

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



TRABAJO DE GRADO DE LICENCIATURA: MODALIDAD DE ESPECIALIZACIÓN:

“DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL:MUDARTE SV”

PRESENTADO POR:

SALVADOR ENRIQUE GARCIA DIAZ

KAREN ESMERALDA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

PAOLA MARITZA VEGA ROSALES

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN MERCADEO INTERNACIONAL

DOCENTE ASESOR:

GEORGINA MARGOTH MARTINEZ CRUZ

AGOSTO 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: MSC. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
VICERRECTOR ACADÉMICO: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
SECRETARIO: LIC. JUAN PABLO MARÍN
**COORDINADOR GENERAL DE
PROCESOS DE GRADUACIÓN:** MAF. RONALD EDGARDO GALVEZ

ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL

COORDINADOR DE ESCUELA: LIC. MIGUEL ERNESTO CASTAÑEDA PINEDA
**COORDINADORA DE PROCESO
DE GRADUACIÓN:** LIC. JULIO ALBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ
DOCENTE ASESOR: LICDA. GEORGINA MARGOTH MARTINEZ CRUZ
TRIBUNAL EVALUADOR: LIC. OSCAR JOSÉ AMAYA SÁNCHEZ
LICDA. CARMEN IVETTE ALVARENGA LAZO

AGOSTO 2025

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN:	ii
CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Antecedentes.	2
1.1.2 Descripción.	2
1.1.3 Formulación.	2
1.2 Delimitación del Problema	3
1.2.1 Geográfica y Temporal.	3
1.2.2 Teórica.	4
1.3 Justificación de la Investigación	5
1.5 Marco Teórico	7
1.5.1 Histórico.	7
1.5.3 Legal.	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1 Metodología de la investigación	12
2.1.2 Generalidades.	12
2.1.2 Método.	12
2.1.4 Universo.	13
2.1.5 Población.	13
2.1.6 Muestra.	13
2.1.7 Técnicas de investigación.	14
2.1.8 Instrumento de Investigación	16
2.1.9 Presentación de Resultados.	21
2.2 32	
2.2.1 Desarrollo de las Fuerzas de Michael Porter	32
2.2.2 Desarrollo de Pest.	35
2.3. Conclusiones del Diagnóstico de la Situación.	37
CAPITULO III PROPUESTA DE PLAN DE NEGOCIO	39
3.1 Descripción del negocio	40
3.1.1 Nombre del Negocio.	40

3.1.2 Información General del Negocio.	41
3.2 Marco Estratégico	42
3.2.1 Misión.	42
3.2.2 Visión.	42
3.2.3 Valores.	42
3.2.4 Objetivos.	43
3.2.5	43
3.3 Descripción de los productos y servicios	44
3.3.1 Prototipos / Descripción general.	44
3.4 Ventaja Competitiva	47
3.5 Plan Organizacional	48
a. Objetivos del Plan Organizacional	48
b. Estructura Organizativa de la Empresa	48
c. Organización de Gestión y Recursos Humanos	49
d. Proceso Administrativo	50
e. Identificación y Características de Recursos Humanos	51
3.6 Plan de Mercadeo	52
a. Objetivos del Plan de Mercadeo	52
b. Resultados de la Investigación de Mercadeo	52
c. Marketing Mix Digital	54
d. Estrategias del Marketing Mix Digital para Mudarte SV	55
3.9 Plan de trabajo	87
a. Objetivos del Plan de Trabajo	87
b. Cronograma de Actividades	88
3.10 Indicadores de Medición (KPI's)	89
CONCLUSIÓN	91
REFERENCIAS	93
ANEXOS	95
INDICE DE TABLAS	
Tabla 1 Entrevista a especialistas	21
Tabla 2 ¿Cuál es su género?	22
Tabla 3 ¿A qué rango de edad pertenece?	23
Tabla 4 ¿Ha contratado servicios de mudanza anteriormente?	24
Tabla 5 Si su respuesta fue "Sí" en la pregunta anterior, ¿cuáles fueron los aspectos que menos le gustaron de su experiencia de mudanza?	25

Tabla 6 Si su respuesta fue "No", ¿cuál es la razón principal?	26
Tabla 7 ¿Qué funcionalidades le gustaría que tuviera una plataforma en línea para contratar?	27
Tabla 8 ¿Qué tan relevante considera que es la personalización de los servicios de mudanza?	28
Tabla 9 ¿Cuál considera que es su mayor preocupación al elegir un servicio de mudanza?	29
Tabla 10 ¿Qué métodos prefiere utilizar para comunicarse con la empresa de mudanza durante el proceso?	30
Tabla 11 ¿Estaría dispuesto/a utilizar una plataforma digital para gestionar su mudanza?	30
Tabla 12 ¿Qué tan probable es que recomiende un servicio de mudanza que cuente con una Plataforma digital eficiente a sus amigos y familiares?	31

INDICE DE IMAGENES

Imagen 1	40
Imagen 2	53
Imagen 3	59
Imagen 4	60
Imagen 5	60
Imagen 6	61
Imagen 7	62
Imagen 8	66
Imagen 9	67
Imagen 10	69
Imagen 11	71
Imagen 12	72
Imagen 13	74
Imagen 14	76
Imagen 15	77

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, por brindarme sabiduría, paciencia y fortaleza para recorrer este camino. A mi madre Deysi Díaz, fuente de mi inspiración, gracias por brindarme su amor incondicional, sacrificios y apoyo constante. A mi padre Salvador García, gracias por su apoyo incondicional, la fe puesta en mí y estar presente en todo este camino, es sin duda mi mayor ejemplo a seguir. Agradezco a mi equipo de trabajo, conformado por Karen Hernández y Paola Vega, quienes con su compromiso, talento y colaboración fueron clave para el desarrollo de este proyecto. Gracias por demostrar que juntos se pueden superar los mayores desafíos.

Salvador García

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar este logro y guiarme en cada paso. A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi mayor inspiración. A la Universidad, por brindarme la oportunidad de formarme y desarrollarme tanto académica como personalmente. A mis profesores, por su enseñanza, dedicación y por guiarme en mi crecimiento profesional. Finalmente, agradezco a mis compañeros y amigos por su colaboración, apoyo y por ser parte esencial de este camino.

Karen Hernández

Con gratitud infinita, agradezco a Dios por su guía y fortaleza. A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante. A mi abuela, por su sabiduría y cariño. A mi equipo de trabajo, por su dedicación y colaboración incansable. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Paola Vega

RESUMEN EJECUTIVO

Mudarte SV es una empresa de servicios de mudanza que opera bajo un modelo digital, diseñada para brindar a los clientes en San Salvador una experiencia de mudanza moderna, sencilla y personalizada. Mediante nuestra plataforma en línea, los usuarios pueden gestionar su mudanza de principio a fin.

Mudarte SV busca posicionarse como líder en el mercado de mudanzas a través de medios digitales al ofrecer un servicio innovador y de alta calidad, enfocado en la eficiencia y conveniencia que requieren los clientes modernos. La digitalización completa de nuestros servicios responde a una necesidad creciente de soluciones rápidas, personalizables y accesibles desde cualquier dispositivo, marcando una diferencia frente a los modelos tradicionales en la industria de mudanzas.

Contexto y Oportunidad:

En San Salvador, el mercado de mudanzas ha mostrado un crecimiento constante, pero a menudo carece de servicios integrales que aborden todas las necesidades de los clientes durante una reubicación. Mudarte SV ofrece sus servicios mediante una experiencia digital, donde los clientes pueden autogestionar sus mudanzas, obtener cotizaciones instantáneas y asegurar un servicio confiable desde su página web.

Propuesta de Valor:

Mudarte SV ofrece una solución innovadora en el sector de mudanzas en San Salvador a través de una plataforma digital. La propuesta de valor se centra en optimizar la

experiencia del cliente, reducir costos operativos y brindar un servicio integral que abarque cada aspecto del proceso de mudanza. A través de una página web que permite a los usuarios solicitar cotizaciones automáticas ingresando datos básicos y servicios adicionales. Esto permite ver los precios de manera instantánea y agendar servicios en línea. Mudarte SV incorpora una función de rastreo para que los clientes sigan el estado de su mudanza en tiempo real. Se integran chatbots y asistentes virtuales para responder a preguntas frecuentes, guiar a los usuarios en el proceso de reserva, cambio de fechas y preguntas frecuentes. La plataforma facilita múltiples métodos de pago mediante una pasarela segura. Al digitalizar el servicio se mejora la eficiencia, se genera una fidelización con los clientes y se genera atracción de clientes potenciales, todo mientras se ofrece una experiencia de mudanza sin estrés y adaptada a las necesidades individuales de cada cliente

INTRODUCCIÓN:

En San Salvador, el sector de servicios de mudanza ha experimentado una evolución significativa, impulsada por el crecimiento urbano y una demanda creciente de servicios especializados. Sin embargo, existen desafíos importantes dentro del área como precios, seguridad, comunicación y la limitada oferta de servicios en línea. La actual necesidad de soluciones integrales y personalizadas representa una oportunidad para introducir un modelo de negocio digital innovador, capaz de transformar la experiencia de mudanza.

Mudarte SV es un proyecto diseñado para responder a estos retos mediante una plataforma digital que simplifica el proceso de mudanza, facilitando a los usuarios desde la cotización instantánea hasta el seguimiento en tiempo real de sus mudanzas. La propuesta de valor de Mudarte SV se centra en la conveniencia, eficiencia y personalización, utilizando herramientas como chatbots, asistentes virtuales y múltiples métodos de pago seguros para optimizar cada paso del proceso. Con esta oferta, Mudarte SV busca posicionarse como líder en el mercado de mudanzas en San Salvador, ofreciendo una alternativa confiable y moderna frente a los modelos tradicionales.

Mudarte SV pretende no solo mejorar la experiencia del cliente, sino también establecer un nuevo estándar en el sector, adaptado a las necesidades de los usuarios actuales.

CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este capítulo veremos la descripción, formulación del problema que se abordó en el desarrollo de la temática, exponiendo así aspectos como antecedentes, delimitación y marco teórico, siendo partes fundamentales para un buen planteamiento del problema.

1.1 Planteamiento del problema

En el transcurso del tiempo, el sector de servicios de mudanza ha evolucionado, influenciado por el crecimiento urbano y la demanda de servicios más especializados y adaptados a las necesidades de los usuarios. A pesar de estos avances, el sector aún enfrenta desafíos significativos, como críticas sobre precios elevados, limitaciones en la seguridad y deficiencias en la comunicación con los clientes. Además, la oferta de servicios en línea es escasa, lo que dificulta a los usuarios realizar una mudanza de forma eficiente y sin contratiempos.

La creciente demanda por servicios capaces de satisfacer múltiples necesidades durante una reubicación, revela una oportunidad para introducir un modelo de negocio digital que brinde un servicio completo y moderno. En base a esto Mudarte SV surge como una alternativa innovadora que responde a estos desafíos al ofrecer una experiencia de mudanza digitalizada, eficiente y accesible desde cualquier dispositivo. Para responder a las necesidades del sector, se propone un análisis detallado del mercado, la creación de una propuesta de valor centrada en la conveniencia y seguridad del cliente, y la formación de alianzas estratégicas que permitan establecer a Mudarte SV como el estándar de calidad y confiabilidad en el sector de mudanzas en San Salvador.

1.1.1 Antecedentes.

Con el paso del tiempo, los servicios de mudanza en el departamento de San Salvador han experimentado una considerable evolución significativa convirtiéndose en un servicio profesional con alta demanda. Debido al constante crecimiento de la ciudad, las empresas de mudanza se han visto en la necesidad de adaptar nuevas medidas innovadoras para poder mantenerse competitivas y lograr satisfacer las necesidades y demanda de sus clientes (Calleja, 2022).

1.1.2 Descripción.

En El Salvador, las opciones de servicios de mudanza no logran satisfacer por completo las necesidades del cliente. En la gran mayoría de casos, los clientes presentan descontento e inconformidad en cuanto a precios, proceso, seguridad y falta de comunicación durante el traslado, lo cual genera una mala experiencia.

La limitada disponibilidad de servicios de mudanza en línea significa un gran desafío para aquellas personas que prefieren gestionar su mudanza de manera digital. Esto se debe a la escasez de páginas web confiables y fáciles de utilizar.

1.1.3 Formulación.

En el actual mercado de mudanzas se encuentra con empresas que se centran principalmente en el transporte de pertenencias de un lugar a otro, sin ofrecer servicios adicionales que añaden valor agregado que mejore la experiencia del cliente. Ante esta situación, surge la oportunidad de crear un negocio digital que ofrezca un servicio integral de mudanza que responda a las necesidades actuales del mercado. Para lograr esto, se deberán responder algunas interrogantes:

¿Qué tipo de alianzas estratégicas se establecerán con proveedores (como empresas de embalaje, seguros o almacenamiento) para ofrecer un servicio integral?

¿Qué estrategias de marketing se emplearán para atraer clientes y posicionar a la empresa en el mercado de las mudanzas?

¿Qué herramientas y sistemas digitales se utilizarán para garantizar la gestión de reservas, la asignación de rutas de transporte y la comunicación con los clientes?

¿De qué manera se medirá la satisfacción del cliente y se mejorarán los servicios en base a la retroalimentación recibida?

¿Qué características debería tener la plataforma digital para que sea fácil de usar, permita a los clientes realizar cotizaciones y reservas de manera eficiente, y mejore la experiencia general del usuario?

1.2 Delimitación del Problema

En la presente delimitación se describe el enfoque teórico, geográfico y temporal de Mudarte SV. El proyecto se centra en mejorar la experiencia del cliente a través de soluciones digitales innovadoras, utilizando teorías de satisfacción del cliente, modelos de calidad del servicio, teoría de la usabilidad, transformación digital y gestión de la cadena de suministro. Geográficamente, se abarca el Departamento de San Salvador en su totalidad, y el proyecto se llevará a cabo durante un período determinado.

1.2.1 Geográfica y Temporal.

El espacio geográfico comprendido para el presente trabajo de investigación se enfoca en el Departamento de San Salvador en su totalidad, tomando los distritos Norte, Sur, Este, Oeste y Centro.

Temporal

Este proyecto está programado para desarrollarse en un plazo de 3 meses, comprendido entre octubre y diciembre de 2024.

1.2.2 Teórica.

La presente investigación se enmarca en el estudio de los servicios de mudanza en El Salvador, con un enfoque particular en la mejora de la experiencia del cliente a través de soluciones digitales. Para ello, se utilizarán diversas teorías y conceptos que permitirán analizar y comprender los factores que influyen en la satisfacción del cliente y la eficiencia de los servicios de mudanza.

Teoría de la Satisfacción del Cliente: Se utilizarán los principios de la teoría de la satisfacción del cliente para evaluar cómo los diferentes aspectos del servicio de mudanza (precios, proceso, seguridad y comunicación) afectan la percepción y satisfacción de los usuarios. Esta teoría ayudará a identificar las áreas críticas que necesitan mejoras para aumentar la satisfacción del cliente (Zeithaml, 2009).

Modelos de Calidad del Servicio: Se aplicarán modelos como el SERVQUAL, que mide la calidad del servicio en términos de las expectativas y percepciones de los clientes. Este modelo permitirá evaluar la brecha entre lo que los clientes esperan y lo que realmente reciben, proporcionando una base para desarrollar estrategias de mejora (Berry, 1988).

Teoría de la Usabilidad: Dado que uno de los objetivos es desarrollar una página web para gestionar mudanzas, se utilizarán conceptos de la teoría de la usabilidad para asegurar que la plataforma sea fácil de usar, intuitiva y accesible. Esto incluye principios de diseño centrado en el usuario y pruebas de usabilidad para garantizar una experiencia positiva (Nielsen, 1994).

Transformación Digital: Se explorarán los conceptos relacionados con la transformación digital en el sector de servicios, analizando cómo la digitalización puede

mejorar la eficiencia, transparencia y seguridad en los procesos de mudanza. Esto incluirá el estudio de casos exitosos y la aplicación de tecnologías emergentes (Westerman, 2014).

Gestión de la Cadena de Suministro: Se considerarán los principios de la gestión de la cadena de suministro para optimizar los procesos logísticos involucrados en las mudanzas. Esto ayudará a asegurar que los servicios sean eficientes y que los recursos se utilicen de manera efectiva (Meindl, 2016).

La combinación de estas teorías y modelos proporcionará un marco teórico robusto para analizar el problema de investigación y desarrollar soluciones que mejoren la experiencia de mudanza en El Salvador. La investigación se centrará en identificar las necesidades y expectativas de los clientes, así como en diseñar y evaluar una plataforma digital que responda a estas demandas de manera efectiva.

1.3 Justificación de la Investigación

Mudarte SV busca revolucionar el sector de mudanzas en San Salvador a través de un modelo de negocio digital que integra todos los servicios necesarios para facilitar el proceso de mudanza. Al identificar las múltiples deficiencias como la baja satisfacción del cliente, problemas de comunicación y preocupaciones sobre la seguridad, Mudarte SV propone una solución digital que optimiza cada aspecto de la experiencia del usuario.

A través de una plataforma web intuitiva, los clientes podrán gestionar de manera eficiente sus mudanzas, desde la cotización hasta la planificación y seguimiento de sus envíos. La plataforma no solo permitirá a los usuarios obtener información clara y transparente sobre los servicios ofrecidos, sino que también facilitará la personalización de sus necesidades a través de opciones adaptadas a su situación específica.

El uso de herramientas digitales avanzadas, como plataformas de geolocalización, permitirá la planificación de rutas más eficientes, optimizando tiempos y recursos durante el traslado. Este modelo digital no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también ofrecerá una mayor transparencia y seguridad en todo el proceso.

Además, Mudarte SV incorporará una pasarela de pago segura que agilizará el proceso de contratación de servicios, reduciendo el estrés asociado con la mudanza. La implementación de esta plataforma digital se basará en un sistema de pasos simplificados que guiará a los usuarios a través de todas las etapas de su mudanza, asegurando que el servicio esté alineado con sus necesidades y expectativas.

1.4 Objetivos del Proyecto

Objetivo General:

Desarrollar un modelo de negocio digital innovador que transforme la experiencia de mudanza en San Salvador, ofreciendo soluciones integrales y personalizadas a través de una plataforma digital intuitiva. Este modelo se basará en la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, como geolocalización y sistemas de pago seguros, que optimicen cada etapa del proceso de mudanza.

Objetivos Específicos:

- a) Diseñar una propuesta de valor que responda efectivamente no solo a las demandas de los clientes, sino que también anticipe sus necesidades futuras en términos de personalización y eficiencia en el proceso de mudanza, incluyendo soluciones innovadoras que integren herramientas digitales.
- b) Integrar servicios de mudanza con medio digitales para ofrecer una solución integral que se destaque frente a la competencia, enfocándose en un enfoque completamente digital.

- c) Identificar partners especializados en mudanzas, asegurando altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.
- d) Desarrollar una página web eficiente, intuitiva y segura que permita a los clientes gestionar sus mudanzas de manera fácil y conveniente, mejorando la usabilidad y accesibilidad.

1.5 Marco Teórico

En el presente marco teórico se aborda la evolución y los aspectos fundamentales de las empresas de mudanzas. Comienza con un análisis histórico de la industria de mudanzas, destacando su desarrollo desde el siglo XIX hasta la integración de servicios especializados en la actualidad y el traslado de mascotas (Joseansweb., 2023). Luego, se define el papel de las empresas de mudanzas modernas y su uso de tecnologías digitales para mejorar la experiencia del cliente (El País., 2024). Además, se describen las consideraciones legales para crear y operar una empresa en este sector, incluyendo aspectos como licencias, regulaciones laborales, protección de datos, y seguros necesarios para garantizar la legalidad y seguridad del servicio ofrecido.

1.5.1 Histórico.

La industria de mudanzas surgió como una industria organizada a mediados del siglo XIX (Calleja, 2022) cuando la migración urbana a gran escala comenzó a requerir soluciones especializadas de traslado de carga. Inicialmente, estas empresas se enfocan en el transporte de carga y movimiento de muebles pesados, pero con el tiempo evolucionaron para brindar servicios personalizados, desde empacar hasta desempacar y reorganizar el espacio en el destino.

La industrialización y el crecimiento urbano del siglo XX impulsaron la necesidad de servicios más estructurados. Las familias y las empresas han llegado a confiar en proveedores

profesionales para trasladar sus pertenencias de forma segura y eficiente. Con la globalización, la deslocalización internacional se ha vuelto más común, dando lugar a empresas especializadas que incluyen complejos procesos aduaneros y logísticos.

En los últimos diez años, la tendencia a la “reubicación global” se ha vuelto cada vez más feroz. Esto incluye no sólo el transporte de artículos, sino también servicios como el traslado de mascotas y la instalación de sistemas electrónicos (CEPAL, 2002).

1.5.2 Conceptual.

Empresa de Mudanzas

Una empresa de mudanzas se define como una entidad que brinda servicios profesionales en el traslado de bienes personales de un lugar a otro. Su tarea principal es garantizar que todos los objetos lleguen a su destino en óptimas condiciones. Las mudanzas se han diversificado en función del tipo de bienes a trasladar: mudanzas residenciales, corporativas y especializadas (como arte o bienes frágiles) (Cocheimp, s.f.).

Las empresas modernas han integrado herramientas digitales como aplicaciones móviles para seguimiento en tiempo real, cotizaciones en línea y sistemas de gestión de inventario para brindar mayor control y seguridad al cliente. En este sentido, la profesionalización de la industria ha dado lugar a nuevos modelos de negocio en los que la calidad y la experiencia del cliente son prioridades.

Pasarela de pagos

Es un servicio que permite procesar transacciones electrónicas entre el cliente, el comerciante y las instituciones financieras (como bancos o empresas de tarjetas de crédito). Este servicio actúa como un intermediario seguro, garantizando que la información de pago, como los datos de la tarjeta de crédito o débito, sea transferida de manera confidencial y segura (Traver, J. A., 2023) .

Modelo de Negocio Digital

Un modelo de negocio digital describe cómo una empresa genera valor y obtiene ingresos en el entorno digital. Específicamente, se enfoca en aprovechar la tecnología y los medios en línea para ofrecer productos o servicios (Hurtado, 2024)

Página Web

Una página web es un documento digital que se almacena en un servidor y es accesible a través de Internet utilizando un navegador web. Estas páginas están compuestas principalmente por texto y elementos multimedia como imágenes, videos y sonidos, y están escritas en un código conocido como Lenguaje de Marcado de Hipertexto (HTML). La función de una página web puede variar ampliamente: desde proporcionar información, hasta ofrecer servicios interactivos, comercio electrónico y comunidades virtuales (Definición.de, s.f.).

Servicios Integrales

En un entorno empresarial, la integración de diferentes servicios se le atribuye como una estrategia “todo en uno”. Dirigido para una empresa de mudanzas, brindarles el servicio de interiores a los clientes como un valor agregado, no significa solamente aumentar los ingresos, sino que también generar una mejora a la percepción del cliente sobre la empresa, esto genera lealtad y la posiciona en mercado competitivo (Two Men and a Truck., s.f.)

Diferenciación

La diferenciación es clave en la creación de valor en mercados saturados. Al ofrecer una experiencia completa la cual abarca tanto la logística del proceso de mudanza como el

mejoramiento del nuevo espacio, se obtiene la captación de un segmento premium de este mercado, el cual estará dispuesto a pagar por el servicio (FasterCapital, 2024).

1.5.3 Legal.

La creación de Mudarte SV, una empresa dedicada a brindar el servicio de mudanza y diseño de interiores necesita cumplir con algunas normativas las cuales le otorgan legalidad a la empresa y también proporciona protección a los bienes de los clientes. Los aspectos legales de mayor importancia se presentan a continuación:

Revisión de los antecedentes de la marca

Se debe de consultar en el CNR si el nombre de la marca que hemos elegido ya ha sido registrado antes, si no se da el caso que haya sido registrada, prosigue registro de la misma para hacer las cosas conforme la ley (Centro Nacional de Registros, s.f.).

Constitución de la Empresa

Se debe elegir la figura jurídica que mejor encaje para la empresa. La elección de esta puede depender del alcance, tamaño y de los socios que conformarán la empresa. Una empresa se puede constituir como sociedad limitada (S.L.) o también como sociedad anónima (S.A.), estas tienen sus ventajas fiscales y de gestionamiento. Es necesario que para llevar a cabo esto se registre la empresa en el registro mercantil que corresponda, de esta manera se obtendrá un número de identificación fiscal para la empresa (Salvador, 2019).

Licencias

Una empresa de mudanzas requiere de permisos específicos para que esta puede ejercer sus operaciones. Los requerimientos para esta comprenden licencias de transporte, la cual puede variar dependiendo el tipo de vehículo que se use y el tipo de bienes que se transporten. En algunos casos, si los pesos de carga se exceden de lo permitido, se debe solicitar una autorización por el ente que corresponda (Ministerio de Obras Públicas, s.f.).

Regulaciones laborales

Las empresas de mudanzas suelen emplear operadores, conductores y personal administrativo, lo que implica cumplir con la normativa laboral vigente. Entre los aspectos más importantes se encuentran la formalización de contratos de trabajo, el alta de los trabajadores en la seguridad social y la provisión de equipos de protección personal para garantizar la seguridad al levantar objetos pesados.

Además, especialmente en el transporte de larga distancia, se deben respetar las normas relativas a los tiempos de conducción y descanso, que son supervisadas por las organizaciones nacionales de transporte (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, s.f.).

Protección de datos y confidencialidad

Teniendo en cuenta las leyes de protección de datos, las empresas de mudanzas deben tomar medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información personal de sus clientes. Esto incluye no sólo datos de contacto sino también información confidencial sobre horarios, objetos de valor y detalles de la propiedad. La aplicación de las políticas de privacidad es fundamental para evitar sanciones (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2024).

Con la entrada en vigor de leyes de protección de datos, las empresas de mudanzas deben implementar medidas que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información personal de los clientes. Esto incluye no solo datos de contacto, sino también información sensible sobre horarios, pertenencias valiosas y detalles del inmueble. La implementación de políticas de privacidad es fundamental para evitar sanciones.

Responsabilidad civil y seguros

Las empresas de mudanzas suelen gestionar carga que tiene un alto valor emocional o financiero, por lo que es fundamental contar con un seguro que cubra posibles daños o

pérdidas durante el transporte. Además, se debe contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier daño que pueda causarse a terceros durante el proceso de mudanza (Mudinmar, s.f.).

CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presenta información clave para describir la metodología de investigación, incluyendo las técnicas y herramientas empleadas, así como el proceso de muestreo y diagnóstico, los cuales permiten obtener resultados precisos. Además, se detalla la secuencia de pasos siguientes.

2.1 Metodología de la investigación

2.1.2 Generalidades.

Esta investigación busca destacar la relevancia de una plataforma web que permita a los clientes contratar servicios de mudanza de manera eficiente y accesible. La propuesta se centra en ofrecer una solución integral que se distinga en el mercado al priorizar la personalización y la optimización de los espacios durante el proceso de mudanza. Al implementar características innovadoras y una experiencia de usuario intuitiva, se busca facilitar la contratación de servicios, y a la vez proporcionar a los clientes un enfoque adaptado a sus necesidades específicas.

2.1.2 Método.

El método a utilizar en la investigación será el método científico “El método científico es el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación” (Universidad de Cádiz), incorporando la creatividad y la innovación en el análisis. Lo que se busca es resolver las necesidades y desafíos que surgen al mudarse y redecorar un nuevo hogar, transformando estos problemas en soluciones que logren satisfacer los intereses y expectativas de quienes habitarán el espacio.

2.1.3 Enfoque de investigación (Mixto)

El enfoque utilizado en esta investigación es tanto cuantitativo como cualitativo, lo que la convierte en un estudio de enfoque mixto (Creswell, 2014). A través de este enfoque, se analizarán a los consumidores potenciales de manera numérica y no numérica, utilizando herramientas como análisis estadísticos. Además, se llevarán a cabo encuestas y entrevistas para verificar las preferencias de nuestra población objetivo. La combinación de ambos procesos permitirá obtener resultados más válidos y completos.

2.1.4 Universo.

“Una población es un conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares” (Narvaez., 2023)

El universo estaría compuesto por todos los hombres y mujeres de entre 25 y 60 años, residentes en el departamento de San Salvador, con ingresos medios altos, independientemente de su estado civil (solteros, casados) y si tienen o no hijos.

2.1.5 Población.

La población es infinita, puesto que se imposibilita recolectar información precisa sobre los requerimientos de clase social (media alta) y cantidad de personas exactas del área del departamento de San Salvador en el rango de 25 a 60 años.

2.1.6 Muestra.

En El Salvador el último censo poblacional fue realizado este 2024 sin embargo, según Repositorio Documental de la Oficina Nacional de Estadísticas y Censos en El Salvador el último el último censo realizado en el país fue el VI Censo de Población y V de Vivienda en el año 2007. La selección de la muestra será dirigida a los habitantes de la zona

metropolitana de San Salvador, en dicha muestra fueron encuestados 384 consumidores.

(BCR, 2012)

Fórmula a utilizar:

$$n = \frac{Z^2 * P * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.95}{0.25}$$

$$n = 384 \text{ consumidores a encuestar}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error de estimación

n = Tamaño de la muestra

2.1.7 Técnicas de investigación.

Las técnicas de investigación utilizadas para el desarrollo del trabajo son la encuesta y entrevista.

Cuantitativa.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la

medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández Sampieri).

Cualitativa

La investigación cualitativa implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras. (Santander Universidades, 2021)

2.1.8 Instrumento de Investigación



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**



Objetivo: Conocer mejor las necesidades y expectativas de los clientes en relación con los servicios de mudanza, enfocándose en cómo una plataforma digital puede optimizar la experiencia del usuario. Identificar los aspectos más relevantes para los clientes y los servicios adicionales que generan interés en el mercado, con el fin de desarrollar un modelo de negocio digital efectivo.

Indicación: Lee cada pregunta con atención y selecciona la respuesta que mejor refleje tu opinión o experiencia.

1. ¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

2. ¿A qué rango de edad pertenece?

- Menos de 18 años
- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55 años o más

3. ¿Ha contratado servicios de mudanza anteriormente?

- Sí
- No

4. Si su respuesta fue "Sí" en la pregunta anterior, ¿cuáles fueron los aspectos que menos le gustaron de su experiencia de mudanza?

- Costos elevados
- Falta de comunicación con la empresa
- Seguridad de los objetos trasladados
- Tiempos de entrega prolongados
- Calidad del servicio recibido
- Otros (especificar): _____

5. Si su respuesta fue "No", ¿cuál es la razón principal?

- Nunca he necesitado mudarme
- He realizado mis propias mudanzas
- Considero que los precios son muy altos
- No confío en las empresas de mudanza
- Otros (especificar): _____

6. ¿Qué funcionalidades le gustaría que tuviera una plataforma en línea para contratar servicios de mudanza?

- Cotizaciones rápidas y transparentes
- Seguimiento en tiempo real del estado de la mudanza
- Métodos de pago seguros

- Soporte al cliente en línea
- Sugerencias personalizadas
- Otros (especificar): _____

7. ¿Qué tan relevante considera que es la personalización de los servicios de mudanza?

- Muy relevante
- Relevante
- Poco relevante
- Nada relevante

8. ¿Cuál considera que es su mayor preocupación al elegir un servicio de mudanza?

- Precio
- Seguridad de tus pertenencias
- Tiempos de entrega
- Calidad del servicio
- Otros (especificar): _____

9. ¿Qué métodos prefiere utilizar para comunicarse con la empresa de mudanza durante el proceso?

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- Chat en línea en la página web
- Redes sociales
- Otros (especificar): _____

10. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar una plataforma digital para gestionar su mudanza?

- Sí
- No
- Tal vez

11. ¿Qué tan probable es que recomiende un servicio de mudanza que cuente con una plataforma digital eficiente a sus amigos y familiares?

- Muy probable
- Probable
- Poco probable
- Nada probable

12. ¿Tiene alguna recomendación o comentario adicional sobre lo que le gustaría encontrar en un servicio de mudanza digital?



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**



Objetivo: El objetivo de la entrevista es identificar las preferencias y necesidades de los clientes para optimizar la plataforma digital de **Mudarte SV**, enfocándose en mejorar la experiencia del cliente, buscando cumplir con la propuesta de valor agregado, como seguimiento en tiempo real, métodos de pago y asesoría en línea.

1. Cuando piensas en una mudanza, ¿qué emociones o preocupaciones vienen a tu mente?
2. Cuando buscas contratar un servicio, ¿qué información o imágenes te dan confianza en la calidad del servicio?
3. Si pudieras diseñar tu experiencia de mudanza perfecta, ¿qué pasos incluirías desde el primer contacto hasta la entrega final?
4. ¿Qué elementos específicos justificarían pagar un precio más alto por un servicio de mudanza? ¿Qué esperarías recibir a cambio?
5. ¿Qué esperarías del personal encargado de manejar tus pertenencias durante una mudanza? ¿Qué características o habilidades crees que son imprescindibles?
6. Para ti, ¿qué significa que una mudanza sea completamente exitosa? ¿Qué detalles te harían recomendar el servicio a otros?
7. Si algo sale mal durante una mudanza (como la pérdida o daño de un objeto), ¿cómo esperas que la empresa maneje la situación?

8. ¿Cómo crees que deberían evolucionar los servicios de mudanza en los próximos años para adaptarse mejor a las necesidades de los clientes

2.1.9 Presentación de Resultados.

Los resultados finales se presentan a continuación analizando cada resultado.

Tabla 1 Entrevista a especialistas

Pregunta 1.	¿Cuándo piensas en una mudanza, qué emociones o preocupaciones vienen a tu mente?
Objetivo	Entender las emociones asociadas al proceso de mudanza y las preocupaciones más comunes de los clientes para ofrecer soluciones que reduzcan el estrés..
Análisis	Identificar los puntos emocionales críticos para diseñar una experiencia que mitigue los temores y potencie los aspectos positivos del servicio.
Pregunta 2	Cuando buscas contratar un servicio, ¿qué información o imágenes te dan confianza en la calidad del servicio?
Objetivo	Descubrir qué elementos visuales o informativos generan confianza en el cliente al evaluar un servicio de mudanza.
Análisis	Definir los estándares de comunicación visual y textual para transmitir profesionalismo y calidad en la plataforma digital.
Pregunta 3	Si pudieras diseñar tu experiencia de mudanza perfecta, ¿qué pasos incluirías desde el primer contacto hasta la entrega final?
Objetivo	Explorar las expectativas ideales del cliente respecto al servicio de mudanza.
Análisis	Estructurar un flujo de servicio que refleje las necesidades del cliente, desde la contratación hasta la satisfacción final.
Pregunta 4	¿Qué elementos específicos justificarían pagar un precio más alto por un servicio de mudanza? ¿Qué esperarías recibir a cambio?
Objetivo	Determinar qué características valoran los clientes y qué esperan recibir por un precio superior.
Análisis	Definir los servicios adicionales que pueden diferenciar a Mudarte SV en el mercado y posicionar su propuesta de valor.
Pregunta 5	¿Qué esperarías del personal encargado de manejar tus pertenencias durante una mudanza? ¿Qué características o habilidades crees que son imprescindibles?
Objetivo	Identificar los atributos y habilidades que los clientes consideran esenciales en el personal de mudanza.

Análisis Diseñar programas de capacitación y estándares de calidad para garantizar la satisfacción del cliente con el equipo operativo.

Pregunta 6 Para ti, ¿qué significa que una mudanza sea completamente exitosa? ¿Qué detalles te harían recomendar el servicio a otros?

Objetivo Entender los indicadores clave de éxito para los clientes y qué los motiva a recomendar un servicio..

Análisis Establecer métricas claras de calidad y diseñar estrategias para fomentar recomendaciones positivas.

Pregunta 7 ¿Algo sale mal durante una mudanza (como la pérdida o daño de un objeto), ¿cómo esperas que la empresa maneje la situación?

Objetivo Identificar las expectativas de los clientes frente a la resolución de problemas o conflictos durante el proceso de mudanza.

Análisis Desarrollar protocolos de atención al cliente que gestionen incidentes de manera eficiente y generen confianza.

Pregunta 8 ¿Cómo crees que deberían evolucionar los servicios de mudanza en los próximos años para adaptarse mejor a las necesidades de los clientes?

Objetivo Explorar las tendencias y expectativas a futuro del mercado de mudanzas según los clientes.

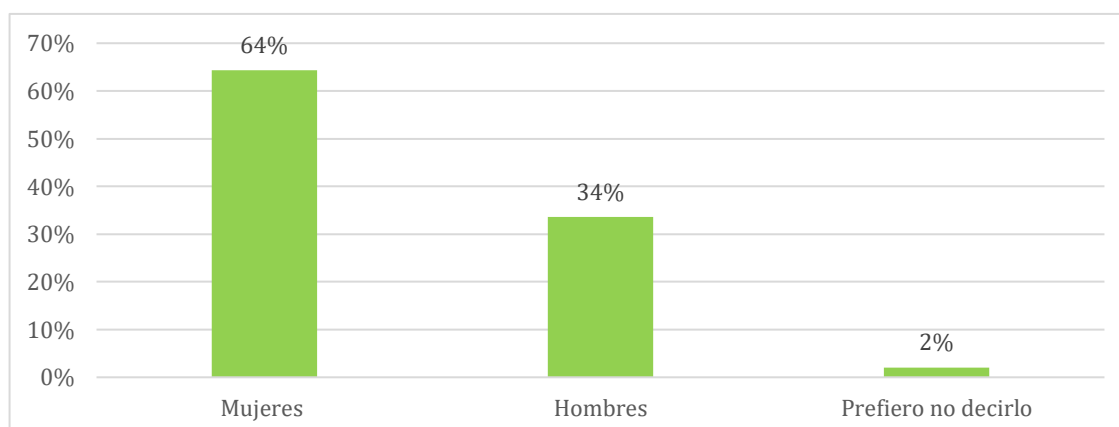
Análisis Identificar áreas de innovación y desarrollar una visión estratégica a largo plazo para Mudarte SV.

Fuente: Autoría propia por equipo investigador.

Tabla 2 ¿Cuál es su género?

Opciones	Fa	Fr%
Mujeres	247	64%
Hombres	129	34%
Prefiero no decirlo	8	2%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador.



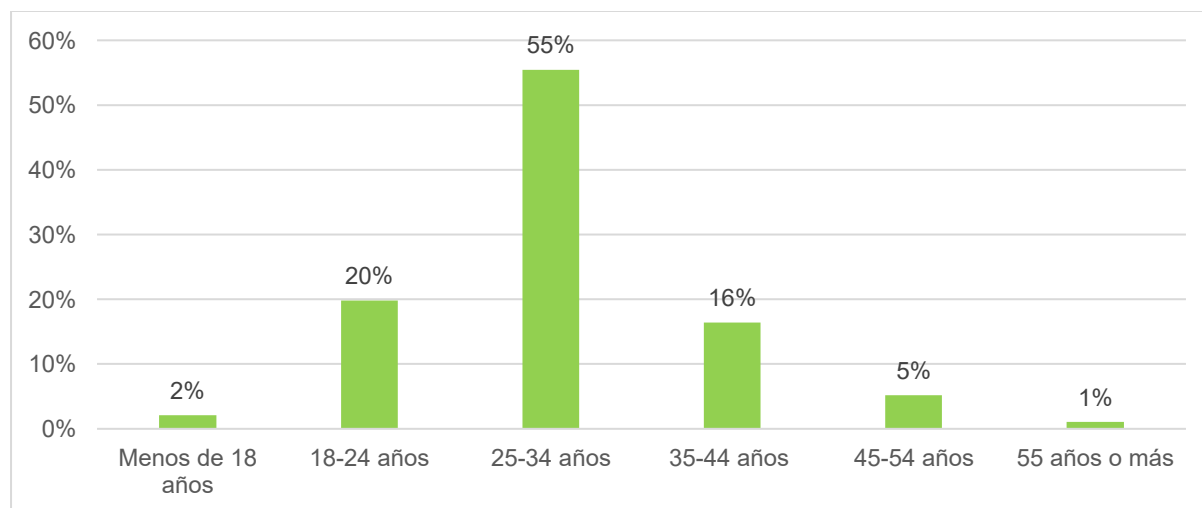
Interpretación de datos: Con el 64% de las encuestadas siendo mujeres, el servicio de mudanza parece captar mayor interés de este grupo. Esta diferencia podría estar vinculada con la percepción o roles en el hogar y la responsabilidad en la organización de una mudanza.

Análisis de resultados: Mudarte SV podría diseñar estrategias de marketing más dirigidas hacia mujeres, como publicidad en redes sociales enfocada en resolver los posibles inconvenientes logísticos y de seguridad. Incluir elementos de comunicación que resalten la empatía, confiabilidad y profesionalismo también podría atraer a este grupo.

Tabla 3 ¿A qué rango de edad pertenece?

Opciones	Fa	Fr%
Menos de 18 años	8	2%
18-24 años	76	20%
25-34 años	213	55%
35-44 años	63	16%
45-54 años	20	5%
55 años o más	4	1%
TOTAL, GENERAL	384	23%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador.



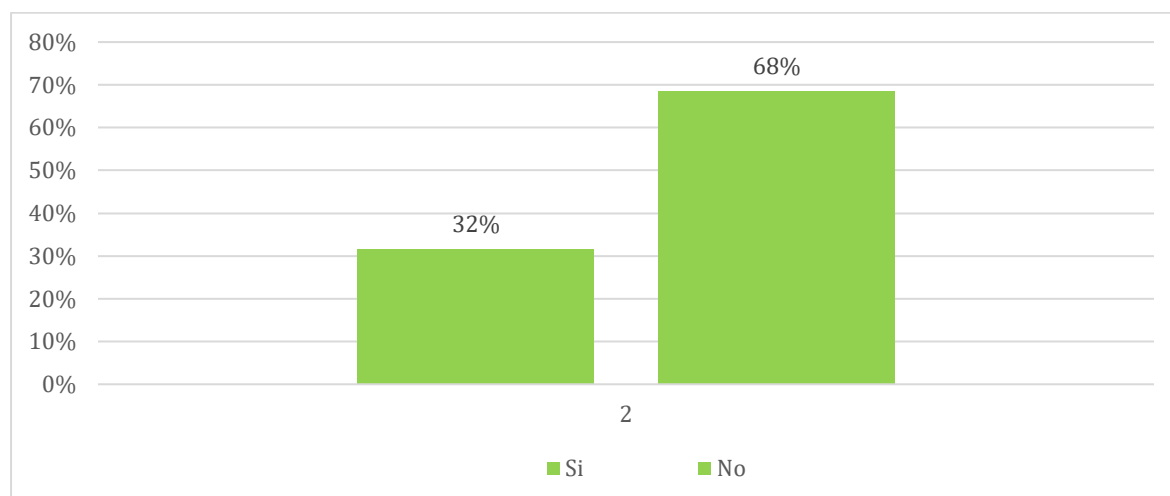
Interpretación de datos: La mayoría de los interesados están en el rango de 25-34 años (55%), seguido por el grupo de 18-24 años (20%). Estos son principalmente adultos jóvenes que posiblemente estén en etapas de transición, como mudanzas por estudios, trabajo o primeros hogares.

Análisis de resultados: Este dato muestra que Mudarte SV debería enfocar sus campañas de marketing en estos grupos, utilizando plataformas digitales populares entre jóvenes adultos, como Instagram y TikTok. También se puede enfatizar la conveniencia, rapidez y flexibilidad del servicio, aspectos que suelen valorar este público.

Tabla 4 ¿Ha contratado servicios de mudanza anteriormente?

Opciones	Fa	Fr%
Si	121	32%
No	263	68%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



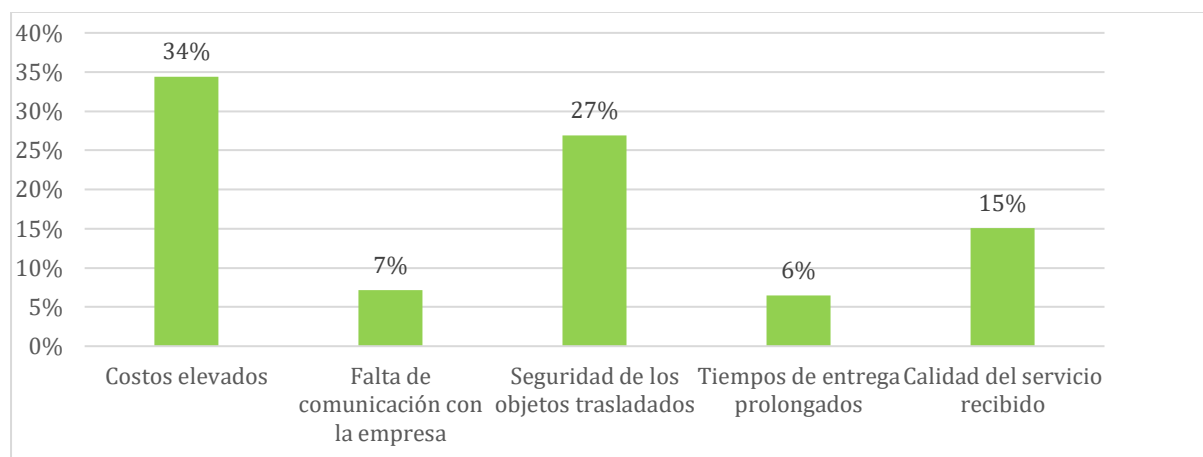
Interpretación de datos: El 68% de los encuestados nunca ha utilizado un servicio de mudanza, lo cual implica que para muchos clientes este tipo de servicios podría resultar novedoso.

Análisis de resultados: Este dato ofrece una oportunidad para educar al público sobre los beneficios de contratar una empresa de mudanza profesional. Mudarte SV podría crear contenido educativo, como blogs o videos, que expliquen las ventajas y el proceso de mudanza profesional, subrayando cómo el servicio puede reducir el estrés y los riesgos de hacer una mudanza por cuenta propia.

Tabla 5 Si su respuesta fue "Sí" en la pregunta anterior, ¿cuáles fueron los aspectos que menos le gustaron de su experiencia de mudanza?

Opciones	Fa	Fr%
Costos elevados	96	34%
Falta de comunicación con la empresa	20	7%
Seguridad de los objetos trasladados	75	27%
Tiempos de entrega prolongados	18	6%
Calidad del servicio recibido	42	15%
TOTAL, GENERAL	251	90%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



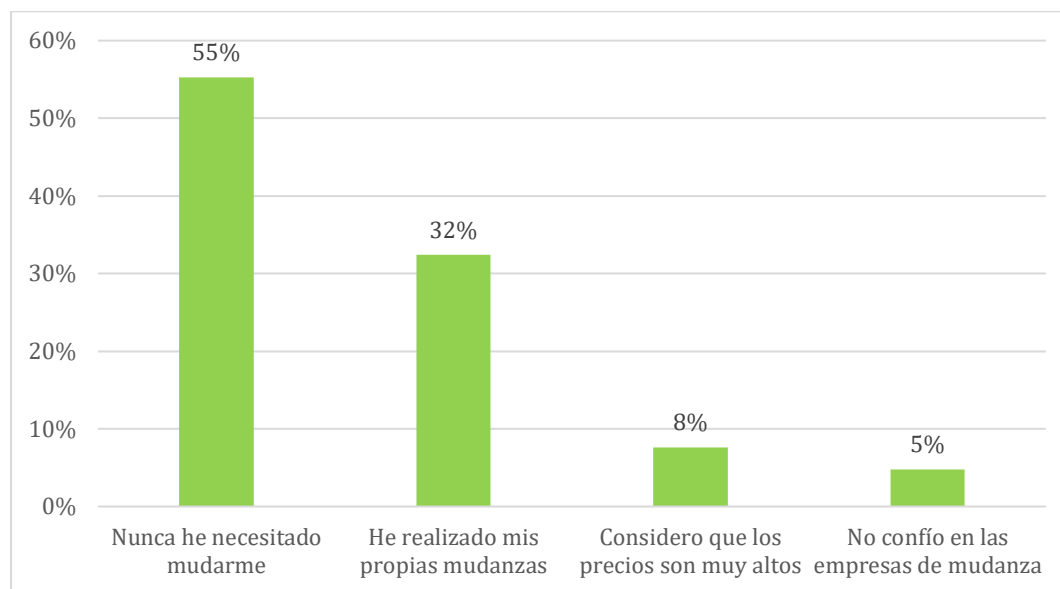
Interpretación de datos: Los costos elevados (34%) y la seguridad de los objetos (27%) son las principales preocupaciones.

Análisis de resultados: Estos puntos críticos resaltan la necesidad de Mudarte SV de destacar su transparencia en precios, seguridad y confiabilidad. Podrían implementarse estrategias como: Cotizaciones claras y detalladas: Mostrar desgloses de costos para que el cliente sepa exactamente qué está pagando. Medidas de seguridad y capacitación del personal: Resaltar la profesionalidad y los cuidados especiales en el manejo de pertenencias. Testimonios de clientes y garantías de calidad: Crear confianza mostrando experiencias positivas y ofreciendo garantías en caso de incidentes.

Tabla 6 Si su respuesta fue "No", ¿cuál es la razón principal?

Opciones	Fa	Fr%
Nunca he necesitado mudarme	58	55%
He realizado mis propias mudanzas	34	32%
Considero que los precios son muy altos	8	8%
No confío en las empresas de mudanza	5	5%
TOTAL, GENERAL	105	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



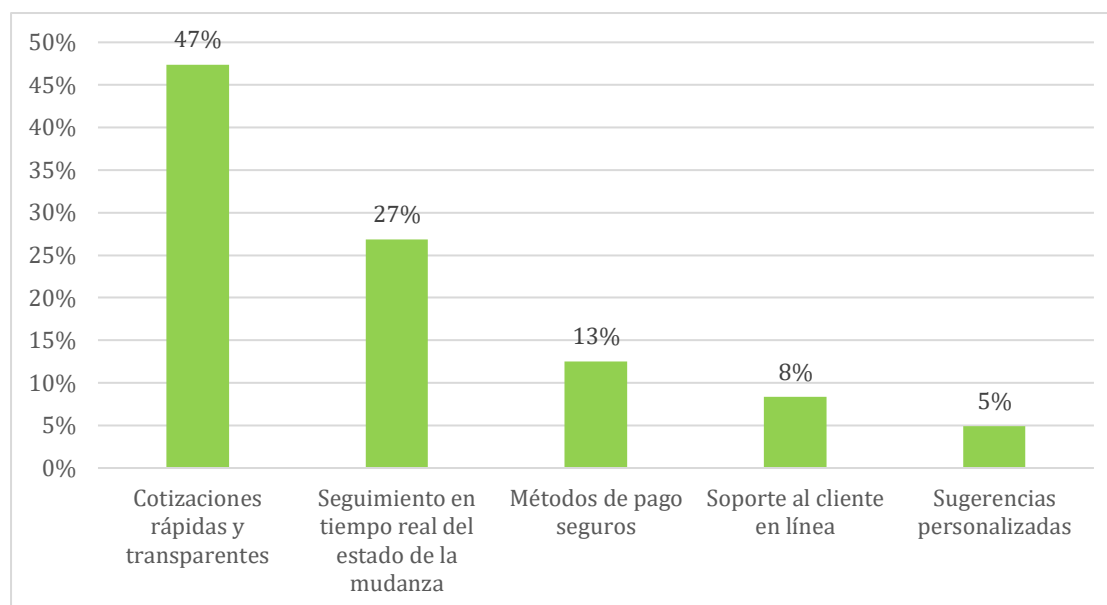
Interpretación de datos: a mayoría (55%) no ha requerido una mudanza, y un 32% prefiere hacerlas por cuenta propia.

Análisis de resultados: esto indica que muchas personas no consideran el servicio de mudanza necesario o económico. Mudarte SV podría enfocar sus esfuerzos en cambiar esa percepción, mostrando cómo un servicio profesional puede ser más conveniente y seguro. También, ofrecer precios competitivos y adaptados a distintas necesidades podría reducir la barrera del costo percibido.

Tabla 7 ¿Qué funcionalidades le gustaría que tuviera una plataforma en línea para contratar?

Opciones	Fa	Fr%
Cotizaciones rápidas y transparentes	182	47%
Seguimiento en tiempo real del estado de la mudanza	103	27%
Métodos de pago seguros	48	13%
Soporte al cliente en línea	32	8%
Sugerencias personalizadas	19	5%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



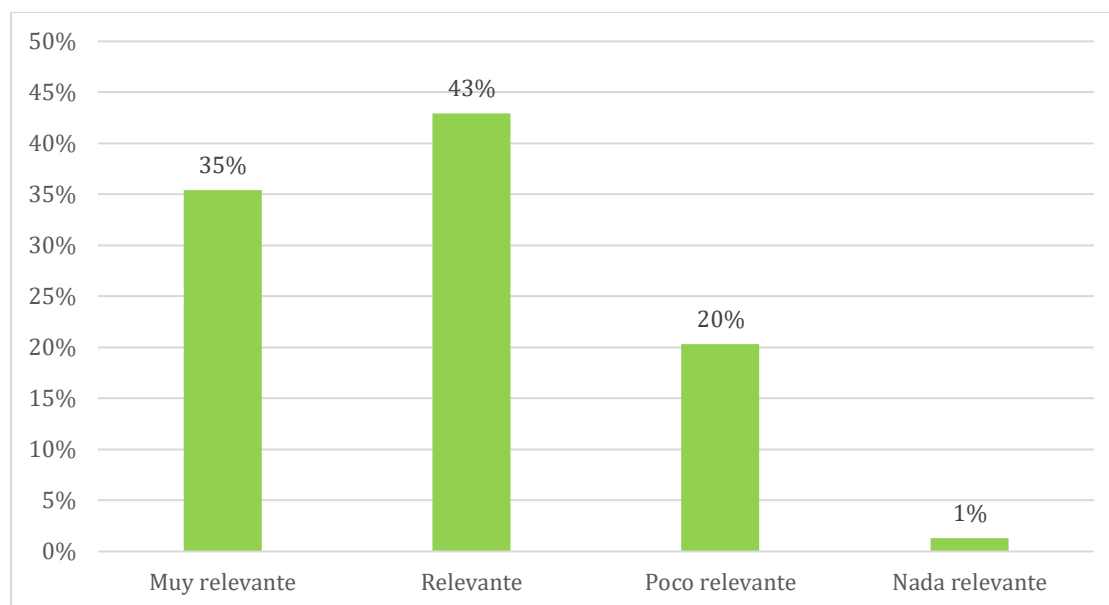
Interpretación de datos: Las cotizaciones rápidas y transparentes (47%) y el seguimiento en tiempo real (27%) son las funcionalidades más deseadas, destacando la importancia de la transparencia y control en el proceso.

Análisis de resultados: Mudarte SV podría beneficiarse de una plataforma intuitiva que permita: Cotizaciones instantáneas: Dar estimaciones precisas basadas en los datos ingresados por el cliente. Seguimiento en tiempo real: Permitir a los clientes rastrear su mudanza en cada etapa. Soporté al cliente en línea: Incluir chat en vivo o asistencia directa para resolver dudas, mejorando la experiencia y reduciendo la incertidumbre del cliente.

Tabla 8 ¿Qué tan relevante considera que es la personalización de los servicios de mudanza?

Opciones	Fa	Fr%
Muy relevante	136	35%
Relevante	165	43%
Poco relevante	78	20%
Nada relevante	5	1%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



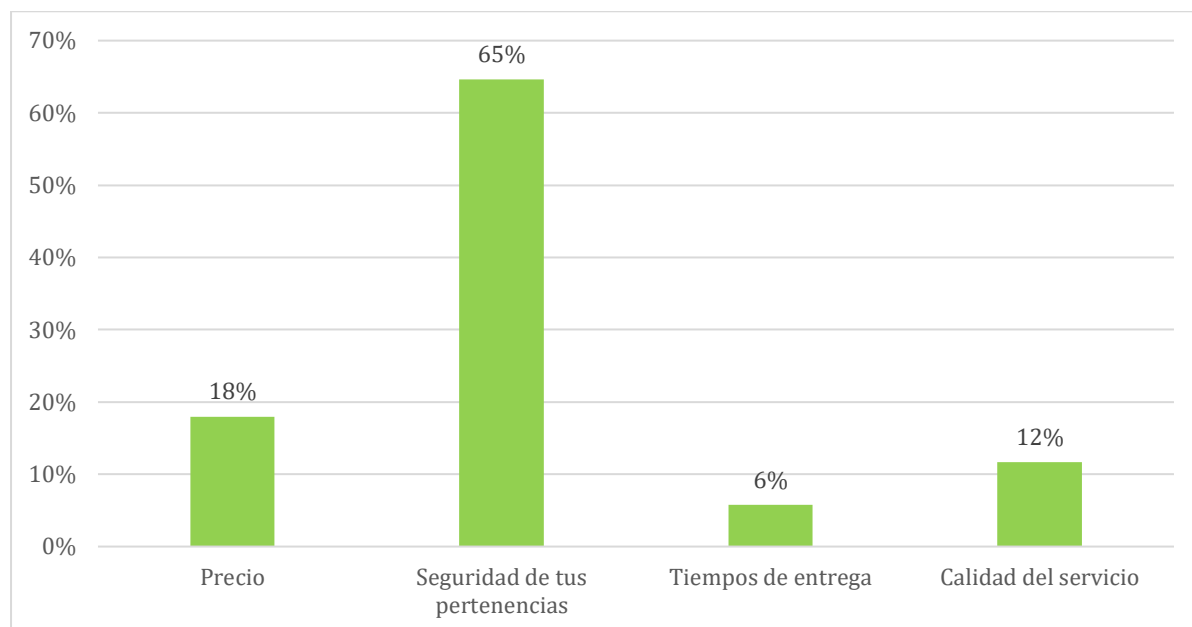
Interpretación de datos: La personalización es importante para la mayoría, con un 43% que la considera "relevante" y un 35% "muy relevante".

Análisis de resultados: ofrecer servicios personalizables podría ser un factor diferenciador para Mudarte SV. La empresa podría ofrecer paquetes adaptados a distintos perfiles de cliente (jóvenes, familias, mudanzas empresariales) o servicios adicionales, como embalaje, almacenamiento o limpieza. La personalización puede hacer que el cliente perciba el servicio como más valioso.

Tabla 9 ¿Cuál considera que es su mayor preocupación al elegir un servicio de mudanza?

Opciones	Fa	Fr%
Precio	69	18%
Seguridad de tus pertenencias	248	65%
Tiempos de entrega	22	6%
Calidad del servicio	45	12%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



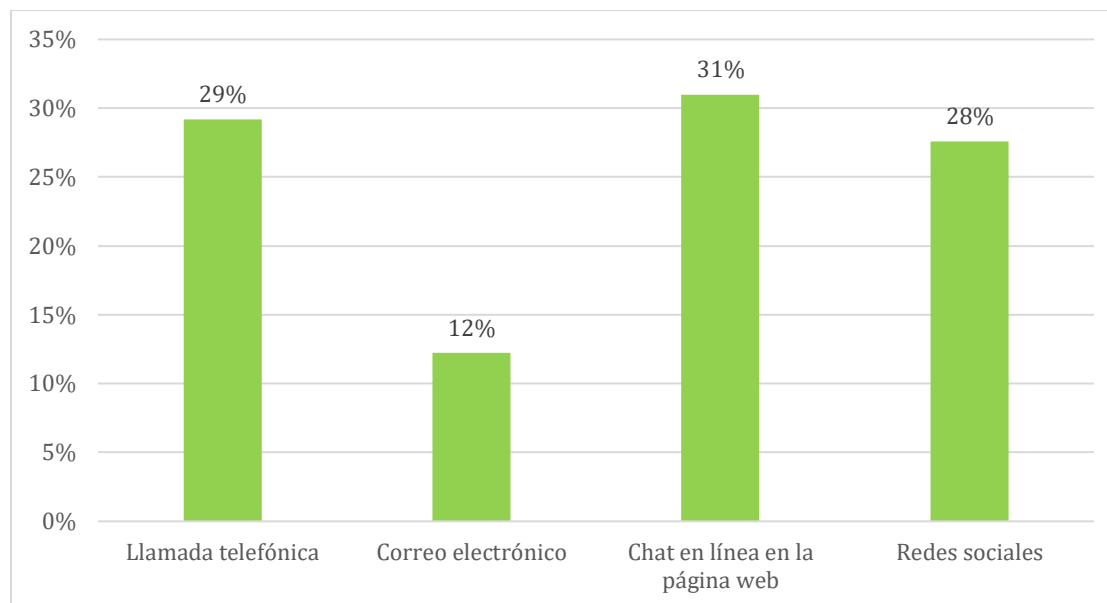
Interpretación de datos: La seguridad de las pertenencias es la mayor preocupación (65%), seguida por el precio (18%).

Análisis de resultados: Mudarte SV debería centrar sus esfuerzos en transmitir una imagen de seguridad y confianza. Esto podría incluir: Protocolos de seguridad visibles: Mostrar que el personal es capacitado y que los materiales y métodos de embalaje son de alta calidad. Seguro de transporte: Ofrecer opciones de seguro para las pertenencias, lo cual podría generar tranquilidad en el cliente. Fotos y videos de trabajos previos: Compartir imágenes de mudanzas realizadas con éxito para demostrar profesionalidad.

Tabla 10 ¿Qué métodos prefiere utilizar para comunicarse con la empresa de mudanza durante el proceso?

Opciones	Fa	Fr%
Llamada telefónica	112	29%
Correo electrónico	47	12%
Chat en línea en la página web	119	31%
Redes sociales	106	28%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



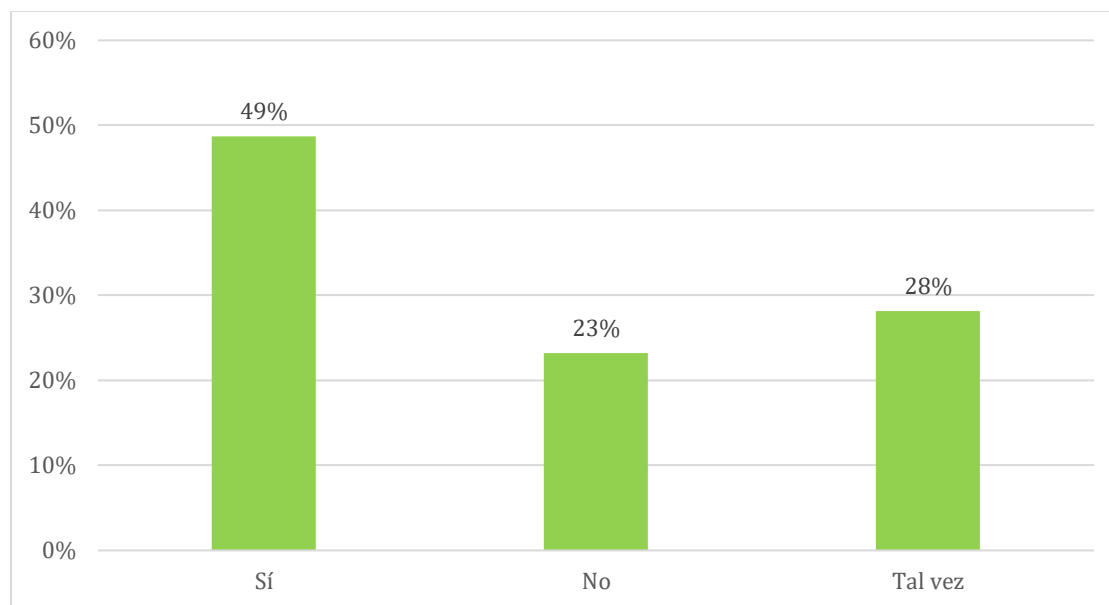
Interpretación de datos: Las preferencias de comunicación son variadas, pero destacan el chat en línea en la página web (31%) y la llamada telefónica (29%).

Análisis de resultados: Mudarte SV debería ofrecer múltiples canales de comunicación, priorizando la atención en tiempo real. Un sistema de chat en línea y una línea telefónica de fácil acceso pueden facilitar la comunicación y mejorar la experiencia del cliente.

Tabla 11 ¿Estaría dispuesto/a utilizar una plataforma digital para gestionar su mudanza?

Opciones	Fa	Fr%
Sí	187	49%
No	89	23%
Tal vez	108	28%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



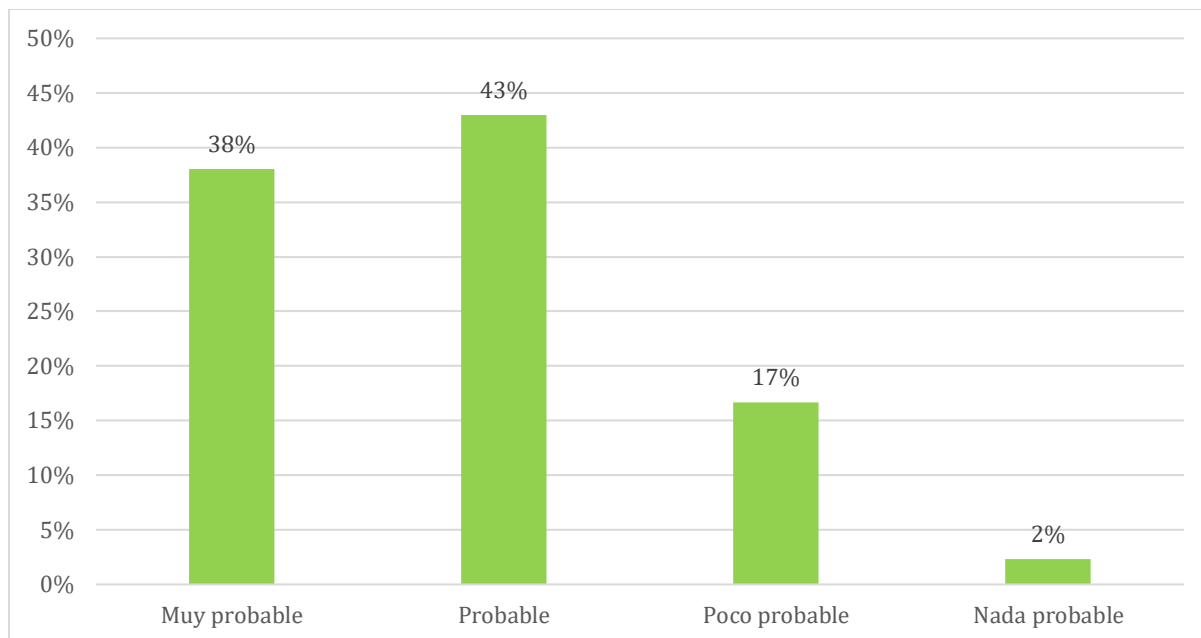
Interpretación de datos: El 49% de los encuestados estaría dispuesto a usar una plataforma digital, mientras que el 28% “tal vez”.

Análisis de resultados: Estos resultados respaldan la implementación de una plataforma digital para Mudarte SV. Esta plataforma podría optimizar el proceso de reserva y gestión de servicios, facilitando la experiencia del cliente desde la solicitud de cotización hasta la supervisión de la mudanza en tiempo real. Esto sería especialmente atractivo para los clientes jóvenes y tecnológicamente orientados.

Tabla 12 ¿Qué tan probable es que recomiende un servicio de mudanza que cuente con una Plataforma digital eficiente a sus amigos y familiares?

Opciones	Fa	Fr%
Muy probable	146	38%
Probable	165	43%
Poco probable	64	17%
Nada probable	9	2%
TOTAL, GENERAL	384	100%

Fuente: Autoría propia por equipo investigador



Interpretación de datos: El 43% lo considera "probable" y un 38% "muy probable".

Análisis de resultados: Una plataforma digital eficiente no solo mejoraría la satisfacción del cliente, sino que podría aumentar las recomendaciones. La facilidad de uso, el seguimiento transparente y la comunicación continua serían factores clave para fomentar el boca a boca. Mudarte SV debería enfocarse en desarrollar una experiencia de usuario de alta calidad para incrementar la lealtad de los clientes y las recomendaciones.

1.2 Diagnóstico

Identifica los factores clave que influyen en el poder de negociación de clientes y proveedores, la amenaza de nuevos competidores y productos sustitutos, así como la intensidad de la rivalidad existente. La industria presenta desafíos significativos, como la alta sensibilidad al precio y la facilidad de cambio, pero también oportunidades de diferenciación a través de la innovación y calidad del servicio. Con estas perspectivas, "MUDARTEARTE SV" busca consolidarse como una opción preferida en un mercado

2.2.1 Desarrollo de las Fuerzas de Michael Porter

1. Poder de Negociación de los Clientes

Descripción: Los clientes tienen un poder significativo en este sector debido a la disponibilidad de múltiples opciones de servicios de mudanza.

Factores:

Facilidad de cambio: Los clientes pueden cambiar fácilmente de proveedor si no están satisfechos con el servicio por ello “Mudarte SV” está innovando para llenar esos vacíos que se han encontrado y dar un servicio óptimo y rápido hacia el cliente

Sensibilidad al precio: Los clientes suelen comparar precios y servicios antes de tomar una decisión por tal motivo “Mudarte SV” proporciona cotizaciones precisas en base a las especificaciones del cliente.

Reputación y recomendaciones: Las opiniones y recomendaciones de otros clientes influyen fuertemente en la elección del proveedor.

2. Poder de Negociación de los Proveedores

Descripción: Los proveedores de materiales de construcción y equipos de mudanza tienen un poder moderado.

Factores:

Disponibilidad de proveedores alternativos: Existen varios proveedores de materiales y equipos, lo que reduce su poder de negociación.

Calidad y exclusividad: Algunos proveedores pueden ofrecer materiales o equipos exclusivos que pueden aumentar su poder de negociación.

3. Amenaza de nuevos competidores.

Descripción: La barrera de entrada para nuevos competidores es relativamente baja, lo que aumenta la amenaza de nuevos entrantes.

Factores:

Costos iniciales: Los costos para iniciar un negocio de mudanza no son inalcanzables.

Regulaciones y permisos: Las regulaciones locales y los permisos necesarios pueden ser una barrera, pero no insuperable.

Diferenciación: La capacidad de diferenciarse a través de la calidad del servicio y la innovación puede mitigar esta amenaza.

4. Amenaza de Productos o Servicios Sustitutivos

Descripción: La amenaza de sustitutos es moderada, ya que existen alternativas como el alquiler de camiones de mudanza.

Factores:

Alternativas de bajo costo: Los clientes pueden optar por alquilar un camión y realizar la mudanza por sí mismos.

Contratación de otra empresa: Las personas pueden optar por contratar otra empresa.

5. Rivalidad entre Competidores Existentes

Descripción: La rivalidad en el sector es alta debido a la presencia de múltiples empresas que ofrecen servicios similares.

Factores:

Número de competidores: Existen varias empresas de mudanza en el área metropolitana.

Crecimiento del mercado: Si el mercado está creciendo, la rivalidad puede ser menos intensa, pero en un mercado estancado, la competencia es feroz.

Diferenciación del servicio: La capacidad de ofrecer servicios únicos y de alta calidad puede reducir la intensidad de la rivalidad.

2.2.2 Desarrollo de Pest.

Políticos (P)

Estabilidad Política: La estabilidad política en El Salvador es crucial para el funcionamiento seguro y continuo de "Mudarte SV". Cambios abruptos en el gobierno o en las políticas pueden impactar las operaciones.

Regulaciones Gubernamentales: Las políticas relacionadas con el transporte, el comercio y la industria del diseño pueden afectar la operación de la empresa, incluyendo posibles regulaciones sobre el uso de materiales o prácticas sostenibles.

Incentivos Gubernamentales: Programas gubernamentales que fomenten el emprendimiento o las prácticas sostenibles podrían beneficiar a la empresa, ya sea a través de incentivos fiscales o subsidios.

Económicos (E)

Crecimiento Económico: El crecimiento económico en San Salvador influye directamente en la demanda de servicios de mudanza, ya que un mercado en crecimiento genera más movimiento inmobiliario.

Inflación y Tasa de Interés: Tasas de inflación altas pueden aumentar los costos operativos, mientras que tasas de interés elevadas podrían afectar el acceso a financiamiento para expandir las operaciones.

Ingreso Disponible de los Consumidores: Un aumento en el ingreso disponible de los consumidores puede incrementar la demanda de servicios premium como los que ofrece "Mudarte SV".

Sociales (S)

Preferencias del Consumidor: Hay una creciente tendencia hacia la seguridad, facilidad de adquisición del servicio y costos, lo que puede impulsar la demanda de los servicios que ofrece la empresa.

Movilidad Urbana: Los patrones de movilidad y urbanización en San Salvador afectan la demanda de servicios de mudanza. Un aumento en la migración urbana podría incrementar la necesidad de estos servicios.

Tecnológicos (T)

Innovación Tecnológica: La adopción de nuevas tecnologías para optimizar la logística y la gestión de proyectos puede dar a "Mudarte SV" una ventaja competitiva significativa.

Digitalización: La creciente digitalización facilita el acceso y la contratación de servicios en línea, lo que beneficia a la empresa al atraer a un público más amplio.

Automatización: El uso de herramientas automatizadas para la gestión de inventarios y la logística puede reducir costos y mejorar la eficiencia operativa.

Ecológicos (E)

Regulaciones Ambientales: Cumplir con las normativas ambientales puede aumentar los costos, pero también puede representar una oportunidad para diferenciarse en el mercado.

Cambio Climático: El cambio climático y los eventos climáticos extremos podrían afectar las operaciones de mudanza, especialmente en términos de logística y tiempos de entrega.

Legales (L)

Cumplimiento Normativo: Es esencial que "Mudarte SV" cumpla con todas las leyes locales relacionadas con el transporte y el comercio electrónico para evitar sanciones.

Derechos del Consumidor: Las leyes de protección al consumidor deben ser observadas rigurosamente para mantener la confianza del cliente y evitar inconvenientes.

Propiedad Intelectual: El desarrollo de elementos únicos puede requerir la protección de la propiedad intelectual para evitar que la competencia los copie.

2.3. Conclusiones del Diagnóstico de la Situación.

Conclusión de la IM

El diagnóstico de la situación de Mudarte SV revela que la mayoría de los encuestados son mujeres jóvenes, destacando este grupo demográfico como mercado objetivo principal. Las experiencias previas con servicios de mudanza muestran preocupaciones sobre costos y seguridad, sugiriendo la necesidad de transparencia y protección de pertenencias. Las cotizaciones rápidas y el seguimiento en tiempo real son altamente valorados, lo cual puede diferenciar positivamente a Mudarte SV. A pesar de la disposición significativa a usar una plataforma digital, la preferencia por la comunicación telefónica subraya la importancia de un servicio de atención al cliente eficiente. En conclusión, Mudarte SV tiene una oportunidad destacada para sobresalir en el mercado mediante la digitalización del servicio, centrado en la seguridad, la transparencia y la atención al cliente personalizad

Conclusión Fuerzas de Michael Porter

Para las fuerzas de Michael Porter se puede concluir que la empresa trabaja en un entorno competitivo el cual se considera muy desafiante, dado que el mercado de mudanzas va en aumento. Se debe tomar en cuenta que los clientes cuentan con un poder muy considerable, esto se debe a que pueden cambiar de proveedor fácilmente y también son sensibles al precio.

Por estos motivos, se requiere que la empresa innove en su propuesta y de esta manera ofrecer un servicio que los deje satisfechos. También los proveedores cuentan con un poder no tan alto, pero considerable, ya que existen otras alternativas en el mercado. Sin embargo, las barreras de entrada son bajas, y la amenaza de nuevos competidores es alta. Teniendo esto en cuenta, “Mudarte SV” aún necesita competir mediante la prestación de servicios de alta calidad y los clientes pueden optar por soluciones más económicas, como alquilar camiones, lo que agrega presión aún más. La rivalidad entre empresas es alta en un mercado.

Conclusión PEST

A través del PEST se concluye que Mudarte SV trabaja en un ambiente de muchas oportunidades y retos. Su relación con la estabilidad política en El Salvador es muy fuerte, ya que el cambio de gobiernos puede influir en su funcionamiento. Por otro lado, la economía en San Salvador, el crecimiento puede aumentar la demanda de servicios prestados, sin embargo, la inflación y las altas tasas de interés pueden complicar los costos. Por otro lado, las tendencias del confort y seguridad en el consumo son muy favorables para la empresa, porque además se encuentra en un ambiente de migración de la zona metropolitana. La digitalización es vital para la eficiencia y para atraer a más consumidores. Sin embargo, la atención al medio ambiente puede elevar sus costos de producción, pero le brinda la oportunidad de diferenciación.

CAPITULO III PROPUESTA DE PLAN DE NEGOCIO

En el presente capítulo, se despliega una propuesta detallada del plan de negocio para Mudarte SV, una empresa que pretende revolucionar el sector de mudanzas en San Salvador. Esta iniciativa incorpora una solución digital avanzada, ajustada a las demandas del mercado contemporáneo y enfocada en optimizar eficiencia, seguridad y personalización en cada mudanza. Aquí se abordan la estructura organizativa, misión, visión, valores y objetivos de la empresa, junto a un marco estratégico que dirigirá su crecimiento y funcionamiento.

3.1 Descripción del negocio

3.1.1 Nombre del Negocio.

Imagen 1

Logo MUDARTE SV



Nota. Esta ilustración muestra el logo distintivo de Mudarte SV

El nombre “Mudarte SV” combina la palabra “mudar,” que en español significa trasladarse o cambiar de residencia, con “SV,” que es la abreviatura de San Salvador. Este nombre comunica claramente el servicio de mudanzas que ofrece la empresa en San Salvador.

Logo

El logotipo de “Mudarte SV” incluye:

Elementos gráficos: Una casa estilizada en colores naranja y marrón con una chimenea, sobre un camión de mudanza azul.

Colores: Naranja, marrón, rojo, azul, blanco y amarillo.

Tipografía: “MUDARTE” en letras blancas sobre un fondo rojo y “SV” en azul.

Significado

Casa y camión: Representan el servicio de mudanza de hogares.

Colores y formas dinámicas: Sugieren energía y eficiencia, alineándose con la misión de ofrecer un servicio ágil y confiable.

Plataforma digital: La empresa se especializa en servicios de mudanza a través de una plataforma digital, facilitando cotizaciones inmediatas, pagos seguros y soporte personalizado.

3.1.2 Información General del Negocio.

Mudarte SV se especializa en servicios de mudanza operados a través de una plataforma digital, que permite a los clientes gestionar cada paso del proceso de mudanza, desde la cotización inicial hasta el seguimiento en tiempo real. Este modelo responde a la creciente demanda de servicios integrales de mudanza en San Salvador, implementando tecnologías que facilitan cotizaciones inmediatas, pagos seguros y soporte personalizado a través de asistentes virtuales y chatbots. Mudarte SV aspira a brindar una experiencia de mudanza ágil, confiable y completamente digital.

3.2 Marco Estratégico

3.2.1 Misión.

Ofrecer servicios de mudanza de excelencia mediante una plataforma digital intuitiva, diseñada para simplificar el proceso de traslado para nuestros clientes en San Salvador, garantizando seguridad, eficiencia y adaptación personalizada en cada servicio.

3.2.2 Visión.

Ser la empresa referente en el ámbito de mudanzas en San Salvador, destacándonos por proporcionar una experiencia moderna, rápida y segura, apoyada en un modelo de negocio digital que establece un nuevo estándar en el sector.

3.2.3 Valores.

- **Innovación:** Nos dedicamos a implementar las mejores tecnologías y prácticas digitales en nuestros servicios.
- **Confianza** Valoramos la transparencia en cada paso y cuidamos de cada detalle en el traslado de pertenencias.
- **Calidad:** Aseguramos un servicio que cumple con altos estándares de seguridad y eficiencia.
- **Personalización:** Adaptamos nuestros servicios a las necesidades únicas de cada cliente.
- **Compromiso con el cliente:** Estamos enfocados en mejorar constantemente la experiencia del usuario, brindando atención eficiente y cercana.

3.2.4 Objetivos.

- Desarrollar una plataforma digital que permita a los usuarios gestionar todo el proceso de mudanza, desde la cotización hasta el monitoreo en tiempo real.
- Posicionar a Mudarte SV como un referente en el sector de mudanzas en San Salvador, a través de un servicio personalizado e innovador.
- Minimizar costos operativos mediante la digitalización y optimización de recursos.
- Forjar alianzas estratégicas con socios clave, como empresas de embalaje y transporte, para ofrecer un servicio de mudanza integral.

3.2.5 Metas.

- Aumentar desde el mes 1 la cartera de clientes en un 20% durante el primer año de operaciones.
- Alcanzar una calificación de satisfacción del cliente de 4.5/5 o superior en encuestas post-servicio.
- Expandir el servicio a otros departamentos del país en un periodo de tres años.
- Desarrollar nuevas funcionalidades en la plataforma, como asesoramiento en línea y recomendaciones personalizadas.

3.3 Descripción de los productos y servicios

3.3.1 Prototipos / Descripción general.

- 1) Autenticación y Gestión de Usuarios Registro de usuarios (clientes y proveedores de mudanza): Formulario de inscripción con detalles personales (nombre, correo, teléfono, dirección de mudanza).

Inicio de sesión: Acceso mediante correo y contraseña o autenticación social (Facebook, Google).

Restablecimiento de contraseña: Opción para recuperar la contraseña a través del correo electrónico.

Perfiles personalizados: Los clientes pueden guardar sus preferencias de mudanza, historial de servicios y métodos de pago.

Perfil de proveedor de mudanza: Los proveedores pueden registrar sus servicios, tarifas, disponibilidad y características (camiones, equipo, etc.).

2) Planificación y Contratación del Servicio de Mudanza

Formulario de solicitud de mudanza: Los usuarios pueden llenar un formulario detallado con: Direcciones de origen y destino Tipo de mudanza (local)

Fechas preferidas para la mudanza Estimación de volumen de bienes (metros cúbicos, número de habitaciones, etc.) Generación de presupuesto personalizado: Basado en la información proporcionada, la plataforma genera un presupuesto estimado que incluye el costo de la mudanza, el tiempo estimado y cualquier servicio adicional (embalaje, desmontaje,

Cotizaciones y comparación de proveedores: Los clientes pueden ver diferentes presupuestos de proveedores disponibles, comparar precios y seleccionar el más adecuado.

Personalización del servicio: Ofrecer opciones adicionales como embalaje, alquiler de materiales, transporte de objetos frágiles, etc.

Calendario de disponibilidad: Los usuarios pueden ver la disponibilidad de los proveedores en tiempo real y elegir la fecha que más les convenga.

3) Gestión de la Mudanza

Asignación de proveedor: El sistema asigna automáticamente un proveedor disponible según la ubicación, tipo de mudanza y presupuesto.

Seguimiento en tiempo real: Permite a los clientes ver el progreso de su mudanza (ubicación del vehículo, tiempo estimado de llegada, estado de la mudanza). Lista de verificación de

mudanza: Un checklist de tareas (embalar, preparar objetos, etc.) para ayudar a los clientes a mantenerse organizados.

Confirmación de tareas completadas: El sistema marca las tareas como completadas a medida que se realizan (por ejemplo, embalaje de la casa, carga en el camión, etc.).

4) Optimización del Espacio y Logística Estimación del volumen de carga: Herramienta interactiva donde el cliente pueda ingresar el volumen de sus bienes para calcular el espacio necesario en el camión de mudanza (esto puede incluir visualización 3D de los objetos y su colocación).

Planificación de rutas: El sistema sugiere la mejor ruta para la mudanza, optimizando tiempo y distancia, además de tener en cuenta factores como el tráfico o las restricciones viales.

Cálculo de espacio disponible: Visualizar el espacio en el camión en tiempo real para asegurar que todo encaje perfectamente.

Recomendación de empaques y materiales: Ofrecer sugerencias para empaques específicos según los tipos de objetos (frágiles, ropa, muebles grandes,

5) Pagos y Facturación

Opciones de pago seguras: Permitir pagos en línea mediante tarjeta de crédito, PayPal, transferencia bancaria, o incluso pagos en efectivo al proveedor.

Facturación automática: Generación de factura electrónica después de completar la mudanza, con detalles sobre los costos y los servicios adicionales.

Descuentos y promociones: Ofrecer descuentos por servicios adicionales (embalaje, etc.), o promociones especiales si se reserva con anticipación o en ciertos días.

6) Valoraciones y Reseñas

Valoración de proveedores: Los clientes pueden dejar opiniones y calificaciones sobre la calidad del servicio, la puntualidad, el trato del personal, etc. Testimonios visuales: Incluir fotos de las mudanzas realizadas y comentarios de clientes satisfechos como forma de generar confianza.

Valoración de la experiencia de mudanza: El cliente puede calificar diferentes aspectos del proceso (empaquetado, carga y descarga, puntualidad, etc.).

7) Interacción y Atención al Cliente Chat en vivo: Un servicio de atención en tiempo

real para resolver dudas y coordinar detalles con el equipo de soporte o proveedores.

Soporte telefónico o por correo: Para aquellos que prefieren un canal más tradicional.

Centro de ayuda y FAQ: Sección con preguntas frecuentes sobre el proceso de mudanza, políticas de cancelación, qué hacer en caso de daños, etc.

8) Seguridad y Protección

Seguros de mudanza: Ofrecer opciones de seguro para proteger los bienes durante el transporte (seguro de daños o pérdida). Control de calidad: El sistema puede alertar si hay que realizar una inspección de calidad en las mudanzas (por ejemplo, verificación de que todo esté embalado correctamente).

Verificación de proveedores: Garantizar que los proveedores de mudanza estén debidamente verificados en cuanto a licencia, historial de servicios y reputación.

9) Administración y Gestión Interna (para proveedores y administradores)

Panel de control para proveedores: Los proveedores pueden gestionar sus calendarios, tarifas, rutas y calificaciones. Notificaciones automáticas: El sistema puede enviar alertas tanto a los

proveedores como a los clientes sobre cambios de última hora, confirmaciones de servicio, etc.

Gestión de equipos y vehículos: Los proveedores pueden registrar la disponibilidad de su equipo de mudanza (camiones, personal) y gestionar la logística.

10) Soporte y Ayuda

Notificaciones y actualizaciones: Enviar recordatorios de la mudanza, el estado de la misma y cualquier cambio importante. Seguimiento post-servicio: Enviar encuestas de satisfacción o pedir a los clientes que califiquen la experiencia.

3.4 Ventaja Competitiva

Una página web para poder adquirir servicios de mudanza posee una ventaja competitiva, precisamente por ser una idea novedosa ya que actualmente no existe una página web que permita la interacción personalizada con el consumidor y una plataforma para la adquisición de este servicio en El Salvador que brinde la accesibilidad y comodidad para realizar compra de estos artículos ya que la competencia se centra en las compras de manera presencial.

Esta ventaja brindara valor a los clientes mediante la interacción de una compra eficiente que brinde un servicio novedoso confiable y seguro para los usuarios de Mudarte SV de la zona metropolitana de San Salvador recibiendo efectividad y calidad, también contando con opciones de pagos desde la página para la experiencia de compra.

3.5 Plan Organizacional

a. Objetivos del Plan Organizacional

El plan organizacional tiene como objetivo principal crear una estructura eficiente y adaptada a la actualidad que permita a Mudarte SV operar de manera eficiente en el sector de

las mudanzas. Este plan busca fusionar recursos, tecnología y talento humano para ofrecer un servicio integral y completamente digitalizado.

b. Estructura Organizativa de la Empresa

La estructura organizativa de Mudarte SV está diseñada para abarcar las áreas estratégicas clave que aseguren una gestión administrativa y operativa eficiente. Con esta estructura se busca implementar de manera óptima la división de tareas y responsabilidades en cada departamento, considerando que los recursos iniciales son limitados. Esto es un desafío común en emprendimientos, donde la prioridad suele ser minimizar costos operativos. Sin embargo, en el caso de Mudarte SV, es fundamental reconocer que la calidad del servicio y la atención al cliente son pilares fundamentales del negocio, lo que implica asignar recursos a personal calificado en áreas clave, especialmente en logística y tecnología.

Para el inicio de las operaciones, proponemos un equipo de trabajo compuesto por cinco personas, con roles bien definidos en función de las necesidades iniciales del negocio. Este equipo está distribuido en cuatro áreas o departamentos que conforman la organización de Mudarte SV:

Gerencia General: Responsable de la dirección estratégica y supervisión general de todas las operaciones, garantizando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Atención al Cliente: Encargado de la interacción directa con los clientes, resolviendo dudas, procesando solicitudes y asegurando la satisfacción en cada etapa del servicio.

Marketing y CRM: Focalizado en la promoción de la empresa, generación de estrategias de captación y retención de clientes, así como la gestión de la relación con los usuarios a través de canales digitales.

Operaciones y Logística: Responsable de la planificación, ejecución y control de las mudanzas, asegurando la eficiencia y seguridad en el traslado de pertenencias.

c. Organización de Gestión y Recursos Humanos

El equipo de trabajo en Mudarte SV garantiza una operación eficiente, enfocada en la satisfacción del cliente y la constante innovación dentro del servicio de mudanzas. La organización se divide en roles clave que trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa:

Gerente General: Es la persona responsable de tomar las decisiones clave que afectan el rumbo de la empresa. Supervisa todas las áreas para asegurar que operen de manera alineada con la visión y misión de Mudarte SV. Además, de ser quien representa a la empresa en negociaciones, alianzas estratégicas y toma de decisiones de alto nivel.

Líderes de Departamento: Son supervisores de las áreas, encargados de coordinar las actividades específicas de cada departamento. Sus actividades incluyen la planificación de tareas, la resolución de problemas operativos y la evaluación del desempeño de sus equipos. Estos líderes actúan como un puente entre la Gerencia General y el personal.

Personal Operativo: Es el equipo encargado directamente de ejecutar las mudanzas. Incluye especialistas en manejo de cargas, transporte y logística, quienes son responsables de garantizar que las pertenencias de los clientes se trasladen de manera segura, eficiente y en los tiempos estipulados.

Especialistas en Tecnología: Son los encargados del desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la plataforma digital de Mudarte SV. Este equipo se enfoca en implementar soluciones tecnológicas que optimicen la experiencia del cliente, desde la

cotización hasta el seguimiento en tiempo real. También trabajan en la incorporación de nuevas funcionalidades para adaptarse a las demandas del mercado y la innovación digital.

d. Proceso Administrativo

Planificar: Esta etapa es fundamental para establecer el rumbo de la empresa. En ella se definen los objetivos estratégicos y se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos. La planificación implica definir metas a corto, mediano y largo plazo, también, identificar los recursos necesarios, como personal, presupuesto, herramientas tecnológicas y equipos

Organizar: En esta fase se estructura la empresa para que todas las tareas y responsabilidades estén distribuidas de manera eficiente. Es esencial asignar las funciones adecuadas a las personas correctas según sus habilidades y experiencia.

Dirigir: En esta etapa el enfoque está en motivar, liderar y coordinar al equipo de trabajo para asegurar que las actividades se realicen de acuerdo con lo planeado. El director o gerente debe establecer una comunicación clara, escuchar a su equipo y brindar el apoyo necesario para que cada miembro cumpla con sus responsabilidades.

Controlar: La fase de control permite medir los resultados obtenidos y compararlos con los objetivos establecidos.

e. Identificación y Características de Recursos Humanos

Los colaboradores deben contar con una combinación de competencias, habilidades interpersonales y valores alineados con la cultura organizacional. A continuación, se detallan las características clave que se buscan en los diferentes perfiles dentro de la empresa:

Personal de logística: El personal encargado de las operaciones logísticas debe tener experiencia práctica en transporte y manejo de cargas, asegurando que las mudanzas se

realicen de manera segura. Además de contar con habilidades en gestión de rutas, manejo de vehículos de carga y coordinación de equipos de trabajo para supervisar el proceso de mudanza de principio a fin.

Especialistas digitales: Los especialistas en tecnología son responsables de desarrollar y mantener la plataforma digital de Mudarte SV. Estos profesionales deben tener competencias en desarrollo de software, programación y gestión de plataformas web, asegurando que la página sea fácil de usar, segura y eficiente. Además, deben estar al tanto de las últimas tendencias tecnológicas para aplicar mejoras continuas a la plataforma, adaptándola a las necesidades del mercado.

Asesores de servicio al cliente: Los asesores de servicio al cliente son fundamentales para garantizar que los clientes reciban una atención de alta calidad. Deben contar con excelentes habilidades de comunicación, tanto verbal como escrita para interactuar de manera efectiva con los clientes a través de diferentes canales (teléfono, chat en línea, correo electrónico, etc.). Además, deben tener habilidades para resolver problemas y manejar situaciones difíciles con calma y empatía.

El proceso de selección será riguroso y se centrará en identificar candidatos que no solo posean las competencias técnicas necesarias, sino también aquellos que compartan los valores de la empresa, tales como el compromiso con la calidad, la innovación, el trabajo en equipo y el enfoque en el cliente.

3.6 Plan de Mercadeo

a. Objetivos del Plan de Mercadeo

Objetivos Generales

Convertir a Mudarte SV en un referente en el área de servicios de mudanza y pionero al brindar el servicio completamente digital, posicionándolo como una

empresa sólida y siendo la primera opción de las personas al adquirir este tipo de servicio.

Objetivos Específicos

Implementar para este servicio un sistema de monitoreo en el que los clientes puedan rastrear en tiempo real el transporte que lleva sus pertenencias para que tengan una mayor tranquilidad en el proceso del servicio.

Desarrollar una estrategia de precios que sea competitiva y que permita conseguir un margen de beneficio neto de al menos el 25%.

Diseñar una campaña en redes sociales que incluye publicidad digital incrementar el tráfico para la plataforma digital en un 50% en los primeros 6 meses.

Diseñar contenido atractivo y dinámicas para crear una comunidad online activa con al menos 2,000 miembros en redes sociales para finales del primer año.

b. Resultados de la Investigación de Mercadeo

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADERO

GÉNERO

El 64% de los encuestados fueron mujeres, el 34% hombres y el 2% prefirió no especificar su género.



RELEVANCIA DE LA PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO



El 43% considera "relevante" la personalización del servicio, y el 35% lo considera "muy relevante". Esto podría incluir servicios adaptados a distintos perfiles de clientes.

EDAD



El 55% de los encuestados pertenecen al rango de 25 a 34 años, seguido por el grupo de 18 a 24 años con un 20%.

PRINCIPALES PREOCUPACIONES



La seguridad de las pertenencias fue señalada como la mayor preocupación por el 65% de los encuestados, seguida por el precio 18%, calidad del servicio 12% y tiempos de entrega 6%

EXPERIENCIA PREVIA CON SERVICIOS DE MUDANZA



El 68% de los encuestados no ha contratado servicios de mudanza anteriormente, mientras que el 32% sí lo ha hecho.

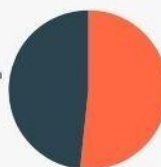
RAZONES PARA NO CONTRATAR SERVICIOS DE MUDANZA

El 55% indicó que nunca han necesitado mudarse, mientras que el 32% prefirió realizar sus mudanzas por cuenta propia.



MÉTODOS DE COMUNICACIÓN PREFERIDOS

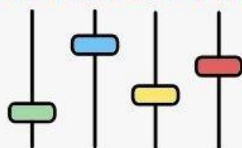
Llamada telefónica
48.3%



Chat en línea en la página web
51.7%

- Chat en línea en la página web (31%).
- Llamada telefónica (29%).

PREFERENCIAS EN FUNCIONALIDADES DE UNA PLATAFORMA DIGITAL



- Cotizaciones rápidas y transparentes (47%).
- Seguimiento en tiempo real del proceso (27%).
- Métodos de pago seguros (12%).

DISPOSICIÓN HACIA UNA PLATAFORMA DIGITAL

El 49% de los encuestados estaría dispuesto a utilizar una plataforma digital para gestionar su mudanza, mientras que el 28% expresó interés potencial.

PROBABILIDAD DE RECOMENDAR EL SERVICIO

El 43% de los encuestados considera "probable" recomendar un servicio de mudanza con una plataforma digital eficiente, mientras que el 38% lo considera "muy probable".

c. Marketing Mix Digital

Personalización

Mudarte SV ofrece servicios de mudanza totalmente personalizables, permitiendo a los clientes ajustar sus necesidades según el tipo de mudanza, el volumen de objetos a trasladar y la fecha de la mudanza. La plataforma usará datos históricos de clientes para sugerir opciones específicas y adaptar el servicio a las características de cada mudanza.

Utilizando algoritmos de la plataforma, Mudarte SV ofrece precios dinámicos basados en factores como la distancia, el volumen de carga, la época del año, y otros factores que el cliente indique al personalizar su mudanza. Además, se proporcionan estimaciones instantáneas para mejorar la transparencia y facilitar la toma de decisiones.

Fomenta la participación activa de los usuarios en el diseño de su experiencia de mudanza. Por ejemplo, ellos eligen entre los diferentes niveles de servicio (empaquete, protección de objetos valiosos, asistencia especial para artículos frágiles, etc.) y dan feedback sobre el servicio tras la mudanza. Además, la plataforma permite que los clientes compartan sus preferencias y experiencias previas, ayudando a mejorar la oferta de servicios.

Participación

Incluye opciones de precios especiales para clientes recurrentes y para aquellos que recomienden el servicio a otros. También ofrece descuentos por la participación en encuestas de satisfacción y en estudios de mercado.

Genera campañas donde los usuarios pueden participar activamente, como concursos de "historias de mudanza" o encuestas de satisfacción, y premiar su participación con descuentos y servicios adicionales. Además, crea contenido interactivo que invita a los usuarios a compartir sus experiencias y dar recomendaciones a otros.

Peer to Peer

Se aprovechan las recomendaciones y testimonios de clientes anteriores para aumentar la confianza de nuevos usuarios. Los testimonios son fácilmente compartidos en redes sociales y dentro de la misma plataforma, creando una comunidad donde los clientes se recomienden mutuamente.

Creación de una red de embajadores de la marca, clientes satisfechos que puedan recomendar Mudarte SV a sus amigos y familiares. Implementar un programa de referidos que recompense a los clientes por cada recomendación exitosa.

Predicciones modeladas

Utiliza herramientas de análisis para prever la demanda de servicios en diferentes regiones y momentos del año. Por ejemplo, identificar temporadas de alta demanda (como vacaciones o mudanzas al inicio de año) y se ajusta la capacidad y los precios en consecuencia.

Usar análisis de datos para predecir cuáles son los momentos más efectivos para enviar promociones, basándose en el comportamiento pasado de los usuarios. Por ejemplo, si un cliente ha usado el servicio en una temporada baja, podría recibir ofertas especiales para la temporada alta o para mudanzas adicionales.

d. Estrategias del Marketing Mix Digital para Mudarte SV

Personalización

Las estrategias a continuación detalladas serán clave para el desarrollo, progreso y permitirán alcanzar los objetivos planteados de forma efectiva, posicionando a **Mudarte SV** como líder en el sector de mudanzas.

- **Sistema de monitoreo en tiempo real**

Uso de herramientas digitales especializadas en el rastreo como Waze, Google Maps y también mediante la ubicación en tiempo real que proporciona WhatsApp, se adaptara a la preferencia del cliente, proporcionándole la manera que se le acomode más al cliente para que pueda visualizar el progreso de la mudanza. También se le estará enviando actualizaciones sobre el progreso de su mudanza al cliente mediante notificaciones en la app, vía correo electrónico o WhatsApp, será como el cliente lo seleccione.

Antes de la implementación de la herramienta se harán pruebas mediante un grupo seleccionado de personas para asegurarse de que funcionen correctamente los métodos de rastreo e implementar mejoras mediante el feedback recibido de las pruebas.

En las redes sociales se subirán videos breves en los cuales se explicará a detalle como es el proceso de seguimiento y los beneficios de este.

En la página web se destacará este atributo del servicio como un valor único y visualizarán los testimonios y valoraciones de las personas.

- **Estrategia de precios adaptados al cliente**

Determinando los costos fijos y variables asociados a cada mudanza: porcentaje de los partners en el área logística, seguros, tecnología, etc. Se determinarán los precios de referencia con un margen del veinticinco por ciento para cada paquete.

Paquetes:

1. **Básico:** Solo transporte y rastreo.
2. **Estándar:** Transporte, rastreo, embalaje y desembalaje.
3. **Premium:** Incluye seguros, embalaje especializado y manejo de objetos frágiles.

En las temporadas de menor demanda se aplicarán promociones especiales, disminuyendo el costo de cada paquete, pero sin bajar el margen a menos del veinte por ciento.

- **Campaña de redes sociales y blogs**

Se implementarán campañas pagadas mediante herramientas como Google Ads y Facebook Ads durante los primeros seis meses con una segmentación de personas de 18 a 55 años que estén en proceso de mudanza o con intereses de mudarse.

El contenido de los anuncios girará en torno a lo emocional tocando temas de la familia y una nueva vida feliz, la libertad de la independencia captando la atención del público joven que recién busca abandonar la casa de sus padres y hacer una nueva vida.

Colaboración con influencers

En el ámbito de las redes sociales se debe hacer un buen uso de los influencers, haciendo colaboraciones para promocionen el producto mediante contenido interactivo el cual atrape a la audiencia hablando sobre el tema de las mudanzas y mediante este contenido redirija a las personas a la empresa y los motive a hacer uso de él.

Para ello, consideramos como una excelente opción colaborar con influencers salvadoreños como Yessica Cárcamo o Ronoldy Quinteros, quienes poseen una amplia audiencia y tienen la capacidad de crear contenido creativo e interactivo que impulse la visibilidad de nuestros servicios y motive a más personas a utilizarlos.

Blogs

Se redactarán blogs optimizados sobre temas clave, como: "Cómo organizar una mudanza sin estrés". "Los beneficios de usar un servicio de mudanza digital". El fin de estos blogs será redirigir a los espectadores a la página principal en donde podrán hacer uso del servicio.

- **Estrategia de Marketing Orgánico:**

El marketing orgánico será una pieza fundamental para Mudarte SV ya que por medio de esta estrategia no se gastará un solo centavo para generar tráfico a la página web y distintas redes sociales.

Crear videos cortos para Instagram, Facebook y TikTok mostrando de una manera entretenida y atractiva diferentes temas referentes a la mudanza como:

Procesos de mudanzas

Consejos útiles para una mudanza

Casos de éxito reales

Tips de organización

Ejemplos de contenido en redes sociales:

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 3

Perfil Instagram

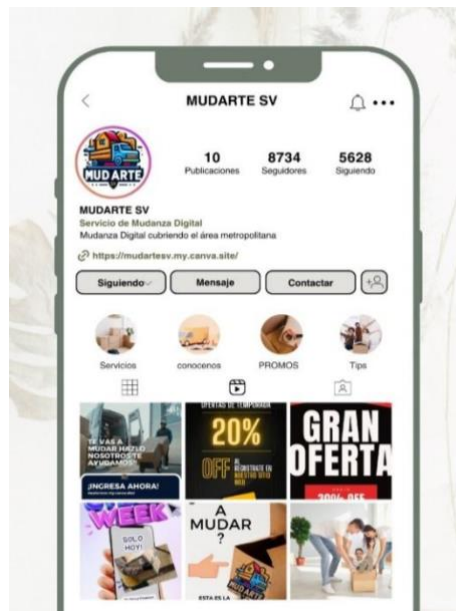


Imagen SEQ Imagen * ARABIC 4

Post para Instagram



Imagen SEQ Imagen \

Post para Facebook

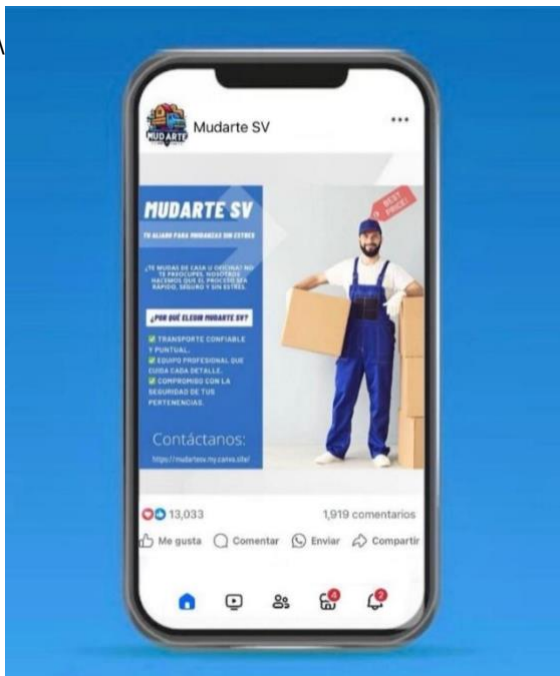
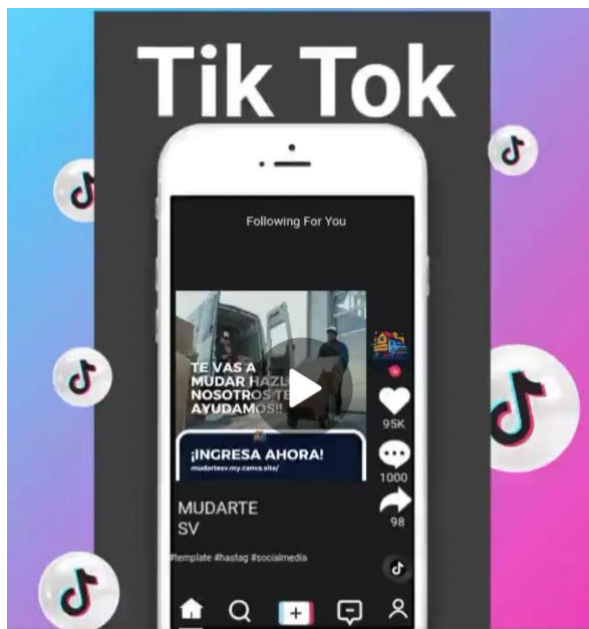


Imagen SEQ Imagen * ARABIC 6

Ejemplo para video de Tik Tok



Todo este contenido al final de cada video invitará a todos a seguir las diferentes redes sociales y a visitar la página web para hacer uso del servicio.

- **Encuestas de satisfacción:**

Se implementará un sistema de encuestas automatizadas que se envían 24 horas después de finalizar el servicio. Algunas de las preguntas serán:

¿Cómo calificarías el servicio?

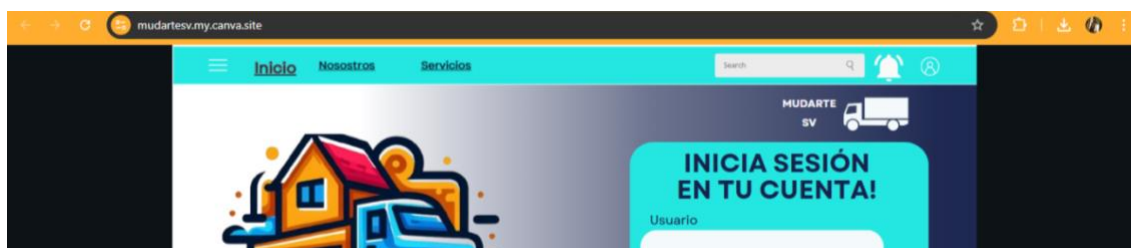
¿Qué podríamos mejorar?

¿Recomendarías nuestro servicio a un amigo?

Estas encuestas ayudarán a hacer mejoras constantes analizando el feedback que nos otorguen las respuestas a estas preguntas.

- **Sitio Web y funcionalidad**
Imagen SEQ Imagen * ARABIC 7

Imagen de Pantalla de Inicio



□ Logotipo:

Un colorido logotipo de un camión de mudanzas con una casa encima. El texto "MUDARTE SV" está visible, representando la marca del servicio.

- Datos de contacto:
 - Número de WhatsApp: Para comunicación rápida y directa.
 - Correo electrónico: Para consultas y soporte.
 - Sitio web: Para acceder a más información y servicios.
- Formulario de inicio de sesión:
 - Campo de Usuario: Donde los usuarios ingresan su nombre de usuario o correo electrónico.
 - Campo de Contraseña: Para ingresar la contraseña correspondiente.
 - Enlace de recuperación de contraseña: ("¿Has olvidado tu contraseña?") para los usuarios que necesitan restablecer su contraseña.
- Opciones de inicio de sesión:

- Iniciar sesión con Google: Para acceder utilizando una cuenta de Google.
- Iniciar sesión con Facebook: Para acceder utilizando una cuenta de Facebook.
- Botón de Continuar:
 - Un botón prominente que dice "CONTINUAR" para proceder con el inicio de sesión tras ingresar las credenciales.
- Enlace para nuevos usuarios:
 - Un texto que invita a los nuevos usuarios a registrarse: "¿Aún no eres parte de MUDARTE SV? ¡Haz tu cuenta ahora!"
- Botón para proveedores:
 - Un botón con el texto "¿Eres proveedor? HAZ CLICK AQUI" para que los proveedores de servicios también se registren o inicien sesión.

Inicio de sesión de Facebook dentro de una ventana del navegador Google Chrome para poder iniciar sesión en <https://mudartsv.my.canva.site/>. Aquí está la descripción detallada de cada funcionalidad:

- URL del Navegador:

- En la barra de direcciones, se puede ver la URL:
- Logotipo de Facebook:
 - En la parte superior de la página, se encuentra el icónico logotipo de Facebook.
- Botón "Crear cuenta nueva":
 - Justo debajo del logotipo, hay un botón verde prominente que dice "Crear cuenta nueva". Este botón lleva a los nuevos usuarios al proceso de registro.
- Formulario de Inicio de Sesión:
 - Campo de "Correo electrónico o número de teléfono": Un campo de texto para que los usuarios ingresen su correo electrónico o número de teléfono.
 - Campo de "Contraseña": Un campo de texto para que los usuarios ingresen su contraseña.
- Botón "Iniciar sesión":
 - Un botón azul grande que dice "Iniciar sesión" que permite a los usuarios acceder a sus cuentas después de ingresar sus credenciales.
- Enlaces de Recuperación y Registro:
 - "¿Has olvidado tu cuenta?": Un enlace que lleva a la página de recuperación de cuenta para aquellos que han olvidado sus credenciales.
- Barra de Direcciones del Navegador:
 - Se puede ver la URL de Google para la autenticación OAuth2 en la barra de direcciones en la parte superior de la pantalla.
- Encabezado:

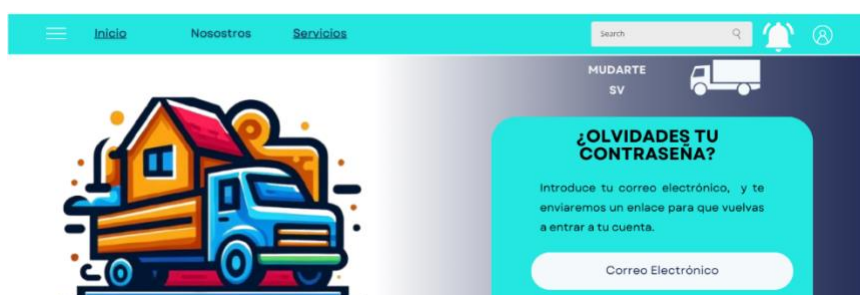
- Un fondo oscuro con el texto "Acceder con Google" en la parte superior, indicando que se trata de una página de inicio de sesión de Google.
- Mensaje Principal:
 - Un mensaje que dice "Elegir una cuenta para ir a mudartsv.my.canva.site". Esto indica que el usuario está intentando acceder a un sitio web específico utilizando su cuenta de Google.
- Opciones de Cuenta:

Hay dos opciones disponibles para elegir una cuenta de Google:

 - Una cuenta con el nombre "Paola Maritza Vega Rosales" y el correo electrónico "paolapmvr@gmail.com".
 - Una opción para "Usar otra cuenta", que permite al usuario iniciar sesión con una cuenta diferente.
- Enlaces de Política y Ayuda:
 - En la parte inferior de la pantalla, hay enlaces a la política de privacidad y condiciones del servicio de Google, así como opciones de ayuda, privacidad y condiciones de Google.
- Opción de Cambio de Idioma:
 - También en la parte inferior, hay una opción para cambiar el idioma de la interfaz a "español (Latinoamérica)".

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 8

Pantalla olvidaste tu contraseña



☐ Logo y Nombre de la Empresa:

- A la izquierda, hay un logo colorido que muestra un camión de mudanza con una casa encima. Debajo del logo, está el nombre de la empresa "MUDARTE SV".

☐ Información de Contacto:

- WhatsApp: +(503) 7777 - 7777
- Correo Electrónico: tureserva@mudartesv.com
- Sitio Web: <https://mudartesv.my.canva.site/>

☐ Menú de Navegación:

- En la parte superior, hay un menú con las opciones "Inicio", "Nosotros" y "Servicios".
- También hay un ícono de búsqueda, una campana de notificaciones y un ícono de perfil de usuario.

☐ Funcionalidad de Recuperación de Contraseña:

- A la derecha, hay una sección que pregunta "¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?" y solicita al usuario que introduzca su correo electrónico para enviar un enlace de recuperación.
- Hay un campo para ingresar el "Correo Electrónico" y un botón para "Crear nueva cuenta".

□ Botón de Crear Nueva Cuenta:

- Debajo del campo de correo electrónico, hay un botón que dice "Crear nueva cuenta" con un ícono de una mano haciendo clic.

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 9

Pantalla de Formulario de inscripción con detalles personales



Nota. La ilustración presenta cómo se visualiza la pantalla de formulario de inscripción con detalles personales

➤ Logotipo y Nombre de la Empresa

- A la izquierda, se muestra un logotipo colorido que presenta una casa encima de un camión, representando claramente el servicio de

mudanza. Debajo del logotipo está el nombre de la empresa "MUDARTE SV".

➤ Menú de Navegación:

- En la parte superior de la página, hay un menú de navegación con las opciones "Inicio", "Nosotros" y "Servicios". Esto permite a los usuarios explorar diferentes secciones del sitio web.

➤ Barra de Búsqueda e Iconos:

- Junto al menú de navegación, hay una barra de búsqueda, un icono de campana para notificaciones, y un icono de perfil de usuario, proporcionando herramientas adicionales para que los usuarios encuentren lo que necesitan y accedan a sus cuentas.

➤ Texto Principal:

- En el centro de la página, hay un texto grande que dice "DINOS A DONDE TE ACOMPAÑAREMOS EN ESTA OCASIÓN". Este texto invita a los usuarios a interactuar con el servicio y especificar sus necesidades de mudanza.

➤ Formulario de Inscripción con Detalles Personales:

- Debajo del texto principal, hay un enlace que dice "Formulario de inscripción con detalles personales" acompañado de un icono de una mano señalando, dirigiendo a los usuarios a un formulario para proporcionar sus datos.

➤ Formulario de Inscripción:

- A la derecha, hay un formulario de inscripción con varios campos obligatorios, cada uno marcado con un asterisco rojo:

- Correo Electrónico
- Nombre Completo
- Correo Electrónico (repetido, probablemente para confirmar la dirección)
- Teléfono Móvil
- Teléfono Fijo

Cada uno de estos elementos está diseñado para facilitar el uso del sitio web, permitir a los usuarios registrarse fácilmente y acceder a los servicios de mudanza ofrecidos por "Mudarte SV"

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 10

Pantalla crea tu perfil



que los usuarios creen su perfil y seleccionen sus preferencias de mudanza. A continuación, se describen las funcionalidades que se observan en la imagen:

- Crea tu perfil:

- Un llamado a la acción para que los usuarios creen su perfil en la plataforma.

- Preferencias de mudanza:

- Una sección donde los usuarios pueden especificar sus preferencias para la mudanza, que incluye:

- Fecha y hora preferida para la mudanza.

- Servicios adicionales como embalaje y

desempaquetado.

- Tipos de artículos que necesitan un cuidado especial

(pianos, antigüedades, etc.).

- Preferencias de transporte.

- Instrucciones especiales para el manejo de muebles.

- Historial de servicios:

- Una sección donde los usuarios pueden ver el historial de servicios de mudanza que han utilizado.

- Métodos de pago:

- Una sección para que los usuarios seleccionen y gestionen sus métodos de pago.

- Contacto:

- Información de contacto que incluye:

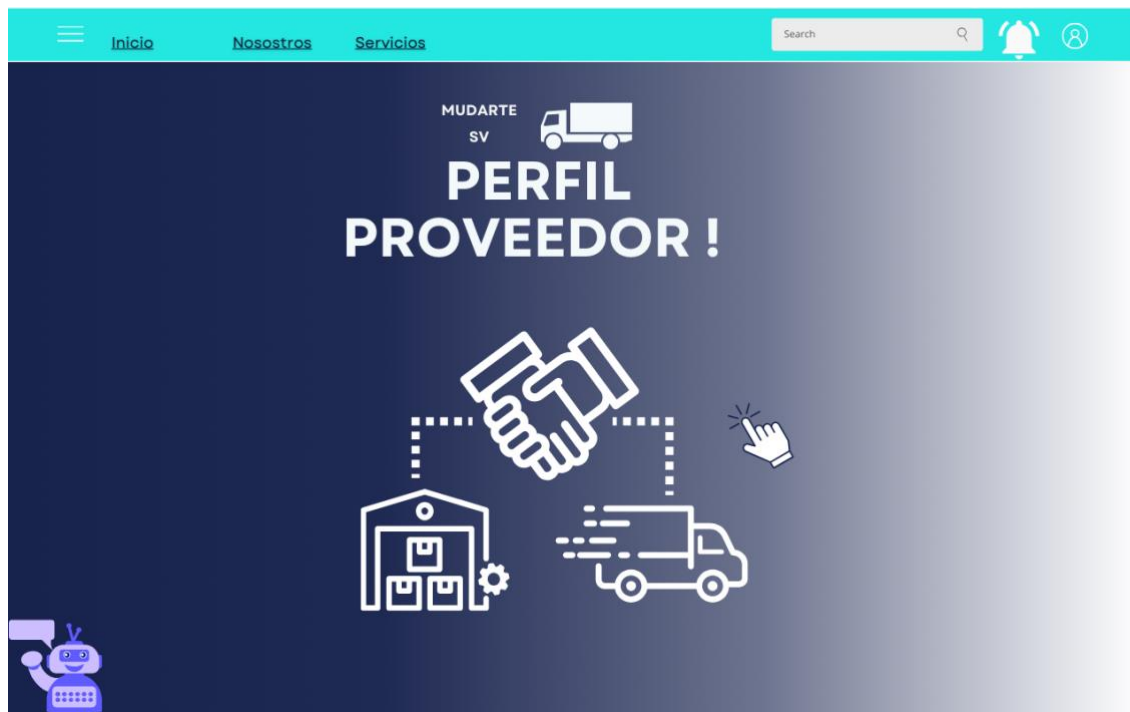
- Número de WhatsApp: +(503) 7777-7777

- Correo electrónico: tureserva@mudartsv.com

- Sitio web: <https://mudartsv.my.canva.site/>

Imagen 11

Pantalla perfil de proveedor



Nota. La ilustración muestra cómo se visualiza la pantalla de perfil de proveedor

MUDARTE SV PERFIL PROVEEDOR", acompañado de un icono de un camión de mudanza. Este texto invita a los proveedores a crear su perfil en la plataforma.

□ Gráfico de Colaboración:

- Debajo del texto principal, hay un gráfico que muestra un apretón de manos, simbolizando un acuerdo o colaboración. Este gráfico está conectado por líneas punteadas a dos iconos: uno de un almacén con cajas y otro de un camión en movimiento, lo que sugiere un proceso logístico de almacenamiento y transporte.

□ **Icono Interactivo:**

- A la derecha del gráfico, hay un icono de una mano haciendo clic, indicando una acción interactiva que los usuarios pueden realizar, para registrarse o acceder a más detalles.

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 12

Pantalla Métodos de pago

Métodos de pago en español. A continuación, describo cada funcionalidad visible:

- Menú de Navegación:
 - En la parte superior, hay un menú con las opciones "Inicio", "Nosotros" y "Servicios". También hay un campo de búsqueda y un icono de perfil de usuario, lo que facilita la navegación por el sitio.
- Tarjeta de Crédito:

- En el centro, se muestra una tarjeta de crédito con el número parcialmente oculto (xxxx xxxx xxxx 0723), el nombre del titular (NOMBRE APELL...) y la fecha de vencimiento (12/26).

➤ Formulario de Pago:

- Debajo de la tarjeta, hay varios campos para ingresar información de pago:

- Nombre de la tarjeta: Campo para ingresar el nombre del titular de la tarjeta.

- Número de tarjeta: Campo para ingresar el número de la tarjeta.

- Fecha de expiración: Campo para ingresar la fecha de vencimiento de la tarjeta.

- Código de Seguridad (CVC): Campo para ingresar el código de seguridad de la tarjeta.

➤ Guardar Tarjeta:

- Hay un interruptor activado para guardar la tarjeta con la opción "Guardar esta tarjeta". Esto permite a los usuarios guardar su información de pago para futuras transacciones.

➤ Botones de Acción:

- Debajo del formulario, hay dos botones:

- Continuar: Un botón morado para proceder con el pago.

- Cancelar: Un botón blanco para cancelar la transacción.

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 13

Pantalla de Misión, Visión. Nuestros valores



Muestra una sección de un sitio web con información sobre la misión, visión y valores de una empresa de mudanzas en San Salvador. La página está dividida en tres columnas principales, cada una con un título y un ícono representativo.

1. Misión:

- Título: Misión
- Descripción: Ofrecer servicios de mudanza de excelencia

mediante una plataforma digital intuitiva, diseñada para simplificar el proceso de traslado para nuestros clientes en San Salvador, garantizando seguridad, eficiencia y adaptación personalizada en cada servicio.

2. Visión:

- Título: Visión
- Descripción: Ser la empresa referente en el ámbito de

mudanzas en San Salvador, destacándonos por proporcionar una experiencia

moderna, rápida y segura, apoyada en un modelo de negocio digital que establece un nuevo estándar en el sector.

3. Nuestros Valores:

- Título: Nuestros Valores
- Descripción:
 - Innovación: Nos dedicamos a implementar las mejores tecnologías y prácticas digitales en nuestros servicios.
 - Confianza: Valoramos la transparencia en cada paso y cuidamos de cada detalle en el traslado de pertenencias.
 - Calidad: Aseguramos un servicio que cumple con altos estándares de seguridad y eficiencia.
 - Personalización: Adaptamos nuestros servicios a las necesidades únicas de cada cliente.
 - Compromiso con el Cliente: Estamos enfocados en mejorar constantemente la experiencia del usuario, brindando atención eficiente y cercana.

Cada sección está diseñada para comunicar los principios fundamentales de la empresa y su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 14

Pantalla servicios



A continuación, se describen las funcionalidades que se observan:

- Fechas preferidas para la mudanza:
 - Hay un calendario con opciones desplegadas para seleccionar el día, mes y año de la mudanza.
- Hora de inicio de la mudanza:
 - Hay un reloj con opciones desplegadas para seleccionar la hora y los minutos de inicio de la mudanza.
- Dirección de origen y destino:
 - Dos botones para ingresar la dirección de origen y la dirección de destino.
- Enlistar los bienes a trasladar:
 - Secciones con opciones desplegadas para especificar la cantidad de diferentes tipos de bienes:
 - Muebles
 - Electrodomésticos
 - Objetos personales y decorativos
 - Electrónica y tecnología
 - Artículos de cocina

- Artículos especiales
- Generar presupuesto:
 - Un botón verde en la parte inferior derecha que dice "Genera tu presupuesto".

La imagen muestra una interfaz de usuario para un servicio de mudanza, permitiendo a los usuarios planificar y organizar su mudanza de manera detallada y eficiente.

Imagen SEQ Imagen * ARABIC 15

Pantalla Valoraciones y Reseñas



- Sección de Valoraciones:
 - Justo debajo de la barra de navegación, hay una sección con cinco estrellas amarillas, indicando una alta valoración del servicio. A la derecha de las estrellas, hay un sello de recomendación con un pulgar hacia

arriba y cinco estrellas pequeñas, resaltando la calidad y confiabilidad del servicio.

➤ Preguntas Frecuentes (FAQ):

- Debajo de las valoraciones, se encuentra una sección titulada

"Preguntas Frecuentes" que incluye las siguientes preguntas:

- ¿Cómo puedo solicitar una mudanza?
- ¿Cuáles son los servicios que ofrecen?
- ¿Cómo se calculan las tarifas?
- ¿Qué métodos de pago aceptan?
- ¿Qué debo hacer para prepararme para la mudanza?
- ¿Puedo cambiar la fecha o cancelar mi mudanza?
- ¿Cómo puedo contactar al equipo de mudanza durante la mudanza?
- ¿Ofrecen seguros para los artículos durante la mudanza?

➤ Chat de Atención al Cliente:

- En la esquina inferior derecha, hay un robot con un bocadillo de diálogo que dice "Habla con nosotros", indicando una funcionalidad de chat para atención al cliente en tiempo real.

Esta página está diseñada para proporcionar información clara y accesible a los usuarios, destacando la calidad del servicio a través de valoraciones y ofreciendo respuestas a las preguntas más comunes, junto con una opción de chat en vivo para soporte adicional.

3.7 Plan de Ventas

El plan de ventas es una herramienta que da orden y estrategia a la parte que mantiene vivo un negocio: las ventas. El plan de ventas comercial describe los objetivos, las tácticas

principales, la audiencia objetivo y los posibles obstáculos. Es como un plan comercial tradicional, pero se centra exclusivamente en ventas. (Molera, 2021)

a. Objetivos del Plan de Ventas

- Aumentar las ventas en un 30% a través de estrategias de marketing digital enfocadas en el público objetivo buscando resaltar la eficiencia, seguridad y valor agregado de los servicios ofrecidos por la plataforma.
- Adquirir 200 nuevos clientes a través de la fidelización y personalización del servicio.
- Expandir el portafolio de servicios adicionales (como embalaje y seguros) para incrementar el ingreso promedio de cada cliente en un 20%.

PROYECCIONES DE VENTA - UNIDADES - Página A																
No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Precio Unitario	Año 1												TOTAL
				Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Mudanza Básica	servicio	\$ 200,00	12	15	15	10	15	25	30	35	15	20	10	35	237
2	Mudanza premium	servicio	\$ 400,00	5	7	5	6	8	10	15	20	5	7	5	15	108
3	Servicios adicionales	servicio	\$ 100,00	7	5	6	8	5	7	8	9	6	5	4	9	79
PROYECCIONES DE VENTA - USS -																
No.	Producto o Servicio	Ventas del Año 1 (\$)												TOTAL		
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12			
1	Mudanza Básica	\$ 2.400,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 2.000,00	\$ 3.000,00	\$ 5.000,00	\$ 6.000,00	\$ 7.000,00	\$ 3.000,00	\$ 4.000,00	\$ 2.000,00	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	\$ 47.400	
2	Mudanza premium	\$ 2.000,00	\$ 2.800,00	\$ 2.000,00	\$ 2.400,00	\$ 3.200,00	\$ 4.000,00	\$ 6.000,00	\$ 8.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.800,00	\$ 2.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 43.200	
3	Servicios adicionales	\$ 700,00	\$ 500,00	\$ 600,00	\$ 800,00	\$ 500,00	\$ 700,00	\$ 800,00	\$ 900,00	\$ 600,00	\$ 500,00	\$ 400,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 7.900	
4		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
5		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
6		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
7		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
8		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
9		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
10		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Total de Ventas Mensuales		\$ 5.100,00	\$ 6.300,00	\$ 5.600,00	\$ 5.200,00	\$ 6.700,00	\$ 9.700,00	\$ 12.800,00	\$ 15.900,00	\$ 5.600,00	\$ 7.300,00	\$ 4.400,00	\$ 13.900,00	\$ 13.900,00	\$ 98.500	
Total de Ventas Anuales =																

- Fuente: Autoría propia por equipo investigador.

- Fuente: Autoría propia por equipo investigador.

3.8 PLAN FINANCIERO

a) Objetivos del Plan Financiero:

1. Lograr Rentabilidad en el Primer Año de Operación

Asegurar que MUDARTE SV sea rentable dentro de los primeros 12 meses de operación, cubriendo los costos iniciales y generando ganancias netas positivas.

2. Optimizar los Costos Operativos y Lograr una Margen de Beneficio Bruto del 30% en el Segundo Año

Reducir los costos operativos del negocio en un 15% durante el primer año de operación, con el objetivo de alcanzar un margen de beneficio bruto del 30% para el segundo año, a medida que el aplicativo gane tracción en el mercado.

3. Atraer 1,000 Clientes Activos en los Primeros 6 Meses de Operación y Aumentar la Tasa de Retención al 60% para el Año 2

Conseguir al menos 1,000 clientes activos (usuarios que contraten el servicio de mudanza) en los primeros 6 meses de operación, con el fin de establecer una base de clientes sólida. Además, buscar una tasa de retención de clientes de al menos el 60% para el segundo año, lo que ayudará a asegurar ingresos recurrentes y la estabilidad del negocio.

b) Plan de inversión

Concepto	Monto	Fondos Propios	Fondos - ETI	Préstamos Financiero
Laptop (2)	\$1,400.00			\$ 1,400.00
Computadoras de Escritorio(2)	2000	1000		1000
Perifericos	\$247.83	247.83		
Tablets (2)	758	300		458
Herramientas de Trabajo:	\$ 670.89	\$ 250.00	\$ -	\$ 420.89
Software de Desarrollo	\$271.00	\$100.00		\$ 171.00
Google Drive	\$249.99	\$150.00		\$ 99.99
Canva for Teams	149.9			\$ 149.90
Capital de Trabajo:	\$ 300.00	\$ -	\$ -	\$ 300.00
Efectivo	\$ 300.00			\$ 300.00
Totales:	\$ 5,376.72	\$ 1,797.83	\$ -	\$ 3,578.89

Fuente: Autoría propia por equipo investigador.

Para el lanzamiento de la iniciativa Mudarte SV en la zona metropolitana de San Salvador, se ha previsto una considerable inversión inicial que cubrirá la adquisición de un inventario completo para nuestros clientes. Además, se procederá a comprar diversas herramientas y tecnologías necesarias para el funcionamiento eficiente de nuestro sitio web, la aplicación y las instalaciones de almacenamiento. Esta inversión incluirá la compra de vehículos, el alquiler de inmuebles y la adquisición de herramientas mediante fondos propios y préstamos bancarios.

La inversión total estimada es de \$5,376.72, desglosada en fondos propios por un valor de \$1,797.83 y préstamos financieros por \$3,578.89. Los préstamos serán gestionados a través de una institución bancaria con un interés anual del 7.50%, un plazo de 12 meses, y un costo mensual de \$310.50. Con un seguro adicional del 1.00%, la cuota total será de \$313.60. Este plan financiero nos permitirá llevar a cabo las inversiones necesarias para iniciar nuestras operaciones y garantizar la prestación de un servicio de alta calidad.

Aquí se presenta un desglose de la inversión y los términos del préstamo.

CÁLCULO CUOTA PRÉSTAMO

MONTO:	\$ 3,578.89
INTERÉS ANUAL:	7.50%
PLAZO EN MESES:	12
CUOTA:	(\$310.50)
SEGUROS:	1.00%
CUOTA TOTAL:	\$ 313.60

Fuente: Autoría propia por equipo investigador.

Para financiar el proyecto, hemos decidido optar por un préstamo con una institución financiera local que nos ofrece un plazo de 18 meses a una tasa de interés anual del 7.50%. Este préstamo incluye un seguro que se cancela mensualmente, con un costo adicional del 1%, sin comprometer otros pagos operativos. La cuota mensual a pagar será de \$572.70, garantizando el pago completo del préstamo en el período de 18 meses.

Esta opción de financiamiento se seleccionó debido a que nos permite mantener una cuota baja y aprovechar las condiciones favorables ofrecidas por la institución bancaria. El objetivo es evitar un endeudamiento a mediano y largo plazo, permitiendo que las ganancias futuras se destinen a la adquisición de nuevas herramientas e inventario actualizado. De esta manera, se espera obtener los resultados deseados de la inversión realizada a corto plazo y lograr un alto grado de rentabilidad.

c) Estructura de Costos

PROYECCIONES FINANCIERAS - SUPUESTOS DE VENTAS Y COSTOS			
VENTAS	Año 1		
Línea de Productos	Unidades	Precio Unitario	Total
Mudanza Básica	237	\$ 200,00	\$ 47.400,00
Mudanza premium	108	\$ 400,00	\$ 43.200,00
Servicios adicionales	79	\$ 100,00	\$ 7.900,00
Total	424	\$ 700,00	\$ 98.500,00

Detalle COSTO BRUTO	Mudanza Básica		Mudanza premium		Servicios adicionales	
	Costo	%	Costo	%	Costo	%
Materia Prima / Materiales		0%		0%		0%
Mercadería		0%		0%		0%
Empaques		0%		0%		0%
Otros	\$ 80,00	100%	\$ 105,00	100%	\$ 30,00	100%

Total	\$ 80,00	100%	\$ 105,00	100%	\$ 30,00	100%
-------	----------	------	-----------	------	----------	------

- Fuente: Autoría propia por equipo investigador.

Para el inicio de operaciones de Mudarte SV en la zona metropolitana de San Salvador, se ha planificado una inversión total de \$5,376.72. Esta inversión cubrirá la adquisición de equipos esenciales, herramientas y capital de trabajo necesarios para el funcionamiento eficiente de la empresa. La inversión se segmenta en fondos propios por un valor de \$1,708.00 y préstamos financieros por \$3,368.72.

El desglose de la inversión incluye la compra de laptops, computadoras de escritorio, periféricos, tablets, herramientas de trabajo, software de desarrollo, suscripciones a servicios como Google Drive y Canva for Teams, así como capital de trabajo y efectivo. Por ejemplo, se destinarán \$1,400.00 para la compra de dos laptops, financiadas completamente con fondos propios, mientras que \$2,000.00 se invertirán en dos computadoras de escritorio, de las cuales \$1,000.00 provendrán de fondos propios y \$1,000.00 de préstamos financieros.

Esta estructura de costos está diseñada para asegurar que Mudarte SV pueda cubrir la demanda durante todo el año, incluyendo temporadas altas como Navidad y Black Friday. Se espera que, una vez establecidos en el mercado, las ventas aumenten progresivamente, permitiendo la renovación del inventario y la adquisición de nuevas herramientas. Con esta estrategia, se prevé un crecimiento anual del 55%, asegurando la rentabilidad y sostenibilidad del proyecto a largo plazo.

d) Análisis de Rentabilidad y Punto de equilibrio

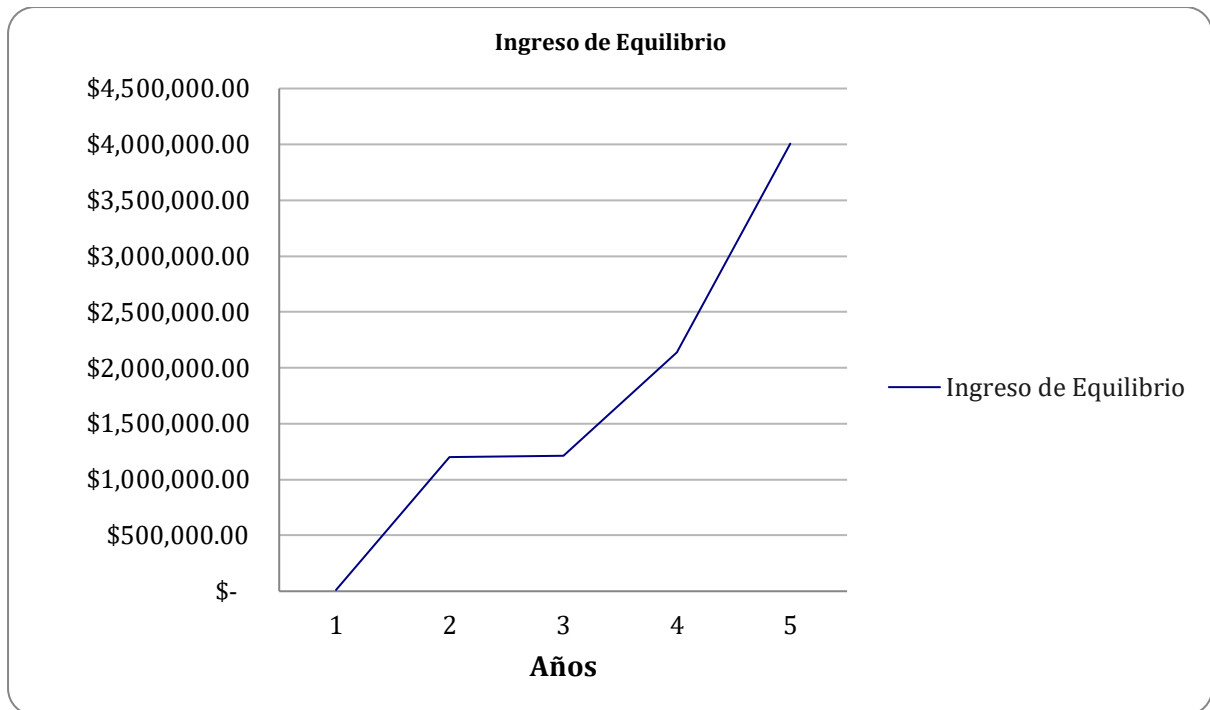
PROYECCIONES FINANCIERAS - CALCULO DE RENTABILIDAD PROYECTADA	
Flujo de Fondos Poyectado del Inversionista	
Rubros del Flujo de Caja/Período	Año 1
Ingreso por Ventas	78.425,00
Costo de Bienes Vendidos	32.670,00

Ganancia Bruta	\$ 45.755,00
Salarios	2.100,00
Prestaciones	100,00
Alquileres de Locales	-
Alquileres de Maquinaria	-
Mantenimiento	-
Seguros	-
Agua, Gas, Electricidad	-
Comunicaciones	300,00
Utiles de Oficina	-
Promoción y Publicidad	3.000,00
Pasajes y Viáticos	-
Transportes	-
Depreciación	1.077,20
Otros	-
Total Gastos Generales y de Admón.	\$ 6.577,20
Intereses Pagados	-
Impuesto sobre Renta(25%)	9.794,45
Ganancia Neta	\$ 29.383,35
Más:	
Depreciación	1.077,20
Menos:	
Amortización de Préstamo	-
Inversión Inicial	
Más:	
Valor de Salvamento de Inversión	
Recuperación del Capital de Trabajo	
Flujo de Caja Neto(FCN)	\$ 30.460,55

Punto de equilibrio

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Ventas del Primer Año	Porcentaje de Participación	Precio de Venta Unitario	Costo Variable Unitario	Margen de Contribución	Unidades de Equilibrio	Ingreso de Equilibrio
1	Mudanza Basica	servicio	237	56%	\$ 200.00	\$ 80.00	\$ 120.00	24	\$ 4,735.82
2	Mudanza premium	servicio	108	25%	\$ 400.00	\$ 105.00	\$ 295.00	11	\$ 4,316.19
3	Servicios adicionales	servicio	79	19%	\$ 100.00	\$ 30.00	\$ 70.00	8	\$ 789.30
VOLUMEN TOTAL DE VENTAS			424	100%	Margen de Contribución Combinado		\$ 155.26	42	\$ 9,841.32

$$X = \frac{\text{Total de Costos Operativos Fijos}}{\text{Margen de Contribución Combinado}} = \frac{\$ 6,577.20}{\$ 155.26} = 42.36 \text{ Unidades}$$



Año	Ingreso de Equilibrio
1	\$ 11,273.45
2	\$1,198,387.13
3	\$1,210,354.41
4	\$2,137,265.67
5	\$4,006,566.84

3.9 Plan de trabajo

a. Objetivos del Plan de Trabajo

Objetivo General

Asegurar el posicionamiento y consolidación de Mudarte SV como líder en servicios de mudanzas digitales mediante la implementación de estrategias de mercadeo para asegurar la mejor experiencia posible al cliente, aumentar la lealtad y mejorar la eficiencia del servicio.

Objetivos específicos

- Optimizar la experiencia del cliente durante el proceso de mudanza implementando herramientas digitales y estrategias para garantizar servicios eficientes y seguros que cumplan con las expectativas de los usuarios.
- Posicionar la plataforma digital como referente de la industria de mudanzas en El Salvador haciendo uso estrategias de mercadeo para incrementar el conocimiento de la marca y la confianza en los servicios ofertados.
- Incrementar la adquisición y retención de clientes diseñando programas de fidelización, referencias de clientes satisfechos y promociones para fomentar la fidelidad de los usuarios.

b. Cronograma de Actividades

Actividad	Descripción	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Investigación y análisis de mercado	Estudio detallado de la competencia, necesidades del cliente y tendencias del sector.	Departamento de Marketing	Enero 2024	Febrero 2024
Diseño de plataforma digital	Ajustes finales en la funcionalidad y estética del sitio web y app.	Equipo de TI	Marzo 2024	Abril 2024
Estrategias de marketing digital	Campañas en redes sociales, colaboraciones con influencers, creación de	Departamento de Marketing	Abril 2024	Octubre 2024

	contenido orgánico y pagado.			
Pruebas de sistema de monitoreo en tiempo real	Implementación y pruebas piloto con usuarios seleccionados.	Departamento de Operaciones y TI	Mayo 2024	Junio 2024
Capacitación de personal y socios	Entrenamiento para garantizar un servicio uniforme y de calidad.	Recursos Humanos	Julio 2024	Agosto 2024
Lanzamiento oficial del servicio	Lanzamiento de la plataforma y promoción inicial con ofertas especiales.	Dirección General	Septiembre 2024	Octubre 2024

3.10 Indicadores de Medición (KPI's)

Los siguientes KPI's están diseñados para medir el éxito de las estrategias de mercadeo de Mudarte SV:

- Tráfico web y conversión:

Incrementar el tráfico en la plataforma digital en un 50% durante los primeros seis meses.

Tasa de conversión del 10% del tráfico web en reservas efectivas de mudanzas.

- Participación en redes sociales:

Incrementar los seguidores en Instagram y Facebook en un 30% para finales del primer año.

Generar un engagement promedio del 5% en publicaciones.

- Satisfacción del cliente:

Alcanzar un índice de satisfacción del cliente del 95%, evaluado a través de encuestas post-servicio.

Reducir el número de quejas por servicio en un 20% respecto al primer semestre.

- Rentabilidad y volumen de ventas:

Alcanzar un margen de beneficio neto del 25% en los primeros 12 meses.

Completar un mínimo de 100 mudanzas en el primer trimestre posterior al lanzamiento.

- Adopción de tecnología:

90% de los clientes utilizando el sistema de monitoreo en tiempo real.

Tiempo promedio de resolución de consultas por el sitio web o vía WhatsApp menor a 15 minutos.

- Comunidad online:

Crear una comunidad activa con 2,000 miembros en redes sociales para finales del primer año.

Incrementar el volumen de testimonios positivos en redes sociales y en la página web en un 40%.

CONCLUSIÓN

El presente trabajo desarrolla el modelo de negocio digital de Mudarte SV, una empresa que busca modernizar y optimizar los servicios de mudanza en San Salvador a través de una plataforma digital. La propuesta surge en respuesta a las deficiencias detectadas en el sector, como la falta de transparencia en precios, problemas de seguridad en el traslado de pertenencias, deficiente comunicación con los clientes y la ausencia de servicios digitales integrales.

A lo largo del estudio, se realizó un análisis profundo del mercado utilizando herramientas estratégicas como el análisis de las Fuerzas de Porter y el modelo PEST, los

cuales permitieron comprender los factores que influyen en la competencia y las oportunidades de diferenciación. Se identificó que los clientes valoran especialmente la seguridad de sus bienes, precios competitivos, cotizaciones transparentes y la posibilidad de realizar un seguimiento en tiempo real de sus mudanzas.

En respuesta a estas necesidades, Mudarte SV se posiciona como una solución innovadora al digitalizar completamente el proceso de mudanza. Su plataforma permitirá a los clientes gestionar todo el servicio de manera ágil y segura, desde la cotización automática hasta la asignación de transportistas y el monitoreo en tiempo real de sus pertenencias. Además, la incorporación de chatbots, asistencia virtual y métodos de pago digitales mejorará la accesibilidad y la experiencia del usuario.

El plan organizacional establece una estructura eficiente con un equipo clave que garantizará la operación y el crecimiento de la empresa. Asimismo, el plan de mercadeo propone estrategias digitales enfocadas en redes sociales y campañas de publicidad dirigidas a los segmentos de mayor demanda.

Los resultados del diagnóstico y la investigación de mercado indican que existe una alta disposición por parte de los consumidores a utilizar un servicio de mudanza digitalizado, lo que confirma la viabilidad y pertinencia del modelo de negocio. No obstante, para lograr un posicionamiento sólido, Mudarte SV deberá enfocarse en la excelencia del servicio, la seguridad de las mudanzas y la constante innovación tecnológica para mantenerse competitivo en un mercado dinámico.

Finalmente, Mudarte SV no solo busca mejorar la experiencia del cliente a través de la digitalización, sino que aspira a transformar el sector de mudanzas en El Salvador. Su enfoque basado en eficiencia, confianza y personalización le permitirá establecer un nuevo

estándar en la industria, consolidándose como una empresa líder en el mercado de mudanzas digitales.

REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2024). *Ley de Protección de Datos Personales*.
Obtenido de Asamblea Legislativa de El Salvador:
<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/correspondencia/EFBA7BEE-871B-40BE-BD0A-5BD80237CA90.pdf>
- BCR. (2012). *BANCO CENTRAL DE RESERVA*. Obtenido de
<https://onec.bcr.gob.sv/poblacion-y-estadisticas-demograficas/>
- Berry, Z. &. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Calleja, M. (23 de diciembre de 2022). *Mudanzas Calleja*. Obtenido de
<https://www.mudanzascalleja.com/historia-del-transporte-y-las-mudanzas/>

- Centro Nacional de Registros. (s.f.). *Búsqueda de anterioridades de marcas y otros signos distintivos comerciales registrados o en trámite*. . Obtenido de Centro Nacional de Registros: <https://www.e.cnr.gob.sv/ServiciosOL/busafo/servicio.htm>
- CEPAL. (2002). *Globalización y servicios: cambios estructurales en el comercio mundial*. . Obtenido de CEPAL: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4386>
- Cochelimp. (s.f.). *Empresa de mudanzas, Definición y servicios*. Obtenido de Cochelimp: <https://cochelimp.com/glosario/empresa-de-mudanzas.html>
- Creswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. . CA: SAGE Publications.
- Definición.de. (s.f.). *Qué es, definición y concepto*. . Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/pagina-web/>
- El País. (29 de Septiembre de 2024). *Todo por el bienestar del cliente*. Obtenido de El País.: <https://elpais.com/extra/grandes-empresas/2024-09-29/todo-por-el-bienestar-del-cliente.html>
- FasterCapital. (7 de Julio de 2024). *Diferenciación de productos en un mercado saturado*. . Obtenido de FasterCapital: <https://fastercapital.com/es/contenido/Diferenciacion-de-productos-en-un-mercado-saturado.html>
- Hernández Sampieri, F. C. (s.f.). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. . México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. A. (2024). *Modelo de negocio digital*. Obtenido de <https://www.erickhurtado.click/modelo-negocio-digital/>
- Joseansweb. (16 de agosto de 2023). *Mudanzas a través del tiempo*. Obtenido de <https://supercurioso.com/mudanzas-a-traves-del-tiempo/>
- Meindl, C. &. (2016). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation (6th ed.)*. . Boston: Pearson.
- Ministerio de Obras Públicas. (s.f.). *Requisitos para la obtención de permisos de transporte de carga*. Obtenido de Ministerio de Obras Públicas: <https://www.mop.gob.sv/transporte-carga/permisos>
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (s.f.). *Guía de derechos y obligaciones de los trabajadores*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Previsión Social: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mtps/documents/229110/download>

- Molera, L. M. (31 de enero de 2021). *Uía para un plan de ventas eficaz (estructura y elementos)*. Hubspot.es. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/guia-plan-de-ventas>
- Mudinmar. (s.f.). *Seguros de mudanza*. Obtenido de Mudinmar: <https://www.mudinmar.com/es/servicios/preguntas-frecuentes/seguros-de-mudanza/>
- Narvaez., M. (6 de febrero de 2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>
- Nielsen. (1994). *Usability engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Salvador, M. d. (2019). *Guía para legalizar una empresa jurídica en El Salvador*. . Obtenido de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/minec/documents/323419/download>
- Santander Universidades. (4 de MARZO de 2021). Obtenido de <https://unisant.edu.mx/tienda/maestria-en-educacion-en-el-area-de-docencia-e-investigacion/metodos-de-investigacion-educativa/>
- Traver, J. A. (2023).
- Two Men and a Truck*. (s.f.). Obtenido de 2024: <https://twomenandatruck.com/es/es>
- Universidad de Cádiz. (s.f.). *Método Científico*. Obtenido de Universidad de Cádiz: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/210/mod_resource/content/1/Tema_1._Metodo_Cientifico.pdf
- Westerman, B. &. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Zeithaml, B. &. (2009). *Marketing de servicios: Integración del enfoque centrado en el cliente*. . México: McGraw-Hill.

ANEXOS

CNR Centro Nacional de Registros  GOBIERNO DE EL SALVADOR

Servicio : Búsqueda Fonética o de Anterioridades

Recibo : 153978580 Fecha : 22/08/2024 Hora : 10:52:49

Solicitante : KAREN ESMERALDA HERNANDEZ

Busqueda : MUDARTE SV

Clase: 39 Derechos cancelados : \$ 20.00

Más recibos:

Presentación: 20240272730 Oficina: San Salvador

SILVIA LORENA VEGA CHICAS

Tiempo no mayor de 10.5 minutos.

ORIGINAL

CNR Centro Nacional de Registros  **CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

PRESENTADO

COMPROBANTE DE PAGO No. 153978580

1 DIA	MES	AÑO
22	08	2024

2 BANCO	3 CUENTA No.
4 SOLICITANTE	5 UBICACION DEL INMUEBLE O SERVICIO
22 AGO, 2024 Karen Esmeralda Hernández R. Centro Nacional de Registros El Salvador, C.A.	Santa Ana Ahuachapán San Vicente Sonsonate Usulután La Libertad 22 AGO, 2024 Cuscatlán Chalatenango San Miguel Morazan San Salvador La Unión
6 ACTO O CONTRATO	7 DERECHOS
Búsqueda de marca Mudarte Sv Clase 39	\$ 20.00
8 VALOR A PAGAR EN LETRAS	

CANCELADO

FIRMA DEL DEPOSITANTE  ORIGINAL-CLIENTE

153978580

FIRMA Y SELLO DEL COLECTOR 



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

FECHA: 22/08/2024

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADADISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: 01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20230370458	22/12/2023	PR9F				SALVADOREÑA	CHICA DE MENDEZ, CLARA LUZ	T0 40
Distintivo: CLGARCIA.SV EL SALVADOR								

Clase: 01,02,03,09,17,19,35,37,39,40,41

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20220347701	31/10/2022	ST94	00369	00444	07/08/2023		SAINT-GOBAIN WEBER	MK 27
Distintivo: WEBER								

Clase: 04,06,07,09,11,16,36,37,39,40,41,42

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20140198835	18/03/2014	ST94	00041	00256	10/08/2015		KAESER KOMPRESSOREN SE	T0 27
Distintivo: KAESER								

Clase: 06,10,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20160229654	12/02/2016	ST94	00131	00300	08/02/2017		Walmart Apollo, LLC	T0 37
Distintivo: MEMBER S MARK								

Clase: 07,09,11,37,39,42

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20150220340	22/07/2015	ST94	00219	00288	30/08/2016		SCHNEIDER ELECTRIC SE	MK 28
Distintivo: SCHNEIDER S ELECTRIC								

Clase: 16,35,36,39,41,43,44,45

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20120175091	05/07/2012	ST94	00169	00204	09/01/2013		PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	MK 28
Distintivo: CIUDAD MUJER								

Clase: 25,39,43,45

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins.	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P

IMPORANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.

FONR1002



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

FECHA: 22/08/2024

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADADISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: 25,39,43,45

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20130190278	01/10/2013	ST94	00117	00253	01/07/2015		ALFARO GOMEZ, FRANK REYNALDO	MC 38
Distintivo: ZUZU S								

Clase: 35,36,37,39,40,42,43,44

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20190295680	19/11/2019	ST000	00238	00378	22/10/2020		Walmart Apollo, LLC	MC 35
Distintivo: SAM S CLUB								

Clase: 35,39

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20210320443	06/05/2021	ST94	00005	00403	05/10/2021		CORPORACION MERCADO IO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - COMERCIO, S.A. DE C.V	MC 49
Distintivo: MERCADO.SV								
20210328224	07/10/2021	ST000	00063	00417	25/04/2022		NSB, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - NSB, S.A. DE C.V.	MC 47
Distintivo: NSB								
20210320445	06/05/2021	ST94	00003	00403	05/10/2021		CORPORACION MERCADO IO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - COMERCIO, S.A. DE C.V	MC 44
Distintivo: MERCADO.COM.SV								
20230367244	27/10/2023	ST94	00219	00452	24/01/2024		ROMERO RAMIREZ, OMAR ALEXIS	MC 30
Distintivo: RENE S IMPORT								
20240379474	10/06/2024	ST23					CHOTO DE MARROQUIN, ADA YAMILETH	MC 28
Distintivo: AIDA S STUDIO LASHES								
20160230259	29/02/2016	ST94	00200	00289	12/09/2016		NORTH ATLANTIC, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - NORTH ATLANTIC, S.A. DE C.V.	MC 25
Distintivo: NORTHATLANTIC S.A. DE C.V.								

Clase: 35,39,40

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20130187777	25/07/2013	STPNO					MOUNTAIN WATER, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - MOUNTAIN WATER, S.A. DE C.V.	MC 37
Distintivo: JUAYUA S WATER								

Clase: 35,39,42

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
--------------	------------	---------------	-----------	-------------	-------------	--------------	--------------	--------

IMPORTANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.

FONR1002



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

FECHA: 22/08/2024

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADADISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: 35,39,42

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20230360408	28/06/2023	ST94	00321	00450	07/12/2023		VFS GLOBAL SERVICES PLC	MC 29
Distintivo: VFS								

Clase: 35,39,43

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20190287497	04/06/2019	ST000	00086	00361	11/10/2019		262 SV, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - 262SV, S.A. DE C.V.	MC 37
Distintivo: 262 SV								

Clase: 35,39,44

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20230353217	08/02/2023	STDN					SANTOS MEDRANO, NOE ANIBAL	MC 26
Distintivo: GRUPO RS								

Clase: 37,39

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20180262038	05/01/2018	ST94	00078	00333	04/07/2018		SOLARTECH CENTROAMERICA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - SOLARTECH CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	MC 25
Distintivo: SOLARTECH								

Clase: 39

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipc%P
20230366155	06/10/2023	ST94	00106	00452	18/01/2024		DUARTE MOLINA, FRANCISCO ANTONIO	MC 55
Distintivo: DUARTE S TOUR								
20240382163	25/07/2024	STNIP					GOMEZ RAMOS, SAUL GILBERTO	MC 55
Distintivo: TE LO TRAIGO SV								
20240380368	25/06/2024	ST23					AVALOS RIVERA, FERMIN ALBERTO	MC 54
Distintivo: CARGO SV								
20200313309	23/12/2020	ST000					PICHINTE HERNANDEZ, EVELYN CAROLINA	MC 50
Distintivo: PEDILO SV								
20140210001	19/11/2014	EQ02					BUKELE KURY, ANDRES GUILLERMO	MC 49
Distintivo: EL TRAFICO SV								

IMPORTANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

FECHA: 22/08/2024

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADADISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: 25,39,43,45

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipx%P
20130190278	01/10/2013	ST94	00117	00253	01/07/2015		ALFARO GOMEZ, FRANK REYNALDO	MC 38
Distintivo: ZUZU S								

Clase: 35,36,37,39,40,42,43,44

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipx%P
20190295680	19/11/2019	ST000	00238	00378	22/10/2020		Walmart Apollo, LLC	MC 35
Distintivo: SAM S CLUB								

Clase: 35,39

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipx%P
20210320443	06/05/2021	ST94	00005	00403	05/10/2021		CORPORACION MERCADO IO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - COMERCIO, S.A. DE C.V	MC 49
Distintivo: MERCADO.SV								

20210328224	07/10/2021	ST000	00063	00417	25/04/2022		NSB, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - NSB, S.A. DE C.V.	MC 47
Distintivo: NSB								

20210320445	06/05/2021	ST94	00003	00403	05/10/2021		CORPORACION MERCADO IO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - COMERCIO, S.A. DE C.V	MC 44
Distintivo: MERCADO.COM.SV								

20230367244	27/10/2023	ST94	00219	00452	24/01/2024		ROMERO RAMIREZ, OMAR ALEXIS	MC 30
Distintivo: RENE S IMPORT								

20240379474	10/06/2024	ST23					CHOTO DE MARROQUIN, ADA YAMILETH	MC 28
Distintivo: AIDA S STUDIO LASHES								

20160230259	29/02/2016	ST94	00200	00289	12/09/2016		NORTH ATLANTIC, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - NORTH ATLANTIC, S.A. DE C.V.	MC 25
Distintivo: NORTHATLANTIC S.A. DE C.V.								

Clase: 35,39,40

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipx%P
20130187777	25/07/2013	STPNO					MOUNTAIN WATER, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - MOUNTAIN WATER, S.A. DE C.V.	MC 37
Distintivo: JUAYUA S WATER								

Clase: 35,39,42

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tipx%P
--------------	------------	---------------	-----------	-------------	-------------	--------------	--------------	--------

IMPORTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.

FONR1002



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL

FECHA: 22/08/2024

ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADA

DISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase:	39							
Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tip%P
20200310349	26/10/2020	ST94	00005	00388	26/02/2021		ARGUETA ARGUETA, ANGEL DAVID	MK 33
							Distintivo: DAVY S EXPRESS	
20240372549	02/02/2024	ST94	00016	00460	27/05/2024		IMPORTADORA DE BIENES Y SERVICIOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - IMPORTADORA DE BIENES Y SERVICIOS, S.A. DE C.V.	MK 32
							Distintivo: IBS, S.A DE C.V.	
20080117015	26/11/2008	STNIP					HERMES, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - HERMES, S.A. DE C.V.	TO 32
							Distintivo: SKY NET	
20020023087	05/03/2002	ST94	00123	00171	04/04/2003	ESTADOUNIDENSE	RCI, LLC	MK 32
							Distintivo: RCI	
20190294317	18/10/2019	ST94	00223	00373	13/08/2020		CALDERON HERNANDEZ, ROMAN	MK 32
							Distintivo: LIVING TOUR S	
20130180363	14/02/2013	ST94	00226	00234	24/06/2014		RCI, LLC	TO 32
							Distintivo: RCI	
20070090694	06/03/2007	ST94	00231	00094	29/10/2007		AMERICAN AIRLINES, INC.	TO 32
							Distintivo: SPAA IN FLIGHT	
20230364124	31/08/2023	ST94	00359	00449	23/11/2023		CRECIMIENTO ESTRATEGICO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - CRETEG, S.A. DE C.V.	MK 32
							Distintivo: CRETEG S.A DE C.V	
20050066125	05/07/2005	ST94	00194	00060	30/03/2006		Group 4 Securicor plc	MK 32
							Distintivo: G4S	
20210328009	04/10/2021	ST94	00243	00418	09/05/2022		MIRA HERNANDEZ, MARIA MARICELA	MK 32
							Distintivo: METAPAN S	
20230359456	07/06/2023	ST94	00055	00449	07/11/2023		TORRES CANDIDO, JONATHAN ALBERTO	MK 31
							Distintivo: LEON S RENT A CAR	
20190288471	25/06/2019	ST000					DURAN MEJIA, RODRIGO ERNESTO	MK 31
							Distintivo: MCE	
20190288924	05/07/2019	ST94	00240	00370	04/03/2020		BEETHOVEN, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - BEETHOVEN, S.A. DE C.V.	MK 30
							Distintivo: MEDI FL SH	
20110151320	29/04/2011	ST94	00065	00184	27/02/2012		CW Travel Holdings, N.V.	TO 30
							Distintivo: CWT	
20170259232	27/10/2017	ST26					ABARCA CEA, SANTIAGO	MK 30
							Distintivo: GSA	

IMPORTANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

FECHA: 22/08/2024

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADADISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: 39

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha, ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tip%P
20160228320	20/01/2016	ST94	00211	00286	09/08/2016		Grupo Seguridad Integral, S.A. de C.V.	M 30
	Distintivo:						GSI	
20150225538	13/11/2015	ST000					ABARCA CASTELLON, GERVASIO SAUL	M 30
	Distintivo:						GSA	
20150223187	22/09/2015	ST94	00070	00281	12/05/2016		MORENO COLOCHO, RAFAEL ERNESTO	M 30
	Distintivo:						TSI GROUP	
20150211663	07/01/2015	STPNO					ABARCA CASTELLON, GERVASIO SAUL	M 30
	Distintivo:						GSA	
20210315760	16/02/2021	ST32					CORPORACION ABARCA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - CORPORACION ABARCA, S.A. DE C.V.	M 30
	Distintivo:						GSA	
20230357322	26/04/2023	ST94	00085	00451	15/12/2023		SERVIENTREGA S.A.	M 29
	Distintivo:						S SERVIENTREGA	
20090124726	03/07/2009	ST94	00055	00149	22/04/2010		ATLANTA BUSINESS CORPORATION, S.A.	M 29
	Distintivo:						ABC	
20210315295	08/02/2021	ST94	00231	00393	21/06/2021		METROPOLITAN EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - METROPOLITAN EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	T0 29
	Distintivo:						EVESSA	
20060074813	01/03/2006	ST94	00056	00085	28/05/2007		TCC S.A.S.	M 29
	Distintivo:						TCC	
20240373949	22/02/2024	ST94	00135	00463	24/07/2024		LAST MILE DELIVERY, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - LAST MILE DELIVERY, S.A. DE C.V.	T0 29
	Distintivo:						CCE	
20150219907	10/07/2015	ST94	00130	00297	21/12/2016		BRIDGE INTERMODAL TRANSPORT EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - B.I.T, EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	T0 29
	Distintivo:						TCF	
20120166722	30/03/2012	ST94	00064	00313	29/08/2017		DELTA AIR LINES, INC.	T0 27
	Distintivo:						SKY PRIORITY	
20160236445	15/07/2016	ST94	00156	00306	26/05/2017		KEVEN RENTA AUTOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - KEVEN RENTA AUTOS, S.A. DE C.V.	M 27
	Distintivo:						KEVEN	
20190288194	19/06/2019	ST94	00225	00364	25/11/2019		INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTACION, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTACION, S.A. DE C.V.	M 27
	Distintivo:						S S LOGISTICA	
20150216142	16/04/2015	EQ02					SANCHEZ DE PAZ, SILVIA LISSETTE	M 27
	Distintivo:						QUINTANILLA S TOURS	

IMPORTANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.

FONR1002



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL
ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

FECHA: 22/08/2024

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADADISTINTIVO: **MUDARTE SV**PRESENTACION: **20240272730**PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: 39									
Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tip%	P
20030036632	29/04/2003	ST94	00223	00012	29/04/2004		LAN AIRLINES S.A.	T0	26
Distintivo:		POSITIVE FS							
20120169490	01/06/2012	ST94	00197	00213	02/07/2013		Evergreen Marine Corporation (Taiwan) Ltd.	MC	26
Distintivo:		EVERGREEN							
20130179687	01/02/2013	ST41	00148	00261	03/10/2015		Svenska Cellulosa Aktiebolaget SCA	MC	26
Distintivo:		SCA CARE OF LIFE							
20240375989	02/04/2024	ST94	00177	00462	15/07/2024		VERITAS RENTALS, LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE - VERITAS RENTALS, LTDA. DE C.V.	MC	26
Distintivo:		MIGUELITO S MOTOS							
20060074647	22/02/2006	ST94	00004	00098	17/12/2007		LINK TOURS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - LINK TOURS, S.A. DE C.V.	MC	26
Distintivo:		LINK TOURS S.A. DE C.V							
20130179683	01/02/2013	ST94	00018	00257	19/08/2015		Svenska Cellulosa Aktiebolaget SCA	MC	26
Distintivo:		SCA CARE OF LIFE							
20130179685	01/02/2013	ST94	00002	00260	08/09/2015		Svenska Cellulosa Aktiebolaget SCA	MC	26
Distintivo:		SCA CARE OF LIFE							
20240372552	02/02/2024	ST94	00019	00460	27/05/2024		MANUFACTURA, SUMINISTRO Y DISTRIBUCION, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - MSD, S.A. DE C.V.	MC	25
Distintivo:		MSD FUELS							
20170254019	05/07/2017	ST94	00029	00328	13/04/2018		ESCAMILLA DE BAIRES, ROSA BERTHA	MC	25
Distintivo:		ARTE DE VIAJES							
Clase: 39,41									
Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tip%	P
20200313266	23/12/2020	ST000					ASOCIACIÓN JUVENIL CUSCATANCINGO CAMBIA - CUSCAMBIA	T0	49
Distintivo:		GRAFFI TOUR SV							
Clase: 39,42									
Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tip%	P
20200299874	12/02/2020	ST94	00128	00380	20/11/2020		Walmart Apollo, LLC	T0	35
Distintivo:		SAM S CLUB							
Clase: 39,43									
Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tip%	P

IMPORANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.

FONR1002



DIRECCION DE PROPIEDAD INTELECTUAL

FECHA: 22/08/2024

ANTECEDENTES FONETICOS DE UNA MARCA

HORA: 10:53:03

ANTERIORIDAD DE SEMEJANZA EN LA CLASE SOLICITADA

DISTINTIVO: **MUDARTE SV**

PRESENTACION: **20240272730**

PETICIONARIO: **KAREN ESMERALDA HERNANDEZ**

CLASE: **39**

CLASES RELACIONADAS:

PARA:

NOTA:

Clase: **39,43**

Presentación	Fecha sol.	Ultimo Estado	No. ins.:	Libro ins.:	Fecha. ins:	Nacionalidad	PETICIONARIO	Tpc%P
20200306354	07/08/2020	ST94	00153	00399	24/08/2021		Jimmy John's Enterprises, LLC	T0 34
Distintivo: JIMMY JOHN S								
20170255132	28/07/2017	ST94	00050	00331	29/05/2018		ANNA'S TRAVEL SERVICE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE - ANNA'S TRAVEL SERVICE, S. A. DE C.V.	MC 27
Distintivo: ANNA S TRAVEL COMPANY								

IMPORANTE: SIN PERJUICIO QUE APAREZCAN OTROS PRODUCTOS QUE TENGAN RELACION CON LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y QUE APAREZCAN EN OTRA CLASE DIFERENTE.