

<sup>1</sup> International Labour Organization Monitor: COVID-19 and the world of work

la sociedad lo que ocasiona que aumente los delitos y los hurtos por ende ciertos comercios invierten en mejorar la seguridad en estos tiempos.

## **SOCIOCULTURAL**

En este año 2020 la sociedad panameña ha tenido que enfrentarse a grandes retos, en gran parte el tema de la pandemia ha afectado de tal manera que no solo ha impactado en la parte económica sino también en lo social.

Según el Fondo Monetario Internacional, la pandemia aumenta las probabilidades de la corrupción en los países, es ahí donde los gobiernos deben tomar medidas fuertes de anticorrupción. Sin embargo, esto impacta al individuo en el hogar que se preocupa por la seguridad de la familia, las probabilidades de fortalecer la seguridad de la casa aumenta, generando esto una oportunidad para las empresas pertenecientes en el sector de brindar seguridad.

## **TECNOLÓGICO**

En el aspecto tecnológico la constante necesidad por mejorar la seguridad tanto en el hogar como en los comercios ha hecho que los sistemas dedicados a control de accesos tales como los motores de los portones automáticos dependan mucho de los avances tecnológicos. Regularmente cada 2 años sale una nueva tecnología que revoluciona la industria y esto puede causar una merma en los productos que tenga una empresa almacenado al ya no tener la misma demanda a causa de lo innovador.

En el ámbito comercial en muchas ocasiones un buen sistema de acceso puede ayudar a disminuir costos operativos como el tener a una persona registrando manualmente quien está ingresando en el local. En cuanto a la parte de los mantenimientos también se reduce el costo ya que al no ser un sistema tradicional en donde hay que hacer cambios en la cerradura dado el caso que se haya

deteriorado o dañado por completo, estos motores tienen una larga duración si se le hace el monitoreo en los tiempos adecuados.

Entre las novedades en este ámbito está la incorporación de sensores subterráneos donde a la hora que un vehículo pasa por encima del sensor se emite una señal al motor del portón ocasionando su apertura. En las áreas residenciales, si existe una persona morosa se le puede negar el acceso a forma de llamado de atención para los inquilinos. Sin embargo, una de las tendencias más notorias en cuanto a avances tecnológicos en este ámbito se trata de la incorporación de los teléfonos móvil. Tomando en consideración el hecho que muchas personas lo cargan siempre encima y siempre están al pendiente de sus dispositivos, a comparación con las llaves del portón o de acceso que suele perderse con facilidad, es una evolución casi que orgánica que las nuevas tendencias en cuanto a motores automáticos tengan la capacidad de conectarse con el teléfono para así hacerse más fácil al usuario, ya sea a través del Wi-Fi o que se haga una llamada al sistema de acceso para que se realice la apertura del portón.



## 2. INDUSTRIA

### Listado de Empresas Participantes

En Panamá Existen muchas empresas que se dedican a la herrería, instalación de portones y sistemas de acceso. Sin embargo, de las que se que enfocan mayormente a la venta de motores para automatizar portones, lo cual es en lo se nos estamos enfocando, están las siguientes empresas:

1. Portones Panamá 
2. Safety Garage 
3. PIAG Panama 
4. Operadores Segura 
5. Metales y Motores Mitre 
6. Servicios Sadel Portones 
7. Puertas y Portones y Accesos Automaticos 



A pesar de la cantidad de empresas dedicadas a esto, la gran mayoría del mercado no conoce de ellas y suelen contratar lo primero que les aparecen ya que a pesar de las diferentes marcas el producto en sí es muy homogéneo. De manera que en la encuesta realizada una de las preguntas que se hizo fue “*Conoce alguna empresa que brinde servicio de instalación de motores para portones automáticos?*” 76% de los encuestados respondió de No y un 24% indicaron que sí y se les comento que mencionaran la empresa que conocían, cinco personas mencionaron la empresa Safety Garage, tres mencionaron a Portones Panamá, uno menciona Metales y Motores Mitre, uno menciona Empresas Carbone otro menciona A&J Soluciones y Servicios y tres mencionaron que un conocido les instalo su motor. Es importante resaltar que A&J Soluciones y Servicios se dedica a servicios en general como lo son Soldadura, Plomería, Impermeabilización y Mantenimiento en General, parecido a lo que era Portones Panamá antes de su cambio de imagen cuando era conocido como Mr. Works. En cuanto a Empresas Carbone es una empresa que

principalmente se dedica a la venta de acero industrial pero que también cuenta con una amplia cartera de productos en el área de material para baños públicos y privados, ventanas, escaleras, jardinería y mucho más, es más que nada una tienda industrial donde una pequeña parte de lo que ofrecen esta la venta de motores.

## Las 5 Fuerzas de Porter

- **Rivalidad entre competidores:** La competencia es intensa por temporadas, pero en ocasiones, hay brechas en las que por falta de logística, manejo o capital no cuentan con productos en inventario y prácticamente hay que comprarle a la empresa que tenga productos disponibles en ese momento lo que en ocasiones crea una especie de monopolio mientras los otros competidores puedan restablecerse.
- **Amenaza de nuevos competidores:** No existe la percepción de gran amenaza ya que es una industria que requiere de conocimiento acerca de muchos aspectos como la herrería, los distintos tipos de motores, la tecnología detrás de los motores y los sistemas de acceso, etc. Además se requiera de una inversión considerable para comprar los motores ya que las marcas las venden al por mayor y cada pedido puede ser de aproximadamente unos \$20,000 y muy pocos se atreven a tomar el riesgo.
- **Poder de Consumidores:** El consumidor tiene cierto nivel de poder lo que les quita un poco el poder es el hecho de que no conocen a profundidad cómo funcionan los motores, en ocasiones lo que ocurre es que el consumidor hace 2 o 3 cotizaciones y se deja llevar por el precio. Es responsabilidad de la empresa educar al cliente para que pueda identificar la relación precio-calidad.
- **Poder de Proveedores:** Los proveedores son los que más poder tienen en esta industria ya que como mucho de los productos son importados la marca que los exporta decide a quien quiere proveer dependiendo de la relación que tiene con la empresa local. Y si es una marca de calidad y

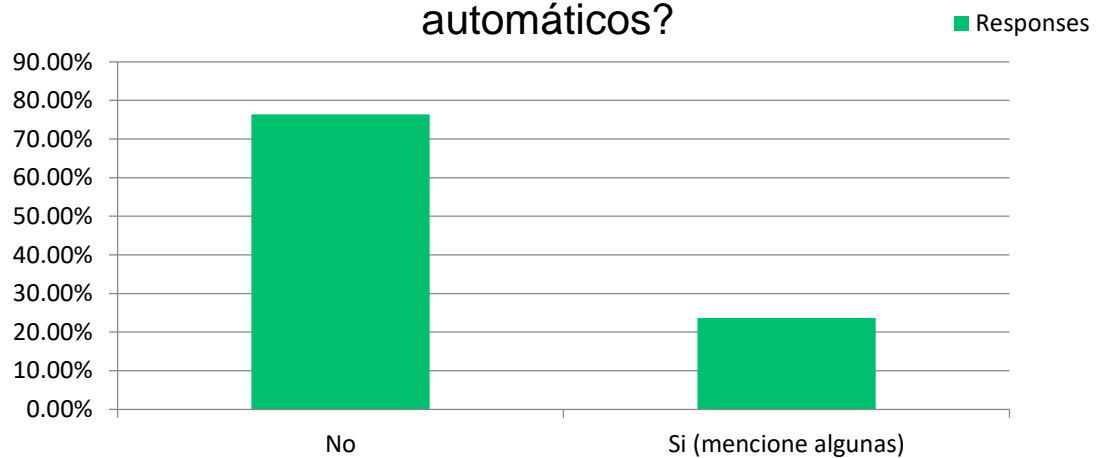
reconocimiento que solo decide proveerle a una empresa el problema está en encontrar otra marca que tenga característica similar en sus productos.

- **Amenaza de productos sustitutos:** No existe producto sustituto, la otra opción es tener un acceso manual.

### 3. COMPETENCIA

Gracias a los resultados de la encuesta, uno de los aspectos que se pudo corroborar es la falta de conocimiento de las personas sobre las empresas existentes que venden motores para portones automáticos con un 76% de encuestados respondiendo que no conocen una empresa que ofrezca dicho producto. Esto va muy de la mano con el hecho que no reconocen muchas o ninguna pieza promocional en esta categoría ya que va muy de la mano con el hecho que estas empresas no hacen mucha promoción como se indicara más abajo en la parte de promoción. Sin embargo entre los que respondieron que si conocían una empresa en la industria indicaron que dicha empresa es precisamente la que es considerada como el principal competidor de Portones Panamá, la empresa Safety Garage.

### Conoce alguna empresa que brinde servicio de instalación de motores para portones automáticos?



De las 96 personas encuestadas un total de 23 personas mencionaron que conocían alguna empresa en esta industria los resultados fueron los siguientes.

Empresas Mencionadas	
A&J soluciones y servicios	2
Empresas Carbone	2
Metales y Motores Mitre	2
Piag Panamá	1
Portones Eléctricos Panamá	1
Portones Panamá	4
Safety Garage	10
Mi Vecino	1

A pesar de ser Safety Garage el principal competidor existen varias empresas que ofrecen el producto de motores para portones en Panamá sin embargo entre ellos podemos destacar los siguientes:

**Safety Garage:** se enfocan en venta masiva más que la calidad. Compran los productos de bajo costo en China y les ponen la marca, venden sus productos en los grandes distribuidores de Panamá (Do It Center, Novey). Compran el producto por separado sin la instalación. Si se daña el producto las piezas de repuesto no las puedes encontrar localmente. El hecho de ser unos de los pioneros en la industria con varios años en el mercado les hace tener una presencia más grande. El segmento es distinto ya que al no ser productos de calidad su target es de personas que buscan una solución rápida y económica.



**Producto:** El producto de Safety Garage que estaremos tomando en consideración es el Motor para portón corredizo SAG20. Tiene una selección rápida de la dirección de

apertura y cierre de la puerta, cuenta con tecnología de código variable confiable para control remoto. Cuenta con llave de desbloqueo de emergencia en caso de corte de energía. Parada / marcha atrás en caso de obstrucción al abrir / cerrar la puerta. Cierre automático ajustable integrado. Límite de electromagnetismo confiable para un fácil ajuste.



Las especificaciones son las siguientes:

Capacidad	500 watts
Medidas	38x29x34 centímetros
Voltaje	120voltios/60hz o 230voltios/50hz

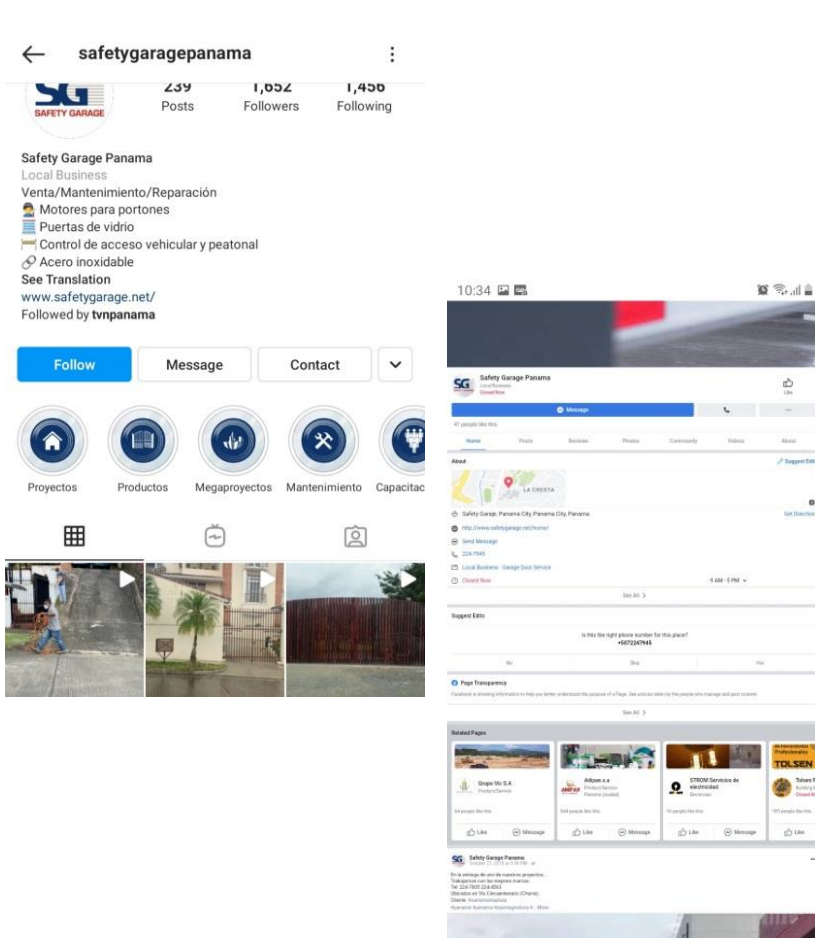
**Precio:** En la categoría de portones automáticos este producto cuenta con uno de los precios más bajos del mercado, va muy de la mano con la calidad del mismo producto, tiene un precio de venta de \$299.99

**Plaza:** Cuentan con su local propio en el centro de la Ciudad, Urb. Chanis. Tiene la página web [www.safetygarage.net](http://www.safetygarage.net) donde no cuentan con una tienda online para adquirir sus productos sino que tienen la información del mismo y el cliente solicita el soporte a través de la misma página donde cuentan con un enlace directo al whatsapp de la empresa para asistir a los clientes.





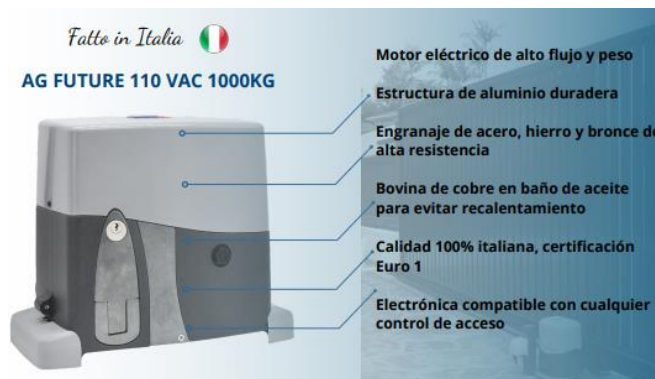
**Promoción:** Safety Garage no hace mucha promoción, su medio más fuerte y el único activo es Instagram, donde postear imágenes de las instalaciones que se han hecho más recientes al igual que la cuenta de Facebook que tienen, sin embargo en Facebook el último post es de octubre 2018. Cuentan con una página de Youtube que únicamente tiene 7 videos el más reciente hace más de un año, sin embargo no contiene material promocional sino tutoriales de como instalar los motores que venden. Su página web es el medio donde se puede conocer mayor información sobre los productos y servicios que ofrecen sin embargo no tiene suficiente información como para tomar una decisión de compra. Cuentan con un auto tipo panel que donde tienen la información de la empresa y los servicios que brindan para hacer promoción mientras están en la calle o en el punto donde se está realizando el servicio de instalación.



**Piag Panama:** iniciaron trayendo motores de Italia de una línea económica, el hecho de que vengan de Italia se percibe como productos de calidad en comparación a que si vienen de china. La intención de la marca que les brinda el respaldo y les provee los motores (VDS) es de posicionarse en Latinoamérica, por la posición geográfica de Panamá les concedieron el derecho de distribución a PIAG. Se dedican a traer motores económicos. Su mercado es más regional (Centroamérica) con el apoyo de la empresa en Italia.



**Producto:** Motor Corredizo VDS - 110V AG FUTURE 1000KG, Ideal para portones de uso intensivo de peso medio.



SKU: KIT AG FUTURE 1000KG

Marca: VDS

Fabricacion: Italia

## DATOS TÉCNICOS

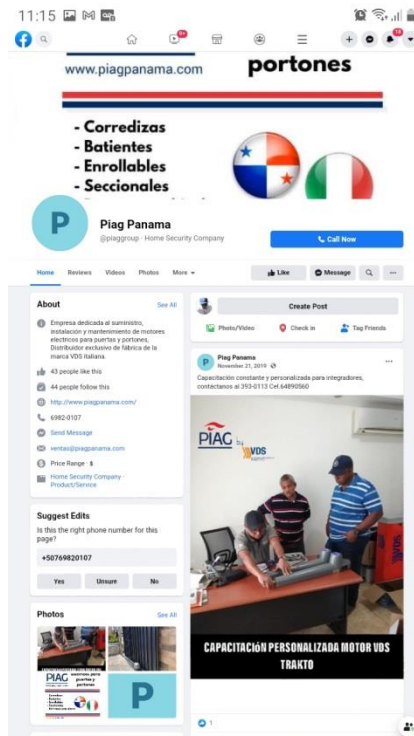
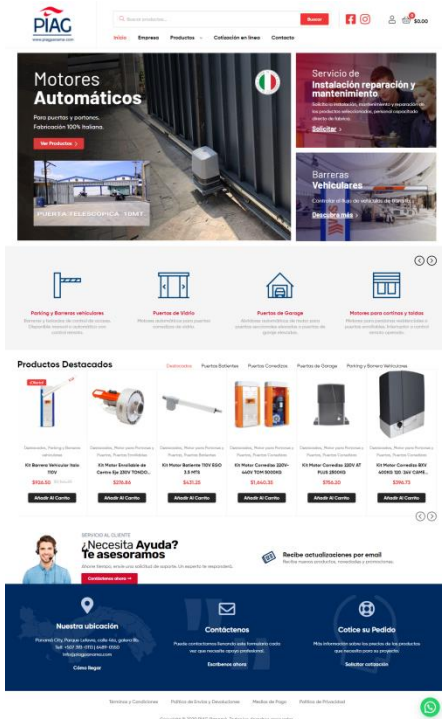
AG FUTURE	110 VAC
FUENTE DE ALIMENTACIÓN	110 VAC
PESO DE HOJA	1000 kg
PIÑÓN	M4-Z16
RPM DEL MOTOR	1400 RPM
ABSORCIÓN MEDIA	1,7 A
POTENCIA DE MOTOR	330 W
CONDENSADOR	16 UF
PESO DEL OPERADOR	13 kilogramos
NIVEL DE RUIDO	<30 DBA
CONDICIONES AMBIENTALES	-20 / + 55 ° C
GRADO DE PROTECCIÓN	IP44



**Precio:** Para ser un producto de una marca de mayor renombre a nivel internacional que le brinda el respaldo el precio para este producto es de \$499.99 la calidad es mayor en comparación con Safety Garage.

**Plaza:** De igual manera cuentan con un local también en un área muy céntrica de la ciudad, Parque Lefevre. Su página web tiene la ventaja de contar con un e-commerce, esto permitiendo que las personas que ya tienen información suficiente sobre el producto que van a comprar puedan realizar la compra inmediata sin tener la necesidad de pasar por muchos procesos.

**Promoción:** Utilizan mayoritariamente Instagram como su fuente de promoción ya que no cuentan con una cuenta de youtube y la página de Facebook tiene más de un año sin utilizarse, en ocasiones utilizan las mismas piezas publicitarias que la marca principal (VDS) sin cambiarle el idioma al español. Como respaldo de que no hacen mucha promoción es que no aparecen mencionados como una de las empresas conocidas en nuestra encuesta y tampoco están posicionados en los motores de búsquedas en internet al buscar “Motores para portones en Panamá”.



## 4. MERCADO

Una de las ideas principales que se tenía en cuanto al mercado es que los consumidores no conocen a detalle la diferencia en las marcas, tipos de motores o tan siquiera las empresas que se dedican a la venta de estos productos. Esta idea se comprobó al aplicar la encuesta general donde más de 75% de los encuestados indicaron que no conocían una empresa de motores automáticos en Panamá, esto nos da a entender que los consumidores tienden a confiar en lo que la empresa que les está vendiendo o instalando el producto les indica por falta de conocimiento.

Las características particulares de los clientes en este segmento son las siguientes:

- Nivel Socio Económico
- Casados con familia
- Dueños de casa
- Dueños de comercio físico pequeño o mediano
- Nivel mínimo de educación de bachiller
- Edad

Las necesidades del mercado varían dependiendo de con que cliente se está trabajando. En el ámbito B2C quizá no se requiera tanto un sistema de acceso biométrico o de barreras vehiculares como en el B2B donde en muchas instancias se requiere tener un control de quien está accediendo en el local o tener sistemas de accesos para empleados, por ende es un mercado donde la comunicación de los productos y el método de venta es distinto a cuando se trata con residencias.

### **Segmentos y Arquetipo:**

A continuación se mostraran los diferentes segmentos de mercado que han sido identificado como potenciales clientes junto con su respectivo arquetipo.

**Familia Establecida:** Este segmento está compuesto por Familias de más de 2 personas, quiere decir que son personas casadas y preferiblemente con hijos. Son personas de clase social Medio-Alto, la persona quien toma la decisión de compra en el hogar con un mínimo de 35 años y tiene una buena posición estable que le permita tener poder de compra. Viven en casas y no en apartamentos. Se preocupan por la seguridad de la familia y toman las decisiones que mejor beneficien a la familia.

**Diego y Zugelis** llevan casados 15 años Diego tiene 43 años, cuenta con una Maestría en Finanzas y labora como Gerente de Portafolio en Banco General donde tiene un salario de 8 mil dólares al mes. Zugelis tiene 40, tiene una Maestría en Logística y Transporte Multimodal y lleva más de 10 años laborando para la empresa DHL como Gerente de Operaciones su salario actual es de 7mil dólares al mes, viven en una casa grande y bonita en Clayton. Tienen 2 hijos Enrique quien tiene 8 años y le encanta el futbol sus padres lo tienen inscrito en una academia. Mina quien tiene 4 es muy curiosa y le gustan los animales, en su cumpleaños le regalaron un perro llamado Leo. Diego y Zugelis decidieron instalar un Portón automático en su casa localizado en la zona de Clayton que se distingue por sus áreas verdes y aunque no se considera una zona de peligro igual les preocupaba la seguridad de Enrique cuando jugaba futbol en la terraza y se iba el balón a la calle también lo tomaron en cuenta para prevenir que Leo se escapara y que Alejandra corriera detrás de él.



**Los Enamorados:** Son parejas jóvenes de más de 27 años, estas parejas viven juntas y pueden o no estar casados, no tienen hijos, son personas enfocadas en sus carreras y que buscan crecer profesionalmente para luego tener hijos. El hecho de no

tener hijos no les hace preocuparse tanto por la seguridad del hogar en comparación con aquellas familias que si tienen hijos.

**Leandro y Michelle**, se conocieron en su segundo año en la universidad mientras él estudiaba Administración de Empresas y ella Comunicaciones se enamoraron y actualmente llevan 8 años junto y están recién casados. Leandro tiene 29 años y lleva 4 años trabajando como Administrados de Desarrollo de Negocios en Adidas con un salario de 2mil dólares al mes. Michelle tiene 28 y lleva también 4 años de experiencia laboral como Community Manager en Phillips y gana 3 mil dólares al mes. Viven juntos en una casa alquilada y están ahorrando para comprarse su primera casa que ya la tienen separada, no tienen planes de instalar un portón ya que no lo consideran importante realizar esa inversión en este momento.



**El Empresario:** Este segmento es exclusivo para aquellas personas dueñas de un negocio pequeño o mediano en vez de empresas grandes que son más propensas a subcontratar un servicio de seguridad completo y tener convenios con empresas de seguridad industrial. Es indispensable que tenga un local fijo preferiblemente ubicado en zonas de alto tráfico esto generando una preocupación por la seguridad de su comercio.

Clasificación de empresas según su tamaño:

- 4.1 Micro: 10 colaboradores o menos
- 4.2 Pequeña: 11 a 49 colaboradores
- 4.3 Mediana: 50 a 249 colaboradores
- 4.4 Grande: 250 colaboradores o mas

**Omar** tiene 29 años vive en un apartamento en Bella Vista, es dueño de una empresa de alquiler de autos en Calle 50 donde tiene a 21 colaboradores, siendo un lugar de





alto tráfico y que requiere de mucha seguridad ha decidido instalar un portón automático, no le preocupa la calidad sino uno donde no tenga que hacer una gran inversión y que se lo instalen de manera rápida. Tiene contratado a una empresa de seguridad que le brindan a los agentes de seguridad y se encargaran de supervisar quienes entran y salen de la empresa.

**Edificio o Barriada:** Este segmento en particular se caracteriza por aquellas personas que son administradores de edificios con apartamentos y para personas que forman parte del grupo de administradores en una barriada. Cuando se va a realizar un proyecto en áreas residenciales son estos quienes toman las decisiones, sin embargo, estas decisiones se aprueba o rechaza dependiendo de la aceptación de los que viven en estas áreas residenciales ya sea edificio o barriadas. Es el segmento donde existe mayor protocolo, ya que regularmente son tres cotizaciones las que solicitan y entre el grupo de administradores toman la decisión para luego convencer a los residentes.

**Julia** tiene 49 años y vive en la barriada Paseo Real de Villa Lucre con su esposo y sus 3 hijos. Julia tiene más de 10 años viviendo en la barriada desde que se inauguró el proyecto residencial fue una de las primeras en adquirir una casa en Paseo Real por lo que conoce a la mayoría de los residentes en la barriada. Actualmente es Directora del Comité Administrativo de la barriada, tiene la intención de instalar en la entrada de la barriada un portón automático, tiene 3 cotizaciones y tiene que hacer el comunicado a los residentes de la barriada para que se decida si se instalara o no una de las 3 cotizaciones y comunicarles el costo por hogar.



## FODA PORTONES PANAMA

### 1. FORTALEZAS

- **El enfoque enfatizando la calidad en los productos más que en el volumen de la venta:** La empresa cuida mucho la imagen en cuanto a la calidad del servicio brindado se trata, en vez de priorizar las ventas se enfocan más en el estado en que se encuentran los productos que van a ser entregados, de esta manera los clientes se sienten mayor confianza a la hora de trabajar con la empresa.
- **Los productos se encuentran localmente:** Si se requiere alguna reparación o cambio, los productos están a mano ya que se tiene un stock de la mercancía utilizada, están fácilmente disponibles. Los clientes no tienen por qué esperar semanas para que se les haga una instalación o un cambio por falta del producto.
- **Se tiene el contacto directo con la fábrica:** El tener la relación directa con la fábrica hace que sea más fácil y rápido el solicitar y recibir los productos.
- **La imagen corporativa que tiene la empresa vs los competidores:** Cada vez que se va a realizar una inspección los colaboradores siempre llevan portado un uniforme que indica que forman parte de la empresa. Los colaboradores de otras empresas no mantienen la misma formalidad a la hora de interactuar con los clientes.



## 2. OPORTUNIDADES

- **Incrementar el reconocimiento de la marca:** la fortaleza de tener ya una imagen corporativa facilita un poco más el realizar esfuerzos de marketing para poder incrementar el reconocimiento en el país para que de esta manera los clientes sepan de inmediato a quien contactar sin tener la necesidad de hacer una búsqueda exhaustiva de empresas que brindan el servicio de instalación de motores para portones.
- **Ser distribuidores de la marca en Centroamérica:** Existe la oportunidad a largo plazo de ser distribuidores de las dos marcas que se utilizan en la región y no solo enfocarse en el país.
- **La posibilidad de atender a las residencias que necesitan mayor seguridad:** El aumento de robos y hurtos en algunas comunidades hace que incremente la inseguridad, de ahí nace la oportunidad de la empresa para atender a esa necesidad instalando los motores para portones y de esa manera hacer del hogar un poco más seguro.

## 3. DEBILIDADES

- **Falta de personal capacitado en la instalación y manejo del producto** ocasionando una dificultad a la hora de contratar a personal con un salario fijo, lo que afecta cuando hay una alta demanda y se requiere de personas en más de un lugar.
- **La dependencia de un proveedor**, dado el caso que por algún motivo el proveedor, Motorline o Beninca, se atrasen en sus procesos, los productos que se requieren pueden demorar en llegar.
- **Los años de experiencia** en comparación con otras empresas como Safety Garage y Piag Panamá que llevan más de 20 años en la industria.

## 4. AMENAZAS

- **El contexto político-social tanto en Panamá como en los países donde están localizados los distribuidores.** La economía por ejemplo puede afectar a la empresa ya que al tratarse de productos que para la clase media pueda requerir de una inversión significativa. Los efectos de la pandemia en países como Italia que es donde está ubicado uno de nuestros proveedores, durante los primeros meses de la pandemia, este país se vio tan fuertemente afectado que muchas actividades se paralizaron lo que ocasiono que muchos productos no podían ser enviados durante un lapso de tiempo.
- **La introducción de tecnologías nuevas** que pueden mermar con los productos que ya tienes. Cuando se introdujo el sistema de abrir los motores con las aplicaciones del teléfono muchos consumidores buscaban esos modelos nuevos ocasionando bajas ventas en los motores automáticos tradicionales con solo el control de apertura.
- **Introducción de nuevos competidores.** A pesar de la dificultad de ingresar en la industria ya que se requiere de un nivel de conocimiento en todo lo que involucren sistemas de acceso y por el alto costo de traer estos productos siempre existe la posibilidad de que una persona con capital y que se entusiasme en aprender pueda ingresar en la industria.
- **La incertidumbre general en la población por el estado futuro de la economía en el país.** En el contexto actual donde muchas personas han sido suspendidos y hasta despedidos de sus empleos y muchos otros les ha costado reincorporarse al ámbito laboral, las personas son más propensas a ahorrar el dinero que tienen y son mucho más selectivos en sus gastos.



## PLAN DE MARKETING

### 1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y PROPUESTA DE VALOR

#### Motores Automáticos de Portones Panamá

Detalles de producto, Motor Corredizo:

- Marca: Motorline
- Serie: Bravo 500
- Desarrollado para automatización de puertas residenciales corredizas en línea, hasta un peso máximo de 500kg. Posee un diseño moderno y cómodo, que lo encuadra en todo tipo de puertas correderas. Producido a 230V y 110V asegurando su instalación en residencias de todo tipo.



- Características técnicas:

	BRAVO500	BRAVO500/110
• Alimentación	AC 230V 50Hz	AC 110V 60Hz
• Potencia	280W	280W
• Velocidad	0,16 m/sec	0,16 m/sec
• Protección térmica	1200N	1200N
• Temperatura de funcionamiento	-25°C a 55°C	-25°C a 55°C
• Condensador	8µF	25µF
• Nivel de Protección	IP44	IP44
• Frecuencia de trabajo	25%	25%
• Ruido	LpA <= 56 dB (A)	LpA <= 56 dB (A)
• Restablecer térmica	2min p/ ciclo completo	2min p/ ciclo completo
• Peso máximo de la hoja	500kg	500kg
• El tamaño máximo de hoja	7m	7m

Detalles de producto, Motor batiente:



- Marca: Motorline
- Serie: Lince 400
- Desarrollado para automatización de puertas batientes, está disponible en 230V, 110V y 24V. Las 3 carreras diferentes, (300mm, 400mm y 600mm) posibilitan la automatización de puertas hasta 4m por hoja. Además de esto, un motor derecho puede ser fácilmente transformado en izquierdo por el instalador y viceversa, invirtiendo sólo la dirección de algunas piezas.
- Características técnicas:

		LINCE400
• Alimentación	230V	230Vac 50/60Hz
	110V	110Vac 50/60Hz
	24V	24Vdc
• Potencia	230/110V	230W
	24V	60W
• Corriente	230V	1,3A
	110V	2,5A
	24V	1A a 3A
• RPM	230/110V	1400 RPM
	24V	1600 RPM
• Ruído		LpA <= 50 dB (A)
• Fuerza		2300N
• Temperatura de funcionamiento		-25°C a 65°C
• Protección térmica		120°C
• Nivel de protección		IP54
• Frecuencia de trabajo	230/110V	25%
	24V	Intensivo
• Tiempo de apertura		13 seg. a 18 seg.
• Curso máximo		400mm
• Largura máxima por hoja		3000mm
• Condensador	230V	8µF
	110V	20µF

## NIVELES DE PRODUCTO:

### **Producto Básico:**

- El consumidor está adquiriendo el automatizar la entrada a su local, ya sea su residencia o su comercio.

### **Producto Tangible:**

- El motor que automatiza la apertura de un portón.
- La marca Motorline que respalda la calidad del motor.
- El tamaño aceptable que hace que no se vea como un estorbo en la pared.

### **Producto Ampliado:**

- Garantía extendida de 2 a 5 años
- Financiamiento para la compra de los motores
- Primer mantenimiento gratuito

## PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor que diferencia a los productos de Portones Panamá es la calidad tanto en los productos como en el servicio que ofrece. Sin embargo, es en la calidad del servicio post-venta que separa a Portones Panamá de los competidores en la industria.

## 2. OBJETIVOS DE VENTA

Para los siguientes objetivos de venta se toma como referencia el motor corredizo BRAVO 500 que tiene un precio de venta de \$399.99 las variaciones en las unidades vendidas por mes tienen relación con las acciones de marketing que se estarán realizando por mes, esto se podrá identificar a mayor detalle en la carta Gantt.

Mes	Unidades	Venta
Ene-21	10	\$ 3,999.90
Feb-21	10	\$ 3,999.90
Mar-21	12	\$ 4,799.88
Abr-21	20	\$ 7,999.80
May-21	17	\$ 6,799.83
Jun-21	15	\$ 5,999.85
Jul-21	15	\$ 5,999.85
Ago-21	20	\$ 7,999.80
Sep-21	10	\$ 3,999.90
Oct-21	10	\$ 3,999.90
Nov-21	15	\$ 5,999.85
Dic-21	20	\$ 7,999.80
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>\$ 69,598.26</b>

## 3. MERCADO OBJETIVO

Se determinó como mercado objetivo al segmento denominado **Familia Establecida**. La diferencia entre este segmento y los otros es que como punto central está la familia y como motivo principal está el hecho de que este segmento es el que más toma en consideración la característica principal por la que se debería adquirir un motor automático siendo este la seguridad. Un punto importante es que el segmento denominado **Los Enamorados** eventualmente pasarán a formar parte de este grupo una vez comiencen a tener hijos y deseen implementar medidas de seguridad para protegerlos.

## **Razones por las que no se seleccionaron a los otros segmentos:**

**Los Enamorados:** No se preocupan tanto por la seguridad en comparación con el mercado objetivo. Eventualmente pasaran a formar parte del mercado objetivo, Pueden ser más sensibles al precio al no tener quizá salarios tan estables como una persona de 35+ años que ya tiene cierta cantidad de tiempo en el ámbito laboral. Son más propensos a gastar el dinero en actividades más recreativas que en la seguridad del hogar.

**El Empresario:** En comparación con el mercado objetivo generan menos ganancias para la empresa. Son más propensos a gastar en sistemas de accesos más que en Motores automáticos, por ejemplo, barreras vehiculares, sistemas biométricos, sensores de entrada y salidas, TAGs, subcontratar servicios de seguridad con otras empresas.

**Edificios y Barriadas:** Este segmento puede considerarse el más difícil de acceder ya que es muy protocolar, son muchos pasos los que se deben dar antes de realizar la venta y son muchas personas las que forman parte de la toma de decisión. Los administradores deben aprobar una de al menos 3 cotizaciones para luego dar el anuncio a los residentes para que estos decidan si desean implementar el sistema de acceso ya que esto en algunos casos, particularmente en los edificios, involucra un tema de que hay un aumento en la renta por gastos de instalación y mantenimiento de los equipos de seguridad.

## 4. OBJETIVOS DE MARKETING

- Al fin del año un 70% del mercado objetivo evalúe con una nota sobre 6,5 el servicio postventa entregado por la empresa

KPI:

Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT)

- Al fin del año 60% del mercado objetivo asocie a los motores Motorline como un motor de mayor potencia.

KPI:

Encuestas a escala para medir el posicionamiento.

- Lograr Que 45% de mercado objetivo recuerde a la marca Motorline

KPI:

Encuestas a escala para conocer el Top of Mind

- Lograr que el 50% del mercado objetivo conozca a la empresa mediante los medios sociales. (redes y pagina web)

KPI:

Interacciones en Redes Sociales

Numero de reproducciones (youtube)

- Conseguir que un 15% de nuestros clientes actuales puedan recomendarnos

KPI:

Implementar un programa de referidos

Net Promotor Score (NPS)

- Incrementar un 70% la cantidad de seguidores en los medios sociales.

KPI:

Seguidores en redes sociales

Número de suscriptores en youtube.

## 5. ESTRATEGIAS DE MARKETING

Tomando en cuenta que varios de los objetivos de marketing previamente establecidos tienen que ver con la parte de reconocimiento de marca, buscamos que con los esfuerzos de marketing nuestro público objetivo pueda tener a Portones Panamá como parte del conjunto evocado de marcas a la hora de buscar opciones para realizar la compra de un motor para el hogar. Tal como existía la percepción de que el mercado no conoce empresas en esta industria y que luego pudimos comprobar al colocar la encuesta, buscamos crear el awareness de que la empresa existe y la percepción de que es una empresa de confianza. Para lograr esto buscamos implementar las siguientes acciones:

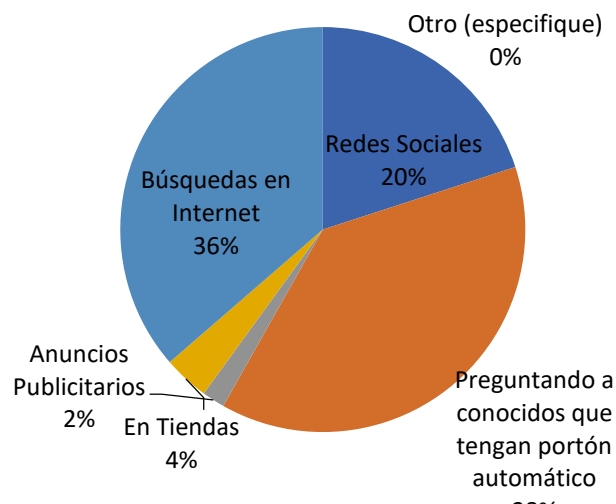
- Se crearan piezas publicitarias para ser colocados en la TV, Radio y Youtube, estas piezas tendrán como foco del mensaje el aspecto de la seguridad con la intención de generarle un insight a los clientes potenciales que quizá no le estén prestando tanta atención al tema de la seguridad. Y con otro mensaje enfocado en el tema de la comodidad de abrir el portón del hogar con solo presionar un solo botón. Importante tener un jingle o una imagen jocosa que permite a la persona que está viendo o escuchando poder recordar la pieza aunque no recuerde la marca de por sí.
- Participar en Ferias organizadas por entes de la industria tales como La Feria Internacional de la Seguridad (FISEG Panamá) y la Feria Internacional de Construcción y Vivienda CAPAC EXPO HABITAT esto con la intención principal de poder dar a conocer a la empresa a la gran cantidad de personas que frecuentan estas ferias y de poder generar leads que posteriormente pueden ser convertidos en clientes.
- Contar con vallas y mupis publicitarios en zonas de mayor concurrencia y donde este mayormente concentrado nuestro público objetivo, centros comerciales, aeropuertos, zona bancaria, zonas empresariales (Panapark, Parque Logístico Panamá, Zona Libre de Colon).

- Crear convenios con empresas grandes donde se les otorga cierto descuento a las personas que laboran en la empresa con el convenio establecido, esto siendo beneficioso para la empresa y su paquete de compensación.
- Implementar acciones para evaluar y mejorar el servicio actual y postventa.

## Inbound Marketing

La importancia de tener un buen producto o el de brindar un servicio de calidad es importante ya que para muchas empresas la manera en que la mayoría de sus clientes llegan hacia ellos es a través de recomendaciones. El Word of mouth es importante para generar awareness, esto no es la excepción en el mercado de los motores automáticos tal como se pudo corroborar en la encuesta realizada. Sin embargo, es importante destacar que en los resultados muchos de las personas consideran que la información la buscarían en las redes sociales y en búsquedas en internet es ahí donde entra la página web.

### Donde buscaría información sobre los productos o servicios en esta categoría?



Entre las estrategias más importantes a utilizar esta la del inbound marketing que va muy ligado a la parte digital. Tomando en cuenta que gran parte de los leads que llegan son a



través de las redes sociales y de la página web es importante el tener contenido que sea de interés para los clientes y que pueda responder a dudas que estos puedan tener. Por ende las estrategias de inbound marketing serán las siguientes:

- Enfocar esfuerzos para mejorar el SEO: en ocasiones es bueno utilizar las herramientas SEM para incrementar la visibilidad en las páginas de búsqueda,

Ad · [www.portonespanama.com/fabricación](http://www.portonespanama.com/fabricación) · 373-5501

[Portonespanama.com](http://Portonespanama.com) - Herrería - Portones y cercas perimetrales

Fabricación de **portones** y cercas perimetrales para tu hogar. Fabricación de la herrería hasta la automatización. motores para **portones**.

sin embargo, esto puede resultar costoso en ocasiones si no se complementa correctamente con los esfuerzos orgánicos ya que las personas tienden a fijarse más en los resultados orgánicos. Para lograr esto hay tácticas que se estarán implementando como la creación de contenido escrito que sea relevante para quien está buscando, estos pueden ser tips de seguridad, contenido educativo sobre los motores, experiencias de los clientes, las últimas tendencias en la industria quizá esto no sea algo que muchas personas se van a quedar leyendo en la página web, en ocasiones pueden haber personas interesadas en el contenido, sin embargo, la importancia de esto recae en que al crear material escrito se pueden incluir las keywords relevantes en estos blogs que las personas suelen utilizar al realizar búsquedas en internet esto ocasionando que la página de Portones Panamá pueda estar cada vez mejor posicionada en los motores de búsqueda. Actualmente al buscar “Motores para portones en Panamá” en google, no sale la empresa Portones Panamá en los resultados orgánicos y esto puede ayudar a mejorar en tal aspecto. Para identificar cuáles son las palabras claves que más se están utilizando a la hora de buscar productos de este tipo se puede utilizar la herramienta “Planificador de Palabras Claves” de Google ads, esto nos ayuda a saber las keywords que debemos tener en nuestra página web para que nos puedan encontrar cuando los consumidores realicen las búsquedas.

Google Ads | Plan de palabras clave


Configuración de ideas | Ubicaciones: Panamá | Idioma: Español | Redes de búsqueda: Google | Últimos 12 meses ene. - dic., 2020

Portones automaticos, motor para porton, motor corredizo, motor batiente@portonespanama.com

Amplíe su búsqueda: + motor porton + portones + motor + puertas de garaje + puertas + ventanas + puertas interiores

Excluir las ideas para adultos AGREGAR FILTRO 104 ideas para palabras clave disponibles

<input type="checkbox"/> Palabra clave	Prom. búsquedas mensuales	Competencia ↓	Oferta de la parte superior de la página (intervalo bajo)	Oferta de parte superior de la página (intervalo alto)
Ideas de palabras clave				
<input type="checkbox"/> motores para porton electrico corredizo precios	De 10 a 100	Alto	-	-
<input type="checkbox"/> motores abatibles para portones	De 10 a 100	Alto	-	-
<input type="checkbox"/> motor porton corredizo	De 10 a 100	Alto	EUR0.20	EUR0.
<input type="checkbox"/> motor de porton corredizo	De 10 a 100	Medio	EUR0.21	EUR0.
<input type="checkbox"/> motor para porton electrico precio	De 10 a 100	Medio	-	-
<input type="checkbox"/> motores para portones electricos precios	De 10 a 100	Medio	-	-
<input type="checkbox"/> precio de motor para porton electrico	De 10 a 100	Medio	-	-
<input type="checkbox"/> motor de porton electrico precio	De 10 a 100	Medio	-	-

- Implementar Call-to-action en varios sectores de la página web para que las personas que ingresen en la página web sea persuadidos a ya sea hacer una consulta, un ingreso al carrito de compra o una compra en si, todo que involucra una interacción del visitante con la página web para que este sea convertido en lead
- 
- Creación de contenido visual para implementar en las historias y posts en las redes sociales que lleven a la landing page de la empresa y que esta landing page tenga muy pocos elementos de navegación para que el cliente se quede en esa página y de esta manera promover que el cliente brinde sus datos para luego ser contactado.

## 6. ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO

Con la siguiente estrategia de posicionamiento buscamos estar dentro del conjunto evocado en la mente de los consumidores cuando a estos se les pregunte por marcas en esta industria, esto en conjunto con las estrategias de marketing buscamos ser la marca que resalte de dicho conjunto evocado incentivando a los clientes a que realicen sus compras con Portones Panamá.

Una de las principales oportunidades es el hecho de que muchos consumidores no conocen una marca en particular cuando se trata de motores automáticos para portones, esto puede ser beneficioso ya que con una comunicación en diferentes medios y de forma repetitiva puede causar una recordación de la marca, quizá no por completo de la marca en sí pero cierto elementos de la misma.

Elementos de la Marca:

- **Nombre:** “Portones Panamá” el nombre de la marca es una gran ventaja en comparación con otras marcas ya que en primer lugar es fácil de recordar, seguido por el hecho de que está formada por dos de los keywords más buscados al buscar productos en esta industria. Ejemplo de algunas búsquedas: “Motor para **portón** en **panamá**” “Automatización de **portón** en **panamá**” “Motor para **portón** corredizo precio en **panamá**”
- **Logo:**



Los principales colores de la marca son el rojo y el gris oscuro, estos colores le dan un tono serio y formal a la marca, el rojo que es un color muy utilizado en el marketing ya que es considerado como un color que atrae la atención del público y el negro que es un color que se asocia con la elegancia. La figura visual del logo se estiliza por tres franjas rojas que asemejan un portón de franjas acompañado por la letra “P” mayúscula que representa Panamá. Es un logo sencillo, fácil de comprender y de captar la idea de la empresa, tiene un bajo grado de complejidad. Existe también una versión variada del logo donde está todo en blanco y se utiliza en fondos oscuros.

## Percepción Deseada De La Marca:

### ATRIBUTOS

- **Relacionados al producto:** Materiales de calidad, Diseño Moderno, Potente, tamaño cómodo.
- **No relacionados al producto:**
  - a. **Precio Percibido:** Medio, no bajo para no ser percibido de mala calidad y tampoco alto para no ser percibido de gran exclusividad.
  - b. **Imagen de Uso:** Residencias, Empresas Pequeñas y Medianas, Barriadas, Edificios.
  - c. **Imagen de Usuarios:** Dueños de casa, Profesionales, Ejecutivos.
  - d. **Personalidad de la Marca:** Sofisticado, Competitivo, Inteligente

### BENEFICIOS

- **Funcionales:** Potente, Durable, Seguro, Conveniente
- **Simbólicos:** Marca Portuguesa, Estilo, Tendencia (Nuevas tecnología en los motores)

**Mapa de Posicionamiento:** Buscamos posicionarnos como una marca que se resalte por la calidad de sus productos a precios moderados. Donde varía el precio va de acorde a la necesidad de cada cliente dependiendo del tamaño de su portón sin embargo que la calidad de mantenga intacta y que el consumidor perciba la relación entre calidad y precio.



## 7. MARKETING MIX

Habiendo establecido las estrategias de marketing con la intención de lograr los objetivos se establece la siguiente mezcla de marketing

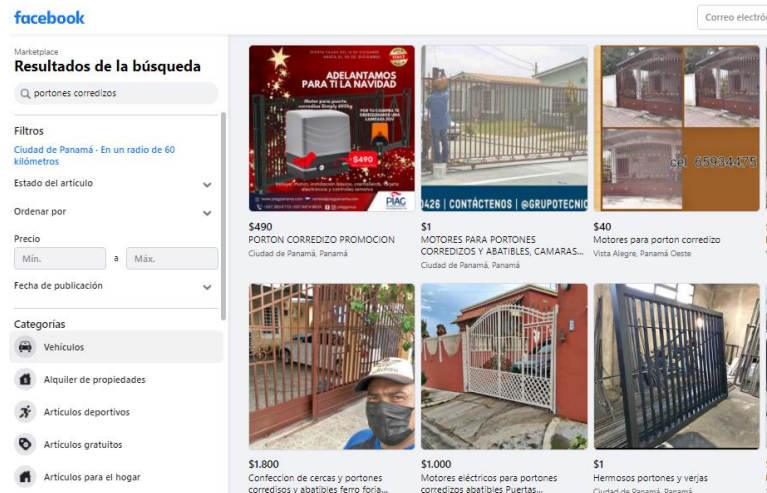
### Marketing Digital

- Con la página web una vez completada con todos los cambios establecidos en la estrategia de marketing, se detalla con un poco más de profundidad los beneficios de los productos, las características técnicas y la diferencia entre un producto y otro.

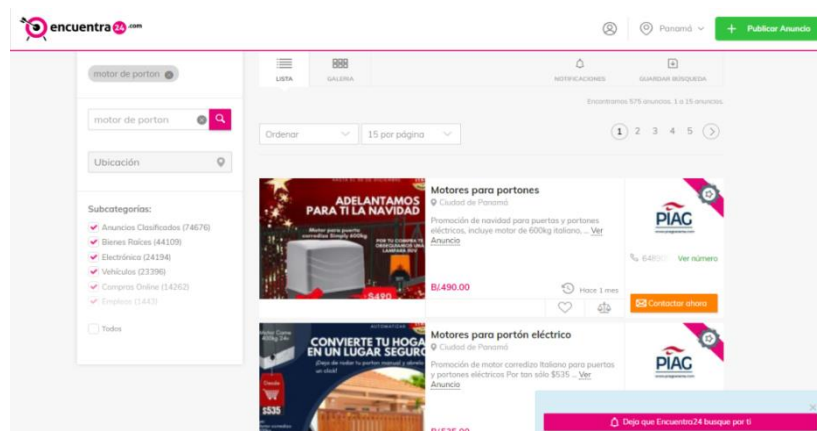
### Publicidad en Medios Sociales

- Youtube se utilizara para subir videos informativos donde se hablaran de temas como la diferencia entre los productos, como se instala el producto, como se limpia, el producto, etc. Todo material que pueda servir para informar al cliente sobre un tema en particular sobre el producto. También se crearan videos promocionales de los productos para utilizarlos con la herramienta youtube ads y de esta manera tener mayor alcance.

- En Instagram el contenido que será publicado y promocionado tendrá material donde se puede visualizar los diferentes tipos de motores instalados en localidades pasadas. Testimonios de clientes pasados que están satisfechos con su producto. Y mensajes con insight relacionados con la seguridad de la familia causando una intención de búsqueda de información.
- Facebook se utilizara de la misma manera que Instagram con las publicaciones dirigidas con el beneficio adicional de que esta plataforma cuenta con un Marketplace donde se pueden colocar los productos con sus respectivos precios y el contacto de la empresa para que los interesados puedan contactarse de inmediato.



- Postear los productos y la información detallada de la empresa en el Marketplace más grande de Panamá, Encuentra24, con la intención de generar awareness de marca tomando ventaja del gran flujo de tráfico que tiene la página a diario. Encuentra24 cuenta con 300 mil usuarios adictivos que realizan más de 100 visitas al mes. 58% de las personas que buscan

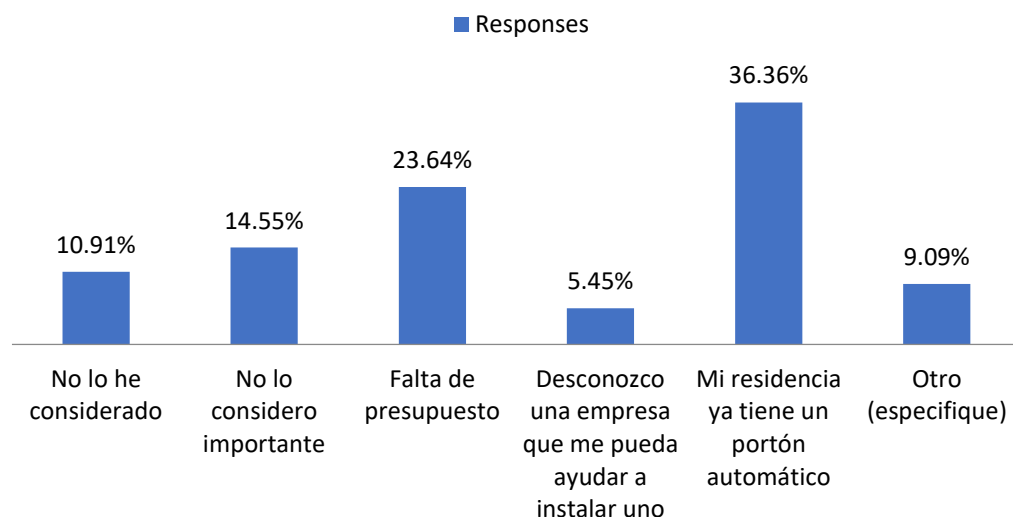


productos o servicios en Encuentra24, solicitan información y contactan al anunciante.

**Promoción de Venta** con esto buscamos captar a un público más amplio no necesariamente está dirigido al público objetivo las promociones de venta a implementarse son las siguientes

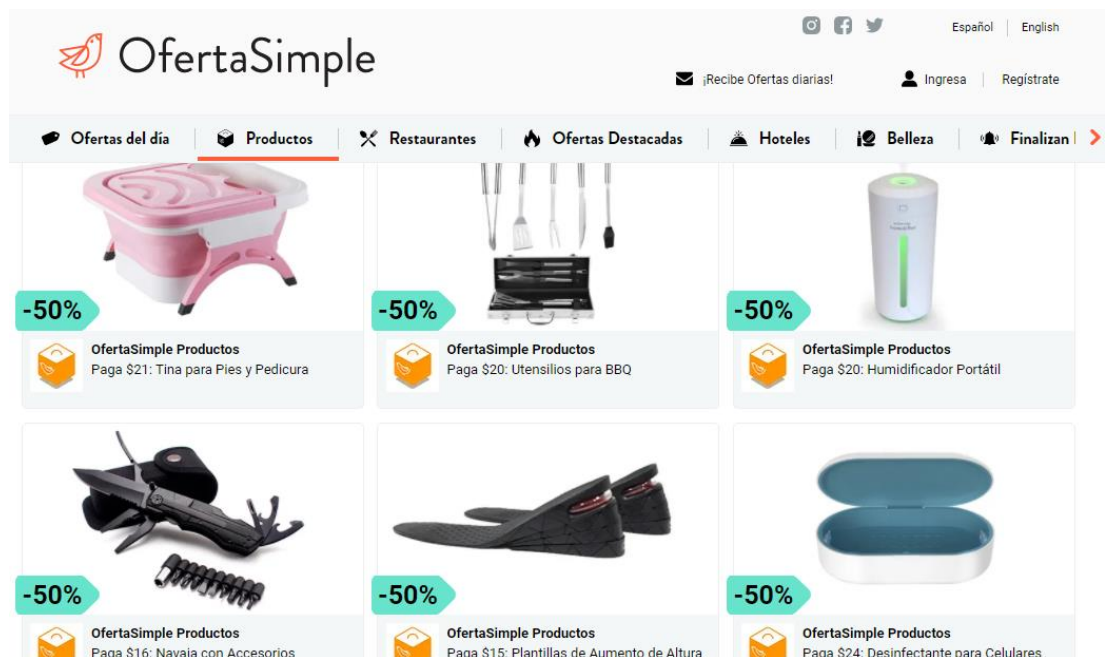
- Extender las garantías del producto para que de esta manera tener una mayor percepción de la calidad del producto. La percepción de la calidad del producto afecta la decisión de compra de los consumidores, Si se tiene una garantía de 2 años extender la garantía a 5 de esta manera el cliente puede estar más confiado en que su motor no le va a fallar.
- En la encuesta realizada se identificó que la razón principal por la cual las personas que no cuentan con un portón automático en su residencia es por falta de presupuesto, un 23.64% de los encuestado señalo esto como la razón por la que no tienen un portón automático. para atacar este problema una de las soluciones que se puede implementar es la de brindar facilidades de pago, tales como abonos o pago en plazos. Aunque esto no se considera como una promoción de venta tradicional sigue siendo una manera en la que se puede lograr fidelizar a los clientes.

Si no tiene portón automatico en su residencia  
indíque porqué no?





- En fechas específicas como el aniversario de la empresa tener descuentos por la compra de los productos o cubrir los gastos de instalación para brindarle ese valor agregado a los clientes en esa fecha.
- Realizar una campaña de referidos, tomando en cuenta que la mayoría de las personas consultarían con alguien que ya tiene un portón automático antes de realizar una compra. Se le puede otorgar un mantenimiento gratuito a todo aquel que recomiende a Portones Panamá a otra persona y se logre concretar la venta.
- Publicar una oferta en el portal de ofertas más grande de Panamá, Oferta Simple, con la doble intención de incrementar las ventas en un corto plazo y de tener mayor alcance aprovechando el flujo de personas que utilizan esta plataforma. Al establecer una promoción donde se pueda ofrecer un descuento de 10% o cubrir los gastos de instalación a las personas que compren el producto en un tiempo determinado previamente establecido en el portal de Oferta Simple.



The screenshot shows the OfertaSimple website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, social media icons, and language options (Español | English). Below the navigation bar, there is a menu with categories: Ofertas del día, Productos, Restaurantes, Ofertas Destacadas, Hoteles, Belleza, and Finalizan. The main content area displays six product offers, each with a -50% discount tag and a description:

- OfertaSimple Productos**: Paga \$21: Tina para Pies y Pedicura
- OfertaSimple Productos**: Paga \$20: Utensilios para BBQ
- OfertaSimple Productos**: Paga \$20: Humidificador Portátil
- OfertaSimple Productos**: Paga \$16: Navaja con Accesorios
- OfertaSimple Productos**: Paga \$15: Plantillas de Aumento de Altura
- OfertaSimple Productos**: Paga \$24: Desinfectante para Celulares



Es importante resaltar la amplia cartera de productos con la que cuenta Portones Panamá sin embargo es importante resaltar que el siguiente marketing mix va dirigido exclusivamente entorno al producto de los motores automáticos.

**Marketing Directo y Venta Personal:** Es importante contar con una base de datos potente que permita tener no solo la información de contacto de los leads (como mínimo Nombre completo, teléfono, correo). Esto nos permite tener un historial de interacción con los clientes, con esto podemos medir que tan propenso son a comprar o si es necesario brindar mayor información que lleve hacia la compra, así mismo también nos permite realizar envíos masivos o dirigidos dependiendo del producto que desee el contacto o dependiendo de en qué fase del proceso de venta se encuentran. Se le estará haciendo llegar al mercado potencia y actual contenido no intrusivo que sea de valor para los mercados metas. Estos serán boletines informativos que contengan información de contenido relevante para crear recordación de marca, estos correos se estarán enviando durante el periodo de campañas. Como ya hemos establecido que el mercado de motores automáticos muchos consumidores no conocen los detalles particulares sobre cómo funcionan estos productos o cual es el adecuado para comprar, es por esto que es necesario también contar con una fuerza de venta que tenga la capacidad de informar de la manera más clara a los leads y generarles la seguridad de realizar la compra con la empresa. Estos también les ayudan en todo el proceso de la instalación poniéndoles en contacto con la empresa subcontratada y asegurando que todo el proceso se lleve de la mejor manera agregándole valor al servicio brindado por la empresa.

**Relaciones Públicas:** Tomando en cuenta que la mayoría de los objetivos de marketing apuntan hacia el incremento en el awareness de la marca una forma de lograr esto es a través de las relaciones públicas. El conseguir entrevistas en emisoras de radio o con revistas que escuchen o lean nuestro público objetivo donde se pueda destacar la importancia de tener un portón automático y de esta manera aumentar el alcance de la empresa y generar en los consumidores un interés en averiguar más sobre la empresa dirigiéndolos hacia las redes sociales y pagina web.

## BRIEF COMUNICACIONAL

**Pauta en Prensa Escrita**, Pauta de una página a todo color con información relevante de los productos y de la empresa

- La Estrella de Panamá (30,000 periódicos a nivel de la Ciudad de Panamá)
- Panamá América (15,000 periódicos a nivel de la Ciudad de Panamá)

**Video Promocional de 30 segundos para Youtube y espacios en TV**, inicia con una persona apurada saliendo de casa, abriendo el portón de la casa con el candado, encendiendo el auto, sacando el auto del garaje, bajándose del auto, cerrando el portón y cerrando el candado. 9 horas después, la misma persona llegando a casa en una tarde-noche lluviosa, bajándose del auto para abrir el portón mientras se le cae la llave del candado y se está mojando en la lluvia hasta que finalmente la encuentra y logra ingresar a su casa. Luego el narrador dice \*que no te siga pasando esto, cotiza ya un motor automático para tu portón con Portones Panamá con los mejores asesores y el mejor servicio garantizado\* En la pantalla aparece toda la información de contacto de la empresa.

Canales Nacionales en la TV:

- Canal 2 TVN
- Canal 4 RPC
- Canal 9 TVMAX
- Canal 13 Telemetro
- Canal 16 Cable Onda Sports
- Canal 21 NEXTV
- Canal 23 +23

Rotativas durante las Noticias: entre las 6 a.m. a 9 a.m. / 12 m.d. a 1 p.m. y de 6 p.m. a 10 p.m. para la tanda de las novelas y durante eventos como partidos de futbol.

## Estilo de contenido para promocionar en Instagram



Mensajes parecidos en las vallas y mupis de la ciudad con insights enfocados en la seguridad y conveniencia

### Spot de 30 segundos en radio

Emisoras con audiencia similar a nuestro mercado objetivo

- Antena 8  
Horarios Rotativos: de 8:15 a.m. a 7:30 p.m.
- Los 40 Principales  
Horarios Rotativos: de 8:40 a.m. a 10:40 p.m.
- Stereo 89  
Horarios Rotativos: de junio de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

- TVN Radio

Rotativas durante las Noticias: entre las 6 a.m. a 9 a.m. / 12 m.d. a 1 p.m. y de 6 p.m. a 8 p.m.

\*Estás cansado ya de bajarte de tu auto para abrir tu portón, y más si estas en apuro! Bueno dile adiós a esta fastidiosa rutina, con portones panamá automatiza tu portón y recibe la mejor asesoría acerca de los mejores productos con un servicio profesional y personalizado, llama o escribe vía Whatsapp al 69286572 y síguenos en instagram, facebook y youtube en Portones Panamá. Portones Panamá, En automatización y herrería, tu mejor opción.\*

\*Abrir el portón, subirse al auto, bajarse del auto, cerrar el portón, subirse al auto, Salir de casa. Llegar a casa, bajarse del auto, abrir el portón... hasta pensarlo es un dolor de cabeza. Dile adiós a esta rutina, con los motores automáticos de Portones Panamá es un proceso que ya no será necesario. Llama o escribe vía Whatsapp al 69286572 y síguenos en instagram, facebook y youtube en Portones Panamá. Portones Panamá, En automatización y herrería, tu mejor opción.\*

## **Estrategias para impactar la calidad del servicio durante y post-venta**

- Contar con políticas de garantías y devoluciones dado el caso que el producto por algún motivo no funcione adecuadamente.
- Realizar llamadas de seguimiento primero un mes luego de la venta y luego cada 6 meses para conocer la experiencia del cliente con el motor y poder identificar y ayudar si se ha presentado algún inconveniente con el producto.
- Preservar la comunicación con los clientes a través de email marketing se les puede enviar tips de cómo cuidar el producto o nuevos productos con tecnologías más avanzadas donde se les puede hacer descuentos por ya haber comprado anteriormente es importante utilizar las herramientas del CRM y personalizar los mensajes y evitar que estos sean spam.

- Realizar un NPS una vez al año para conocer el porcentaje de recomendación por parte de los clientes y así conocer también el nivel de satisfacción de estos. **“En una escala del 1 al 10 que tan recomendado es que recomiendes los servicios de Portones Panamá”**
- Realizar una encuesta ServQual para identificar qué puntos en la parte del servicio se están cumpliendo a la expectativa y conocer los puntos débiles para que puedan ser mejorados.

## Encuesta ServQual Portones Panamá

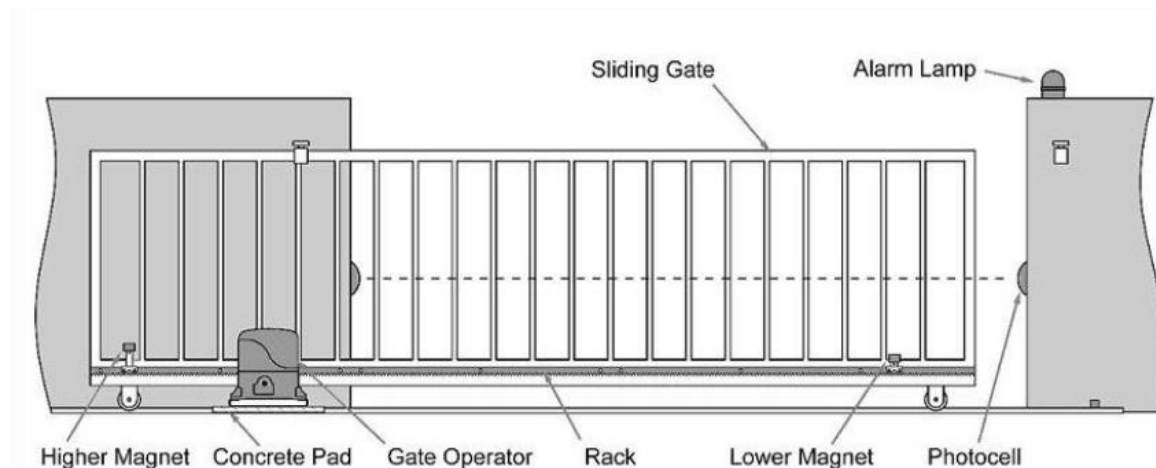
- a) Suele Portones Panamá cumplir con la entrega en el tiempo que detallaron.
- b) Portones Panamá muestra interés en resolver sus necesidades de la mejor manera.
- c) Percibió de Portones Panamá una atención de la manera más personalizada
- d) Reconoció rápidamente sus necesidades Portones Panamá
- e) Fue informado por Portones Panamá los tiempos exactos cuando se iban a realizar los servicios
- f) Los empleados de Portones Panamá le atienden con rapidez
- g) Los empleados de Panamá le dedican el tiempo adecuado para reconocer sus necesidades
- h) Los empleados de Portones Panamá siempre estuvieron a la disposición por atenderles.
- i) El conocimiento de los empleados de Portones Panamá le inspiraron confianza en el servicio que les iban a brindar
- j) Se siente seguro a la hora de realizar transacciones con Portones Panamá
- k) Los empleados de Portones Panamá lo trataron siempre con cortesía
- l) Los empleados de Portones Panamá cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas
- m) Las instalaciones realizadas por Portones Panamá se ven de calidad
- n) La apariencia de los equipos instalados se ven en buena condición

## PRODUCTO:

Para los motores automáticos como se mencionó previamente en la descripción del producto Portones Panamá cuenta con 2 tipos de motores automáticos, los motores corredizos y los motores batientes.

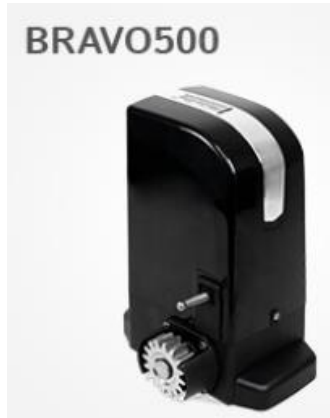
**Motores Corredizos:** Los motores corredizos de Portones Panamá son una mezcla de calidad, conveniencia y estilo. Independientemente del tamaño y peso de portón que se tenga, es una garantía que Portones Panamá tiene el motor adecuado para automatizar cualquier portón. Estos motores vienen equipados con sensores que ayudan en la prevención de accidentes, estos van ubicados en los límites del portón de esta manera si se está abriendo o cerrando y se detecta que esta por tocar un objeto se detiene, esto evitando daños ya sea al auto o a las personas que estén en el camino del portón al abrir o cerrarse. Dado el caso de que ocurra un apagón estos motores vienen equipados con un modo manual donde se puede abrir con una llave de seguridad y desbloquear el mecanismo de apertura haciendo posible la apertura al empujar el portón.

Esquema de automatización del portón corredizo:



Portones Panamá cuenta con 4 tipos de motores corredizos cada uno diferenciado por el peso que pueden tolerar.

- **BRAVO 500:** hasta un peso máximo de 500kg=1100 libras



- **Slide 800A y 1024:** peso máximo de 800kg=1700 libras y 1024kg=2250 libras



- **OL 2000:** peso máximo de hasta 2000kg=4400 libras



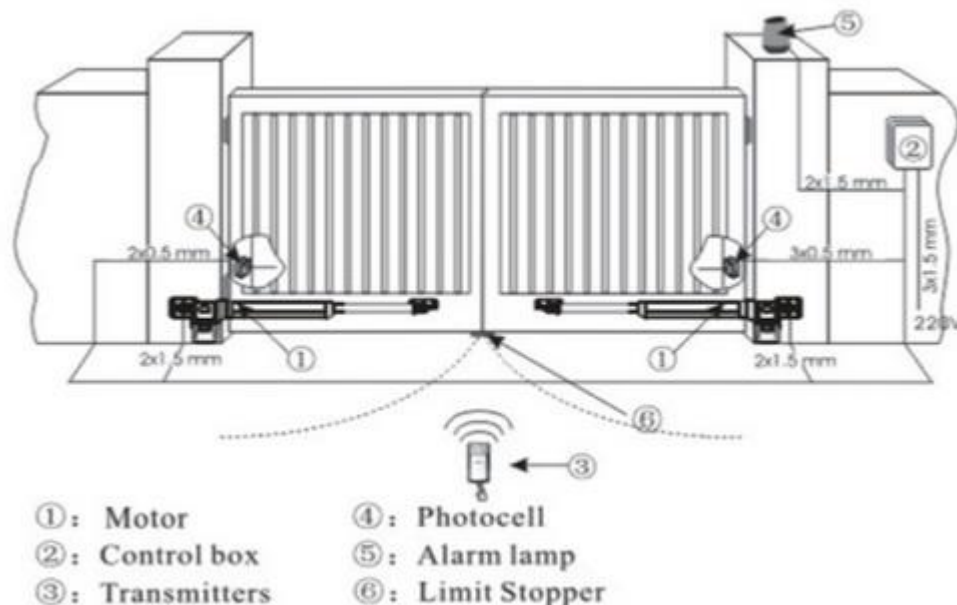


El kit de compra por el Motor Corredizo va incluido con los siguientes artículos:

- 1 Motor 110Vac o 230Vac con reductora lubricada en aceite y grasa
- 1 central MC1
- 2 controles remoto FALK
- Accesorios de herraje
- 2 llaves de desbloqueo manual

**Motores Batientes:** Existe cierto nivel de elegancia cuando se trata de los portones batientes, idealmente los portones que tienen una longitud de entre 2 y 7 metros pueden ser automatizados. Los motores batientes tienen un mecanismo hidráulico donde se envía aceite a presión hacia el cilindro logrando que se puedan empujar o jalar grandes pesos. Los motores batientes de Portones Panamá sirven para portones que se abren de manera bi-direccional en forma de hoja o bi-direccional de doble plegado.

Esquema de automatización del portón batiente:



Tipos de motores batientes:

- **LINCE 400:** Para automatización de puertas residenciales hasta 3m por hoja.



- **JAG 400:** Con un diseño elegante y materias primas innovadoras, este modelo está diseñado para puertas de uso residencial hasta 5 mts por hoja.



- **BILL30:** Compacto y caracterizado por líneas esenciales BILL es el automatismo ideal para automatizar puertas de hierro forjado de hasta 2,5m.



El kit de compra por el Motor Batiente va incluido con los siguientes artículos:

- 2 brazos hidráulicos de 110Vac o 230Vac / 24V
- 1 Central electrónica MC2
- 2 controles remoto FALK
- Accesorios de herraje
- 2 Baterías 12Vdc/1.2Ah
- 1 Transformador TRF80VA

Empaque:



## **PRECIO:**

Los precios de cada motor va de acuerdo al peso y tamaño del portón que puedan tolerar y serían los siguientes.

## **Corredizos:**

- BRAVO 500: \$399.00
- SLIDE 800A: \$499.00
- SLIDE 1024: \$599.00
- OL 2000: \$799.00

## **Batientes:**

- LINCE 400: \$499.00
- JAG 400: \$699.00
- BILL30: \$550.00

## **PLAZA:**

No se cuenta con una tienda física donde el cliente pueda entrar y ver el producto, tampoco buscamos vender en distribuidores ya que en al tratarse de un producto con cierto nivel de complejidad, sin embargo, para impactar en el tema de reconocimiento de marca y que el producto de nuestra marca esté al alcance y a la vista de los clientes. Buscamos tener el producto las siguientes distribuidoras principales del país:

- Do It Center
- Novey
- Cochez

La mayor parte de la distribución se manejará a través del e-commerce en la página web donde buscamos a través de las estrategias de marketing digital y las estrategias de posicionamiento tener una alta recordación y reconocimiento de marca para de esta manera atraer a más clientes e incentivarlos a realizar la compra del producto. La entrega e instalación será encargada por una empresa subcontratada de Portones Panamá.

## PROMOCION:

La promoción será enfocada para incrementar el reconocimiento y recordación de la marca esto lo queremos lograr con los siguientes esfuerzos:

- **Página Web:** Implementar todos los cambios sugeridos en la estrategia de marketing para lograr tener una página web completa. Se complementaran los esfuerzos SEO con SEM para aumentar la visibilidad de la página en los buscadores.
  
- **Medios Sociales**
  - a. **Instagram:** Videos cortos e imágenes para realizar promoción dirigida a personas del rango de edad de nuestro público objetivo y que utilicen las keyword relacionadas en las búsquedas
  - b. **Facebook:** Se utilizara de igual manera que con instagram la promoción dirigida, se estarán posteando los productos de Portones Panamá en el Marketplace de Facebook para que las personas que utilizan este medio puedan encontrarnos.
  - c. **Youtube:** crear videos cortos promocionales para utilizar los youtube ads dirigido al público objetivo. Utilizar bien este medio para atraer a personas que busquen información educativa acerca de ciertos productos y que puedan encontrarla en el canal.
  
- **Email Marketing:** contactar a todos los leads en la base de datos enviándoles el catálogo de producto.
  
- **Marketing en sitio:** Al realizar una instalación se pone a la vista un banner para que los transeúntes puedan visualizar la información de la empresa que está realizando la instalación
  
- **Pauta en Radio:** piezas grabadas con mensaje dirigido al público objetivo y en estaciones específicas que estos escuchan.

## 8. PRESUPUESTO DE MARKETING

ACTIVIDAD	COSTO
Email Marketing	\$ 1,400.00
Creación de Videos Promocionales	\$ 5,500.00
Uniformes	\$ 450.00
Publicidad en Redes Sociales (Facebook Ads, Instagram Ads, Youtube Ads)	\$ 4,000.00
Google Ads	\$ 2,300.00
Página Web	\$ 2,200.00
Página entera en la Prensa	\$ 1,200.00
Spots en Radio	\$ 1,500.00
Espacios en la TV	\$ 8,000.00
Vallas y Mupis	\$ 12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 38,550.00</b>

## 9. CONTROL

- **Interacciones en Redes Sociales:** medir mensualmente los likes y comentarios en las publicaciones, para posteriormente generar contenido que busque incrementar el porcentaje de interacción.
- **Seguidores en redes sociales:** Medir cuantos seguidores hay en redes sociales y crear campanas con publicaciones que puedan dirigir al público objetivo hacia las cuentas de la empresa con la intención de incrementar los seguidores de mes a mes.
- **Rendimiento de las palabras clave:** Evaluar cuáles son las palabras claves que más se están utilizando y cuales no estamos considerando para implementarlas en las campañas.
- **Rendimiento de las campañas en redes sociales:** Evaluar entre las campanas que se están utilizando, cuales tienen mayor impacto y están generando más interacción, de esta manera podemos determinar un modelo de campaña que se ajuste más a los gustos del mercado objetivo.
- **Visitas pagadas a la Pagina Web:** Determinar cuántas personas ingresan a la página web al visualizar los ads ya sea en otras páginas o en los motores de búsqueda, incrementar o mantener mensualmente las visitas a la página web.
- **Visitas Orgánicas a la página webs:** Determinar cuántas personas están ingresando a la página web de manera orgánica, determinar que secciones de la página son las que mayor tráfico atraen para saber cómo hacer más atractivo las secciones que no tienen tanto tráfico.



- **Tiempo de permanencia en la página web:** Medir el tiempo en que las personas permanecen en la página web y las interacciones que tienen en la misma, determinar a qué secciones de la página web se están dirigiendo las personas y de esta manera poder saber que secciones hay que mejorar.
- **Interacciones con el Chatbot:** medir la interacción que tienen las personas con el chatbot de la página web para saber qué tan efectivo está siendo o si hay que realizar algunas mejoras.
- **Cantidad de Información Solicitada:** A través de todos los canales, medir la cantidad de información que se está solicitando sobre los productos de la empresa.
- **Cantidad de Formularios de Contactos llenados:** medir cuantos datos de clientes son recopilados mes a mes.
- **Medir los Canales que más generas leads:** Determinar por donde están llegando más solicitud de información sobre los servicios que ofrece la empresa, (Instagram, Facebook, Youtube, Pagina Web, referidos, Feria)
- **Conversión de Leads:** Medir cuantos leads se están convirtiendo y el porcentaje de baja determinar los motivos de baja para implementar las mejoras pertinentes
- **Ventas por mes:** Determinar cuántos motores se están vendiendo por mes.
- **Participación en eventos:** Contar con un mínimo de participación mensual en eventos como conferencias, ferias de vivienda, ferias de la misma industria, seminarios y otros. Esto con la intención de recopilar datos en estos eventos para luego convertirlos en leads.

- **Correos enviados:** Contar un mínimo de correos enviados por día a contactos en la base de datos.
- **Tasa de apertura:** Determinar cuántos correos se están abriendo, para de esta manera poder hacer las mejoras en la estructura del mensaje para que sea más atractivo cuando las personas los reciben
- **Duración de conversión:** Determinar en promedio cuanto tiempo toma desde el momento que un contacto hace la solicitud de la información hasta la venta y tratar de identificar si es pertinente el tiempo o si hay procesos que pueda retrasar la conversión.



## BIBLIOGRAFIA

- [https://mici.gob.pa/uploads/media\\_ficheros/2020/05/20/ruta-hacia-la-nueva-normalidad-detalle-de-bloques-1.pdf](https://mici.gob.pa/uploads/media_ficheros/2020/05/20/ruta-hacia-la-nueva-normalidad-detalle-de-bloques-1.pdf)
- <https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/PROYECCIONES-DEL-FMI-COLOCAN-A-PANAMA-COMO-UNO-DE-LOS-PAISES-CON-MEJOR-PERCEPCION-DE-RIESGO-EN-AMERICA-LATINA->
- <https://fpublico.mef.gob.pa/es/Documents/Informe%20de%20Sostenibilidad%20de%20la%20Deuda%20VF.pdf>
- <https://www.prensa.com/impresa/panorama/retencion-escolar-otro-reto-educativo-frente-a-la-pandemia/>
- <https://portonespanama.com/>
- <https://safetygarage.net>
- <https://motorline.pt/en/products/automations/>
- <https://www.thespruce.com/garage-door-openers-go-high-tech-1398022>
- <https://vocal.media/01/5-innovations-in-garage-door-opener-technology>
- <https://www.electricasas.com/puertas-de-garaje-automaticas-tipos-ventajas-y-desventajas/>
- [https://www.tvn-2.com/nacionales/COVID-19-impacto-social-Panama-desigual\\_0\\_5649934988.html](https://www.tvn-2.com/nacionales/COVID-19-impacto-social-Panama-desigual_0_5649934988.html)
- <https://www.superbancos.gob.pa/es/medidas-temporales-covid/portada>
- <http://sa-seguridad.com.ar/tutoriales/cuales-son-las-ventajas-de-tener-un-porton-automatico/#:~:text=Luego%20de%20automatizar%20el%20port%C3%B3n,cerrar%20el%20port%C3%B3n%2C%20evitando%20riesgos.>



## Encuesta Portones

### Encuesta Portones Automáticos

Somos estudiantes de la Maestría en Mercadeo de la Universidad de Chile, la siguiente encuesta busca evaluar ciertos aspectos de la industria de portones automáticos en Panamá. Sus aportes son muy importantes y serán utilizados con fines académicos e investigativos.

\* 1. En qué tipo de vivienda reside?

- Casa
- Apartamento

\* 2. Tiene usted portón en su residencia, ya sea casa o apartamento?

- Si
- No

\* 3. Su portón es automático o manual?

- Automático
- Manual
- No tengo portón

\* 4. Si no tiene portón en su residencia o si tiene uno pero no es automático indique porque no?

- No lo he considerado
- No lo considero importante
- Falta de presupuesto
- Desconozco una empresa que me pueda ayudar a instalar uno
- Mi residencia ya tiene un portón automático
- Otro (especifique)



\* 5. Ordene las siguientes variables dependiendo de cuales considere más importante a la hora de instalar un portón automático, siendo 1 la variable mas importante y 7 la menos importante

☰	☺	Seguridad
☰	☺	Comodidad
☰	☺	Ruido
☰	☺	Durabilidad
☰	☺	Tamaño
☰	☺	Velocidad de apertura y cierre
☰	☺	Consumo Eléctrico

\* 6. Conoce alguna empresa que brinde servicio de instalación de motores para portones automáticos?

- No
- Si (mencione algunas)

\* 7. Responder a las siguientes preguntas en una escala de 1 a 5 donde 1 es muy bajo acuerdo y 5 es muy alto acuerdo.

Al comprar un motor para portón me preocuparía mucho por el precio	☺
Compraría el motor más económico	☺
Para mí es muy importante la seguridad	☺
Las piezas publicitarias influirían mi decisión de comprar un motor eléctrico	☺
El entorno social influirían en mi decisión de comprar un motor eléctrico	☺
Reconozco alguna publicidad sobre motores o portones	☺

\* 8. Donde buscaría informacion sobre los productos o servicios en esta categoría?

- Redes Sociales
- Preguntando a conocidos que tengan portón automático
- Anuncios Publicitarios
- En Tiendas
- Búsquedas en Internet
- Otro (especifique)

\* 9. Cuantas personas residen en su hogar?

- 1
- 2
- 3-5
- 6+

\* 10. Indique su genero

- Masculino
- Femenino

\* 11. Vive con niños pequeños? (Menos de 10 años)

- Si
- No

\* 12. Seleccione su rango de Edad

- 23
- 24-30
- 31-39
- 40-59
- 60+

Listo

Con la tecnología de  
 **SurveyMonkey**  
Ve lo fácil que es [crear una encuesta.](#)