



Grado en Marketing (TFG)

Plan de Marketing ScootSafe

**Autor del TFG:
Dña. Mariana Bello**

UNIVERSIDAD EUROPEA DE VALENCIA

2022/2023

**Tutor de TFG:
D. Dña. Prof. Maria Luz Martinez Musoles**

AGRADECIMIENTOS

Desde pequeña me inculcaron la importancia de dar las gracias por las cosas buenas de la vida. Por eso, en este trabajo de fin de grado voy a agradecer.

Este proyecto representa la culminación de un capítulo muy especial en mi vida y quisiera comenzar estos agradecimientos dedicados a mi madre, Luisa. Tu has sido mi pilar fundamental, mi apoyo incondicional en cada paso que he dado. Palabras me faltan para expresar cuanto valoro tu presencia constante y tus palabras de aliento durante todo este camino.

Igualmente, quisiera agradecer a mi tutora María Luz Martínez Musoles, sin tus conocimientos y guía durante este proceso, este proyecto no sería posible. Gracias por brindarme sabiduría en cada encrucijada, tu paciencia y dedicación como docente me han ayudado a hacer esta meta una realidad.

Finalmente, quiero agradecer a Marco, mi compañero incondicional en este viaje, tu apoyo y amor inquebrantables han sido un faro de luz en los momentos de duda y cansancio, gracias por estar a mi lado en cada etapa de este proyecto y en cada faceta de mi vida.

A todos, les agradezco por creer en mis habilidades e inspirarme a dar lo mejor en cada momento, su presencia ha sido mi fuerza motriz en los momentos de desafío.

Finalmente, quiero agradecer a todos aquellos que de alguna manera aportaron a este trabajo, desde amigos y familia, hasta profesores y compañeros de clase, cada aporte ha sido invaluable y me ha llevado a este momento.

Mi TFG no es solo un reflejo de mi esfuerzo y dedicación, sino también de la influencia positiva que ustedes han tenido en mi vida.

Abstract

ScootSafe is a company dedicated to the sale of electric scooter helmets, we are committed to providing high quality products and safety for our users.

Our main objective is to promote awareness and responsible use of electric scooters, offering a reliable solution to protect ourselves.

The present marketing plan aims to lay the foundations that will enable us to position ourselves as a leader in the electric scooter helmet market, increase our market share and strengthen brand recognition.

To achieve this, the following points will be taken into account:

- Market analysis.
- Brand positioning.
- Communication strategy.
- Expansion of distribution channels.
- Customer service and loyalty.
- Measurement and analysis.

By means of these points, the bases will be established to ensure ScootSafe's success in the electric scooter helmet market, positioning ourselves as the preferred option for users seeking to protect their safety.

Keywords: Electric scooters, mobility, protection, positioning, sustainable.

RESUMEN EJECUTIVO

ScootSafe es una empresa dedicada a la venta de cascos de patinete eléctrico, nos comprometemos a proporcionar productos de alta calidad y seguridad para nuestros usuarios.

Nuestro principal objetivo es fomentar la conciencia y el uso responsable de los patinetes eléctricos, ofreciendo una solución confiable para protegernos.

El presente plan de marketing tiene como objetivo establecer las bases que nos permitirán posicionarnos como líderes en el mercado de cascos de patinetes eléctricos, aumentar nuestra cuota de mercado y fortalecer el reconocimiento de la marca.

Para conseguirlo, se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

- Análisis de mercado.
- Posicionamiento de la marca.
- Estrategia de comunicación.
- Expansión de canales de distribución.
- Servicio al cliente y fidelización.
- Medición y análisis.

Mediante estos puntos, se establecerán las bases para asegurar el éxito de *ScootSafe* en el mercado de cascos de patinete eléctrico, posicionándonos como la opción preferida de los usuarios que buscan proteger su seguridad.

Palabras clave: Patinetes eléctricos, movilidad, protección, posicionamiento, sostenible.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 PROPÓSITO DEL PLAN DE MARKETING	10
1.2 IDEA Y DESCRIPCIÓN	11
1.3 IDENTIDAD VERBAL	12
2. MARCO CONCEPTUAL	15
2.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA/SECTOR	15
2.2. OBJETIVOS	18
2.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	19
3. PRODUCT MIX	20
3.1. DIFERENCIACIÓN	20
3.2. VENTAJA COMPETITIVA	20
3.3. CALIDAD	21
3.4. DISEÑO	22
4. MARKETING MIX	23
4.1. PRODUCTO	23
4.2. PRECIO	25
4.3. DISTRIBUCIÓN	27
4.4. PROMOCIÓN	29
4.4.1. <i>Presencia en internet</i>	33
2. PLAN ESTRATÉGICO	34
5.1. ANÁLISIS DEL SECTOR	34
5.2. ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR	35
5.3. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	37
<i>Factores políticos:</i>	38
<i>Factores económicos</i>	38
<i>Factores Sociales</i>	39
<i>Factores tecnológicos</i>	40
<i>Factores ecológicos</i>	40
<i>Factores legales</i>	41
5.4. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	43
5.4.1. <i>Las 5 fuerzas de Porter</i>	43
5.4.2 <i>Análisis DAFO</i>	46
5.5. <i>Análisis de la competencia</i>	46
5.6. <i>Estrategia y presupuesto</i>	47
6. PLAN DE CONTROL Y PLAN DE ACCIÓN	53
6.1. DEFINICIÓN DEL TARGET	53
6.2. SITUACIÓN DE MERCADO	54
6.3. COMPETENCIA	57
6.4. PREVISIÓN DE VENTAS	58
6.5. ACCIONES TÁCTICAS	59
7. CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	64

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1: Presupuesto total.

ÍNDICE DE FIGURAS

- **Figura 1:** Logo *ScootSafe*.
- **Figura 2:** Gráfico fallecidos en zonas urbanas.
- **Figura 3:** Gráfico Proporción de fallecidos y heridos hospitalizados.
- **Figura 4:** Mapa de accidentalidad de los VMP.
- **Figura 5:** Composición del casco.
- **Figura 6:** Buyer Persona.
- **Figura 7:** Mapa de empatía.
- **Figura 8:** PIB en España.
- **Figura 9:** Análisis DAFO.
- **Figura 10:** Gráfico de Gantt.
- **Figura 11:** Análisis TAM SAM SOM.
- **Figura 12:** Publicación *Reels* Instagram.
- **Figura 13:** Publicación semana de la movilidad.
- **Figura 14:** Publicación Sorteo *Back to School*.
- **Figura 15:** Publicación *TikTok Casco Style Challenge*

1. Introducción

Convencidos de que las ciudades en un futuro no muy lejano serán ciudades más amables, sin humos ni ruidos decidí crear un icono inspirado en la versatilidad y la comodidad sin dejar a un lado la seguridad fundamental al desplazarse en patinete, lográndolo de forma elegante, cómoda y por supuesto protegiendo nuestra cabeza. Presentamos un casco de patinete eléctrico seguro e innovador. La creciente demanda de medios de transporte sostenibles y la clara evidencia de accidentes producidos en ellos, ponen en evidencia un problema que se presenta al mercado y que demanda una solución.

La motivación personal que impulsa este proyecto surge de una experiencia traumática, en la que pasé a formar parte de ese porcentaje alarmante en el que cada 27 horas ocurre un accidente de patinete eléctrico en España. Este suceso despertó en mi una profunda conciencia sobre la importancia de la seguridad en este medio de transporte y la necesidad **latente** de fomentar el uso de equipos de protección adecuados.

A lo largo de este trabajo, se explorarán las distintas estrategias que permitirán posicionar y promover el casco *ScootSafe* como una herramienta imprescindible para la seguridad de los usuarios de patinetes eléctricos.

Además, pondré en evidencia la relevancia de la experiencia personal en la creación de estrategias de marketing, la vivencia de un accidente me ha proporcionado una perspectiva única sobre las necesidades y preocupaciones de los usuarios, lo cual se reflejarán en la propuesta de acciones concretas y enfoques innovadores. Este trabajo representa mi dedicación y compromiso para convertir una experiencia personal negativa en una oportunidad de generar un impacto positivo, mediante el diseño de un plan de marketing sólido y centrado en la seguridad.

1.1 Propósito del plan de marketing

Con este proyecto, se pretende concienciar a los usuarios de patinetes eléctricos, vehículo de transporte que a lo largo de los últimos años se han proliferado entre la población joven como una alternativa versátil de transporte y de emisión de gases, acerca de el alto riesgo que representa transitar en estos sin la protección adecuada y las graves consecuencias que esto acarrea.

Aunque parezca un inofensivo vehículo que resolvería muchos problemas, oculta un peligroso desprovisto de todo tipo de seguridad; en efecto, su aspecto de “juguete” invita a muchos a olvidarse de las consecuencias de conducir a velocidades que oscilan entre 15 a 25 Kph, haciendo muy fácil caerse ante cualquier irregularidad del terreno. La inercia ante el más mínimo impacto impulsa el cuerpo hacia adelante donde resultan lesionadas las extremidades superiores, el rostro y la cabeza. Un pequeño impacto o roce con un peatón u otro vehículo redundará en una inevitable caída de pronóstico reservado.

Los cascos que existen hoy en día sin duda absorben parte del impacto, pero se debe tener en cuenta que una caída a 10Kph, equivale a caerse de un 2do piso. El cerebro “pivota” dentro de la caja craneana y sufre, pudiendo dejar secuelas permanentes en algunos casos, la dentadura está totalmente expuesta, y demás está decir la franca vulnerabilidad que tienen las demás articulaciones ante un impacto con este vehículo.

Obviamente, ante la gravedad de esta lesión, por lo frágil que resulta la cabeza y lo expuesta que está y ante la arremetida de innumerables cantidades de vehículos motorizados para el desplazamiento unipersonal he visto e inspirado en mi propia experiencia la cual me sirvió mucho para investigar acerca de la utilidad de los cascos, que tienen los que se desplazan en vehículos unipersonales con motor. Es por esto que, al ser víctima de lo que pudo haber sido una tragedia, he tomado la decisión de crear un casco que, sin disminuir la versatilidad y practicidad que ofrece el vehículo, sea capaz de proteger a mayor escala y a diferencia del resto de cascos dirigidos a usuarios de patinetes eléctricos que solo

se enfocan en proteger superficialmente el cráneo, este protegerá toda la cabeza, incluyendo rostro y dentadura.

A pesar de que un accidente puede ocurrir en cualquier vehículo, en estos en particular (patinetes eléctricos) el daño está asegurado y lastimosamente son lesiones que pueden llegar a incapacitar al usuario o producir la muerte. Cada día aumenta el número de lesionados, y no sabemos a ciencia cierta las consecuencias de estos accidentes por falta de una estadística confiable.

1.2 Idea y descripción

Se trata de un casco que pretende disminuir las consecuencias de las lesiones cerebrales producidas por traumatismos craneoencefálicos causados por accidentes de patinete eléctrico. En tal sentido, se ha conceptualizado un casco que en el momento de una intespectiva detención de la aceleración causada por un impacto, le de contención a la cabeza y evitar mediante las bolsas de aire contenidas en el casco el a menudo letal pivoteo craneal que desencadena la conmoción cerebral, cuyas consecuencias se discutirán más adelante.

Dicho casco tendrá incorporado un chip NFC, el cual es tecnología inalámbrica de corto alcance que funciona en la banda de los 13.56 MHz y deriva de las etiquetas RFID. El chip NFC es una plataforma abierta pensada desde el inicio para ser utilizada en teléfonos y dispositivos móviles. La premisa básica a la que se acoge el uso de la tecnología NFC es aquella situación en la que es necesario un intercambio de datos de forma inalámbrica.

El chip NFC permitirá registrar el historial médico del usuario y datos de contacto, con el cual le permitirá acceso a un número de emergencia mediante un click en el Smartphone. El chip estará ubicado en la zona frontal del casco entre el logo y el visor. Con el chip se podrán registrar los datos de contacto, información personal, imágenes y número de teléfono, alergias, etc.

1.3 Identidad verbal

- **Código cromático:** El código Cromático es la combinación de colores que se acuerda para representar un contexto, al momento de crear el logo de nuestra marca quisimos enfocarnos en colores que transmitieran la esencia de nuestros productos y hacia quién están dirigidos, es por ellos que hemos implementado la siguiente paleta de colores:
 - **Amarillo:** Es un color luminoso, sonoro y brillante, joven, vivaz y extrovertido, especialmente en tonos más claros; tiene el objetivo de expresar un sentimiento de jovialidad y satisfacción.
 - **Azul:** Es un color profundo que irradia tranquilidad, el cual es el sentimiento fundamental que queremos que experimente el comprador al utilizar nuestro producto. Su vista da sensación de frescura e higiene.

- **Código tipográfico:** El código tipográfico es otro de los componentes más importantes de la presentación de un producto, aspecto que puede llegar a definir el éxito o el fracaso del mismo en el mercado. Es imprescindible que la presentación sea meticulosamente pensada, llamativa y atraiga la atención del consumidor; ya que de no prestarle la atención suficiente a los detalles de la composición, el placer que siente el comprador en el primer momento de ver el producto puede desaparecer gracias a los efectos que produce una lectura engorrosa.

Es por esta razón que para el logo de **ScootSafe** se ha escogido la fuente *Modak*, esta tipografía es decorativa y llamativa con un aspecto elegante y distintivo. De ella, se destacan las siguientes características, las cuales fueron tomadas en cuenta para su elección:

 - Presenta una combinación de formas geométricas y curvas, lo que le aporta un aspecto moderno y estilizado.

- Sus caracteres tienen un diseño único y audaz, con líneas gruesas y terminaciones angulares.
- Gracias a que tiene un estilo decorativo y distintivo, resulta una tipografía ideal para un logotipo.

Consideramos que es una tipología idónea para un producto como este, el cual es moderno y buscar transmitir sensación de originalidad y sofisticación.

A continuación, se muestra el imagotipo final:



Figura 1: Logo ScootSafe. **Fuente:** Elaboración Propia

- **Eslogan:**

La elección de un eslogan efectivo es fundamental para lograr transmitir el mensaje adecuado y los valores de marca. En el caso de *ScootSafe*, el eslogan “*Keep Your Head Together*” (Mantén tu cabeza en su lugar) ha sido seleccionado como parte de nuestra estrategia de marketing.

Este eslogan se ha definido para reflejar el enfoque principal de *ScootSafe*: la seguridad y la protección. Los cascos de patinete resultan una pieza esencial en la seguridad al momento de utilizar un patinete eléctrico, ya que resguardan la parte más vital de nuestro cuerpo: la cabeza.

El eslogan resalta por su mensaje conciso y directo. “*Keep Your Head Together*” transmite la importancia de mantener la cabeza protegida y mantener la calma al usar

un patinete eléctrico, mediante la elección de este eslogan se pretende crear conciencia de la seguridad y fomentar el uso responsable de los patinetes eléctricos. Por otra parte, el eslogan presenta un matiz emocional que conecta con los usuarios y les invita a tomar decisiones conscientes y al cuidar de ellos al utilizar un patinete.

Al impulsar la idea de mantener la cabeza “en su lugar”, se enfatiza la importancia de la seguridad como un vínculo fundamental a la hora de disfrutar plenamente la experiencia de conducción. Este eslogan se alinea con los valores de marca, ya que *ScootSafe* se compromete a ofrecer productos de alta calidad que brinden seguridad y protección, con esta frase reafirmamos este compromiso y resaltamos nuestra preocupación como marca de la integridad física de nuestros usuarios. Su enfoque directo y emocional se considera idóneo para generar conciencia y fomentar el uso responsable de estos vehículos, mientras se resalta la excelencia que ofrecen los cascos de *ScootSafe*.

- **Claim:**

Para el claim de nuestra marca se ha seleccionado "Innovación y protección unidas en nuestros cascos de patinete eléctrico".

En primer lugar, se destaca la innovación para enfatizar que los cascos ofrecidos por *ScootSafe* son de vanguardia. Esto infiere que están a la vanguardia de la tecnología y el diseño, incorporando características innovadoras y soluciones para brindar una experiencia excepcional a nuestros usuarios.

Además de esto, se destaca la protección como un valor imprescindible de los cascos de patinete eléctrico, nuestros cascos están fabricados y diseñados para ofrecer la máxima seguridad a los usuarios, protegiendo su cabeza y rostro de posibles lesiones en caso de caídas o accidentes. La inclusión en el *claim* de la palabra “protección” refuerza el compromiso de *ScootSafe* con la seguridad de nuestros clientes y pone en evidencia la importancia de utilizar un casco adecuando al montar un patinete eléctrico.

Todos estos factores en conjunto transmiten la idea de que los cascos ofrecidos son una combinación balanceada de innovación y protección, esto nos ayudará a captar a los consumidores adecuados, que buscan un producto que no solo cumpla con los

estándares de seguridad, sino que también refleje avances tecnológicos con un enfoque moderno de diseño y funcionalidad.

2. Marco conceptual

2.1. Contextualización de la industria/sector

El sector de los patinetes eléctricos ha experimentado un gran auge en los últimos años, gracias a la creciente demanda de soluciones de movilidad personal ecológicas y asequibles. Los patinetes eléctricos ofrecen una alternativa conveniente y eficiente para viajes cortos y medianos, y se han convertido en una opción popular para una variedad de consumidores, desde estudiantes universitarios hasta profesionales que buscan una forma más rápida y sostenible de desplazarse por la ciudad.

Sumado a esto, la popularidad en aumento de los patinetes eléctricos ha provocado un aumento en la demanda de accesorios de seguridad, como los cascos de alta calidad y tecnología avanzada. Los consumidores cada día se encuentran más conscientes de la suma importancia que representa la seguridad al momento de emplear este tipo de vehículos y por ello buscan productos que aporten la máxima protección en caso de accidentes.

Es importante destacar que, a medida que la popularidad de dicho vehículo, aumenta, de la misma forma ha incrementado el número de accidentes y lesiones relacionadas con el uso de estos vehículos. Según los informes de seguridad, los patinetes eléctricos pueden ser peligrosos para los usuarios y para otros peatones si no se emplean adecuadamente.

Según la Fundación Vial en colaboración con la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL), en los últimos diez años se ha presentado un incremento de la accidentalidad urbana de un 42%, solo en el 2021 el 80% de los fallecidos en zona urbana son usuarios vulnerables y el 10% de VMP (Vehículos de Movilidad Personal) y bicicletas, el 50% de los usuarios de VMP circulan sin

casco. En vista del cambio social y la constante evolución de la accidentalidad, en caso de no cumplir las recomendaciones de la DGT, en la próxima década podrían registrarse 5.500 fallecidos en vías urbanas, lo que en cifras, representaría más del 18% de muertos que en la década anterior.

Como empresa de este ámbito, es nuestra responsabilidad educar a los usuarios sobre la importancia de la seguridad y la necesidad de usar un casco de alta calidad y tecnología avanzada para reducir el riesgo de lesiones graves en caso de accidentes.

Por una mayor conciencia ecológica que se encuentra en auge actualmente, el coche ha dejado de ser aspiracional, por lo que han surgido nuevas formas de movilidad, concretamente en cifras, se podrían destacar ciertos puntos importantes acerca de la transformación del concepto de movilidad:

- Según la DGT, “Las matriculaciones descendieron un 32% en 2020 y apenas subieron un 1% en 2021”.
- Desde el año 2008, la expedición de nuevos permisos de conducir se ha visto reducida en un 51% (2020).
- En las 4 principales ciudades españolas (Madrid, Valencia, Barcelona y Bilbao) el empleo de autobuses públicos disminuyó un 33% en 2021 con respecto a 2019.
- El uso personal de patinetes eléctricos aumentó casi un 500% en 2019.

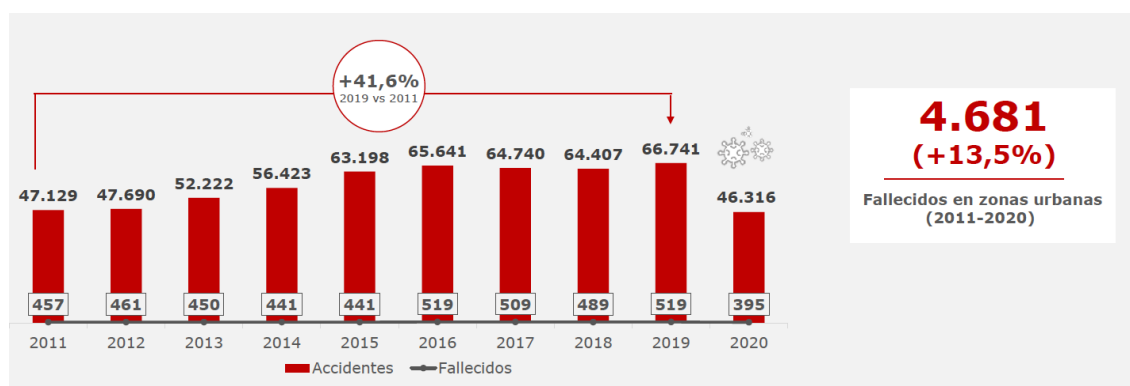


Figura 2: Gráfico fallecidos en zonas urbanas. **Fuente:** DGT

De este modo, el auge de bicicletas y VMP empeora la evolución de la frecuencia de accidentes y fallecidos de los usuarios vulnerables.

Según informes emitidos por la DGT, la proporción de fallecidos y heridos hospitalizados en vías urbanas desde el año 2011 hasta el año 2020 es la siguiente:

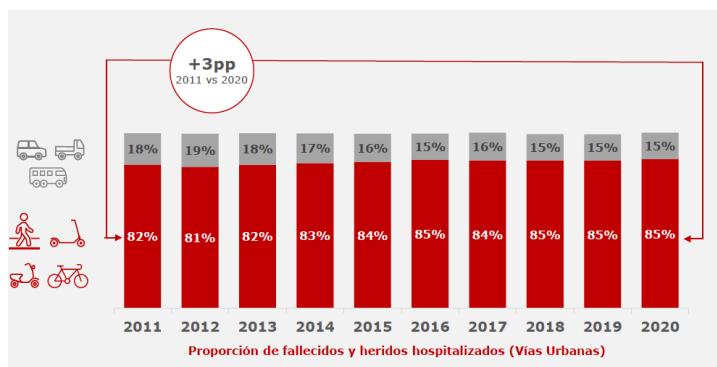


Figura 3: Gráfico Proporción de fallecidos y heridos hospitalizados. **Fuente:** DGT

Según una encuesta realizada por la Fundación Línea Directa de 1.700 entrevistas ponderadas a población de entre 18 y 75 años se ha determinado el siguiente mapa de accidentalidad de los VMP, representando un 8,6% de media nacional de accidentalidad, reflejados en la siguiente imagen:

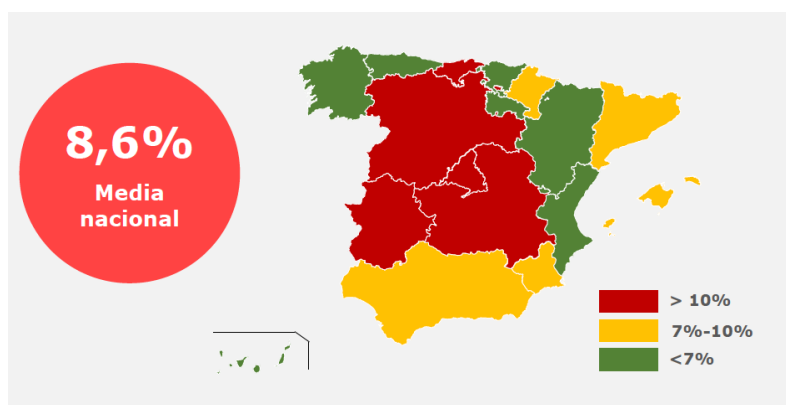


Figura 4: Mapa de accidentalidad de los VMP. **Fuente:** Fundación Línea Directa

Las cifras demuestran que la movilidad está en constante cambio, y juega un rol importante el cambio sociológico que está modificando la forma de moverse de los

individuos, especialmente en las ciudades metropolitanas, en búsqueda de una movilidad más razonable, menos costosa y apoyada en la tecnología y la innovación.

En este contexto, *ScootSafe*, tiene una gran oportunidad para destacarse en el mercado al ofrecer productos innovadores y de alta calidad que satisfagan las necesidades y preferencias de los consumidores. De este modo, al focalizarnos en la seguridad, comodidad y calidad de nuestros productos podremos diferenciarnos de la competencia y ganar la confianza y fidelidad de los consumidores. Además, podemos aprovechar la creciente demanda de patinetes eléctricos para expandir nuestra presencia en el mercado y aumentar nuestra cuota de mercado. En pocas palabras, el sector de los patinetes eléctricos presenta una gran oportunidad para nuestra empresa de cascos y estamos listos para aprovecharla con el presente plan de marketing estratégico.

2.2. Objetivos

El presente plan de marketing tiene como objetivos los siguientes:

1. Vender 150 cascos en los próximos 7 meses, a través de una campaña de marketing en redes sociales y un programa de referidos para impulsar a los clientes actuales a recomendar nuestros productos.
2. Aumentar la visibilidad de la marca en un 40% en los próximos 12 meses, mediante la implementación de colaboraciones con influencers y publicidad en medios digitales enfocados en deportes extremos.
3. Obtener un retorno de inversión (ROI) de 3000 euros en una campaña publicitaria de 5 meses, utilizando técnicas de segmentación de audiencia y anuncios personalizados en plataformas como Facebook, Instagram y Tiktok.
4. Impulsar la tasa de conversión en la página web en un 10% los próximos 6 meses, mediante la realización de test A/B y la optimización del proceso de compra en línea.
5. Optimizar la satisfacción del cliente en un 15% en los próximos 12 meses, mediante la puesta en práctica de un programa de atención al cliente que

incluya una política de devolución flexible y la creación de un centro de ayuda en línea.

2.3. Misión, visión y valores

Misión:

La misión de *ScootSafe* es brindar a los usuarios de patinetes eléctricos una experiencia segura y cómoda al hacer uso de sus vehículos de movilidad personal. Nos esforzamos por diseñar y fabricar cascos de alta calidad que ofrezcan una protección confiable y eficaz contra lesiones en caso de accidentes. Además, nos comprometemos a garantizar la durabilidad y funcionalidad de cada producto. A través de nuestra pasión por la excelencia y la seguridad, nos esforzamos por convertirnos en líderes en la industria de cascos para patinetes eléctricos y en la elección preferida de los usuarios de patinetes eléctricos.

Visión:

La visión de *ScootSafe*, es liderar la industria en la producción de cascos de alta calidad y tecnología avanzada para patinadores eléctricos. Nos esforzamos por ser reconocidos como la marca de referencia para los usuarios de patinetes eléctricos, brindándoles una experiencia de conducción segura y cómoda a través de nuestros productos innovadores y confiables. Nuestro principal objetivo es ofrecer cascos que se adapten a las necesidades de nuestros consumidores, empleando materiales de alta calidad y tecnología avanzada para garantizar la máxima protección en caso de accidentes.

En resumidas cuentas, nuestra visión es ser la mejor opción para los usuarios de patinetes eléctricos, ofreciendo cascos de alta calidad, duraderos y con tecnología avanzada que garanticen su seguridad y comodidad en todo momento.

Valores:

1. **Seguridad:** Apreciamos la seguridad por encima de todo y nos esforzamos en proporcionar a nuestros clientes productos que les brinden la mejor protección en caso de accidentes.
2. **Innovación:** Nos esforzamos por innovar constantemente en el diseño y fabricación de nuestros cascos, empleando tecnologías avanzadas y materiales de alta calidad para de esta forma garantizar la satisfacción de nuestros clientes.
3. **Calidad:** Nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad que cumplan con los estándares más altos de la industria.
4. **Confort:** Tomamos en cuenta la comodidad de nuestros clientes y diseñamos nuestros cascos para brindar una experiencia de conducción cómoda y segura.
5. **Responsabilidad social:** Nos esforzamos por ser una empresa socialmente responsable, cuidando el medio ambiente y contribuyendo a la comunidad a través de iniciativas de responsabilidad social.
6. **Servicio al cliente:** Valoramos la satisfacción de nuestros clientes y nos esforzamos por ofrecer un servicio al cliente excepcional en todo momento.

3. Product Mix

3.1. Diferenciación

Se considera que el producto tiene una diferenciación basada en los diversos atributos que posee, ya que es uno de los primeros cascos del mercado para usuarios de patinetes eléctricos (vehículo en auge) que proporciona la seguridad y ergonomía necesarias para proteger tanto el cráneo como la cara y la dentadura ante un posible accidente ocasionado en el vehículo, lo hace destacar en el mercado como la opción más fiable, segura y práctica para disfrutar de un dispositivo tan innovador sin arriesgar la vida ante posibles percances , con el accesorio extra que dispone de una tecnología de última generación que permite personalizar el casco y acceder a un número de emergencia en caso de accidente o emergencia.

3.2. Ventaja competitiva

Entre las ventajas competitivas que podemos tener dentro del mercado, las que podríamos destacar son:

- Calidad superior del producto
- Precios accesibles al consumidor
- Experiencia proporcionada a los clientes
- Productos personalizables, haciendo el producto entrañable y convirtiendo al cliente en el centro de nuestro negocio

3.3. Calidad

Son diversos los factores que posicionan a *ScootSafe* como un producto de calidad, dentro de ellos, se pueden destacar:

- **Durabilidad:** Debido a la resistencia de los materiales utilizados en la creación de este casco, se considera un casco increíblemente resistente a impactos severos, por lo que la durabilidad del casco y el grado de calidad es alta.
- **Fiabilidad:** Realmente no hay forma de determinar a ciencia cierta la duración del producto en el mercado, sin embargo, se pretende que en el caso de que el auge de los patinetes eléctricos termine y el uso de cascos disminuya, crear un nuevo diseño más resistente que pueda ser utilizado por los motoristas y así mantener nuestra marca a flote a lo largo de los años.
- **Reparabilidad:** Como se mencionó anteriormente, *ScootSafe* tiene una notable resistencia y durabilidad a diferencia de otros cascos en el mercado, por lo que las posibilidades de su destrucción o falta de funcionamiento son cortas, sin embargo en caso de sufrir consecuencias en la parte interna, es decir que el chip NFC se vea comprometido o necesite un retoque en la estética del casco, el producto vendrá con un manual de instrucciones para que el usuario sea capaz de repararlo en casa sin realizar una inversión extra.
- **Estilo:** Dado que en este caso se trata de un casco inteligente, consideramos que a través de actualizaciones constantes del software del chip NFC y la creación de aditamentos para el mismo, la adaptación a las tendencias no será un problema, con respecto a los gustos, *ScootSafe* contará con una amplia variedad de diseños y colores para todos los gustos. Por último, pero no menos importante, al ser un producto que garantiza un nivel de seguridad al usuario, protegiéndolo de sufrir un accidente grave, conseguimos llegar al ámbito emocional de nuestros usuarios,

creando conciencia del peligro que ellos o sus seres queridos podrían sufrir en caso de no utilizar nuestro producto a la hora de desplazarse en patinete eléctrico, creando con ellos la emoción y la sensación de cobijo, confianza y seguridad que queremos proporcionarles.

- **Servicio:** Siendo un casco tan completo, entendemos que es imposible ofrecerlo al mercado a un precio excesivamente bajo o igual al de la competencia, es por ello que en nuestra web ofreceremos un servicio de financiación a corto plazo para dar la oportunidad al usuario de poder adquirir nuestro producto, también dispondremos de un servicio de entrega gratuito al realizar la compra y dispondremos de un servicio de atención telefónica al cliente en caso de dudas sobre cómo reparar o actualizar el chip.
- **Punto de venta del personal:** Consideramos que, al ser un producto dirigido mayoritariamente a un público joven, realizaremos una campaña con *influencers* reconocidos que utilicen nuestra marca y promocionen el uso de esta para poder ejercer una influencia directa en el comprador.

3.4. Diseño

El casco tendrá incorporado un *airbag* que actuará como un sistema de seguridad activo con una carcasa externa ultraligera de composite de fibras, protector nasal y bucal, seguro de cierre de pantalla. De este modo la protección del conductor se incrementará en caso de colisión. El concepto parte de criterios de comodidad y seguridad para el usuario. Gracias al diseño liviano, versátil y ergonómico del producto será fácil de transportar y al no tener un tamaño excesivamente grande podrá guardarse fácilmente en una bolsa la cual irá incorporada al mismo para mejor almacenamiento.

Debido a que el casco desarrollado es un casco integral, este se ajusta mejor a la cabeza, no se mueve al circular y no deja zonas sin protección, es aerodinámico por lo que resulta más cómodo y seguro para el usuario al conducir a velocidades elevadas. A diferencia de otros cascos para patinete, este protegerá tanto el cráneo como el rostro y la dentadura, con el sistema inteligente incorporado podrás tener asistencia de inmediato en caso de un accidente.

A continuación, se muestra una imagen de la composición del casco:

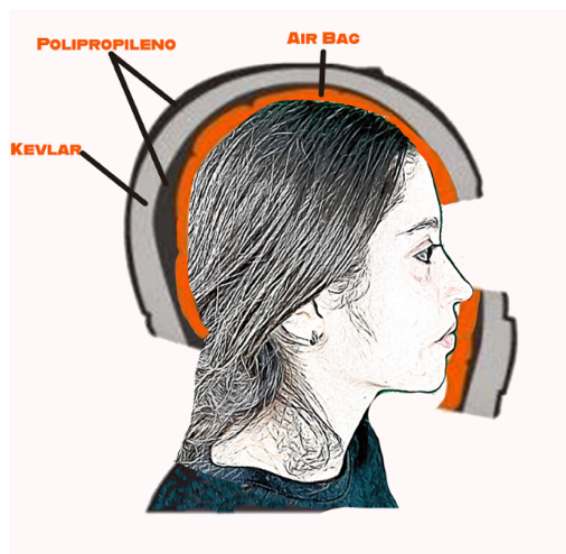


Figura 5: Composición del casco. **Fuente:** Elaboración Propia

4. Marketing Mix

4.1. Producto

ScootSafe proporciona cascos para patinetes eléctricos de alta calidad y diseño atractivo, que ofrecen seguridad y comodidad para los usuarios. Son fabricados con materiales resistentes y duraderos, además tienen características como ventilación ajustable, correas de sujeción seguras, diseño aerodinámico, tecnología NFC, entre otras. Además puedes personalizarlo con diseños exclusivos o con tus iniciales.

A continuación, se realiza un análisis detallado de los atributos que ofrece *ScootSafe*, además de ciertas mejoras de implementación para mejorar el producto:

- **Características generales:**
 - Nuestro casco cumple con los estándares de seguridad establecidos, ofreciendo una protección eficaz para los usuarios en caso de caídas.
 - El diseño del casco es atractivo y moderno.
- **Calidad y durabilidad:**
 - El producto es fabricado con materiales de alta calidad que garantizan la seguridad y protección del cliente.

- Se realizarán pruebas y certificaciones con el fin de respaldar la fiabilidad del producto, mediante la demostración del cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos.
- **Innovación y tecnología:**
 - Se enfatiza en la incorporación de avances tecnológicos en nuestros casos, como los sistemas de amortiguación de impactos, materiales más ligeros y resistencias, conectividad *bluetooth*, entre otros.
 - La empresa podrá realizar una inversión en investigación y desarrollo de nuevas soluciones de protección y diseño, de modo que nos mantengamos a la vanguardia de la industria.
- **Personalización y experiencia del cliente:**
 - Se ofrece la posibilidad de personalizar los cascos, permitiendo al cliente elegir colores, patrones, o agregar detalles personalizados.
 - Se ofrecerán pruebas y demostraciones de nuestros productos en puntos de venta o eventos y ferias para que los clientes puedan experimentar el ajuste, la comodidad y la calidad del producto.
- **Mejoras y lanzamientos de nuevos productos:**
 - *ScootSafe*, realizará investigaciones de mercado para identificar las necesidades y preferencias cambiantes de los clientes, esto nos permitirá desarrollar mejoras continuas en el producto.
 - Se puede evaluar el lanzamiento de líneas de productos complementarios, tales como accesorios para los cascos (como fundas transportadoras), o incluso, expandirnos a otros productos vinculados a la movilidad eléctrica como guantes o protecciones corporales adicionales.
- **Comunicación del valor del producto:**
 - Resulta fundamental comunicar claramente las características y atributos de nuestro producto a través de materiales promocionales como folletos, catálogos o contenido en línea.
 - Se utilizarán testimonios de clientes satisfechos y reseñas positivas para reforzar y respaldar la calidad y el rendimiento del producto.

- Se aprovecharán las redes sociales y el marketing de *influencers* para crear conciencia de marca y promover la calidad y seguridad de nuestros cascos.

Algunos de los servicios complementarios que se ofrecen son:

- **Atención al cliente:** Se considera fundamental que nuestros clientes reciban la mejor atención posible y esté lo más satisfecho que se pueda. Para esto, ponemos a disposición en la web un teléfono de contacto con atención de lunes a viernes desde las 8am hasta las 19pm. Además de las redes sociales, donde respondemos a nuestros clientes a través de todos los canales.
- **Servicio postventa:** Una vez el cliente adquiere nuestro producto y sale de nuestras premisas para ser entregado en sus manos, iniciamos el proceso, siempre confirmamos con el cliente que el producto ha llegado en óptimas condiciones, sin problemas en el envío, etc, asegurando así que el cliente ha recibido las condiciones esperadas.

4.2. Precio

Los precios de los cascos *ScootSafe* se posicionan en un rango medio-alto en línea con la calidad del producto y la marca premium. Ofrecemos diversos modelos de cascos a diferentes precios, de modo que podamos adaptarnos a las necesidades y presupuestos de nuestros clientes. Además de esto, podemos ofrecer descuentos y promociones especiales para impulsar la compra.

El método seleccionado para la fijación de precios es el conocido como “método de fijación de precios basado en la competencia”. Este método consiste en considerar el precio que la competencia le ha otorgado a un producto similar.

Para poder determinar el precio, se ha realizado un estudio de los precios fijados por nuestras 3 competencias principales, las cuales son:

- **Closca:** Su precio medio de producto oscila entre los 60-100 euros.
- **Giro:** Su precio medio de producto oscila entre los 40-200 euros.
- **Bell:** Su precio medio de producto oscila entre los 80-300 euros.

Tomando en cuenta las características de las que disfruta *ScootSafe* y el material con el que se fabrica, y mediante el cálculo de la media de precios, se determina que el precio de venta oscilará entre los 70-130 euros.

Aunque nuestros precios son similares a los de la competencia, buscamos diferenciarnos y justificar nuestros precios a través de mejoras adicionales y un mayor valor percibido por los clientes. Esto se logrará mediante la implementación de las siguientes acciones:

- Ofreceremos una garantía extendida de 2 años en nuestros cascos, a diferencia de la competencia que únicamente ofrece 1 año de garantía.
- Destacaremos la calidad superior de nuestros materiales, además de la atención al detalle en el diseño de nuestros cascos.
- Promocionaremos características adicionales como sistema de ventilación mejorado, incorporación de protectores bucales y sistema de *airbag* integrado.

Implementaremos una estrategia de segmentación de precios para poder satisfacer las necesidades y preferencias de nuestros clientes, en este sentido, estableceremos diferentes niveles de precios para diferentes segmentos de mercado, basados en su disposición a pagar y su sensibilidad al precio. Se ofrecerá de la siguiente manera:

- **Casco básico:** 79.99 € para clientes sensibles al precio que buscan una opción segura pero más económica. Este modelo incluirá el sistema de *airbag*, pero no incluirá el chip NFC y todos los atributos de esta.
- **Casco Premium:** 120 € para clientes que valoran las características adicionales, este casco incluirá el chip NFC.

De igual forma ofreceremos descuentos y promociones estratégicas para estimular la demanda y aumentar nuestras ventas, los cuales serán:

- **Descuento por volumen:** ofreceremos un descuento del 10% en la compra de dos o más cascos.
- **Promoción de temporada:** durante el verano, ofrecemos un 15% de descuento en todos los cascos para incentivar las compras.

Es importante realizar un seguimiento regular de los precios de la competencia y ajustar nuestros precios en consecuencia para mantener nuestra competitividad en el mercado

4.3. Distribución

ScootSafe emplea un canal de distribución directo. Esto significa que vendemos nuestros cascos directamente al consumidor final a través de nuestra tienda en línea, donde los clientes podrán realizar las compras directamente, además de puntos de venta en tiendas de deportes y tiendas de patinetes eléctricos, como pueden ser Decathlon, el Corte Inglés, InterSport, entre otras, así como la participación en eventos deportivos y exposiciones de patinetes eléctricos y deportes extremos como la reconocida feria SportSummit, la cual se celebra anualmente en España. Nos enfocamos en los mercados urbanos con alta demanda de patinetes eléctricos y buscamos expandirnos a nivel internacional en un futuro para llegar a nuevos mercados.

Igualmente estableceremos relaciones con distribuidores especializados en productos de movilidad eléctrica y equipamiento deportivo, esto nos ayudará a llegar a un público más amplio.

Este tipo de distribución muestra un gran beneficio ya que aporta mayor seguridad al momento de realizar compra, por lo que se considera que con la implementación de este canal de distribución podremos llegar a nuestro público objetivo y así maximizar la cobertura del mercado. En el caso de los envíos contamos con la empresa de envíos GLS, quienes se encargan de la distribución de los productos de modo que lleguen al cliente final, contratando los servicios de esta empresa evitamos gastos de personal y transporte.

Dentro de las acciones a llevar a cabo para optimizar nuestra distribución, se encuentran las siguientes:

- Nos aseguraremos de contar con una cadena de suministro eficiente y una gestión de inventario efectiva.
- Estableceremos sistemas de seguimiento de inventario para mantener un control preciso de las existencias y evitar escasez o exceso de inventario.
- Implementaremos acuerdos con proveedores de logística confiables, como GLS, para garantizar una entrega rápida y segura de nuestros productos.
- Nos enfocaremos en crear una experiencia positiva en los puntos de venta para nuestros clientes, en vista de que en un principio no contaremos con tiendas físicas propias, capacitaremos al personal de los distribuidores y minoristas sobre los beneficios y características de nuestros cascos, proporcionando también materiales promocionales para resaltar las ventajas de nuestros productos.
- Organizaremos eventos de demostración en puntos de venta clave para que los clientes puedan probar los cascos y experimentar su calidad y comodidad.
- Proporcionaremos materiales en puntos de venta, como exhibidores y folletos informativos para captar la atención de los clientes y destacar los atributos de nuestros cascos.
- Dado el crecimiento del comercio electrónico, nos aseguraremos de tener una presencia sólida en línea. Mejoraremos nuestra tienda en línea, optimizando la experiencia de compra, brindando opciones de pago seguras y ofreciendo información detallada de nuestros productos.
- Implementaremos una plataforma de comercio electrónico intuitiva y fácil de usar para facilitar la navegación y la compra de los clientes.
- Brindaremos opciones de pago seguras y confiables, como tarjetas de crédito, transferencias bancarias y bizum.

- Nos comprometemos a brindar un excelente servicio postventa para fortalecer la lealtad del cliente y fomentar el boca a boca positivo, resolver problemas y ofrecer asistencia técnica cuando sea necesario.
- Proporcionaremos un número de atención al cliente y dirección de correo electrónico dedicados para que los clientes puedan comunicarse con nosotros fácilmente.
- Capacitaremos a nuestro equipo de atención al cliente para brindar respuestas rápidas y soluciones eficientes a las consultas y problemas que puedan presentar los clientes.

Con estas acciones estratégicas pretendemos que nuestros cascos estén disponibles en los lugares correctos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y generar un crecimiento exitoso en el mercado.

4.4. Promoción

ScootSafe se centra en destacar la calidad, seguridad y comodidad de sus cascos, además del diseño atractivo, tecnología vanguardista y posibilidad de personalización de sus productos. Empleamos una estrategia de marketing online con campañas publicitarias en redes sociales, motores de búsqueda y anuncios personalizados en sitios web especializados en deportes extremos y patinetes eléctricos. Además, colaboramos con influencers y deportistas del medio para dar a conocer nuestra marca y productos a nuestro público objetivo, participando en eventos deportivos y ferias para promocionar nuestros productos.

Nuestra marca no cuenta con una tienda física, por lo que desarrolla su actividad 100% en el ámbito online, gracias a esto gozamos de ciertas ventajas como lo son:

- Mayor alcance a personas, mayor número de clientes potenciales.
- Apertura ininterrumpida, resultando en mayor probabilidad de recepción de pedidos y por ende un aumento en facturación.
- Medición de resultados, mediante herramientas como Google Analytics.

La promoción resulta un factor fundamental, ya que nos permitirá comunicar los beneficios y las características de nuestros productos, generar conciencia de marca y persuadir a clientes potenciales. Dentro de las tácticas que se desarrollarán se encuentran:

- **Publicidad:** es una herramienta imprescindible para crear conciencia y comunicar los mensajes clave de nuestra marca, se utilizarán diferentes medios y formatos publicitarios para llegar a nuestro público objetivo, tales como:
 - **Publicidad en línea:** Anuncios display en sitios web relacionados con la movilidad urbana, el ciclismo y los deportes de acción, además de poner en marcha anuncios en motores de búsqueda (SEM) para aparecer en los resultados de búsqueda relevantes.
 - **Publicidad en redes sociales:** Crear anuncios en plataformas como Facebook, Instagram y Youtube, dirigidos específicamente a usuarios interesados en patinetes eléctricos y actividades al aire libre.
 - **Publicidad en revistas especializadas:** Anuncios en revistas y publicaciones relacionadas a la movilidad urbana y deportes de acción. Como por ejemplo un anuncio que destaque las características innovadoras de nuestros cascos, resaltando como proporcionan una protección óptima y comodidad durante el uso del patinete.
- **Relaciones públicas:** Las relaciones públicas nos permitirán generar cobertura mediática y de esta forma establecer una imagen positiva de nuestra marca. Podemos aprovechar diversas tácticas de relaciones públicas para destacar nuestro producto:
 - **Comunicados de prensa:** Enviar comunicados de prensa a medios de comunicación especializados y blogs relevantes para anunciar eventos, lanzamientos de productos o logros significativos de la empresa.

- **Colaboraciones con *influencers*:** Establecer asociaciones con *influencers* y blogueros populares en el ámbito de movilidad urbana y los deportes de acción para que prueben y promocionen nuestros cascos en sus canales de contenido.
 - **Participación en eventos:** Patrocinar o participar en eventos relacionados con la movilidad urbana, como ferias comerciales, competiciones o encuentros de usuarios de patinetes eléctricos, donde podamos exhibir nuestros productos e interactuar directamente con nuestro público objetivo.
- **Marketing de contenidos:** Este nos permitirá proporcionar información valiosa y relevante a nuestros clientes potenciales, estableciendo nuestra experiencia en el campo y creando confianza en nuestra marca. Algunas de las estrategias de marketing de contenidos que aplicaremos son:
- **Blog de la empresa:** Crearemos un blog de nuestro sitio web donde publicaremos contenido útil relacionado a la seguridad en los patinetes eléctricos, consejos de uso, reseñas de productos y noticias del sector.
 - **Videos educativos:** Se crearán videos instructivos y educativos sobre cómo elegir el casco adecuado, cómo ajustarlo correctamente y cómo mantenerlo en buen estado.
 - **Guías de compra:** Elaborar guías detalladas de compra de cascos de patinete eléctrico, considerando factores clave como la seguridad, el ajuste y el estilo. Como por ejemplo, crear un video en el que un experto en seguridad vial explique la importancia de usar cascos al andar en patinete eléctrico, resaltando las características de nuestros cascos que los hacen ideales para esta actividad.

- **Marketing de influencia:** El marketing de influencia nos permite llegar a nuestro público objetivo a través de personas influyentes que gozan de una base de seguidores relevantes en las redes sociales. Colaboraremos con *influencers* en el campo de la movilidad urbana y los deportes de acción para promocionar nuestros cascos, esto se logrará de la siguiente forma:
 - **Envío de productos a influencers:** Identificar y enviar nuestros cascos a *influencers* relevantes en el ámbito de los patinetes eléctricos, quienes pueden utilizarlos en sus publicaciones y compartir sus experiencias con sus seguidores.
 - **Colaboraciones en redes sociales:** Realizar colaboraciones pagadas con influencers para crear contenido patrocinados en sus perfiles, donde se destaquen las características y beneficios de nuestros cascos.
 - **Programa de afiliados:** Establecer un programa de afiliados donde *influencers* y seguidores puedan ganar comisiones por cada venta generada a través de sus enlaces de referencia.
- **Promociones y descuentos:** Las promociones y descuentos resultan una táctica efectiva para incentivar la compra y generan un sentido de urgencia en los clientes potenciales. Algunas de las promociones aplicables serán:
 - **Descuentos por tiempo limitado:** Ofrecer descuentos especiales en nuestros cascos durante un período determinado para fomentar la compra inmediata.
 - **Regalos promocionales:** Ofrecer regalos promocionales, como fundas para cascos, stickers o accesorios adicionales, con la compra de un casco.

Por ejemplo, lanzar una promoción especial de "Semana de la movilidad" donde ofrecemos un descuento del 20% en todos nuestros cascos durante una semana

específica del año, generando un impulso de compra y creando conciencia sobre la importancia de usar cascos de calidad.

Al implementar estas tácticas, nuestra empresa podrá aumentar la visibilidad de la marca, generar demanda y establecer relaciones sólidas con nuestros clientes potenciales.

Una vez se toman en cuenta todos estos factores, debemos introducirnos en las bases para lograr una buena comunicación en internet.

4.4.1. Presencia en internet

- A. SEO:** Se considera fundamental tener un buen posicionamiento SEO, ya que esto, nos ayudará a aumentar el tráfico hacia nuestra página web y de este modo lograr un buen posicionamiento web.

Es muy importante seleccionar las palabras clave idóneas, de modo que el buscador pueda identificarnos, en este sentido, se han definido las palabras clave: cascos patinete eléctrico, casco protector y patinetes. Es importante conseguir que nuestras palabras clave coincidan con las que nos buscan los clientes.

- B. Email marketing:** Algunas estrategias empleadas en ScootSafe serían:

- **Promociones y descuentos para los suscriptores.**
- **Sorteos.**
- **Videos informativos.**

Con respecto a la frecuencia de envío del *newsletter* será uno cada dos semanas.

- C. Blogs:** Se incorporará un blog corporativo dentro de la web, este blog será funcional, se actualizará con regularidad y se ordenará cronológicamente. Con este log se pretende aportar un valor añadido y realizar un buen

posicionamiento, con un diseño profesional, lenguaje claro y contenido valioso.

D. Redes Sociales: Tendremos presencia en las principales redes sociales como lo son Instagram, Tiktok, Facebook y Pinterest. En estos, se realizará una inversión económica para darnos a conocer mediante *Social ads* tanto en *Facebook ads*, como *Instagram ads*.

2. Plan estratégico

5.1. Análisis del sector

El sector de patinetes eléctricos en España se ha visto incrementado exponencialmente en los últimos años, motivado por elementos como el tráfico en las ciudades, el incremento del interés en medios de transporte más sostenibles y el aumento de empresas de alquiler de patinetes eléctricos. Según un informe de Grand View Research, “El mercado global de scooters eléctricos se estimó en EUR 33,180 millones en 2022 y se prevé que registre una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) del 9,9 % entre 2023 y 2030”.

El mercado español de cascos de patinete eléctrico se podría clasificar en diferentes categorías según el tipo de casco, el canal de distribución y el rango de precios.

- **Tipo de casco:** incluyen cascos abiertos, cascos modulares y cascos integrales.
- **Canal de distribución:** Comprende minoristas en línea, tiendas especializada en patinetes y motocicletas, y grandes almacenes.
- **Rango de precios:** Variará dependiendo de la calidad y las características del casco. Se pueden conseguir cascos de gama baja por debajo de los 50 euros, cascos de gama media con precios entre 50 y 100 euros y cascos de gama alta con precios superiores a los 100 euros.

5.2. Análisis del consumidor

El tipo de consumidor que posiblemente adquirirá un casco de patinete eléctrico de ScootSafe serán aquellas personas usuarias de patinetes eléctricos que se preocupen por su seguridad y tengan la disposición de invertir en un casco de alta calidad, jóvenes, habitante de alguna localización urbana y familiarizado con las últimas tendencias de tecnología y transporte. Quizás, también es probable que se interese por un estilo vanguardista que ofrezca características de seguridad extras como materiales reflectantes de alta visibilidad y sistemas de geolocalización, etc.

Para determinar de manera más visual nuestro consumidor ideal, hemos diseñado un buyer persona que consideramos se adapta perfectamente a nuestro cliente ideal:



Figura 6: Buyer Persona. Fuente: Elaboración propia

En base a este buyer persona, se han redactado una serie de mensajes clave para captar la atención del consumidor y consumir una compra, estas son:

- “Contamos con opciones asequibles sin comprometer la calidad”.

- “Accede velozmente a información de emergencia mediante la tecnología NFC integrada en nuestros cascos”.
- “Mezcla estilo y seguridad y obtén la formula perfecta”.
- “Nuestros cascos cumplen con los estándares de seguridad y protección más exigentes”.
- “Ofrecemos cascos de alta calidad con tecnología chip NFC”

Dentro de los factores determinantes a la hora de tomar la decisión de compra de ScootSafe, se encuentran los siguientes:

1. **Seguridad:** Los consumidores estarán más dispuestos a pagar más por un casco de calidad elevada y que brinde características de seguridad adicionales, por lo que se tratará de consumidores cuya principal preocupación sea su seguridad a la hora de conducir un patinete eléctrico.
2. **Estilo y diseño:** Los consumidores también se verán influenciados por el estilo y diseño del casco, entendemos que un casco moderno y elegante puede ser más atractivo para algunos consumidores que un casco más tradicional.
3. **Comodidad:** En artículos de esta índole, la comodidad juega un rol importante para muchos consumidores, debe tratarse de un casco que se ajuste correctamente y sea cómodo de utilizar por períodos prolongados, ya que al final del día, este resultará en un mayor atractivo que un casco incómodo y difícil de llevar.
4. **Precio:** El precio se trata de uno de los factores más importantes que entra en juego en el momento del consumidor tomar la decisión de compra, algunos consumidores estarán dispuestos a pagar más por un casco de alta gama mientras que otros buscarán un casco asequible que ofrezca características básicas.
5. **Opiniones y recomendaciones:** En el mundo en el que vivimos, las opiniones y recomendaciones de otros usuarios representan un peso importante a la hora de tomar una decisión de compra, las críticas favorables y las recomendaciones de

otros compradores pueden incrementar la confianza de los consumidores en el producto y por ende aumentan las posibilidades de comprarlo.

Además de esto, para comprender mejor a nuestro consumidor, se ha llevado a cabo un mapa de empatía, este nos ayudará a entender a los clientes, saber sus necesidades y sus motivaciones. De esta forma, identificaremos oportunidades y podremos ofrecer un producto centrado en el cliente.

A continuación, se muestra el mapa de empatía propuesto:

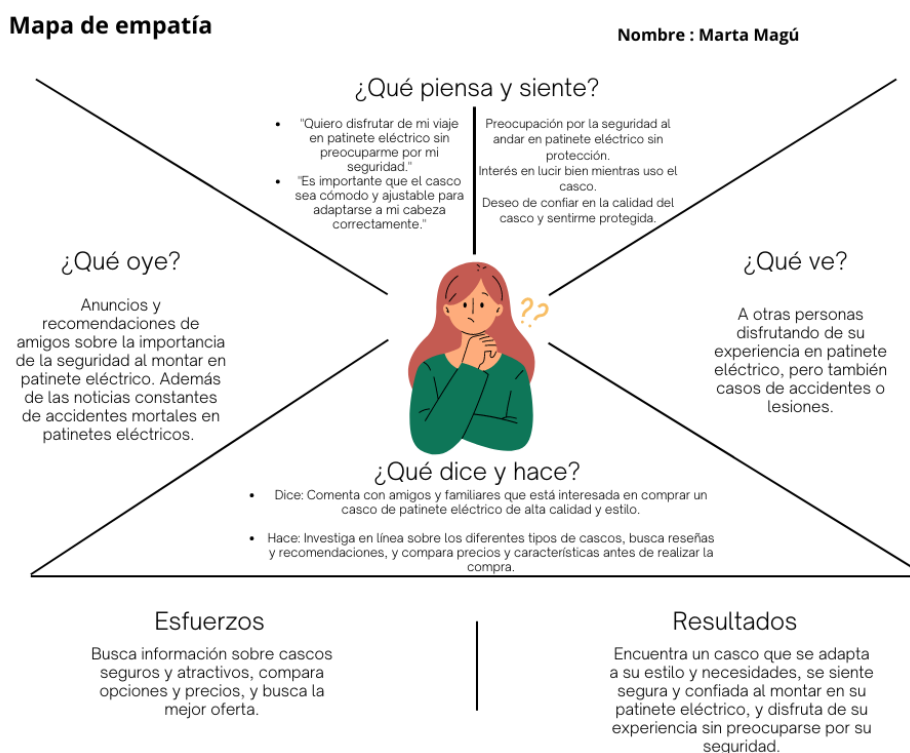


Figura 7: Mapa de empatía. Fuente: Elaboración propia.

5.3. Análisis del macroentorno

El análisis PESTEL nos permitirá examinar los factores más relevantes en los ámbitos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que afectan

a *Scootsafe*, para de esta forma obtener una visión completa del entorno en el que operamos. En este sentido, se ha llevado acabo el siguiente análisis:

Factores políticos: En España, las regulaciones y normativas vinculadas a la seguridad vial, se ha demostrado que tienen un efecto directo en la demanda de los cascos de patinete eléctrico, en este sentido, resulta fundamental que *ScootSafe* esté al día tanto de las leyes y regulaciones locales y nacionales de modo que se pueda garantizar el cumplimiento y adaptar sus productos a estas.

Por otro lado, se debe prestar especial atención a la fluctuación en las políticas fiscales y aranceles, ya que estas pueden llegar a afectar directamente a los costes de producción y distribución negativamente. Resulta fundamental supervisar cualquier modificación en estas políticas de modo que se pueda garantizar la rentabilidad y competitividad.

Igualmente, es importante destacar que en España es obligatorio llevar casco al utilizar patinete eléctrico en la vía pública lo que resulta en una alta demanda para el producto.

Factores económicos: La economía española ha resultado en una recuperación económica notablemente equilibrada en los últimos años, sin embargo, la crisis del COVID-19 generó en el país una recesión en la actividad económica excepcional, sufriendo la contracción más profunda entre los Estados miembros de la UE.

Sin embargo, la economía en España ha crecido con firmeza desde 2021 (5,1%) y 2022 (4,3%) (FMI), gracias a la recuperación de las actividades turísticas y la resiliencia del mercado laboral.

Todo este crecimiento ha resultado en un aumento en el poder adquisitivo de los consumidores y por ende un incremento en la disposición del consumidor en invertir en productos como el casco de patinete eléctrico.

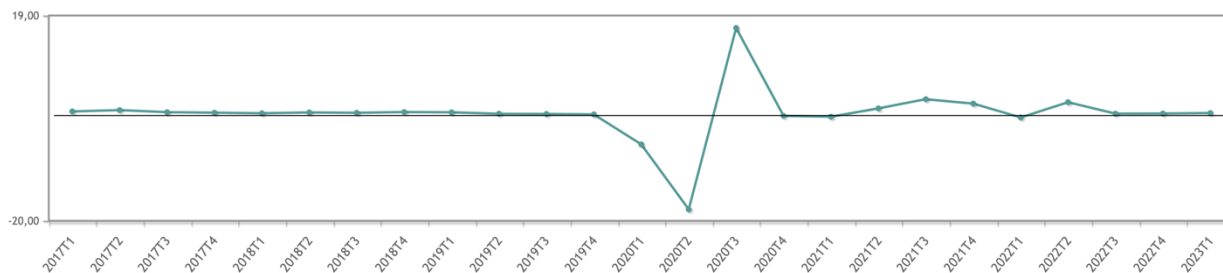


Figura 8: PIB en España. Fuente: INE

Factores Sociales: La sociedad española, se destaca por ser una sociedad dinámica, además de avanzada creciendo considerablemente en los últimos años, esto ha permitido una modernización de su industria.

Por otro lado, en la sociedad española se ha incrementado la concienciación por el cambio climático, lo que significa que los medios de transporte con motores térmicos que emitan gases contaminantes irán decreciendo en los próximos años, resultado en modificaciones en los hábitos de movilidad de las nuevas generaciones, tal y como se puede observar en el recibimiento que han tenido aplicaciones alternativas como *Cabify*, *BlaBlaCar* o incluso el alquiler por minuto de motocicletas eléctricas como *Cooltra*. Sumado a todo esto, el patinete eléctrico es considerado un medio de transporte que hoy en día “está de moda”.

Además de esto, se deben tomar en consideración los movimientos geográficos de la población en los últimos años, lo cual pone en evidencia que las personas se trasladan de las poblaciones rurales a las ciudades grandes en las que la oferta de trabajo y servicios es más amplia, además que, el aumento de la generación de *millennials* y *centennials*, quienes son más receptivos a la movilidad sostenible y la tecnología integrada, beneficiará a *ScootSafe* ya que esto resulta en un aumento en la demanda de medios de transporte alternativos en las grandes ciudades. La preocupación creciente por la seguridad y el bienestar personal igualmente podrá aumentar la demanda de cascos de patinete eléctrico.

Factores tecnológicos: Si buscamos ser competitivos es fundamental analizar las innovaciones tanto técnicas como tecnológicas que van surgiendo y tomando especial atención en aquellas prevemos que pueden hacerlo a medio plazo. Es de conocimiento común que la tecnología avanza a pasos agigantados, y, a pesar de que en la mayoría de los países europeos la inversión en innovación es mayor que en España, en *ScootSafe*, la inversión en tecnología será un aspecto fundamental para poder así anticiparnos a los cambios y a la competencia. Para estas inversiones en innovación, se podría optar a ayudas en I+D, como podría ser los programas del CDTI. En este aspecto, resulta fundamental contar con un equipo técnico especializado que tenga la capacidad de estar actualizado sobre estas cuestiones e impedir que los componentes que forman nuestro casco queden tecnológicamente obsoletos, además de emplear como estrategia colaborar con los fabricantes de patinetes eléctricos.

Factores ecológicos: Tal y como se ha mencionado anteriormente, la demanda social por alternativas ecológicas en el sector de medios de transporte que disminuyan las emisiones contaminantes a la atmósfera ha aumentado en los últimos años significativamente. Este cambio social resulta en un aumento en la demanda de nuevos productos *eco-friendly* que puedan de cierta forma “disminuir” el cambio climático y provoquen una disminución de la contaminación del aire de las ciudades. Además, para garantizar la fabricación con materiales reciclados o reutilizados, se pondrá en marcha una campaña con nuestros clientes en la que cuando un casco quede ya obsoleto o ya no vayan a utilizarlo por cualquier razón, podamos recuperarlo y de esta forma reutilizar algunos componentes de este, ofreciéndoles un descuento para la compra de otro producto de nuestra gama.

La transformación de mentalidad hacia una movilidad sostenible y consciente con el medio ambiente, no solo se limita al ámbito individual, sino que también se extiende a nivel social. Numerosas entidades públicas, como el Ayuntamiento de Valencia, promueven la movilidad sostenible mediante la implementación y creación de carriles bici y subvenciones para la obtención de vehículos eléctricos. Consideramos que los factores tecnológicos son un punto fuerte de este producto desde diversos puntos de vista, debido

a que se puede observar la fuerte tendencia en crecimiento que concede preferencia a los vehículos sin emisiones.

Factores legales: Desde el inicio de la implementación de patinetes eléctricos como alternativa de medio de transporte ha surgido una polémica debida al vacío legal que existía al respecto, esto se debe a que los VMP carecían de una regulación clara. No es hasta 2016 que la Dirección General de Tráfico determinó ciertas pautas en la instrucción 16/V-24 [10], en la que estableció una normativa básica que luego los ayuntamientos adaptaron a sus respectivas ciudades, sacando ordenanzas municipales.

En el 2019 la DGT implementó comportamientos de sanción, con la instrucción 2019/S-149, la cual indica “Los conductores de VMP podrán ser sancionados por conducir con auriculares o teléfono móvil, sin prendas reflectantes o iluminación cuando circulen por la noche o si llevan pasajero” y “Podrán ser sometidos a test de drogas y alcohol”, entre otras regulaciones.

A principios de el año 2021, en vista del auge de los patinetes eléctricos fue necesaria la entrada en vigor de una regulación que unificara los diversos criterios establecidos, dentro de los cuales se encontraban:

- Se prohíbe circular por las aceras y resto de zonas peatonales, además de autovías o autopistas y travesías o túneles urbanos.
- Está permitido que la velocidad oscile únicamente entre 6 y 25 kilómetros por hora.
- El conductor podría ser sometido a una prueba de alcoholemia.
- No es obligatorio el casco, el uso o no, dependerá de la Ordenanza Municipal que corresponda según sea el caso.
- En caso de incumplimiento de la ley, el importe mínimo de sanción será de 500 euros.

Sin embargo, antes de que el BOE aprobase las medidas anteriormente mencionadas, las grandes ciudades ya contaban con su ordenanza municipal, en el caso de la ciudad de Valencia los aspectos más destacables son:

- Edad mínima de 16 años para circular con un VMP.

- Se prohíbe el empleo de dispositivos móviles ni de auriculares durante la conducción del vehículo.
- Los VMP no pueden circular por las aceras.
- Los VMP de tipo A y B solo tienen ocupación de una plaza, por lo que queda terminantemente prohibido la circulación en ellos de más de una persona.

Además de esto, el ayuntamiento confeccionó la clasificación de 5 tipos de patinetes eléctricos de la DGT y determinó una normativa para cada uno de ellos:

- **Tipo A.** Patinetes pequeños de máximo 1 metro de longitud. La velocidad máxima permitida es de 20km/h y pueden pesar hasta 35kg. Se permitirá que circulen por calles peatonales siempre y cuando se guarde la distancia de 1 metro con los peatones y su velocidad máxima, la cual en esos casos será de 10km/h. En este tipo de patinetes no es obligatorio que incorporen timbre ni que sus conductores lleven casco, sin embargo, es recomendable.
- **Tipo B.** Estos, no podrán circular por calles peatonales, además, es obligatoria la incorporación de luces, frenos y timbre, además de la utilización de casco. En este tipo de patinete eléctrico la velocidad máxima es de 30km/h y pueden pesar hasta 50kg.
- **Tipo C0.** Tienen permitido circular hasta a 45km/h y su tamaño es mayor, de modo que el peso máximo permitido es de 300kg. Al igual que los de tipo B no se permite su circulación por zonas peatonales y únicamente tienen una plaza.
- **Tipo C1 y C2.** Estos, pueden ser de hasta 3 plazas. Las restricciones de peso y velocidad coinciden con las de los patinetes de clase C0. Se emplean normalmente para el transporte de viajeros (C1) o la distribución de mercancías (C2).

En otro aspecto, tanto las materias primas como los componentes ya prefabricados que se necesiten para la producción del producto, se intentará en la mayor medida posible obtenerse de proveedores españoles. En una primera instancia la comercialización será a nivel nacional, por lo que no nos veríamos afectados por leyes internacionales para operar en otros mercados. En caso de una futura expansión, en una primera instancia de haría hacia otros países de la Unión Europea, de modo que podamos evitar aranceles de otros países.

Tomando en cuenta todos estos factores, *ScootSafe* adaptará su plan de marketing para poder aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos de su macroentorno, los cuales, podemos concluir que gracias a la creciente conciencia ecológica de la sociedad los factores externos se podrían convertir en una oportunidad para el futuro de la empresa.

5.4. Análisis del microentorno

5.4.1. Las 5 fuerzas de Porter

El análisis de las 5 fuerzas de Porter es una herramienta útil que nos ayudará a comprender la competencia y las oportunidades en nuestro mercado.

Según Michael Porter, reconocido economista y profesor de Harvard el potencial de una empresa se define a través de cinco fuerzas que reflejan su capacidad competitiva en el sector:

- **Poder de negociación de los clientes:** Esta hace referencia a las diversas exigencias y condiciones que puedan imponer los clientes en cuanto a términos de precio, calidad o servicios. En nuestro caso, el producto está destinado a los consumidores finales, clientes que tengan un patinete eléctrico (o cualquier VMP) y quieran adquirir un medio de protección de uso propio, por lo que nuestro poder de negociación es moderado, debido a que los clientes pueden elegir entre una amplia gama de marcas de cascos de patinete eléctrico, pero la mayoría de las veces no tienen mucha información sobre la calidad y la seguridad que ofrecen los diversos productos, es por ello que es fundamental que *ScootSafe* brinde una experiencia al cliente positiva y pueda garantizar la calidad y seguridad de sus productos para incrementar el poder de negociación con sus clientes.
- **Poder de negociación de los proveedores:** El poder de los proveedores es moderado, sin embargo, este será mayor medida que menos oferta de su materia prima se encuentre en el mercado. Este es un punto para estudiar imprescindible

debido a que según su influencia podrán variar los precios, plazos de entrega o incluso su calidad.

Es por estas razones que resulta fundamental tener una cartera amplia de proveedores y que se establezca con ellos buenos acuerdos, sin embargo, el objetivo a largo plazo será poder fabricar nuestros componentes propios, de modo que podamos depender lo menos posible de ellos.

Para la fabricación del casco, se precisan diversos materiales, dentro de los cuales están:

- **Composite de fibras:** Es un material compuesto que incluye fibra de carbono, de vidrio y otros materiales similares que ofrecen resistencia y ligereza.
 - **Resina epoxi:** Se emplea para unir y reforzar las fibras en la fabricación del casco.
 - **Kevlar:** Fibra sintética resistente a impactos, se utiliza en combinación de el composite de fibras para aportar mayor resistencia y durabilidad.
 - **Airbag inflable:** Especialmente diseñado para la integración en el casco, siendo capaz de activarse en caso de impacto.
 - **Sensor de impacto:** Para detectar la colisión y activar el despliegue del *airbag*.
 - Chip NFC
 - **Protector nasal y bucal:** Se fabrica con materiales como policarbonato, espuma de alta densidad y otros plásticos resistentes a impactos.
 - **Forro interior:** Hecho de materiales suaves y acolchados para mayor comodidad y absorción de impactos.
 - **Correas:** Para asegurar el casco de manera adecuada.
 - **Hebilla de sujeción:** Para ajustar y asegurar las correas del casco.
- **Amenaza de productos sustitutivos:** La presencia de productos sustitutivos resulta en una amenaza obvia para la compañía, debido a que esta implica una reducción de las ventas. Además, si los productos sustitutivos son más

económicos y desde el punto de vista del cliente cumplen la misma función que el nuestro, entonces la amenaza será considerable. Para poder reducir esta amenaza lo más posible formularemos una buena estrategia de marketing, mejorando constantemente, dentro de la medida de lo posible los canales de venta. De igual forma podremos implementar distintas estrategias como la calidad del producto, o disminuir el precio. Por estos motivos, se infiere que en este sector la amenaza de productos sustitutivos es alta. Alguno de los productos conocidos últimamente que sería considerado como sustitutivo son los cascos de patinete eléctrico convencionales, aquellos que no brindan la misma protección que un casco de *ScootSafe*, pero igualmente no deja de ser una alternativa menos voluminosa y más económica, como podría ser *Closca*.

- **Amenaza de nuevos competidores:** La posibilidad que otras empresas lleguen con los mismos productos y se integren con parte de nuestra cuota de mercado supone una amenaza considerable. En búsqueda de evitar o disminuir esto, es necesario generar barreras de entrada que, en nuestro escenario en particular, es un sector relativamente nuevo, por lo que aún no están totalmente establecidas. El constante crecimiento de la demanda de estos métodos de transporte ha resultado en que muchas compañías fabricantes de patinetes eléctricos sacasen sus propios modelos de cascos a la venta. La entrada de nuevos competidores supone un riesgo medio- alto, y para poder crear barreras de entrada, será necesario trabajar en dos ejes centrales como lo son la fabricación de un producto de alta calidad y la creación de la marca nacional.
- **Rivalidad entre competidores existentes:** En este caso, la rivalidad entre los competidores existentes en el mercado de cascos de patinete eléctrico es elevada. Competidores que son capaces de diferenciarse y tienen un hueco en el mercado, esta fuerza, podría ser considerada la más potente debido a que es un factor que puede impedirnos alcanzar los objetivos de cuota de mercado establecidos. Existen diversas marcas competidoras que ofrecen productos similares y luchan por obtener una participación de mercado, es por ellos que

debemos diferenciarnos de nuestros competidores a través de la calidad y el diseño del producto, además de la experiencia del cliente para lograr destacarnos y ganar cuota de mercado.

5.4.2 Análisis DAFO

Con el análisis DAFO, pretendemos estudiar los factores internos y externos que probablemente nos afectarían tanto positiva como negativamente. Resulta fundamental entender y conocer nuestra situación actual, de forma que seamos capaces de discernir y tomar las decisiones estratégicas que consideremos más apropiadas para mejorar la situación de la empresa en el mercado.

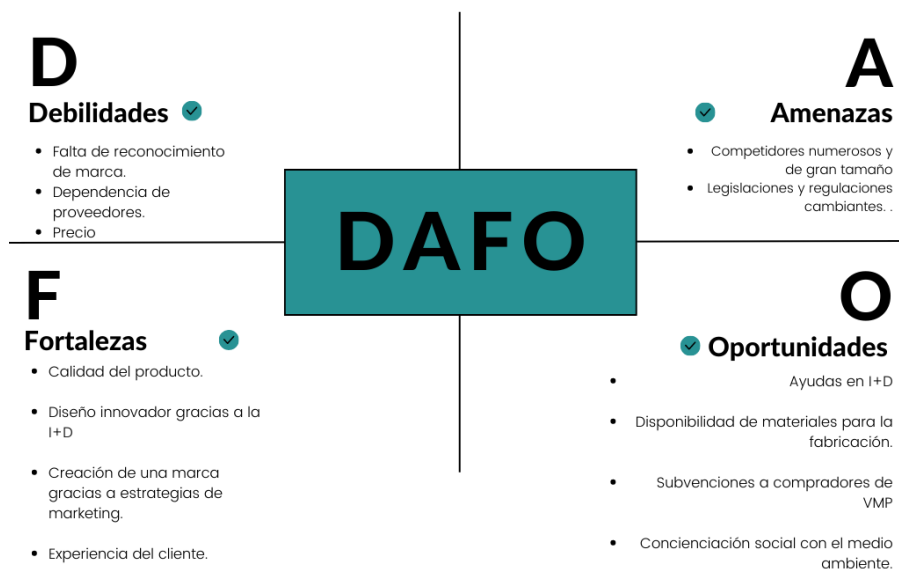


Figura 9: Análisis DAFO. Fuente: Elaboración propia

5.5. Análisis de la competencia

El análisis de la competencia es considerado un aspecto imprescindible en el desarrollo de un plan de marketing, esto se debe a que este análisis permitirá a la empresa conocer a sus principales competidores, su estrategia, posicionamiento y ventajas competitivas. En el caso de *ScotSafe* y nuestro casco de patinete eléctrico, la

competencia puede provenir de diferentes tipos de productos, como cascos de bicicleta, cascos de moto y otros tipos de protección para la cabeza.

Algunos de los competidores que *ScootSafe* tiene en el mercado español son:

- **Giro:** Es una empresa focalizada en la fabricación de cascos de bicicleta, pero tienen modelos que se adaptan a la protección en patinete eléctrico. Esta marca es conocida por su calidad y estilo en el sector del ciclismo, por lo que puede representar una competencia notoria para *ScootSafe*.
- **Bell:** También ofrece la fabricación de cascos de bicicleta, adaptables al uso de patinete eléctrico.
- **LS2:** Conocida como una marca enfocada en la fabricación de cascos de moto y modelos adaptados a la protección en patinete eléctrico. LS2 es una marca reconocida por su calidad y seguridad.
- **Xiaomi:** Es una marca china que ofrece diversos tipos de productos electrónicos incluyendo patinetes eléctricos. A pesar de que Xiaomi no se dedica a la fabricación de cascos protectores, ofrece un casco en particular, el cual es inteligente y se conecta con los patinetes de la marca.
- **Closca:** Es una marca española conocida por sus cascos plegables y compactos para uso en patinete eléctrico u otro medio de transporte. Closca ha conseguido una gran aceptación de parte del mercado español gracias a su diseño innovador.

Podría considerarse, que en España la competencia en el mercado de cascos de patinete eléctrico es elevada, sin embargo, *ScootSafe* se diferenciará mediante la oferta de características adicionales de seguridad y comodidad, además de la promoción de la marca y un enfoque en la calidad y la innovación.

5.6. Estrategia y presupuesto

Para llegar a nuestro consumidor objetivo, emplearemos las siguientes estrategias:

- Crear conciencia de marca a través de redes sociales y publicidad en línea.
- Ofrecer características únicas para diferenciarse de la competencia.
- Implementar marketing de influencia para alcanzar a los consumidores que son influenciados por las opiniones de otros usuarios.
- Proporcionar información detallada sobre la seguridad y los beneficios del uso del casco al manejar patinete eléctrico, de modo que podamos incrementar la confianza de los consumidores.

Algunas de las acciones llevadas a cabo para promocionar los cascos de ScootSafe son:

- Crear perfiles en redes sociales en las que más presencia haya de nuestro público objetivo, como lo son Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter y Pinterest, asegurándonos que se actualicen regularmente con contenido relevante y atractivo para el usuario.
- **Crear contenido original:** Generar contenido original que vaya en consonancia con los valores de marca, como fotos y videos de los cascos en uso, testimonios de clientes satisfechos, tips de mantenimiento, etc.
- **Publicidad pagada en redes sociales:** Invertir en publicidad pagada en redes sociales nos permitirá llegar a un público más amplio y segmentado.
- **Sorteos y concursos:** Realizar sorteos y concursos para atraer a seguidores nuevos y poder fidelizar a los ya existentes, dentro de los premios se incluirán kits de seguridad, cascos de patinete e incluso, en ocasiones especiales patinetes eléctricos.
- **Colaboraciones con *influencers*:** Trabajar con influencers del sector nos ayudará a obtener una mayor exposición en las redes sociales. Los *influencers* podrán compartir reseñas de los cascos en sus cuentas de redes sociales e incluso proporcionar enlaces de afiliados para que sus seguidores puedan comprar los cascos directamente desde el sitio web de la empresa.
- **Publicar en grupos de Facebook:** Realizar publicaciones periódicas en grupos relacionados al sector para llegar a una audiencia más específica.

- **Realizar transmisiones en vivo:** Realizar transmisiones en vivo en las redes sociales para presentar los productos y proporcionar una oportunidad de interactuar directamente con los seguidores.

Para definir el presupuesto estimado para estas acciones, hemos de determinar los siguientes aspectos:

- **Tasa de conversión estimadas:** Tasa de conversión de leads, tasa de conversión de venta directa y tasa de conversión de venta a través de email marketing.
- **Tipos de campañas:** Campañas CPC para captar leads, campañas CPC para venta directa, campaña de *branding*.
- **Objetivos:** Impresiones desde RRSS, captación de leads, tráfico a la *landing page*, ventas, captación de clientes y seguidores.

En este sentido, se ha establecido el siguiente presupuesto:

- **Período 1: Año 2023**
- **Presupuesto total asignado:** 20.000 euros
- **Desglose del presupuesto por estrategia:**

Estrategia	Destinación	Porcentaje	Euros (€)
Investigación de mercado y análisis.	Estudio de mercado sobre la demanda de cascos de patinete eléctrico en España y las preferencias de los consumidores	10%	2000€

	Análisis de la competencia y tendencias del mercado		500€
Branding y posicionamiento	Diseño del logotipo y elementos de identidad visual	20%	3000€
	Desarrollo de un eslogan atractivo y memorable para la marca		1000€
	Diseño y desarrollo de un sitio web básico		4000€
	Creación de contenido de marca y estrategia de comunicación		2000€
Promoción y publicidad	Publicidad en línea en plataformas relevantes como Google Ads y redes sociales.	40%	6000€
	Colaboraciones con microinfluencers en el ámbito de		3000€

	los patinetes eléctricos y la movilidad urbana.		
	Participación en eventos y ferias comerciales locales.		5.500€
	Publicidad en revistas y medios especializados.		1500€
Marketing de contenidos y redes sociales.	Creación de contenido para el blog de la empresa y las redes sociales.	20%	2500€
	Gestión de redes sociales y estrategia de marketing de contenidos.		2500€
Gestión de relaciones con los clientes y fidelización.	Implementación de un programa de lealtad para recompensar a los clientes recurrentes.	10%	2000€

Tabla 1: Presupuesto total. **Fuente:** Elaboración Propia.

Para poder evaluar el rendimiento de las acciones, se determinaron los siguientes KPIs:

- **Incremento en el reconocimiento de marca:** seguimiento de las menciones en redes sociales y la búsqueda de marca en línea.
- **Crecimiento de las ventas:** seguimiento de las ventas mensuales y comparación con los periodos anteriores.
- **Participación en el mercado:** evaluación de la participación en el mercado en comparación con los competidores.
- **Retención de clientes:** medición de la tasa de retención de clientes y repetición de compra.
- **Tráfico del sitio web y generación de leads:** seguimiento del tráfico del sitio web, conversiones y generación de leads a través de formularios de contacto o suscripciones al boletín informativo.
- **Costo por cada mil impresiones (CPM):** evaluación del costo promedio de mostrar anuncios en línea a mil personas.
- **Costo por clic (CPC):** seguimiento del costo promedio de cada clic generado a través de anuncios en línea.
- **Tasa de clics (CTR):** medición del porcentaje de personas que hacen clic en un anuncio en relación con el número total de impresiones.
- **Retorno de la inversión publicitaria (ROI):** cálculo de los ingresos generados en comparación con el costo total de la publicidad.
- **Número de clientes nuevos:** seguimiento de la cantidad de nuevos clientes adquiridos durante el periodo de marketing.

A continuación, se muestra el gráfico de Gantt, el cual nos aporta una vista general de las acciones a llevar a cabo y el plazo de realización de estas.

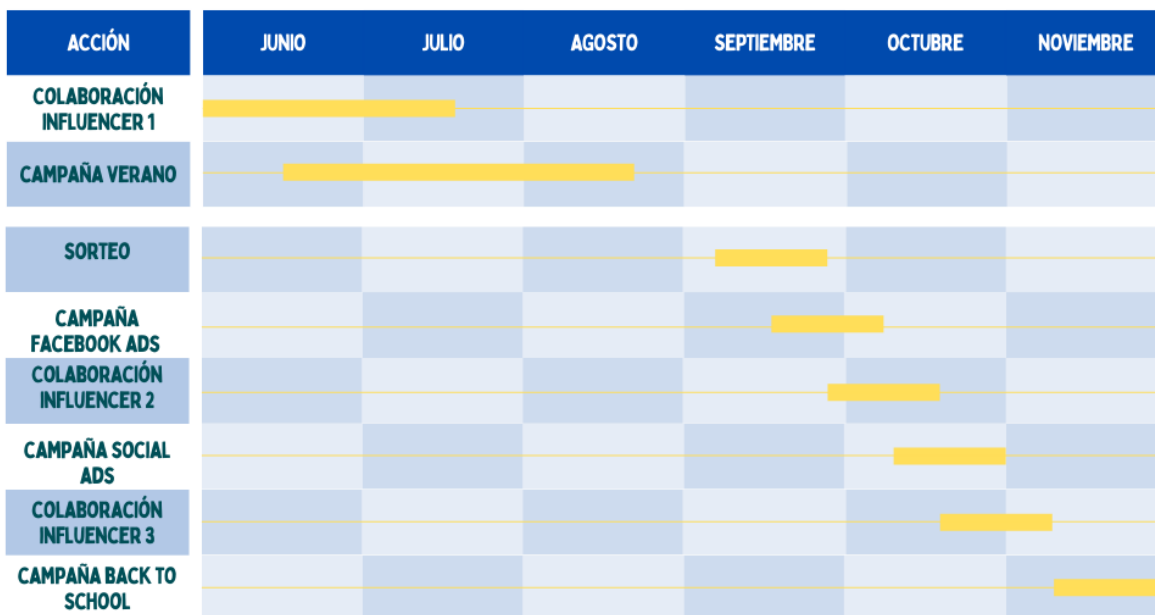


Figura 10: Gráfico de Gantt. Fuente: Elaboración propia.

6. Plan de control y plan de acción

6.1. Definición del *target*

El *target*, o público objetivo es un aspecto fundamental en cualquier plan de marketing, ya que este define con la máxima precisión posible las características de los individuos a los que nos vamos a dirigir. En este sentido, el *target* se ha definido de la siguiente manera:

- **Jóvenes y adultos urbanos:** Nuestro *target* principal son jóvenes y adultos que residen en entornos urbanos y utilizan patinetes eléctricos como medio de transporte, estos buscan cascos que combinen seguridad, estilo, comodidad y funcionalidad a un precio asequible.
- **Edades comprendidas entre 18-40 años:** Nos enfocamos en captar la atención de personas jóvenes de mediana edad, quienes estén familiarizadas con la tecnología, este grupo etario tiende a adoptar rápidamente nuevas tendencias y productos.

- **Ambos géneros:** Nos dirigimos tanto a hombres como a mujeres, reconociendo que ambos géneros son usuarios activos de patinetes eléctricos.
- **Ubicación en España:** El *target* geográfico se centra en consumidores españoles que residen en áreas urbanas y ciudades. Buscamos establecer una presencia sólida en el mercado nacional y atender a las necesidades y preferencias de los usuarios de patinetes eléctricos en el país.

6.2. Situación de mercado

El mercado de los patinetes eléctricos en España ha experimentado un incremento considerable en los últimos años, lo que ha resultado en el surgimiento de alternativas de protección y seguridad a la hora de conducir este tipo de vehículos.

Se espera que el mercado mundial de cascos tanto de bicicletas como de patinetes eléctricos crezca \$325,36 millones en los siguientes cinco años. Según un informe realizado por *Technavio*, este crecimiento se atribuye a el auge de alternativas sostenibles de transporte. *Techavio*, una empresa global de consultoría e investigación de tecnología prevé que el impulso del mercado aumentará a una CAGR de 5.91% entre 2022 y 2027.

Las regulaciones obligatorias vinculadas al uso del casco son cada vez mayores a medida que los gobiernos implementan iniciativas para fomentar las alternativas de transporte sostenibles, esto aunado a el aumento en las muertes por accidentes en estos medios de transporte, están impulsando la demanda de estos cascos. Según el informe, durante el período de pronóstico se prevé que Europa sea responsable de aproximadamente el 30% del incremento del mercado global de cascos para ciclistas y conductores de patinetes eléctricos.

Igualmente, una de las tendencias más destacadas en el mercado de los cascos es la personalización. Los consumidores buscan alternativas que les permitan

diferenciarse de los demás, esto les brinda una oportunidad de crear un casco que refleje su individualidad

Para comprender un poco mejor la situación actual del mercado, se ha procedido a realizar un análisis de las tendencias de mercado:

- **Crecimiento acelerado:** Como se ha expuesto anteriormente, el mercado de los patinetes eléctricos en España ha experimentado un incremento exponencial en los últimos años, esto se debe al aumento de la conciencia sobre la sostenibilidad y la necesidad de soluciones de movilidad sostenibles ha impulsado la demanda de estos vehículos.
- **Adopción masiva:** los patinetes eléctricos se han convertido una referencia tanto para jóvenes como adultos en lo que respecta a alternativas de medios de transporte sostenibles, por lo que son ampliamente utilizados para realizar diversos tipos de desplazamiento.
- **Evolución de normativa:** Las regulaciones en torno al uso de patinetes eléctricos han evolucionado para abordar cuestiones de seguridad vial y convivencia con peatones, esto se debe al incremento de accidentes que se generan a diario, por este motivo las ciudades están estableciendo normativas específicas sobre límites de velocidad, áreas de circulación, requisitos de seguridad, etc.
- **Mayor conciencia sobre la seguridad:** En vista de el creciente aumento de casos de accidentes de patinete, ha habido una creciente conciencia sobre la importancia de la seguridad vial, los usuarios han caído en cuenta de la necesidad de proteger su cabeza con cascos adecuados durante la conducción.
- **Regulaciones y normativas:** Las autoridades locales y nacionales han impuesto regulaciones más estrictas en relación con los patinetes eléctricos, incluyendo la obligatoriedad del uso de cascos algunas ciudades, lo que ha impulsado aún más la demanda de cascos de patinetes eléctricos en el mercado español.

Por otro lado, para entender al mercado, resulta imprescindible estudiar los factores claves de compra, los cuales se han delimitado en 4 puntos importantes:

- **Seguridad y protección:** Los usuarios de patinetes eléctricos aprecian la seguridad y buscan cascos que cumplan con los estándares de seguridad establecidos, tales como resistencia a los impactos, correa de sujeción ajustable y materiales de alta calidad, resultan factores importantes a la hora de elegir un casco.
- **Comodidad y ajuste:** La comodidad es un factor clave para los usuarios, estos desean estar cómodos y ser capaces de llevar el casco durante períodos prolongados de conducción, por lo que un ajuste adecuado, ventilación y acolchado interno son aspectos que se tienen en cuenta.
- **Diseño y estilo:** Tanto el diseño como la estética juegan un papel importante para la mayoría de los usuarios.
- **Relación calidad-precio:** El factor precio resulta uno de los aspectos más considerados por los compradores, buscan un producto que ofrezca una buena relación calidad-precio y que se ajusten a su presupuesto.

Tomando en cuenta todos estos factores, se debe tomar en cuenta también el crecimiento del mercado, el continuo incremento del mercado de patinetes eléctricos en España brinda oportunidades para el crecimiento del mercado de cascos, a medida que más usuarios se suman a esta tendencia.

De modo ilustrativo, se ha llevado a cabo un TAM SAM SOM con el objetivo de visualizar el tamaño de mercado. Tal y como afirmó Jean Paul Getty, fundador de la empresa *Getty Oil*, "para triunfar en los negocios, para llegar a lo más alto, un individuo debe saber todo lo que es posible saber sobre ese negocio". Este análisis resulta fundamental para tener una comprensión clara de la demanda y el potencial de crecimiento del negocio de cascos de patinete eléctrico, de modo que podamos

establecer objetivos claros y diseñar estrategias de marketing adecuadas para maximizar nuestra participación en el mercado.



Figura 11: Análisis TAM SAM SOM. **Fuente:** Elaboración propia

6.3. Competencia

De igual forma, resulta fundamental estudiar y entender la competencia y los actores clave del sector, dentro de los cuales se destacan:

- **Marcas especializadas en seguridad:** Empresas como Giro, Bell, Closca y Troy Lee Designs ofrecen cascos de calidad.
- **Marcas de patinetes eléctricos:** Algunas marcas de patinetes eléctricos como Xiaomi han incursionado en la fabricación y ventas de cascos, aprovechando su conocimiento del mercado y la oportunidad de ofrecer soluciones de seguridad integrales.
- **Marcas locales y startups:** Existen marcas locales y *startups* en España que se enfocan en la fabricación y comercialización de cascos para

patinetes eléctricos, ofreciendo opciones adaptadas a las preferencias y necesidades del mercado.

6.4. Previsión de ventas

Se ha confeccionado para *ScootSafe* la siguiente previsión de ventas, basándonos en los objetivos establecidos:

Primer año de operaciones (2023):

Trimestre 1:

- Lanzamiento inicial, acompañado de una buena campaña de marketing resultan en una demanda significativa.
- Se estima vender 200 cascos durante el primer trimestre.

Trimestre 2:

- La marca se da a conocer y se genera más conciencia de marca, por lo que las ventas aumentan.
- Se pronostica un incremento del 15% en las ventas con respecto al trimestre anterior.

Trimestre 3:

- La época de verano impulsa la demanda de patinetes eléctricos y medios transporte alternativos, por ende, un incremento en la demanda de cascos de protección.
- Se espera un aumento adicional del 10% en las ventas.

Trimestre 4:

- La marca se consolida en el mercado y se posiciona como una opción confiable y de calidad para los consumidores.
- Se espera un crecimiento del 15% en las ventas en comparación con el trimestre anterior.

Segundo año de operaciones (2024):

Trimestre 1:

- Con una base de clientes fijada y una reputación sólida, se pronostica un crecimiento continuo en las ventas.
- Se estima que las ventas incrementen un 10% en comparación con el último trimestre del año anterior.

Trimestre 2:

- El sector de patinetes eléctricos continua en auge y la demanda de cascos se mantiene estable.
- Se pronostica un incremento del 5% en ventas.

Trimestre 3:

- Se mantiene una cuota de mercado estable y se atraen nuevos clientes.
- Se pronostica un incremento del 8% en ventas.

Trimestre 4:

- Las ventas experimentan un impulso durante la temporada navideña y los regalos asociados a la movilidad urbana son populares.
- Se pronostica un incremento del 12% en ventas.

6.5. Acciones tácticas

- Acción *influencer* Axel Hodges, reconocida deportista de motocross. Se realizará un *reel* con el personaje reconocido en la movilidad eléctrica quien demostrará el uso del casco hablará de la seguridad de los elementos de protección a la hora de conducir vehículos como el patinete e incluso motocicletas. A continuación, se muestra un *mockup* de la portada del post.



Figura 12: Publicación Reels Instagram. **Fuente:** Elaboración propia.

- Acción semana de la movilidad, se realizarán varias publicaciones en todos los canales sociales informando de la semana y de los descuentos disponibles. El texto de la publicación en todas las plataformas será: ¡Acelera hacia la seguridad en la Semana de la Movilidad! 🚀🔒 Disfruta de un 30% de descuento en nuestros cascos de patinete eléctrico, garantizando protección total en cada viaje. ¡No pierdas la oportunidad de rodar con estilo y responsabilidad! 🛴🧐 **#SemanaDeLaMovilidad #SeguridadEnCadaViaje!”**



Figura 13: Publicación Semana de la movilidad **Fuente:** Elaboración propia.

- Acción concurso *Back to School*. En septiembre, época de regreso a clases, la demanda de patinetes aumenta, por lo que se lanzará un sorteo de un casco de patinete eléctrico. El texto de la publicación en todas las plataformas será: "¡Arranca el nuevo curso con seguridad y actitud ganadora! 📱🏆 Participa en nuestro concurso de Back to School y gana un casco ScootSafe para vivir tus mejores momentos sobre ruedas. ¡Prepárate para destacar y rodar protegido! 🛴✨ #BackToSchool #ScootSafe #GanaConEstilo"



Figura 14: Publicación Sorteo *Back to School*. **Fuente:** Elaboración propia.

- Acción "*TikTok Casco Style Challenge*". Se llevará a cabo una acción un desafío en Tiktok donde los usuarios podrán subir videos mostrando como decoran y personalizan sus cascos de *ScootSafe*.



Figura 15: Publicación *TikTok Casco Style Challenge*. **Fuente:** Elaboración propia.

7. Conclusiones

Tras haber analizado los diversos puntos de la empresa *ScootSafe*, se determina que con este plan de marketing se pretende establecer y posicionar la marca como líder en el mercado de cascos de patinetes eléctricos en España, esto se logrará mediante una combinación estratégica de elementos clave, tal y como se ha expuesto a lo largo del proyecto y se buscará atraer y retener a nuestro público objetivo, brindando productos de alta calidad, conciencia de seguridad y una experiencia de compra excepcional.

Se han identificado los usuarios de patinetes eléctricos como el principal grupo objetivo de *ScootSafe*, enfocándonos en jóvenes y adultos urbanos de edades comprendidas entre 18 y 40 años, tanto hombres como mujeres que buscan combinar estilo, protección y comodidad.

Nos basamos en una estrategia de marca sólida, destacando los atributos clave de los productos de *ScootSafe*, como la tecnología de chip NFC, la incorporación de un airbag como sistema de seguridad activo, carcasa ultraligera de composite de fibras, protector nasal y bucal y uso de materiales de alta calidad como el kevlar y el polipropileno.

Nuestra estrategia de comunicación se basa en crear conciencia de marca a través de una presencia sólida tanto en línea como fuera de esta, mediante la implementación de diversas tácticas de marketing digital, incluyendo la optimización del sitio web, presencia en redes sociales, contenido relevante y atractivo e implementación de campañas de publicidad segmentadas. Además de esto, se perseguirán asociaciones estratégicas con *influencers* y colaboraciones con otros actores claves del sector de la movilidad urbana y los medios de transporte sostenibles.

La distribución de los productos de *ScootSafe* se realizará a través de canales en línea, a través de nuestra tienda online propia, así como también a través de acuerdos con tiendas físicas especializadas en patinetes eléctricos y deportes.

La monitorización y el análisis de resultados serán pilares fundamentales para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar ajustes cuando sea necesario. En *ScootSafe* nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes, brindando un excelente servicio y adaptándonos a las demandas cambiantes del mercado.

Con este plan de marketing, tenemos como objetivo establecer una presencia sólida en el mercado español de cascos de patinetes eléctricos, captando la atención de nuestro público a través de productos de calidad, innovación tecnológica y una experiencia de marca diferenciada.

Tal y como aclamó el reconocido polímata florentino del renacimiento Leonardo Da Vinci “La simplicidad es la última forma de sofisticación”, en *ScootSafe* buscamos la sencillez y la falta de complicación mediante un diseño vanguardista.

Con un enfoque estratégico y una ejecución efectiva, *ScootSafe* está preparada para alcanzar el éxito y convertirse en la elección preferida de los usuarios de patinetes eléctricos en España.

Referencias

1. Alma Skater. (8 de marzo de 2023). Normativa Patinete Eléctrico Valencia 2023. <https://almaskater.com/normativa-valencia/>
2. Fundación Línea Directa. (8 de marzo de 2023). Nueva movilidad urbana. https://www.fundacionlineadirecta.org/sala-de-prensa/-/asset_publisher/3polfsFvW0wN/content/nueva-movilidad-urbana
3. Velasquez, S. (2022). Nueva Movilidad Urbana y Seguridad Vial, [file:///Users/marianabello/Downloads/Nueva%20movilidad%20urbana%20y%20seguridad%20vial_%20\(1\).pdf](file:///Users/marianabello/Downloads/Nueva%20movilidad%20urbana%20y%20seguridad%20vial_%20(1).pdf)
4. Voz Pópuli. (10 de marzo de 2023). Bicicletas y patinetes aumentan un 40% los accidentes en ciudad en los últimos diez años. https://www.vozpopuli.com/economia_y_finanzas/patinetes-accidentes.html
5. Méndez, J (2021). Ordenanza tipo de movilidad para los municipios integrantes del área metropolitana de Valencia. https://atmv.gva.es/documents/165949857/170010461/Ordenanza_Tipo.pdf/586f0976-9367-4b5a-b537-43eef31875fd
6. Melía, C (2019). Proyecto de Plan de Empresa para la Fabricación y Distribución del Patinete Eléctrico Segway. https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/124194/41606675C_TFG_15620676473415917584559883050222.pdf?sequence=2
7. Marzal, M (2023). Un hombre sufre un traumatismo craneoencefálico al caer con su patinete en València. *Levante*. <https://www.levantemv.com/valencia/2023/02/22/accidente-patinete-valencia-hombre-traumatismo-craneo-83426475.html>
8. Parrilla, J (2023). Dónde se concentran los accidentes de patinete en València. *Levante*. <https://cadenaser.com/comunitat-valenciana/2022/09/03/valencia-registra-364-accidentes-de-patinete-durante-los-seis-primeros-meses-del-2022-radio-valencia/>
9. Santander Trade. (10 de marzo de 2023). España: Política y economía. <https://santandertrade.com/es/portal/analizar-mercados/espana/politica-y-economia>

10. Dirección Estratégica UGR. (18 de marzo de 2023). Análisis PESTEL.
<https://direstrategaugr.wixsite.com/estrategica1/analisis-pestel>
11. Instituto Nacional de Estadística. (18 de marzo de 2023). PIB en España.
<https://www.ine.es/consul/serie.do?s=CNTR4893&c=2&nult=25>
12. Euro Funding. (18 de marzo de 2023). Diagnóstico Gratuito Ayudas CDTI.
https://euro-funding.com/en/lp-ayudas-centro-para-el-desarrollo-tecnologico-industrial/?gclid=CjwKCAjw04yjBhApEiwAJcvNoXc7DAT60jKgVmKXk-8lLem3PAmAG3F62-rGcaCbSvw9eSpr3Ue2sBoC5zEQAvD_BwE
13. Dirección General de Tráfico. (25 de marzo de 2023). En patinete.
<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/viaja-seguro/en-patinete/>
14. Colectivo Profesional de Policía Municipal. (25 de marzo de 2023). Instrucción 2019/-149 TV-108 (Sobre Vehículos de Movilidad Personal).
<https://cppm.es/instruccion-2019-s-149-tv-108-sobre-vehiculos-de-movilidad-personal-direccion-general-de-trafico/>
15. Gasbarrino, S (20 de enero de 2023). Los 3 métodos de fijación de precios más utilizados. Hubspot Blog Ventas.
<https://blog.hubspot.es/sales/metodos-fijacion-precios>
16. Closca. (20 de abril de 2023). Botellas.
https://closca.com/es?qad=1&gclid=CjwKCAjw9pGjBhB-EiwAa5jl3lzUv1aBSYIWL2AMpf_l-c6RRFCkTwT95QwU9HnWVokzseXjjY8QLRoCuLcQAvD_BwE
17. Imperial, H (2023). El mercado de cascos para bicicletas crecerá \$ 325 millones entre 2022 y 2027, según un informe. *Rugby Noticias*.
<https://www.imperial-literature.net/el-mercado-de-cascos-para-bicicletas-crecera-325-millones-entre-2022-y-2027-segun-un-informe/>
18. Corporate Finance Institute (8 de mayo de 2023). Product Mix.
<https://corporatefinanceinstitute.com/resources/management/product-mix/>