



Universidad “Dr. José Matías Delgado”
Facultad de Ciencias y Artes “Francisco Gavidia”
Escuela de Ciencias de la Comunicación

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: AUDITORIA DE IMAGEN PALI DISEÑO

Asesor:

Lic. Ricardo Oswaldo Chacón Andrade

Presentado Por:

Yamileth Henríquez Dubón

Mirna Elizabeth Meléndez

Guzmán

Karina Priscila Chacón Trejo

Antiguo Cuscatlán, lunes 27 de Junio de 2011

Introducción

El siguiente trabajo se divide en dos partes: la primera parte una auditoría de imagen, un diagnóstico de la imagen actual que presenta la empresa Pali Diseño entre sus públicos internos y externos con el fin de conocer el posicionamiento y evaluar el servicio y la imagen que la empresa presenta ante su público objetivo.

Para la realización de esta auditoría de imagen se utilizaron una serie de herramientas que responden a una investigación cualitativa, para la cual se utilizaron instrumentos como: entrevistas a profundidad para el público interno, en total se realizaron dos entrevistas una a la persona encargada de la sala de ventas y la otra a la propietaria de la empresa. También se realizaron focus group al público externo es decir clientes de Pali Diseño, y se elaboró, un cuadro de observación para identificar herramientas comunicacionales en la sala de ventas.

Todos estos insumos aportaron a la elaboración del plan de comunicación, el cual conforma la segunda parte del trabajo, a través de una serie de estrategias y tácticas comunicacionales se pretende dar solución a los diferentes problemas en el área comunicacional que reflejaron los resultados de la auditoría de imagen. Para lo cual se pretende dar solución a estos problemas comunicacionales proponiendo lo siguiente: la creación de un manual de marca con el fin de refrescar la identidad gráfica de la empresa a través de un diseño atractivo y recordable que permita una fácil identificación de la empresa, propiciar un sistema de comunicación y relaciones públicas que permita acercamientos frecuentes de la empresa Pali Diseño con los clientes externos e implementar el uso activo de las redes sociales y página web para fortalecer la interactividad y comunicación con el público actual de la empresa.

CARTA DE IDENTIDAD

HISTORIA DE PALI DISEÑO

Fundada en 1978 bajo una sociedad con el nombre de *“Espacio y Punto”*, y por diferentes motivos fue disuelta, naciendo nuevamente en el año de 1979 bajo el nombre de *“AMM”* que significaba: Anabella Menjivar Molina o Anabella Menjivar de Martín quien es su fundadora y propietaria.

En los años de 1979 a 1980 hubo una transición de cambios con respecto al nombre de la empresa quedando finalmente el nombre de “*Pali Diseño*”, La propietaria Anabella junto a su familia vivieron una larga temporada en México y en sus primeros años de matrimonio, compraron los muebles para su casa en una tienda llamada Pali, nombre que según el Diccionario de la Lengua Española significa “Colección de cosas en el idioma que Buda enseñó”; fusionando la idea de pali – con Diseño nace el concepto de Pali Diseño, lo que en un futuro sería una tienda exclusiva de diseño de interiores donde se encontraría una colección de artículos para el hogar y oficinas. Posteriormente la empresa se convirtió en una productora y distribuidora de muebles con los servicios en diseño y decoración. Se contó con dos líneas de producción, una de muebles para exportación y otra por solicitudes con diseños específicos, dichos productos se enviaban hacia el país de Guatemala dejando de hacerlo hasta el 2007 debido a los altos costos de exportación. Dentro de los objetivos de Pali Diseño están: lograr vender muebles con diseños propios y multifuncionales, donde se implemente la reutilización de materiales pero, a costos realmente accesible al bolsillo de los clientes. Pali diseño en la actualidad cuenta con un Gerente General, Asistente de Gerencia a cargo de la tienda, atención al cliente y comercialización. Además cuenta con un taller de producción distribuido en tres departamentos: tapicería, carpintería y pintura.

¹Entrevista con propietaria: Anabella Menjivar Molina.

Visión

Ser líder en el servicio de decoración y diseño de interiores así como en la fabricación y venta de muebles y accesorios a través del desarrollo de la creatividad e innovación aplicables tanto al proceso de fabricación como el servicio al cliente.

Misión

Somos una organización que día a día está comprometida en la creación de armonía, belleza, comodidad y elegancia a través de la asesoría en diseño y decoración de interiores así como de la fabricación de muebles y del suministro de accesorios decorativos a fin de satisfacer la necesidad de las empresas e individuos, de conformar el ambiente idóneo para desarrollar sus actividades diarias en forma placentera; trabajamos enmarcados en los conceptos de honestidad, servicio al cliente, mejora del nivel de vida de nuestros trabajadores, embellecimiento de la comunidad.

²Sitio Web: www.palidiseño.com

Nuestra Compañía

Pali diseño nace en el año de 1980, con el fin de llenar las necesidades de demanda en muebles finos y exclusivos así como también ofrecer la mejor asesoría en decoración y diseño de interiores. Nuestra empresa inició trabajando en pequeños proyectos donde se fue abriendo paso en el mercado hasta aperturar la primera tienda, donde se realizó una exhibición de productos: muebles y artículos de decoración. Fuimos los primeros en ofrecer asesoría y diseños en fabricación de muebles y diseño

Nuestra Calidad

Nuestra empresa ha logrado posicionarse a través de los años con la calidad que nos distingue entre la competencia, ofreciendo los más finos y exclusivos productos del mercado con la mejor asesoría para que sus muebles y decoración entren en armonía con su hogar. Nuestros productos son elaborados con maderas finas, trabajados por carpinteros ebanistas salvadoreños, los cuales poseen una mano de obra altamente calificada.

Nuestros Productos

Nuestros muebles son ensamblados, espigados y escoplados, 100% pintados.

Nuestra empresa siempre está a la vanguardia en las últimas tendencias de

Diseños de muebles: Minimalistas, Modernistas, Contemporáneos, Retros, Clásicos, Vanguardistas, etc. Somos especialistas en diseñar muebles

Para cada espacio de su casa:

- Muebles de Sala
- Comedor
- Salas de Estar
- Dormitorios
- Estadías
- Muebles de Jardín
- Muebles de Oficina

²Sitio Web: www.palidiseño.com

1. Capítulo I

Auditoría de

Imagen

1.1 Introducción

El siguiente trabajo es una auditoría de imagen, diagnóstico sobre algunos aspectos de la imagen que presenta la empresa Pali Diseño entre sus públicos claves, internos, personal administrativo, y externos pertenecientes a las colonias Escalón, San Benito, San Francisco y Santa Elena, con el fin de conocer los aspectos positivos y negativos expresados por sus públicos internos y especialmente por sus públicos externos, información necesaria para saber si la empresa está realizando buenos esfuerzos comunicacionales.

Es por ello que dicha investigación recopila los resultados obtenidos a través del desarrollo de técnicas de investigación cualitativa, como grupos focales, entrevistas a profundidad, y observación directa, los cuales han permitido realizar un análisis a profundidad sobre aspectos de la imagen corporativa de la empresa Pali Diseño y evaluar así los indicadores: posicionamiento, calidad del servicio e imagen visual.

Los resultados obtenidos de la auditoría de imagen servirán como punto de partida y darán un aporte de utilidad para la gerencia general de la empresa Pali Diseño, así como para la propuesta de estrategias factibles que ayuden a mejorar los esfuerzos comunicacionales que conduzcan al éxito empresarial.

1.2 Objetivos de Investigación

Objetivo General:

- Determinar la percepción de la imagen visual y servicio que proyecta la empresa Pali Diseño en sus públicos internos y externos pertenecientes a las colonias Escalón, San Benito, San Francisco y Santa Elena.

Objetivos específicos:

- Descubrir el posicionamiento actual que posee la empresa Pali Diseño en sus públicos internos y externos.

- Identificar la calidad de servicio que brinda la empresa Pali Diseño a sus públicos externos.
- Conocer la imagen visual que proyecta la empresa Pali Diseño en sus públicos internos y externos.

1.3 Metodología

1.3.1 Descripción de la investigación

Tema:

Diagnóstico sobre la percepción de la imagen visual y servicio que proyecta la empresa Pali Diseño en sus públicos internos y externos pertenecientes a las colonias Escalón, San Benito, San Francisco y Santa Elena.

La Auditoría de Imagen para la empresa Pali Diseño contiene las siguientes características:

Investigación cualitativa:

Entrevistas a profundidad (Objetivos: Posicionamiento y calidad de servicio)
Las entrevistas a profundidad se realizaron al público interno de la empresa a través de una guía de conversación dirigida. (Ver anexo instrumento 1)

Datos de interés del instrumento entrevista a profundidad:

- La entrevista se desarrolló cara a cara, de forma guiada, tomando como base una estructura de preguntas abiertas.

- Se realizaron 2 entrevistas a profundidad con personal interno, debido a la limitante de la falta de acceso al área producción.
- El área de producción está compuesta por personal de taller (carpinteros, personal a cargo de la tapicería y control de calidad).
- Se buscó entablar una conversación bajo un ambiente de confianza, provocando así mayor flujo de respuestas e información de valor.
- El ejercicio buscó respuestas espontáneas, y se consideró de carácter exploratorio.

Instrumentos de medición

Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Ciencias y Artes “Francisco Gavidia”

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Instrumento 1

Entrevista a profundidad interna

Guía de preguntas

Nombre: _____

Cargo que ocupa: _____

Edad: _____

Tiempo de laborar: _____

1. ¿Conoce usted los antecedentes históricos de Pali Diseño?
En qué año fue fundada: _____
Objetivo de fundación: _____
Misión: _____
Visión: _____
Valores: _____
Tiempo de trabajar en Pali Diseño _____
2. ¿Cuáles son las funciones que realiza en su puesto de trabajo?
3. ¿Cómo definiría su trabajo?
 - A) Agradable
 - B) Satisfactorio
 - C) Aburrido
 - D) Gratificante
 - E) Absorbente
4. ¿Cuáles son las áreas de trabajo que usted considera que mantienen a la vanguardia a Pali Diseño?
5. ¿Conoce los colores que identifican a Pali Diseño?
6. ¿Con cuales acciones o actividades que la institución realiza se identifica?
7. ¿Tiene limitante a la hora de realizar sus tareas diarias en la empresa?
8. Considera que los espacios físicos dentro de la empresa están debidamente equipados y ambientados para realizar sus labores y para brindar una buena atención a los clientes?
9. ¿Ha tenido dificultades al momento de desempeñar su trabajo?
10. Realizan actividades, exposiciones o talleres para exponer los productos y novedades de la empresa?
11. ¿Cómo considera usted la imagen de la empresa?
12. ¿Considera que hay una comunicación efectiva y constante dentro de la organización?
13. ¿Conoce el logo de la empresa? Descríbalo
14. ¿Considera que los medios que utiliza la empresa para promocionarse son los adecuados?

15. ¿Qué medios consideraría serían los más adecuados para promocionar la empresa?
16. ¿A su criterio que sugeriría para mejorar la imagen de la empresa?
17. Ha visto algún reportaje de Pali Diseño en los medios de comunicación?
 - A) Radio
 - B) Prensa
 - C) Televisión
 - D) Revistas
18. ¿Cuál considera que es la percepción que tiene el público externo de la empresa?
19. ¿Defina el público que visita Pali Diseño?

¿La empresa cuenta con una carta de clientes?

Focos group: (Objetivos: Posicionamiento y calidad de servicio)

Los focus group se desarrollaron con los públicos objetivos externos de la empresa, pertenecientes al área geográfica definida, seleccionada debido a que la mayoría de clientes potenciales de la empresa residen en dichas áreas. (Ver anexo de los instrumento 2 y 3 páginas 86 y 149)

Datos de interés del instrumento focus group:

- El objetivo fue obtener impresiones e ideas sobre la percepción de los públicos claves; internos: personal administrativo, y externos pertenecientes a las colonias Escalón, San Benito, San Francisco y Santa Elena. (Área seleccionada debido a que la mayoría de los clientes de Pali Diseño residen en dichas zonas, información obtenida de la base de datos proporcionada por la empresa)

El público debió cumplir con los requisitos o características siguientes:

- ✓ Hombres y mujeres
- ✓ Con alto poder adquisitivo (Clase alta)

- ✓ Residentes de las colonias Escalón, San Benito, San Francisco y Santa Elena.

- Se realizaron 3 focus group con un máximo de 6 participantes por grupo de las diferentes colonias antes mencionadas, seleccionados aleatoriamente.
- El desarrollo de cada focus group se realizó bajo un ambiente estructurado y planificado para la ocasión, se creó una atmósfera de confianza y comodidad, provocando así la soltura de los participantes.
- Cada focus group se planificó para tener como máximo una duración de 60 minutos aproximadamente.
- El moderador a cargo de la dinámica tenía las siguientes características: buen orador, amabilidad, firmeza, y participación.
- Limitante: El focus group de la colonia San Benito no pudo desarrollarse debido a la inaccesibilidad de los clientes.

³Estadística, Gidalberto Bonilla, 4ª Reimpresión 2005, 1ª edición. Y Metodología de la Investigación, Hernández Sampieri, Fernández-Collado, Baptista Lucio, 4ª edición.

Universidad Dr. José Matías Delgado*Facultad de Ciencias y Artes “Francisco Gavidia”**Escuela de Ciencias de la Comunicación***Instrumento 2****Focus Group***Guía de preguntas*

Nombre del moderador: _____

Número de participantes: _____

Colonia: _____

Fecha: _____

Hora: _____

1. ¿Qué es Pali Diseño?
2. ¿Cómo se enteró de la existencia de Pali Diseño?
3. ¿Qué opina usted acerca de Pali Diseño?
4. ¿Ha adquirido algún producto en Pali Diseño?
5. ¿Ha necesitado de los servicios de decoración que ofrece Pali Diseño?
6. Mencione lo que significa o represente Pali Diseño para usted o su familia.
7. De los productos que ofrece Pali Diseño, ¿cuáles prefiere? (Les mostramos cartillas con ilustraciones de los diferentes productos que se ofrecen)
8. ¿Con qué frecuencia visita la sala de ventas de Pali Diseño?
9. ¿Cundo visita la sala de venta lo hace solo o en familia?
10. ¿Qué tan accesibles son las personas que le atienden en Pali Diseño?
11. ¿Qué calificación le daría al servicio que le presta Pali Diseño?(del 1 al 5, siendo 5 el de mayor valor)
12. ¿Qué sugerencias puede darle a Pali Diseño para mejorar el servicio que le brinda?

Observación directa: (Objetivo: Evaluar imagen visual)

Se realizó a través de un cuadro de observación directa.

(Ver anexo instrumento 4 página 149)

Datos de interés de la observación directa:

El ejercicio de observación se realizó en la sala de ventas de Pali Diseño; se buscaba identificar diferentes aspectos comunicacionales: imagen visual, herramientas de comunicación y servicio.

Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Ciencias y Artes "Francisco Gavidia"

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guía de Observación

Nombre del observador: _____

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Nº	Aspecto a evaluar	Si	No	Observaciones
Atención al cliente				
	Cuentan con un departamento de atención al cliente.			
	Posee un departamento encargado de la ventas y promociones			
	Cuentan con algún medio de comunicación			

directa con el público			
Cuentan con un buzón de sugerencias			
Comunicación Interna			
La papelería de uso interno está debidamente identificada con su logo			
Toda la papelería de uso interno tiene el mismo formato (colores, tipografía, y diseño)			
Toda la papelería de uso externo tiene el mismo formato (colores, tipografía y diseño)			
La empresa cuenta con un manual de bienvenida para nuevos empleados			
La empresa cuenta con carteleras informativas internas			
Imagen Visual			
La empresa cuenta con una página web			
Si existe una página web, se encuentra actualizada			
Si existe una página web, tiene información completa			
Si existe página web, el diseño y los colores son atractivos			
El personal de la empresa porta uniforme			
Material Informativo			
Tienen flayers informativos			
Tienen brochures informativos			
Cuentan con afiches empresariales o promocionales			
Mensajes en papelería			
Los mensajes escritos son de fácil comprensión			

La tipografía utilizada es legible			
El color de la tipografía es adecuado			
La tipografía utilizada es atractiva			
Señalética			
La entrada peatonal principal tiene rótulo con el nombre específico de la empresa			
La empresa cuenta con parqueo para sus clientes			
Si cuenta con parque, es adecuado a la cantidad de visitantes			
Hacen uso de la señalización interna para ubicar a las personas dónde está cada lugar.			
Cuenta cada área con la misión, visión, valores o políticas de la empresa			
Tiene publicada la misión y visión a la vista del público en el área de atención al cliente			

1.3.2 Públicos y Audiencias:

Se dirigió el diagnóstico a dos áreas: interna y externa

1. **Interno:** Audiencia interna aquellos que forman parte activa de la empresa y que desempeñan cargos de Gerente General, Asistente de Gerencia, encargado de orden y limpieza. Así como el personal de producción (carpinteros, tapiceros y control de calidad).
2. **Externo:** La audiencia externa estaba compuesta por públicos clave específicos del área geográfica delimitada, clientes con alguna experiencia de compra con la empresa. Con características como hombres y mujeres, con alto poder adquisitivo (Clase alta), residentes de las colonias Escalón, San Benito, San Francisco y Santa Elena.

1.3.3 Recolección y análisis de datos:

Para esta investigación cualitativa, luego de diseñar el instrumento (entrevista a profundidad), se realizó el cuadro ideográfico en donde se vaciaron las respuestas literales obtenidas de los entrevistados (personal clave de la institución). Se hizo un breve análisis por entrevista. Para el focus group se realizó una guía de preguntas que se desarrollaron durante la dinámica; se vació la información obtenida de los participantes durante el focus group en un cuadro ideográfico. La observación directa se realizó durante la visita a las instalaciones de la empresa y las observaciones recolectadas se vaciaron a través de un cuadro ideográfico de observación. Se concluyó con un análisis global.

Análisis e Interpretación de resultados

1.4.1 Posicionamiento actual de la empresa Pali Diseño

El posicionamiento actual de la empresa Pali Diseño entre su público objetivo es sólido, porque nace de una experiencia personalizada que brinda la propietaria hacia ellos desde hace muchos años. Según los resultados, los clientes no solo manifestaron tener un conocimiento amplio sobre el rubro al que se dedica la empresa, sino que además definieron a Pali Diseño como una “empresa amiga”, razón por la que ellos se sienten parte activa del proceso de diseño y compra del producto, generando así un ambiente amigable cliente-empresa. (Ver anexos de los instrumentos 1, 2 y 3, páginas. 87 y 94)

Los clientes de Pali Diseño afirmaron que su conocimiento de la empresa se debe a lazos de amistad con la propietaria desde hace varios años. La empresa se caracteriza por ser conocida a través del boca en boca y la recomendación de terceros (amigos y familiares); razón por la que sus

clientes se sienten en confianza y tienen la certeza que ellos son lo más importante para la empresa. Los clientes consideran que el éxito de la empresa está en la experiencia y atención que su propietaria pone a cada detalle y el servicio que ella les brinda. (Ver anexos instrumentos 1, 2 y 3 pregunta 2, 3 y análisis grupos focales, páginas. 87,121).

En su mayoría los resultados obtenidos reflejan un buen posicionamiento de la empresa, sin embargo, algunos de los entrevistados manifestaron cierta insatisfacción al hacer referencia a los tiempos de entrega, pues estos pueden alargarse y muchas veces no se cumple con el acuerdo preliminar.

(Ver anexos de instrumentos 1, 2 y 3, pregunta 3 y análisis de grupos focales, páginas. 88, 117,118).

Gran parte del éxito del buen posicionamiento de Pali Diseño se debe a la Gerente General y Propietaria Vilma Anabella Menjívar Molina de Martín Montero.

1.4.2 Calidad del servicio que brinda Pali Diseño

Los esfuerzos realizados hasta la fecha por Pali Diseño, en cuanto a la atención de sus clientes, reflejan un buen trabajo, ya que estos califican el servicio de la empresa de muy bueno, la empresa no muestra hasta el momento quejas en extremo significativas de parte de los mismos.

Específicamente existen recomendaciones puntuales por parte de los entrevistados para que la empresa logre una calificación excelente por el servicio brindado, entre ellas se puede mencionar: la preferencia en cuanto a que la persona que les atiende en la sala de ventas sea mujer, pues consideran que la atención y comprensión en cuanto a sus necesidades se vería beneficiada por características como la identificación y empatía. Existe una leve comparación entre la persona que estaba a cargo del

servicio al cliente en años anteriores con la persona que está a cargo en la actualidad. (Ver anexo de análisis de los focus group 1, 2 y 3 preguntas 11 y 12, páginas. 91, 115, 117, 118).

Los servicios de creación de muebles, tapizados, venta de accesorios y decoración de interiores son los que mejor posicionados están en la mente de los consumidores. Menos de la mitad de los clientes han hecho uso de los servicios de decoración, en su mayoría el servicio más solicitado es la creación de muebles. (Ver anexos focus group 1, 2, 3 pregunta 5 y 6 del análisis de focus group, pagina 89).

La empresa posee una variedad de productos a sus clientes, pero tiene líneas de productos que son del total desconocimiento por los mismos, la falta de exhibición en la sala de ventas y renovación de los muebles expuestos en la vitrina son parte del problema que impiden lograr el reconocimiento de la línea de muebles para bebés y baños. (Ver pregunta 5 anexo análisis de focus group, páginas. 89, 117).

Los productos de preferencia o mayor aceptación por los clientes de Pali Diseño son los muebles de sala, cojines, vajillas, cuadros y cristalería. En cuanto a la asignación de la atención al cliente y comercialización reflejan que la accesibilidad y capacidad de brindar información de la persona a cargo de dichas actividades puede mejorar a través del entrenamiento adecuado, ya que desde la contratación y asignación de estas responsabilidades solamente se le ha brindado inducción y entrenamiento básico. Una buena preparación del personal puede generar mayor impulso de compra y motivación, sin embargo la atención que los clientes reciben es calificada como buena. La participación de la propietaria, genera que los clientes se sientan más cómodos e identificados y que la atención sea personalizada.

Los clientes de Pali Diseño dejan de manifiesto su opinión para mejorar detalles del servicio que brinda la empresa entre los que se puede mencionar: dar a conocer todos los productos y servicios, retomar la creación de pequeños detalles que hacen sentir al cliente parte importante y exclusiva de la empresa, exponer las novedades a través de eventos especiales, con respecto a estos últimos se prescindió de dichos eventos desde hace aproximadamente dos años, y al momento no se tiene claridad de retomarlos, la Gerencia General de Pali Diseño expone dicha experiencia como satisfactoria pero no rentable, pues los resultados en comercialización fueron mínimos. (Ver anexo 2 pregunta 13 análisis de focus group pag. 117, 118 y anexo entrevista a profundidad 1 y 2).

1.4.3 Imagen Visual que proyecta Pali Diseño

Al evaluar la imagen visual que proyecta Pali Diseño, el público interno considera que es buena y que se ha mantenido igual desde sus inicios. Sin embargo, el público externo sugirió mejorar la imagen visual, dando mayor importancia a la rotulación de la empresa. (Ver anexo 3 entrevista a profundidad preguntas 1 y 2, ver anexo 2 análisis de focus group pregunta 13, pag. 118).

El logo que posee la empresa no es bueno, ya que no posee colores llamativos y no muestra sofisticación. Su personal lo identifica con claridad, pero sus clientes tienen dificultad para recordarlo, describirlo y les genera confusión.

La empresa cuenta con un sitio web, el cual tiene aproximadamente dos años de no ser actualizado, por lo que la promoción efectuada a través de ésta no se considera efectiva, pues la página web solamente posee la información básica. Desde la observación realizada los diseños y colores de la web denotan monotonía. (Ver anexo 3 entrevista a profundidad preguntas 1 y 2, y anexo 4 guía de observación directa, imagen visual)

El material informativo como brochures, flyers y afiches promocionales se muestra inexistente en la actualidad. La papelería que posee a pesar de tener sus mensajes claros y el color adecuado, la tipografía es demasiado pequeña y poco atractiva.

En cuanto a la señalética externa, la sala de venta sí posee rotulación con el nombre de la empresa, sin embargo, este no es lo suficientemente atractivo y visible para una ubicación rápida del lugar. La señalética interna es nula, así como la publicación de la misión y visión de la empresa. (Ver anexo 4 guía de observación directa).

1.5 Conclusiones

- Buen Posicionamiento de la empresa Pali Diseño, es lo que manifiestan los entrevistados (clientes externos); todos piensan en Pali Diseño como su primera opción de compra.
- La empresa Pali Diseño brinda un servicio de calidad a sus públicos externos. Ellos se sienten satisfechos de recibir una atención exclusiva y personalizada.
- Se identificó que los clientes de la empresa tienen dificultad para recordar o describir con claridad el logo y la línea gráfica con que se rige la tienda; así mismo, identifican la ausencia de señalización interna y externa para una fácil ubicación de la tienda.
- Se corroboró la desactualización y poco aprovechamiento del sitio Web, así como la inexistencia de herramientas de comunicación como redes sociales para mejorar el flujo de información con sus públicos.

1.6 Recomendaciones

- Reforzar el posicionamiento de Pali Diseño en los públicos externos por medio de un sistema de Relaciones Públicas y comunicación continua que permitan un acercamiento frecuente de la empresa.
- Mantener un servicio de calidad y exclusividad hacia los públicos externos a través de la atención personalizada, un ambiente agradable en cada una de sus visitas.
- Refrescar la identidad gráfica de la empresa a través de un diseño visualmente recordable y acorde al rubro que incluya la señalización interna y externa de diversos espacios. Se recomienda la creación de su respectivo manual de marca para tomar en cuenta las consideraciones de uso.
- Implementar el uso activo de la página Web y las redes sociales para fortalecer con ello la interactividad y comunicación con el público actual y potencial de la empresa, así como el público interno.

2. Capítulo II

Plan de Comunicaciones

2.1 Introducción

La comunicación estratégica requiere de una planificación que incluya la elección de adecuadas estrategias que ayuden a cumplir los objetivos que se propongan las empresas para mejorar su imagen corporativa y la relación con su público externo.

En vista de esta necesidad de comunicar y ejecutar estrategias para fortalecer la imagen de la empresa y determinar cómo mejorar la atención con su público, se presenta un Plan de Comunicación para fidelizar a los clientes actuales de la empresa Pali Diseño, especializada en la fabricación de muebles.

Para el desarrollo del presente Plan de Comunicaciones se tomó como base los resultados obtenidos en la Auditoría de Imagen realizada previamente a la empresa Pali Diseño, en donde se identificó que los

clientes actuales tienen dificultad para recordar o describir con claridad el logo y la línea gráfica con que se rige la tienda. Así mismo identificaron la ausencia de señalización interna y externa para una fácil ubicación de la tienda. Se corroboró la sub utilización del sitio Web y la ausencia de uso de redes sociales.

Lo anteriormente descrito refleja la necesidad de implementar un plan de comunicaciones que responda a las necesidades de Pali Diseño.

2.2 Objetivos de Comunicación

Objetivo General:

- ❖ Fortalecer la relación de Pali Diseño con el público externo para incrementar la fidelización a través de un sistema de relaciones públicas y comunicación continua que permitan un acercamiento frecuente con la empresa.

Objetivos Específicos:

- ❖ Refrescar la identidad gráfica de la empresa a través de un diseño atractivo y recordable que permita una fácil identificación de la empresa.
- ❖ Propiciar un sistema de comunicación y relaciones públicas que permita acercamientos frecuentes de la empresa Pali Diseño con los clientes externos.
- ❖ Implementar el uso activo de las redes sociales y página Web para fortalecer la interactividad y comunicación con el público actual y potencial de la empresa.

Cronograma

Tácticas	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<u>Estrategia 1-Táctica 1</u> Elaboración de manual de marca						
<u>Estrategia 1-Táctica 2</u> Elaboración y colocación de rotulación externa						
<u>Estrategia 1- Táctica 3</u> Identificación de espacios internos						
<u>Estrategia 2-Táctica 1</u> Lanzamiento de nueva imagen y celebración de aniversario de Pali Diseño						
<u>Estrategia 2-Táctica 2</u> Regreso de “Mesas de Regalo”						
<u>Estrategia 3-Táctica 1</u> Apertura de perfil de Facebook y Twitter						
<u>Estrategia 3-Táctica 3 y 6</u> Renovación de página Web, publicación de ofertas						
<u>Estrategia 3-Táctica 3</u> Creación de base de datos con contactos de fans y seguidores de redes sociales						
<u>Estrategia 3-Táctica 4</u> Los cumpleaños del día						
<u>Estrategia 3-Táctica 5</u> “Muebles, Diseño & Más”						

Estrategias de Comunicación

2.4 Estrategia 1

Refrescar la imagen gráfica de Pali Diseño por medio de un diseño que permita una fácil identificación y recordación.

2.5 Tácticas 1, 2 y 3

Táctica 1:

- ❖ **Realizar un manual de marca a Pali Diseño para solidificar la imagen gráfica de la empresa con sus públicos objetivos.**

Se creará un manual de marca que incluya la nueva línea gráfica y que identifique a la empresa Pali Diseño con el objetivo de unificar, fortalecer y consolidar la identidad e imagen de la empresa en un solo documento. Incluirá logo, colores, usos correctos, tipografía, gama cromática, papelería, aplicaciones, etc.

Táctica 2:

- ❖ **Elaborar la rotulación externa de la sala de ventas para una fácil identificación de la misma.**

Se creará una propuesta de diseño que permitan rotular externamente la sala de ventas de la empresa Pali Diseño para que sea fácil de identificar, además de generar mayor impacto a la vista del público en general.

Táctica 3:

- ❖ **Identificar espacios internos a través de rotulación atractiva y acorde a la línea gráfica propuesta.**

Para una mejor identificación de los espacios internos de la sala de ventas se crearán diseños relacionados a la línea gráfica que permitan dirigir a los clientes externos desplazarse con comodidad y ubicarse fácilmente al realizar sus compras dentro de la tienda.

Además la aplicación de los letreros ayudará dentro de la sala de ventas a:

1. Facilitar la identificación de espacios bajo la señalética adecuada lo que facilitará la visita de los clientes o visitantes.
2. Crear una identidad visual.

2.6 Estrategia 2

Acercar al público de Pali Diseño a la sala de ventas de la empresa para crear espacios de posibles oportunidades de negocios.

2.7 Tácticas 1 y 2

Táctica 1:

❖ **Lanzamiento de nueva imagen y celebración de aniversario**

Se invitará a los clientes de Pali Diseño a disfrutar de un coctel en honor a la celebración del aniversario de la empresa y el lanzamiento de la nueva imagen de la misma. Se hará coincidir el lanzamiento de imagen con la fecha de celebración de aniversario de la empresa, así como con la presentación de la nueva temporada de muebles para que los invitados puedan apreciar lo nuevo que ofrece la sala de ventas.

En el evento se contará con la presencia de Anabella Menjívar, propietaria de la empresa, quien dirigirá unas palabras a los invitados agradeciendo su presencia e incentivándoles a seguir formando parte de Pali Diseño y les invitará a hacer un recorrido por las instalaciones. Se enviarán invitaciones impresas y se realizarán llamadas telefónicas para confirmar la participación de los invitados. Se contará con música jazz en vivo para animar el ambiente mientras se desarrolla el coctel. Se espera contar con la participación de al menos 40 personas.

Táctica 2:

❖ Regresan las mesas de regalo

Se enviará una tarjeta tipo postal y se realizarán llamadas telefónicas a los clientes de Pali Diseño para informarles que regresan “Las mesas de regalo”, es decir, que a partir de cierta fecha, todos los clientes podrán optar por colocar una mesa de regalo para bodas en la sala de ventas. Con ello se logrará acercar a los clientes y potenciar oportunidades de negocio.

Mensajes:

Una guía exclusiva que facilita tu elección.

Un regalo exclusivo para tu boda ideal.

Pali Diseño... el regalo ideal.

Pali Diseño... el regalo exclusivo

2.8 Estrategia 3

Hacer uso activo de las redes sociales y la página Web de Pali Diseño para generar aproximación con el público objetivo informándolos continuamente de las novedades de la empresa y el rubro.

2.9 Tácticas 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Táctica 1:

❖ Apertura de perfil de Facebook y Twitter.

Se crearán los perfiles empresariales de Pali Diseño en la red Facebook y Twitter con el objetivo de informar a los clientes actuales de las diferentes actividades, promociones y eventos de la empresa. Logrando así la interacción con los usuarios y la mejora de los servicios. La creación de las redes deberá estar a cargo de la persona encargada de la sala de ventas o su propietaria, siendo dichas herramientas de fácil uso para los mismos por lo cual no será necesario ningún tipo de capacitación para lograr su desarrollo.

La implementación de las redes sociales permitirá a la empresa:

- a) Informar sobre los productos y servicios que ofrece Pali Diseño
- b) Fortalecer la relación con los clientes
- c) Mantener informados a los clientes de las actividades y eventos que se desarrollen en la tienda.
- d) Comunicar las diferentes promociones que ofrece Pali Diseño.
- e) Crear y consolidar la relación con los amigos o fans que sean parte de la red

Mensajes:

- Intégrate a nuestra red para darte cuenta de todos nuestros servicios. Agréganos a Facebook.
- Nuestros clientes son lo más importante síguenos en Twitter y conoce todo sobre decoración en Pali Diseño.
- Consejería en Diseño y decoración. Únete a nuestra red.
- Deja tu comentario en Facebook... tu opinión es importante.

Táctica 2:

❖ Cumpleaños del día.

Gracias a la base de datos que se puede generar en las redes sociales se tendrá acceso a las fechas de cumpleaños de los fans o seguidores. Para ello se preparará una tarjeta personalizada tipo postal que será enviada por correo electrónico felicitando al cumpleaños. Se acompañará de un descuento especial que puede ser usado por compras en el mes de su cumpleaños. En Facebook se felicitará a través del muro.

Táctica 3:

❖ Promociones especiales para fans/ seguidores.

Eventualmente se postearán mensajes en redes sociales, en donde se invitará a todos los fans o seguidores a hacer compras de artículos o muebles a precios especiales. Estas promociones serán exclusivas para aquellos clientes que formen parte de la red de fans o seguidores de la empresa Pali Diseño.

Táctica 4:

❖ Muebles, Diseño & Más.

Diariamente se postearán diferentes consejos de tendencias mundiales sobre muebles, diseño, arquitectura y decoración en general para

informar a los clientes de lo que está de moda y las diferentes opciones que Pali Diseño ofrece en su sala de ventas.

Ejemplo:

Si eres de los que gustan de los espacios diáfanos y luminosos, entonces el estilo minimalista es el que estas buscando. Para que puedas lograr una acertada decoración sigue estos consejos básicos:

- Utiliza como elementos básicos para la estructura del ambiente: el cemento pulido, vidrio y el acero.
- El minimalismo no utiliza telas estampadas, decántate por los colores puros para los sofás, cojines y ropa de cama.
- En lo que se refiere al mobiliario, la gama de blancos, el negro y el marrón oscuro serán tus aliados.
- Puedes romper la monotonía colocando algún accesorio (cuadros, jarrones, alfombras, etc.) en rojo o en color oro, eso sí, cuida que tenga las mismas líneas sencillas y puras que el resto de la decoración.
- Traslada este tipo de decoración a tu terraza o jardín sirviéndote de muebles de acero y madera, en vez de los tradicionales de teca, completándolos con cojines blancos.

Mensajes:

- Pali Diseño los estilos que más te van, porque tu casa dice mucho de ti.
- Alcanza el equilibrio en decoración con Pali Diseño.
- Buenos consejos para decorar tú casa y oficina.

Táctica 5:

❖ Creación de base de datos de clientes

Gracias al uso de las redes sociales se podrá realizar una base de datos con correos electrónicos de las personas que forman parte de la red. Estos servirán para el envío de correos masivos con información de eventos, promociones y enlaces con artículos de interés que permitan mantener un contacto directo con los clientes. La base de datos será actualizada semanalmente con el objetivo de agregar a los nuevos integrantes de la red.

Esta actividad estará a cargo de la persona asignadas de la sala de venta en conjunto con la gerente general de Pali Diseño.

Táctica 6:

❖ Página Web

Se actualizará la página Web en contenido y en diseño, siempre relacionado a la línea gráfica de la empresa y a las necesidades de los usuarios. El espacio dedicado al catálogo de productos estará actualizado de acuerdo a las necesidades y tendencias del momento. Además, luego de la creación de Facebook o Twitter, los usuarios que no estén en dichas páginas y estén interesados en formar parte de la red de amigos de Pali Diseño, serán abarcados a través de la continuidad que se le a la información del sitio, y se direccionará la información de Facebook y Twitter a la página Web oficial de la institución, de esta forma se mejorará la interacción con la misma.

Mensajes:

- Visita nuestra página Web y conoce lo mejor en diseño de muebles exclusivos y decoración.
- Infórmate de los nuevos productos.
- Solventa tus dudas, utiliza la página Web de Pali Diseño.

2.10 Estrategia 1

Respondiendo a táctica 1,2 y 3

2.10.1 Manual de Marca

MANUAL DE MARCA (PALI Diseño)



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
LA MARCA	2
TIPOGRAFÍA	3
ZONA DE PROTECCIÓN	4
GAMA CROMÁTICA	5
USOS PERMITIDOS	6
USOS NO PERMITIDOS	7
TIPOGRAFÍA INSTITUCIONAL	8
PAPELERÍA INSTITUCIONAL	9
SEÑALÉTICA	20
PUBLICIDAD "ON LINE"	24

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Marca, para la empresa Pali Diseño, ha sido elaborado con el fin de mejorar la parte visual de dicho negocio, detallando el uso y la aplicación de la marca.

La buena utilización de los parámetros establecidos en este manual garantizará una imagen sólida, y facilitará la comunicación interna y externa, denotando con ello, confianza, calidad y compromiso con sus públicos.

Por lo tanto se recomienda respetar estrictamente las especificaciones descritas en el presente manual para asegurar el cumplimiento de la unidad gráfica y de los mensajes que comunica la empresa para alcanzar mayor impacto, claridad y equilibrio en las publicaciones.



LA MARCA

Nombre de la marca: Pali Diseño

El presente logo esta compuesto por cuatro cuadros (descendentemente de izquierda a derecha):

Cuadro "P"
Cuadro "A"
Cuadro "L"
Cuadro "I"

Con igual proporción en cada lado, el cuadrado "P" esta inclinado 30° a la izquierda apoyando su eje en el ángulo inferior izquierdo.

Cada cuadro contiene una letra, que juntas conforman el nombre de la empresa: PALI, incluyendo en el Cuadro "I" la palabra "Diseño" verticalmente.

Los colores utilizados en el logo son: café oscuro, café claro y verde, con el propósito de crear una combinación cromática llamativa.

Es un diseño hecho a la medida, que se pueda observar con los dos ojos sin ningún problema.

A continuación se presenta el logo:



TIPOGRAFÍA

Las letras que forman la palabra "PALI" es colocado con tipografía "An Unfortunate Event" en formato "Regular", mientras que el texto "Diseño" es escrito en tipografía "Sakkal Majalla" también en formato "Regular".

"An Unfortunate Event"

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 ?

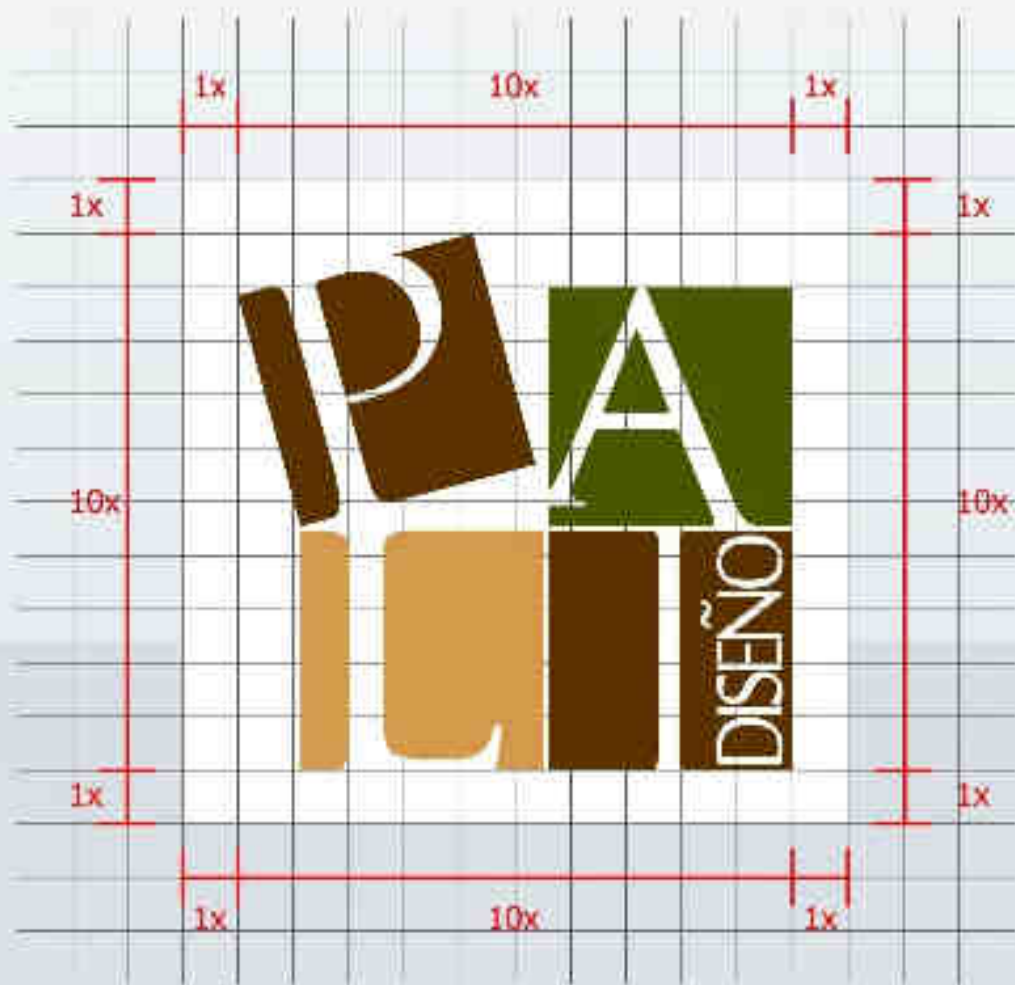
"Sakkal Majalla"

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 1234567890 - ! " # \$ % & / () = ? ; * ' [_ : ; , - { } ' + ; '



ZONA DE PROTECCIÓN




A continuación se establece un área de protección para la marca con el fin que textos, imágenes y otros elementos gráficos no invadan su espacio.



GAMA CROMÁTICA



COLOR



	CMYK	PANTONE
	C44 - M70 - Y99 - K53	DS 318-3 C
	C44 - M70 - Y99 - K53	DS 318-3 C
	C44 - M70 - Y99 - K53	DS 318-3 C

ESCALA DE GRISES



	CMYK	PANTONE
	C70 - M64 - Y63 - K64	DS Process Blak U
	C46 - M38 - Y38 - K2	DS 325-5 U



USOS PERMITIDOS

A continuación se muestran las distintas versiones válidas para la presentación de la marca Pali Diseño.

Es permitido utilizar el logo en un sólo color de la gama cromática (verde, café oscuro y café claro), también el uso en escala de grises y la aplicación de efectos de luz sin que estos difieran con la identidad de los colores.



USOS NO PERMITIDOS

A continuación se muestran distintas versiones NO válidas para la presentación de la marca Pali Diseño.

No es permitido utilizar el logo sobre un fondo de un color que esté dentro de la gama cromática de la marca (verde, café oscuro y café claro), tampoco es permitido el uso de elementos geométricos opuestos a la forma dominante en dicho logo ni el uso de otra gama de colores.



TIPOGRAFÍA INSTITUCIONAL

Toda comunicación gráfica de la empresa Pali Diseño deberá realizarse en tipografía "Arial" y sus variantes en tamaño 12 puntos para un texto normal. Se puede considerar aumentar el tamaño de los títulos o para resaltar textos e incluso puede colocarse en formato negrita. De esta forma se pretende mantener la identidad de la marca en la organización.

"Arial"

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 0123456789,-.{}'+"¿°!"#\$%&/()=?i"*]L;:-+./*

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 0123456789,-.{}'+"¿°!"#\$%&/()=?i"*]L;:-+./*

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 0123456789,-.{}'+"¿°!"#\$%&/()=?i"*]L;:-+./*

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 0123456789,-.{}'+"¿°!"#\$%&/()=?i"*]L;:-+./*



PAPELERÍA INSTITUCIONAL

La papelería de Pali Diseño comprende: Tarjetas de presentación, Sobre membretado, Hoja membretada, Factura comercial, Crédito Fiscal, Factura de Exportación, Quedan, Cotización, Orden de trabajo, Ingreso a caja, planilla de pago. La diagramación de estos materiales contendrá el logo de la empresa y los colores serán los institucionales.

Los datos que contendrá la papelería institucional son: números de teléfono, fax y dirección de la empresa, correo electrónico.

TARJETAS DE PRESENTACIÓN



SOBRE MEMBRETADO

El sobre membretado es de forma horizontal, con fondo blanco. Contiene líneas a los lados del color del logo de Pali Diseño (café oscuro, café claro y verde).

El logo irá colocado en la parte superior izquierda.



HOJA MEMBRETADA

Se han elaborado páginas membretadas de papel bond tamaño carta, con fondo blanco y líneas del color del logo a los lados y este mismo esta colocado en la parte superior izquierda de la página.




Calle 12 de Noviembre #217011, Edificio Ceballos, Barrio Ceballos, C. San Carlos, Guatemala. Teléfono: (502) 47101110.
Código Postal: 06400. Tel. fax: (502) 2218-4000. Correo electrónico: palidiseño@gmail.com



FACTURA COMERCIAL

Como todo negocio es necesario entregar facturas a los clientes, por lo cual se realizó una factura que contiene el logo, y los datos necesarios, para su elaboración. La factura esta hecha de papel Bond



Dr. Pascual Moyano de María Moyano
VENTA DE MUEBLES Y ACCESORIOS
DECORATIVOS
 C/ Calle Pío X 1791, Colonia Escorial, San Salvador
 Telf: 2229-4688, 2224-2249
 Telfax: 2229-4200
 E-mail: pd@pali.com.sv

FACTURA
DESCRIP

N° 001

REGISTRO HP 0010-5
RIT 0014 00001 002-5

Nombre: _____

Dirección: _____

WWW.DISEÑO.CO _____ TELEFONO: _____

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Ventas

RIT: 0014 00001 002-5
 Este documento es válido para el pago de impuestos y para fines de control de inventario. Para más información consulte el sitio web de la Dirección General de Impuesto de Ventas y Consumo: www.dgic.gub.ve

IVA: 10%
 IVA: 10%

Entrega este documento:

Nombre: _____

CUI: _____

Firma: _____

Recibe este documento:

Nombre: _____


CUI: _____

Firma: _____



CRÉDITO FISCAL

Crédito fiscal lleva los datos de la empresa, dirección, teléfono y el logo en la parte superior izquierda, y los datos necesarios para la elaboración de la misma.



Lic. Araceli Murguía de Maza Méndez
 VENTA DE VEHÍCULOS Y ACCESORIOS
 AUTOMOTORES
 T. Calle 18 No. 17, P.O. Colonia Bosque del Salero
 C.P. 06030 México DF, México
 Teléfono: (55) 5249-4816
 E-mail: palidiseño@gmail.com

COMPROBANTE DE CRÉDITO FISCAL

05030000 001

REGISTRO Nº 0018-B
 NIT: 0014 020051 000-B

Ruc: _____

Cliente: _____
 Dirección: _____
 V. código: _____ Exoneración: _____ Registro de: _____
 Fecha en Efecto: _____ RUT: _____
 Fecha de Validación: _____ Dato: _____
 Versión del Form: _____ Tipo de Documento: _____

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Venta Efectuada	Venta a Crédito
TOTAL				
CANTIDAD DE CRÉDITO FISCAL				

Empresa este documento

Nombre: _____

D.O.I: _____

Firma: _____

Recibe este documento:

Nombre: _____


D.O.I: _____

Firma: _____



FACTURA DE EXPORTACIÓN

Se ha elaborado el diseño de facturas de exportación, con fondo blanco y el logo de Pali Diseño en la parte superior izquierda, las facturas llevan los datos necesarios para su elaboración,



Ltd. Arellano Yonahelanki S.A. S.p.A.
 AV. 24 DE MAYO # 1111 Y AV. 23 DE JULIO # 225
 EL CARMAN
 P.O. BOX # 1291, CANTON CANTON Los Guayos
 TEL: (591) 2221-4078, 2224-7349
 E-MAIL: p@pali.com.ec
 WWW: pali.com.ec

FACTURA DE EXPORTACIÓN
BED9200X
 N° 001
REGISTRO Nº 80194
 NIT: 0314-425053-000-1

Fecha: _____

Dirigida a: _____

Dirección: _____

Exportador o beneficiario: _____

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Valor de Factura
TOTAL			



QUEDAN

El diseño del quedan es de forma horizontal, y contiene los datos para su elaboración, el logo está en la parte superior derecha de la página.

QUEDAN

N° 001



Queda (n) en nuestro poder para revisión, la (s)
factura (s) número (s) _____

_____ de _____

por valor de \$ _____ que de encontrarse
correctas cancelaremos el día _____ de _____
de 20____

San Salvador, _____ de _____ de 20____

Autorizado

Recibí Cheque N° _____ del Banco _____

San Salvador, _____ de _____ de 20____


NOMBRE

FIRMA



COTIZACIÓN

La cotización se ha diseñado en un formato vertical, el logo se encuentra en la parte superior izquierda de la página y este contiene los datos necesarios para su elaboración. La cotización está hecha de papel bond.

		COTIZACIÓN N° _____	
San Salvador _____ DATOS GENERALES			
Nombre del Cliente _____			
Teléfono y Nacimiento _____			
Cédula _____			
Dirección de Cobro _____			
Teléfono (casa) _____ Celular _____ Fax _____			
Fecha aproximada de Cobro _____			
CONDICIONES DE PAGO			
Débito 30% _____		\$ _____	
Contra entrega 30% _____		\$ _____	
Otros _____		\$ _____	
Otros _____		\$ _____	
Valor Total		\$ _____	
DETALLE DEL TRABAJO A REALIZAR			
Orden de Trabajo N° _____		Formas N° _____	
Trabajo a realizar _____			

Necesita _____			
Otros _____			

Tiempo de entrega _____			
Como Pagarlo _____ T/c		Otros Pagos de _____	

VENDEDOR		CLIENTE	
_____		_____	
(AUTORIZADO)		(AUTORIZADO)	



ORDEN DE TRABAJO

El diseño de la orden de trabajo es de forma horizontal y contiene fecha, dirección, nombre del cliente, trabajo a efectuar, materiales, medidas, tiempo de entrega y otros datos necesarios para realizarla.

<u>ORDEN DE TRABAJO</u>	
Orden de trabajo N° _____	Nombre del Cliente _____
Fecha _____	Dirección _____
Trabajo a efectuar _____	
Medidas _____	
Otros _____	
Tiempo de entrega: _____	
Tela _____	Otros Materiales _____
Fecha de inicio _____	
Fecha terminación _____	
_____ AUTORIZADO 	



INGRESO A CAJA

Se ha diseñado una página de fondo blanco en forma vertical que contiene fecha, nombre del cliente, teléfono y dirección que consta como comprobante de pago por productos vendidos. El logo de Pali Diseño está en la parte superior izquierda.



INGRESO A CAJA

Cliente _____	FECHA _____	SALA _____
Dirección _____		
Teléfono _____	REVISADO _____	CAJA _____

Este comprobante queda sin valor al ser cancelado al cliente

Hemos recibido de Ud. (s) en concepto de:

Cantidad en Letras:

RECIBO N° 001

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA, VENTAS Y ACOTACIONES

Calle Comercio # 370
 Cal. Ecuador 241 cobatán
 E.La 1007 2212-4838 2224-3349
 Teléfono (90) 313 1313
 Email: palidiseño@gmail.com

SEÑALÉTICA:

Las señales estarán conformadas por el logo y los colores de la presente marca y el texto que indica el área física.





VITRINA



ACCESO A
BODEGA 1



CISTERNA



BODEGA
JARDINERÍA





ENTRADA



BODEGA 1



BODEGA 2



PELIGRO
MOTORES DE AIRE ACONDICIONADO





PERFIL DE FACEBOOK



PERFIL DE TWITTER



2.10 Estrategia 2

❖ Respondiendo a táctica 1



❖ Respondiendo a táctica 2



2

Respondiendo a táctica 1

PERFIL DE FACEBOOK



PERFIL DE TWITTER



Respondiendo a táctica 2



Respondiendo a táctica 3

Respondiendo táctica 3



¡PROMOCIÓN!

Este mes de Junio aprovecha la promoción que te ofrece Pali Diseño en todos nuestros muebles de jardín Y dormitorios.



1a. Calle Poniente, # 3760, Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador, Centro América.
Teléfonos: (503) 2223-4638; 2224-3549 Fax: (503) 2245-4505 E-mail: mueble@palidisenos.com

Respondiendo a táctica 4



Visión

Ser líderes en el servicio de decoración y diseño de interiores, así como en la fabricación y venta de muebles y accesorios a través del desarrollo de la creatividad e innovación aplicables tanto al proceso de fabricación como el servicio al cliente.

Misión

Somos una organización que día a día está comprometida en la creación de armonía, belleza, comodidad y elegancia a través de la asesoría en diseño y decoración de interiores así como de la fabricación de muebles y del suministro de accesorios decorativos a fin de satisfacer la necesidad de las empresas e individuos, de proporcionar el ambiente idóneo para desarrollar sus actividades diarias en forma placentera; trabajamos inmersos en los conceptos de honestidad, servicio al cliente, mejora del nivel de vida de nuestros trabajadores, embellecimiento de la comunidad.

a

o el fin de cubrir las necesidades en demanda en muebles con la mejor asesoría en decoración y diseño de interiores, pequeños proyectos donde se fue otorgando peso en el tiempo, donde se realizó una exhibición de productos muebles y

y diseñar en fabricación de muebles y diseño ambiental.

OS

placidos y escuchados, LIDWE pintados, cuando en los últimos fundamentos de diseño de muebles: huan, fábica, Orquídea, Vanguardistas, etc. Somos esencialmente de su clase:

- Muebles de Seta.
- Comedor
- Salas de Estar.
- Dormitorios
- Escritorios
- Muebles de Jercin
- Muebles de Oficina

Nuestra Calidad

Nuestra empresa ha logrado posicionarse a través de los años con la calidad que nos distingue entre la competencia, ofreciendo los más finos y exclusivos productos en el mercado con la mejor asesoría para que sus muebles y decoración estén en armonía con su hogar.

Nuestros productos son elaborados con materiales finos, las mejores resinas de protección, espejos selectivos, los cuales poseen un estándar de alta calidad y certificación.

SALAS Y TERRAZAS



SALAS Y TERRAZAS



SALAS Y TERRAZAS



SALAS Y TERRAZAS



SALAS Y TERRAZAS



SALAS Y TERRAZAS



BARES





BARES



DORMITORIOS



DORMITORIOS



DORMITORIOS



DORMITORIOS



COCINAS



COCINAS



BAÑOS





2.13 Presupuesto

<u>Estrategia 1-Táctica 1</u> Elaboración de manual de marca	Diseño y Diagramación		\$850.00
<u>Estrategia 1-Táctica 2</u> Elaboración y colocación de rotulación externa	Diseño Impresión y colocación	\$100.00 \$420.00	\$520.00
<u>Estrategia 1- Táctica 3</u> Identificación de espacios internos	Diseño Impresión y colocación	\$100.00 \$175.00	\$275.00
<u>Estrategia 2-Táctica 1</u> Lanzamiento de nueva imagen y celebración de aniversario de Pali Diseño	Invitaciones (60) Servicio de banquetes a domicilio/ coffee break Música/ Jazz	\$22.25 \$774.00 \$525.00	\$1,321.25
<u>Estrategia 2-Táctica 2</u> Regreso de “Mesas de Regalo”	Tarjetas (100) Servicio de correspondencia	\$25.00 \$75.50	\$100.50
<u>Estrategia 3-Táctica 1</u> Apertura de perfil de Facebook y Twitter			_____
<u>Estrategia 3-Táctica 2</u> Renovación de página Web	Diseño Soporte	\$430.75 \$150.00	\$580.75
<u>Estrategia 3-Táctica 3</u> Creación de base de datos con contactos de fans y seguidores de redes sociales			_____
<u>Estrategia 3-Táctica 3</u> Los cumpleaños del día	Diseño de tarjeta	\$18.00	\$18.00
<u>Estrategia 2-Táctica 4</u> “Muebles, Diseño & Más”			_____
Asesoría	3 meses	\$1,300.00	\$3,900.00
Imprevistos	10% del monto total		\$756.00
TOTAL			\$8,321.25

3. Anexos

Anexo 1: Grupos Focales

Universidad Dr. José Matías Delgado
Facultad de Ciencias y Artes “Francisco Gavidia”
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Seminario de investigación



Instrumento 1 Focus Group

Cuadro ideográfico de vaciado

Objetivo: Conocer la percepción del público externo acerca de la Empresa Pali diseño

Nombre del moderador: Yamileth Henríquez Dubón

Número de participantes: 6

Colonia: Escalón

Fecha: 05-04-11

Hora: 5:30 PM

Datos de participantes por grupo:

N°	Nombre	Edad	N° de personas que conforman su familia	Trabajo que desempeña
1	Claudia de Menjivar	48	5	Empresaria
2	Clelia Salume	59	2	Asistente en informática
3	Yolanda Rodríguez	39	4	Cordinadora
4	Donatella Ferracuti	57	4	Bienes Raíces
5	Gloria Stanley	50	4	Usos varios
6	Margarita de Avilés	47	2	Empresaria

1	¿Qué es Pali Diseño?	
	Participante 1:	Es Una empresa que hace remodelaciones de casas, crea muebles con un estilo determinado, utilizando materiales nobles, como marera, hierro.
	Participante 2:	Es un amigo que te brinda ayuda cuando se le necesita, para decoración, restauración y creación de muebles.
	Participante 3:	Es arte, decoración, diseño, buen gusto, materiales de primera.
	Participante 4:	Es calidad, confianza, buen gusto, se ajusta a tu presupuesto, pali diseño son palabras mayores.
	Participante 5:	Es, decoración, diseño, armonía con el medio ambiente.
	Participante 6:	Indiscutiblemente es calidad, buen gusto.
2	¿Cómo se enteró de la existencia de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Porque soy amiga de la dueña desde años, además las dos formamos parte de la directiva del Museo Forma.
	Participante 2:	Conocí hace años a la dueña porque nuestros hijos iban al mismo kínder, allí nació la amistad, y es como supe de la empresa.
	Participante 3:	Conocí a doña Anabela porque ella me vendió su casa, es así como yo supe de la empresa pali diseño.
	Participante 4:	Porque formamos parte de la familia, ella es mi cuñada, es así, como yo me entere de la existencia de pali diseño.
	Participante 5:	Porque un amigo me lo recomendó.
	Participante 6:	Una amiga del trabajo me invito a ir de compras a pali diseño.
3	¿Qué opina usted acerca de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Es una gran empresa en creación de muebles, diseño, pero: (tengo una observación con los tiempos de entregas, son demasiado

		tardados, imagino es por demasiado trabajo, pero a veces unos como cliente desea las cosas para ya!)
	Participante 2:	Su ubicación es excelente y por referencias al estilo salvadoreño uno da inmediatamente, y sus instalaciones muy bonitas, la atención que brindan es buena, aunque podría ser mejor, (recuerdo hace unos años, atendía una señorita, podría decir que ella brindaba mejor el servicio, es como que te comprendía mas, te contaba de lo bueno, lo nuevo, es decir lo motivaba mas a uno a comprar.)
	Participante 3:	Es una empresa muy buena, solo que: (en ocasiones yo he venido a la sala de venta y he encontrado cerrado, al grado que le tengo que marcar a la dueña, y preguntar porque está cerrado, creo es algo no muy bueno para el negocio, porque de cierta forma uno se desanima)
	Participante 4:	Un lugar muy bonito, exclusivo, pero está al alcance de todos.
	Participante 5:	Un lugar donde lo que tú te imagines te lo hacen, un lugar de mucha confianza porque sus productos son de gran calidad.
	Participante 6:	Es una tienda donde venden objetos decorativos, cristalería en fin de todo para una casa, (pero me gustaría que se expandiera, es decir más sucursales.)
4	Ustedes han visto la papelería, logo, de la empresa?	
	Participante 1:	Si, recibos
	Participante 2:	Si, recibos con el nombre de pali, (pero si me preguntan por los colores o diseño, no lo recuerdo.)
	Participante 3:	Si, los he visto en los recibos, y en los presupuestos que ella me ha hecho.
	Participante 4:	Si tengo recibos, el logo no tengo muy claras el color de las letras.
	Participante 5:	Sí, tengo recibos, el logo creo es de color café, no sé si claro o oscuro.
	Participante 6:	Creo que solo tengo un par de facturas, con respecto al logo, son unas letras como antiguas, creo son blancas, con café.
5	¿Ha adquirido algún producto en Pali Diseño?	
	Participante 1:	Si, muebles
	Participante 2:	Si, cristalería
	Participante 3:	Si, rediseño de muebles, decoración de interiores, tapizado, y creación de muebles. (Pero hay algo que ella me hizo, fue un moisés, cosa que jamás pensé ella podía hacer, y decir son hermosos, luego ella me hizo toda la decoración para el cuarto de mi bebe igual... es algo que uno no se da cuenta al llegar a la sala de venta, porque no se exhibe nada de esto. (En lo personal me encantaría que existiera una área para bebes).
	Participante 4:	Si, un juego de sala
	Participante 5:	Si, un comedor, con su cocina, (aunque debo decir lo de hacer diseños de cocina no es el fuerte de Anabela, pero es increíble como los hace de lindo, es algo que ella debería de explotar y

		exhibirlos en su vitrina).
	Participante 6:	Si, remodelación de baño, (cosa que tampoco se ve a simple vista que ella trabaje en esto, debería de exhibirlo, poner muestras en la sala de ventas al igual colocarlo en su vitrina de exhibición,
6	¿Ha necesitado de los servicios de decoración que ofrece Pali Diseño?	
	Participante 1:	Decoración no, pero creación de muebles sí.
	Participante 2:	Decoración no, creación de mueble sí.
	Participante 3:	Si, ha decorado, mi sala, cuartos, baños, cocina.
	Participante 4:	Decoración no, tapizado sí.
	Participante 5:	Si. Un juego para cocina.
	Participante 6:	Si, mi cocina.
7	Mencione lo que significa o represente Pali Diseño para usted o su familia.	
	Participante 1:	Una gran empresa, con increíbles productos.
	Participante 2:	Representa lo mejor en muebles, de sala, cocina
	Participante 3:	Es una empresa que sea ha dedicado por años a la creación de muebles de la mejor calidad, con un precio justo.
	Participante 4:	Representa años de buen servicio.
	Participante 5:	Es, confianza, calidad, y un excelente servicio personalizado.
	Participante 6:	Es decoración, diseño y trato personalizado
8	De los productos que ofrece Pali Diseño, ¿cuáles prefiere?	
	Participante 1:	Muebles de sala
	Participante 2:	Las bajillas pintadas a mano, son realmente hermosas.
	Participante 3:	Pienso que todo es bello, pero algo que me encantan son los cojines.
	Participante 4:	Sus lámparas, cuadros,
	Participante 5:	Su cristalería
	Participante 6:	Esquineras y tapizado.
9	¿Con qué frecuencia visita la sala de ventas de Pali Diseño?	
	Participante 1:	No sabría decir con qué frecuencia.
	Participante 2:	Lo visito poco
	Participante 3:	En el momento que necesito algo.
	Participante 4:	Ya no lo visito casi, lo último que me hizo fue una restauración de unos relojes de sala
	Participante 5:	Es muy esporádico.
	Participante 6:	Cuando necesito un lindo detalle vengo, pero no es seguido.
10	¿Cundo visita la sala de venta lo hace solo o en familia?	
	Participante 1:	Con amigas
	Participante 2:	sola
	Participante 3:	sola
	Participante 4:	Con mis sobrinas
	Participante 5:	sola
	Participante 6:	Sola
11	¿Qué tan accesibles son las personas que le atienden en Pali Diseño?	

	Participante 1:	Son accesibles, pero el joven que atiende, no te informa mucho, menos de lo nuevo que hay, solo te dice pase a delante, vea, y ya, no motiva.
	Participante 2:	N/R (se levantó de la mesa)
	Participante 3:	Diré la verdad, Arnoldo no es como la niña que atendía antes, era mucho más atenta, la mejor para enseñarte todo, sabia toda clase de detalles, el es bueno por decir, porque siempre te da los mensajes, te atiende, pero... No tiene ese carisma! No lo impulsa a comprar, el no es un vendedor, y con él nunca va a vender mucho.
	Participante 4:	Son accesibles, solo que en ocasiones uno quiere contactar a la dueña, pero es bastante difícil.
	Participante 5:	Si son accesibles nunca he tenido ningún problema.
	Participante 6:	Son accesibles, pero me gustaría que la dueña tuviera más participación en la sala.
12	¿Qué calificación le daría al servicio que le presta Pali Diseño? (del 1 al 5, siendo 5 el de mayor valor)	
	Participante 1:	No le daría 5, sino que 10,
	Participante 2:	5
	Participante 3:	5, solo mejorar la atención al cliente. (que sea una mujer)
	Participante 4:	5
	Participante 5:	5
	Participante 6:	5
13	¿Qué sugerencias puede darle a Pali Diseño para mejorar el servicio que le brinda?	
	Participante 1:	Como dijo Claudia, a mí también me gustaría que hubiera un rinconcito para bebes, como que fuera una casa, un dormitorio. Pero hay que fijarse en algo muy importante, ver quiénes son los que compran mueble, si son los jóvenes, las personas que se mudan al país, gente que renueva muebles etc. Hay que tener muy de cerca a la competencia, además pali diseño podría brindar nuevas opciones para estas casas o departamentos pequeños, opciones modernas donde las cosas se vuelvan multi funcional. Otro detalle muy importante, las mujeres decoramos o remodelamos muy a menudo los baños y cocinas, PERO... si paso y veo la vitrina de pali diseño jamás se me ocurriría que pali diseño pueden hacer esto. Ya que nunca he visto una cocina o un baño en el mostrador (Por lo que sugiero, lo den a conocer poniendo productos en la vitrina). Y finalmente me gustaría que tuviera más presencia en el mercado, que la gente lo conozca más. Y con respecto a la imagen visual: retocar con pintura de otros colores la galería. Mejorar el logo, no sé si con otros colores, pero segura que debe cambiarse la ubicación del rotulo, todo esto para mejorar la presencia.

	Participante 2:	<p>Bueno creo ella debería de traer más cosas de México como lo hacía antes, así mismo retomar la creación de pequeños detalles (tengo entendido ella los hacía con pedazos de madera que le sobraban, pero era increíble las bellezas de detalles que construía, pequeños detallitos que a uno tanto le gustaba, por que cuando uno tenía un regalito que hacer, la primera opción que se me venía era pali diseño, cosa que hoy en día ya no es así, porque que ya no brinda estos productos, ahora mi primera opción es la competencia, como por ejemplo, pòrtico, Casa Casa, Home Element etc.</p> <p>Con respecto a la imagen visual: mejorar el rotulo, mejorar la vitrina, cortar los arboles porque le quita visibilidad a la tienda.</p>
	Participante 3:	<p>Mejorar el personal que atiende en la sala de ventas, mencionar, que la sala de ventas tiempo atrás estaba muy llena de cosas y variadas, donde uno podía encontrar hasta regalos para un té, un cumpleaños etc., cosas que hoy no lo encuentras, hoy solo son productos grandes, muebles, salas, cuadros. Y con respecto a la imagen visual: darle más vida al local, mejorar el rotulo, y podría ser mejorar un poco las letras, que por cierto no recuerdo su color, Renovar la pintura, con colores vivos.</p>
	Participante 4:	<p>Antes tenía mucha decoración y más cosas, pero hoy se han deprimido, además antes rotaban la decoración, rotaban las cosas, no eran las mismas todo estaba en constante movimiento, además traía mucha mercancía de México cosa que ya no lo hace, es algo que le daba gran empuje al negocio. (Todo esto mencionado nos gustaría verlo nuevamente en el negocio.) Además le recomiendo que conquiste nuevos mercados, porque los que ya tiene, ya los tiene capturados, sugiero que capture mercados como por ejemplo, matrimonios jóvenes que están equipando sus departamentos o sus casa. Y me gustaría que en su vitrina ponga un poco de cada cosa, para que la gente se entere de todo lo que hay, sino como uno se va animar entrar a comprar.</p> <p>Con respecto a la imagen visual: mejorar el rotulo, porque allí donde está ubicado nadie lo puede ver, si uno da con el lugar es por las referencias que te dice, atrás casi en frente de Galerías, de otra manera no se ve el nombre.</p>
	Participante 5:	<p>Yo sugiero mejore los tiempos de entrega, en esto si fallan un poco, me imagino porque tienen mucho trabajo, pero es algo que no debe suceder. Con respecto a la imagen visual: que mejore el rotulo que tiene afuera del negocio, creo lo ideal sería que lo colocara verticalmente o colgando como una pestaña, porque así empotrado como lo tiene, unos jamás se da cuenta que allí dice pali diseño.</p>

	Participante 6:	Yo recomiendo que mejoren los tiempos de entregas, siento se tardan mucho, mejorar el personal que atiende la sala de venta, y que sea el pali diseño de antes o mejorado, que siempre sea esta opción donde uno pueda venir a comprar de todo, hasta un pequeño detalle. Y con respecto a la imagen visual: mejorar su rotulo, mejorar la vitrina que ponga más cosas, que la cambie cada cierto tiempo.
14	¿Consideran que los precios que brinda pali diseño con justos a sus productos?	
	Participante 1:	Lo considero más que justo, además en Pali diseño brinda un gran plus, el ir hasta tu casa, e indicarte cual sería el mejor diseño y la mejor decoración.
	Participante 2:	Unos precios muy adecuados a la calidad del producto
	Participante 3:	Yo creo que sí, son justos, además no vas encontrar esta calidad en otro lugar.
	Participante 4:	Muy justo
	Participante 5:	Son unos precios correctos. Ni más ni menos, uno paga por lo que es.
	Participante 6:	Muy justos, además el producto lo vale.

Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Ciencias y Artes "Francisco Gavidia"

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Instrumento 2

Focus Group

Cuadro ideográfico de vaciado

Objetivo: Conocer la percepción del público externo acerca de la Empresa Pali diseño

Nombre del moderador: Karina Chacón, Elizabeth Meléndez y Yamileth Hen riquez

Número de participantes: 6

Colonia: San Francisco

Fecha: 7/4/11

Hora: 5:30 pm

Datos de participantes por grupo:

N°	Nombre	Edad	N° de personas que conforman su familia	Trabajo que desempeña
1	Margarita de Menéndez	62	13	Artista
2	Marisol Ramirez	36	4	Gerente EMP
3	Rebeca Meléndez	28	4	Psicóloga
4	Armando Esparza	43		Diplomático

5	Carmen Elena de Zablah	58	6	Chef
---	------------------------	----	---	------

1	1. ¿Qué es Pali Diseño?	
	Participante 1:	Es una tienda que vende muebles, pero que a la vez le ayuda a uno a enfocar como decorar el cuarto porque siento que la propietaria aporta mucho conocimiento de la línea y del color, y que tiene muy buenos precios, eso pienso yo.
	Participante 2:	Para mí es una empresa bien establecida, yo conozco desde hace 10 años más o menos y me parece que es un producto muy bonito, muy certero cuando uno quiere hacer un diseño a nuestro gusto ella se acopla a las necesidades del cliente y eso me parece interesante porque no es solo comprar lo que ya está sino comprar algo que yo le puedo hacer algunos cambios
	Participante 3:	Para mí es una empresa que se encarga de diseñar, es una empresa que se ajusta a mi presupuesto, lo que más me agrada es el acercamiento que tiene Doña Anabella con el cliente, por que toma en cuenta las opiniones, como le mencionaba el presupuesto también toma en cuenta el espacio, los colores, los gustos, entonces para mí eso es Pali Diseño y tiene que ver mucho con el servicio al cliente.
	Participante 4:	Bueno, es una empresa que comercializa muebles con diseño y artículos de decoración y con un mercado claramente definido y donde brinda servicios adicionales.
	Participante 5:	Tengo muchos años en conocerlos y me pareció muy buena
2	¿Cómo se enteró de la existencia de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Bueno. Desde hace muchos años, hará como unos 20 años que empezamos a reunir con Anabella y su esposo en un grupo que habíamos formado después de un retiro que habíamos ido en parejas y empezamos a asistir a las reuniones y ahí me entere yo que hacia ella tenía este negocio, donde hace muchos años lo que hacía más que todo era importación traía muchas bellezas de México y yo empecé a adquirir ahí no solo muebles sino también adornos; verdad y también platicando con ella me entere que hacia diseño de interiores en hoteles, en oficinas; ella tiene muchos años que viene con ese trabajo.
	Participante 2:	Yo la conocí porque trabajo en una cooperativa de artesanos, tuvimos la oportunidad de hacer un grupo asociativo por medio de COEXPORT pues ahí conocí a Anabela, porque había como 10 empresas asociadas, entonces conocí cada una de las empresas que estaban ahí participando y aparte de que ahí nació una relación comercial, nació también una relación de amistad con Anabela y así

		fue como nos conocimos. (al hablar movía mucho las manos)
	Participante 3:	Yo la conozco desde hace 8 años, por medio de dos amigas en común, que me la recomendaron mucho y yo decidí llamarla
	Participante 4:	Bueno, yo la conocí por recomendación
3	¿Qué opina usted acerca de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Por grandota soy de las primeras, opino que ha evolucionado grandemente, opino que el taller ósea aquí, lo que uno sueña puede venir a adquirirlo, ella tiene la facilidad que tiene un taller excelente que fabrica lo que quiera comprar, además de eso he sabido que hasta planes de pagos le puede dar a uno si uno está interesado; mas en estos tiempos cuando mas necesitamos de esa ayuda para poder hacernos de bellezas y por otro lado admiro mucho el constante renovar de la empresa. (Moderador: ¿Cuándo usted dice que evoluciona y renueva, cuáles son esos cambios que ha tenido?) Mas moderna, esta mas al día con el mueble como le dijera con el mueble, estilos diseños, antes había mucho mueble mas colonial hoy con esta moda que esta, que es la minimalista y ya la ecléctica ha pasado un poco a segundo lado, entonces creo yo que ella ha podido muy bien atender lo nuevo con lo de antes, a eso me refiero.
	Participante 2:	A mí me parece que uno de los éxitos de la empresa de Pali diseño es la atención al cliente, la atención que Anabela brinda a la gente, yo he tenido la oportunidad de estar unos minutos cuando ella cuando ha atendido a la gente o igual cuando me ha atendido a mí que es como un trato preferencial, uno siente que venir aquí es muy bien atendido y como decía ella a mí me gusta también el tema que no solo es llevarse el sillón sino que también es el hecho de tener accesorios para este juego de sala por decir algo o igual yo compre aquí un sofá pero me lleve también los cojines, me lleve algunas cosas que de alguna manera eran complementarias a lo que yo quería y eso me parece interesante por que como que permite comprar otras cosas, que también uno puede decorar su hogar
	Participante 3:	Para mí representa calidad y un excelente servicio, solamente.
	Participante 4:	Representa una empresa confiable y una empresa sólida.
	Participante 5:	Mire, la verdad que opino que esta bonito, veo que hay diferentes estilos que es un negocio que está al día, que podría estar mejor, podría estar mejor. ¿Cuando le dicen Pali Diseño que piensa? En Anabela tiene una personalidad muy fuerte que conmigo es muy compatible y atractiva con ella yo la identifico porque conoce el negocio lo maneja y le da soluciones a uno, como me soluciono los de mis muebles que tenía 25 años de tenerlo, y me decía que alegre contigo que me entiendes lo que te quiero decir, por eso hago hincapié que debe de haber una

		persona que tenga visualización que Anabela tiene.
4	¿Ha adquirido algún producto en Pali Diseño?	
	Participante 1:	Sí, bueno adornos vasos, cristalería y unos muebles mexicanos de esos que vienen así prensados con cuero y tuve una hija que se caso hace varios años entonces e ignoro si esta ese servicio que daba ella, pero en ese entonces venia la novia y ponía una mesa de todo lo que querían que le regalaran en la despedida de esa forma (entra una participante más, Carmen Elena Zablah y todo se distraen, y ella dice “decían que no iba a venir”, disculpen la tardanza pero estoy trabajando estoy haciendo una evaluación de un clima laboral de una empresa, y quise salirme a las 5:15pm y no pude y luego el tráfico ruego me disculpen. Doña Margarita continua: Si cabalmente que tenía una fiesta y ella coordinaba y montaba la mesa para novia y así fue como dos de mis hijas que se casaron tuvimos aquí esa mesa que fue fabulosa, así que si se le compró bastante cosas además de lo que le había dicho. (moderador, adornos y todo) creo que llevaron cosas de mesitas y auxiliares.
	Participante 2:	En mi caso es sofá cama y algunos accesorios que compre como cristalería y las cosas que me gustan de ella.
	Participante 3:	Sillones también mesitas con sus diferentes decoraciones.
	Participante 4:	Cristalería y decoraciones
	Participante 5:	Sí, mi dormitorio mi set entero de dormitorio, me gusto mucho el servicio porque mi dormitorio es un poco contrahecho, el diseño es difícil digamos que yo tenía unos muebles que eran demasiados grandes y se veían desproporcionados y llame a Anabela y ella inmediatamente me dijo, Kalena lo que pasa, con la forma del dormitorio es como de dos cuerpos llámemele así, te quedan muy grandes estos muebles, sin embargo yo le quito a tu cama de estos, del otro y del otro esto llévatelo a la playa y te voy hacer a la medida, tomo la medida del cuarto y me adapto mis muebles que sinceramente no se miran mas chiquitos sino que se miran proporcionados y me cupo la cama king size del marco, del respaldar del piecero , son esos camastrones de antes y redujo las mesas de noche y me hizo un mueble de frente con todas las presión con todo eso que se les ponen y me solucionó el problema al 100% (gesticula mucho con las manos)
5	¿Ha necesitado de los servicios de decoración que ofrece Pali Diseño?	
	Participante 1:	Yo no lo necesite.
	Participante 2:	Yo sí pero fue a control remoto, yo vivo en Chalatenango y entonces yo le dije mira Anabela fíjate que yo tengo unos espacios

		en la pared y quiero una repisa de manera que pueda poner libros, adornos entonces ella llevo a tomar la medida, entonces se tomo y ella me los hizo de acuerdo a las necesidades que yo tenía y creo que me hizo como tres.
	Participante 3:	No los necesite
	Participante 4:	(Solo con la cabeza responde no)
	Participante 5:	No (gesticuló con la cabeza)
6	Mencione lo que significa o represente Pali Diseño para usted o su familia.	
	Participante 1:	Una empresa que no solo fabrica los muebles sino que brinda la, como le diría la ayuda para que un mueble quede apropiado para donde uno lo va a ocupar eso es lo que para mí significa, y perdón ¿ Que quiere decir Pali? moderador: (para usted que quiere decir) yo diría palo pero me imagino que no (todos ríen) pero ese nombre viene de México sino me equivoco porque yo se que ella vivió como 8 ò 10 años después que se caso en México todavía comenzó este negocio en México, así que diseño de madera me va a decir palo.
	Participante 2:	Representa una empresa con calidad y con buena atención (risas) (se tomó una fotografía y doña Kalena dice: no me tomen fotos comiendo)
	Participante 3:	Para mí representa una empresa que se ajusta a mi presupuesto a mis espacios y a mi tiempo.
	Participante 4:	Una empresa que tiene una buena imagen y prestigio, siendo especializada en decorar.
	Participante 5:	Para mí además de lo que dijeron todos, en realidad estoy de acuerdo con todos ustedes pero es cierto que lo de Rebeca fue (con la mano hace gestos puntuales) Moderador (y en sus propias palabras) pues para mí es una muy buena alternativa pienso en que en estos momentos es casi la única que hay , antes yo me iba al grupo por decir nombres, existen otro sitios que conozco y me gustan como trabajan , pero siento que es un poco alto en sus precios así que contemplo a Pali como una muy buen alternativa y además que me entiendo muy bien con Anabela.
7	De los productos que ofrece Pali Diseño, ¿cuáles prefiere? (Les mostramos cartillas con ilustraciones de los diferentes productos que se ofrecen)	
	Participante 1:	prefiero los muebles a otros , porque ya conocí la empresa , se que tienen un taller de alta calidad que creo que, pudiera quedarse con los dos, usted me está preguntando cual de los dos, pero prefiero el mueble por esa razón , esta confiable esta empresa que uno sabe

	<p>que pide un mueble ya sea, que le dijera de esos franceses o un moderno y ella se lo va hacer tan bello como cualquier otro lugar que importa muebles y son muchos más caros</p>
<p>Participante 2:</p>	<p>Igual con los muebles, con la calidad y también por el diseño moderno como decía anteriormente se acoplan a las necesidades de la gente. A mí me gusta todo lo que tiene de decoración igual pero como preguntaron por cuál de las dos, Moderador (a pesar que doña Anabela tiene muchos accesorios para decorar, a mí me gusta pero si prefiero entre los accesorios a los muebles me quedo con los muebles. Intervención participante1: (yo también le puedo dar una respuesta aunque no me toque creo que Pali Diseño a orientado su publicidad y su línea en muebles y ella ha puesto accesorios para adornar y ayudar creo yo, cuando pienso en un mueble voy a Pali diseño, pero cuando pienso en un adorno de casa no pienso en Pali Diseño, pero si yo vengo aquí, pero en aquella época que estoy hablando de 10 ó 12 a 15 años que se casaron mis hijas, si , como que había más no sé, porque deje de venir no se (moviendo las manos) pero ella pusieron mesa que más que todo eran adornos que se estaban comprando en esa época por ejemplo para una novia que se puso tan de moda aquellos vasos con orillas azules (moviendo las manos) se acuerdan de aquellos candelabros y porta candelas divinos (moviendo las manos) y ahí estoy viendo (señalando) unos que tiene bellos y otros que venían en peuter habían muchas de esas cosas, pero cuando pienso en adornos yo no pienso en adornos para acá. Moderadora: Doña Margarita usted me mencionó la publicidad, ¿Qué publicidad a escuchado de Pali? la que me ha hecho Anabela personalmente y la que veo el rótulo cuando paso casi todos los días por esta calle.</p> <p>Moderadora: Sabían que Pali diseño tiene paina Web, participante 1: yo no sabía. Participante 5: ahora todo mundo tiene lo que pasa es que no (moviendo la cabeza) como sé dónde queda y conozco el negocio no me interesa.</p> <p>Participante 1: yo creo que no se ha creado una imagen muy fuerte de Pali diseño para que uno comente con alguna de esas jóvenes cuando se estén casando que quieran comprar sus muebles y sus adornos, no estoy a favor que me digan mira ahí en Pali diseño, búscalo en la pagina mira que bellezas las que hay o anda a Pali Diseño.</p> <p>Participante 2: si creo que se ha enfocado más en los temas de los muebles porque incluso cuando yo estaba trabajando en los grupos asociativos y participaba en ferias en Guatemala y era toda prácticamente feria del mueble entonces como que el concepto (haciendo gestos) se le graba a uno que es del mueble aunque unos</p>

		sepa que tiene accesorios, porque a mí me encantan , porque yo tengo cristalería , pero cuando uno se refiere a Pali Diseño es como que uno está hablando del concepto o lo relaciona con los muebles
	Participante 3:	Los muebles porque son innovadores y son durables
	Participante 4:	Los muebles porque maneja precios accesibles y son de calidad
	Participante 5:	Los muebles porque son de mayor calidad , hubo un tiempo que me agarro de comprar muebles ya hechos pero me lleve unos chascos tan terribles que volví a tener paciencia ... Moderadora (en cuanto accesorio que me podría decir doña Kalena) fíjate que los veo bonitos y e acuerdo que Pali Diseño tiene accesorios , hasta que vengo aquí los veo , es difícil que yo diga voy a ir a Pali , pero la verdad como decía la señora , tengo 33 años de casada y espacio es lo que necesito para tener accesorios , la verdad es que no son mi prioridad(tocando la mesa al hablar) Moderadora: (Y para pensar como para un regalo) no me acuerdo uno se va a tres puntos, Simán, Casa Koba ,no sé cómo se llama, Casa Casa)
8	¿Con qué frecuencia visita la sala de ventas de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Muy poco, solo cuando necesito para algo especial en muebles, muy poco porque si usted ve he comprado poco y otra cosa como dice ella, Anabela llega a mi casa, con la facilidad que ella llega por un mueble y llega a ver qué es lo que quiero. Moderadora: usted hasta cierto punto no cree que sería una limitante conocer productos nuevos que tendría Pali diseño al hecho que doña Anabela la visite? No si me invita como me han invitado ustedes muchas gracias, y me dice ; Margarita te invitamos a que vengas a ver la línea nueva de Pali Diseño y me ofrece un cafecito entonces yo encantada (risas de todos los participantes) hace que me sienta bien y no me voy (risas) y entonces vengo inmediatamente porque agradezco la invitación, la curiosidad me trae y tercero pues ya estoy lista para adquirir un regalo de bodas en un futuro si veo que todo lo que han traído me recuerdo , pero como he venido poco, no me acuerdo . Moderador 2: que es algo que hacia anteriormente me comentaba como cocteles. Si estoy hablando hace más de 15 años o 10 12 años, eso fue hace muchos años. Moderador 2: Y que nos puede comentar acerca de esa experiencia cree que ayudaba aportaba para a la empresa este tipo de reuniones y que formaba ayudaba, que les invitaba o llamaban y le decían que tenía una degustación de quesitos y vinitos y de paso pueden venir a ver.

	<p>Ayudaba tremendamente porque yo era cliente, como le digo, bueno no solo vine solo 2 veces que se me casaban los hijas sino que he venido como 5 a comprar regalos de té, no sé si ahora ha dañado un poco eso, porque muchas tés o la gran mayoría están pidiendo sobres, entonces se ve que tal vez una debería de evocar a la novia y no a la persona equivocada, entonces la novia viene.</p> <p>Intervención participante 5 Kalena: hasta para regalo de boda ya es dinero, se pide sobres para las personas invitadas del extranjero se le agradecerán regalo en sobre, antes jamás se veía eso.</p> <p>Participante 1 : saben porque feliz para mi, por la conocida, me da pena hay veces que no tengo dinero, y todo mudo dice como hago en cambio en el regalo tu puedes gastar muchos menos y encontrando algo divino verdad, (haciendo gestos con las manos) pero por otro lado la comodidad que tienen las personas de mi edad les gustan, las jóvenes andan felices en las calles (sonrisas de todos)</p> <p>Participante 5: pero hora las jóvenes trabajan.</p> <p>Participante 1: Otra cosa las jóvenes trabajan mucho, sin embargo hoy con una página web ustedes podrían competir con adornos o regalos con tiendas Simán que ponen todo lo que quiere una novia.</p> <p>Moderador 3: ¿Cuales son los medios que usted consideraría adecuados para que Pali se promocionara?</p> <p>Participante 5: prensa porque es la que tiene más acceso y mas fácil a todo, y tiene mayor alcance, por ejemplo yo no tengo trabajo fijo tengo el Black Berry ,</p> <p>Moderador 1: En que trabaja: me acabo de graduar de chef, tengo años de estar retirada, me retiré cuando tenía 50 años o sea hace 10 años, ahora estoy de freelance pero trabaje mucho tiempo en recursos humano, por otro lado me ha sorprendido que esta empresa me quiere contratar para que le maneje su personal (tocando la mesa y sonriendo) entonces estoy así pensando y porque no sé si quiero, verdad, pero que termine los proyecto y vamos a ver.</p> <p>La cosa es que quería explicar que yo con la computadora no soy muy friendly, con ella, la se usar, miro pero decir que me voy a entretener o vi como otras personas que viven navegando , prefiero irme al lago de Ilopango e irme remando en cayat (risas) o mejor irme en un crucero no es mi fuerte andar detrás de la computadora, sinceramente, mis correos yo no mando fowars porque ijole...a veces habría mi correo y 500 volados de lo mismo y si no abris esto te dan 7 años de mala suerte, ay noooo salululu, (risas) tampoco es mi carácter yo soy más proactiva, soy más, tuve un papa que me educo diciéndome que la televisión era una caja idiotizante entonces imaginarte, yo no puedo, pero si sé que hay que gente en la oficina que esta con 2 o 3 pantallas y su windows de toda clase,</p>
--	---

		<p>veo a mi hija (tititit sonido de teclado) que todo lo hace por internet y lleva sus cuentas bancarias y averigua de todo, yo soy de las que voy con el chofer, casi que soy de sobrecito.</p> <p>Moderadora: Entonces prefiere prensa</p> <p>Yo si fuera la dueña yo haría</p> <p>Moderadora 3 : en radio no le gustaría</p> <p>Fijate que (se queda pensando) no sé si todas las personas, yo oigo radio.</p> <p>Participante 1: creo que toda la gente que baja y sube está escuchando radio, hay muchos radios escuchas son barbaros.</p> <p>Participante 5 : yo escucho radio, que recuerde, ahora no se el mercado de Pali Diseño, si daban anuncios, pero del periódico físico si lo vi.(agarró una servilleta y lo doblo como periódico)</p>
	Participante 2:	Pocas veces, la verdad
	Participante 3:	Dos veces al año
	Participante 4:	No muy seguido
	Participante 5:	Depende si necesito de algún mueble o decoración vengo y busco a Anabella o simplemente le llamo para que llegue a mi casa.
	Participante 6:	
9	¿Cuándo visita la sala de venta lo hace solo o en familia?	
	Participante 1:	<p>Yo casi siempre acompañada de mi familia, mi hija, mi madre vamos de shopping y vamos a ver que hay por lo general siempre ando con alguien.</p> <p>Moderadora 1 : y con qué frecuencia visita</p> <p>Aquí muy poca podría decir que como tres veces al año a lo sumo</p>
	Participante 2:	<p>Yo generalmente cuando vengo, vengo con una amiga, porque a mi esposo no le gusta andar de compras, entonces prefiero andar solita</p> <p>Moderador1 : cada cuanto nos visita</p> <p>fíjese que yo, bueno en años anteriores venia mucho aquí, tenía ya varios meses de no venir, nos habíamos perdido un poquito.</p>
	Participante 3:	Yo sola pero cuando ella va a la casa ya se incorpora la familia depende de lo que se quiera comprar ya se toman las decisiones en familia.
	Participante 4:	Yo también.
	Participante 5:	N/R
10	¿Qué tan accesibles son las personas que le atienden en Pali Diseño?	
	Participante 1:	Para mí es excelente.
	Moderador 2:	Si nos remontamos tiempo a tras e igual en la

		actualidad seria siendo lo mismo. Yo pienso que si que siempre ha sido muy buena la atención, sobre todo que mucho tiempo que Anabella tenía mucho tiempo a su mamá, era bárbara por lo menos a mi me hacía sentir que era bienvenida
	Participante 2:	Martita era muy buena para atender, igual, cuando conocí a Martita una empleada que tenia aquí desde hace mucho tiempo, era muy amable y siempre tenía la oportunidad que siempre que he venido siempre esta Anabella igual con ella la atención es muy personalizada y muy buena.
	Participante 3:	A mí me parece bien la atención al cliente.
	Participante 4:	N/R
	Participante 5:	Ese muchacho es buena gente.
11	¿Qué calificación le daría al servicio que le presta Pali Diseño?(del 1 al 5, siendo 5 el de mayor valor)	
	Participante 1:	Yo le daría 5 pero la atención
	Participante 2:	Yo le daría 5 porque siempre me da un café (risas de todas las participantes)
	Participante 3:	Definitivamente le daría 5 porque no me quejo de la tención.
	Participante 4:	Yo le daría 5 porque me atienden bien.
	Participante 5:	Yo también les doy 5 porque son amables y uno siempre busca la personalización y entonces la Anabella es la de las soluciones.
12	¿Qué sugerencias puede darle a Pali Diseño para mejorar el servicio que le brinda?	
	Participante 1:	Iba a ser una pregunta usted está hablando de la atención al cliente de Pali Diseño ó de todo el negocio entonces yo tengo una queja, me atenderán bien pero si se tardan en dar un mueble creo yo , que está fallando la empresa y eso deberían de ver porque yo tengo unos muebles pendientes que ya van para el mes, de los cuales no se ha hablado mucho todavía, creo que debería de dar antes ese pedido que ya está en el taller.
	Participante 2:	Yo diría que sería bueno hacer como en Guatemala un showroom para que se cite a la gente cada 3 meses para mostrar el producto nuevo, que se yo... Los muebles de colores y diseños, eso le permite venir y ver, así como usted dice uno no es a fin el tema del internet y de la pagina web es muy pesado estar viendo uno prefiere mejor si hay una invitación para ver un show, uno puede ir a mi me parece que eso ha funcionado últimamente y creo que

	podría ser bueno
Participante 3:	<p>Pero como una sugerencia a mí si me gustaría que hubiera otra sucursal y hubiera más personal porque si bien es cierto se atiende bien y todo, pero me gustaría que se expandiera no solo sería beneficio de doña Anabella sino para nosotros también pues porque si esta céntrico acá, pero si me gustaría ver otra sucursal mas y que hubiera más personal atendiéndome.</p> <p>Tengo varias: Yo difiero un poco con ellas porque a mí si me gustaría o que hubiera en el Facebook para ver las actualizaciones también me gustaría que en la página se pusiera todo los de los muebles, precios y que tengan colores más llamativos, que se metan más a esa área de estar más conectado por así decirlo, con la tecnología, por eso decía que no estoy de acuerdo con ellas porque entiendo que por el tiempo se les complica, pero el Facebook es un medio bastante que atrae y llama sino se tiene el tiempo se accesar a la página y ver todo lo Nuevo que tiene.</p>
Participante 4:	<p>Fíjate que me gustaría que tuvieran la alternativa de expandirse a través del internet que no se limite y pienso que podría tener la capacidad de exportar por la calidad que tiene, sería bueno que facultara a personas para ampliar el negocio y darle capacitación y que brinden un buen servicio y que no solo sea Anabella la que atienda sino otras personas que sepan de asesoría.</p>
Participante 5:	<p>Persona que tenga más soluciones viables para uno ,como una mujer, si uno va a comprar un mueble o algo de decoración y que siente que lo van a entender.</p> <p>Participante 1: alguien más buzo</p> <p>No , no, una señora que sepa</p> <p>Moderador 2: Entonces sería bueno incluir una señora</p> <p>Si pero no tan joven pero con experiencia de casa, de atenciones alguien que sepa.</p> <p>Moderador 2: entonces mejorar los tiempos de entrega</p> <p>Si, si mejorar los tiempos de entrega pienso yo que sería bueno.</p> <p>También que piensen en prensa y un par de buenas emisoras que escuchen las mujeres que comprenden, que se dé otro tipo de asesorías, como hechuras de cortinas, cosas de esas que uno se complica en eso, el re tapizado la remodelación de muebles no solo la compra y si que haya accesorios para la decoración y asesoría para eso, y lo que decía las señoras aquí que se contactaran con las novias para que aparezcan en las tarjetas de invitación, porque donde piensa uno (Capricho colecciones y Pórtico Real) ellos como venden .</p> <p>Participante 1: Capricho sí que vende ...Casa Casa creo que será el próximo porque tienen varias cosas. Ojo con eso</p>

		De accesorio hay bastantes lugares (Accesorios, Colecciones, Casa Casa, Capricho.
13	¿Consideran que los precios son adecuados o justos con la calidad que les está entregando Pali Diseño	
	Participante 1:	Sí, yo creo que los precios esta requetebien, pero que tampoco le vaya a subir, porque si por estar viendo precios se pone a subir, verdad la situación económica del país está haciendo que todo el mundo le suban precios, y ahí donde los desesperados por vender les están bajando, entonces se ha vuelto un equilibrio un poco desordenado donde uno busca precio y calidad por supuesto, pero si hay precio y calidad en un lugar creo que uno puede dejar un Pali Diseño que uno siente más barato. Para mi siento que están bien los precios,
	Participante 2:	(llego doña Anabela y ya no querían contestar, risas) Doña Anabella (ahhh nooo ustedes contestes, ya me voy...) Si, para mi creo que están bien , igual he tenido la oportunidad de ver los precios del mercado y de alguna manera son accesibles, (movían las manos al hablar) muchas personas que vemos la calidad no el precio y hay otras personas que ven precio y no calidad, pero igual que no le suban verdad (risas)
	Participante 3:	Sí, creo que están bien
	Participante 4:	si
	Participante 5:	Por mi experiencia si
14	Que nos podrían decir de Pali , de su sala de ventas, logo, colores rótulos y papelería	
	Participante 1:	Yo me atrevería de decir que deberían de quitar ese pino que tienen ahí porque no permite la visibilidad total, porque teniendo una ubicación tan cara, deberían de tener otro rótulo porque ese es muy pequeño. Otra cosa a mi me impresiona de las personas que están pendiente de mi, que están pendiente de sus clientes como ejemplo (Capricho y Molina) que te recuerden que la empresa no ha quebrado y que te digan lo nuevo que tienen. Lo tercero es que tienen que llevar la publicidad para salirse de aquí en un lugar accesible y que se den a conocer.
	Participante 2:	A mí me parece que las letras están bien, pero el rótulo debería de ser más grande y no lo cambiaria.
	Participante 3:	A mí sí me gustaría que cambiara los colores con el tipo de letra si me gustan porque uno tiende asociar por sus colores, me gustaría que hubiera publicidad muppies, brochure anuncios en la radio.
	Participante 4:	Son muy características

	Participante 5:	Fijate que de los colores no me acuerdo pero de las letras si desde que las vi se me quedaron (Shum se toca la frente) son muy impactantes como solo son cuatro
15	Les gustaría que hubieran más asesoras	
	Participante 1:	<p>A mí lo que me gustaría que hubiera otra Anabella y que salga sobrando la Anabella que no está, que yo no me vaya de aquí sin comprar algo... (señala los cuadros) es buscar una segunda Anabella.</p> <p>Yo quiero hacer un comentario antes de irme, yo soy artista y no sé si se han fijado y como artista he observado que en sala de ventas y adornos y nosotros los artistas tenemos cuadros que sin pagar o con condición puede decorar el lugar y puede hacer que el mismo artista mande clientes al local para que vea.</p>
	Participante 2:	Que el personal tuviera capacitación que le diga esto sí o no, la capacidad que me diga deme esto o lo otro y que sepa realmente.
	Participante 3:	Sería bueno contar con más
	Participante 4:	No estaría mal capacitar a alguien que sepa cómo atender a los clientes.
	Participante 5:	<p>No tengo nada en contra de las jóvenes, pero se aburren. De que me pueden ayudar e pueden ayudar, pero no es lo mismo, yo le puedo dar nombres de personas que son buenísimas en ventas, va a Colecciones Silvia Rivas tiene 60 años y esta pòrtico la Carolina de 59 años, María de los Ángeles que venden todo hasta el modo de andar, por eso le decía que ellas si conocerlo que uno tiene y venden, por decir las jóvenes no saben mucho porque si uno le dice deme un juego de pódium no saben que eso entonces no es lo mismo como que alguien te conozca.</p> <p>Participante 1: hay que personalizar la venta. Hay fulanitos que no se sientan hasta que le venden las piedras.</p>



Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Ciencias y Artes "Francisco Gavidia"

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Seminario de investigación

Instrumento 3

Focus Group

Cuadro ideográfico de vaciado

Objetivo: Conocer la percepción del público externo acerca de la Empresa Pali diseño

Nombre del moderador: Elizabeth Meléndez, Yamileth Henríquez, Karina Chacón.

Número de participantes: 6

Colonia: Santa Elena

Fecha: 14-04-11

Hora: 5:30 PM

Datos de participantes por grupo:

N°	Nombre	Edad	N° de personas que conforman su familia	Trabajo que desempeña
1	Elba Figueroa	61	5	Ama de casa
2	Marcela Helena	29	1	Trabajadora Social
3	Mercedes de Sandoval	49	2	Usos varios
4	Ivone de Wachtlere	35	5	Ama de casa
5	Maite de Rubio	41	3	Usos varios
6	Rina Reyes.	59	4	Empresaria

1	¿Qué es Pali Diseño?	
	Participante 1:	Es arte, amabilidad, confianza, calidad, es algo bien completo.
	Participante 2:	Es estilo, diseño, decoración, buen gusto.
	Participante 3:	Es todo lo que uno puede buscar para una casa.
	Participante 4:	Es un lugar donde encuentras antes que nada, amistades, amabilidad, productos de mucha calidad.
	Participante 5:	Son años de trayectoria, años trabajando con productos de primera.
	Participante 6:	Es, una empresa que se dedica al diseño, decoración, y creación de muebles.
2	¿Cómo se enteró de la existencia de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Por mi suegra, ella me comentó del lugar y fuimos de compras.
	Participante 2:	Por mi prima, ella iba a decorar su casa, pues me invitó a venir a Pali Diseño
	Participante 3:	Por una amiga

	Participante 4:	Por mi hermano, que iba a comprar un escritorio y yo le acompañe.
	Participante 5:	Por mi esposo, el me comento conocía Anabela, y me entero de palo diseño
	Participante 6:	Por mi tía, un día me dijo, ven acompáñame a comprar a pali diseño.
3	¿Qué opina usted acerca de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Que es una empresa muy correcta, una empresa que me ha brindado productos de mucha calidad, buenos precios, donde te hacen presupuestos justos, porque la mentalidad de ellos no es solo vender por vender, si no que el cliente este satisfecho.
	Participante 2:	Una empresa muy Buena elaborando muebles de sala y cocinas.
	Participante 3:	Que es una empres que lo único que le interesa es quedar bien con el cliente, brindando los mejores productos, y un buen servicio.
	Participante 4:	Es un lugar, bonito, acogedor, elegante, muy exclusivo.
	Participante 5:	Un lugar donde se puede encontrar de todo, es un lugar y ajustado a un presupuesto.
	Participante 6:	Una empresa, que brinda calidad en productos, exclusiva, y que no está al alcance de todas las clases.
4	¿Ha adquirido algún producto en Pali Diseño?	
	Participante 1:	Si, un comedor, 2 mesas de sala y 2 , velas,
	Participante 2:	Si, un juego de comedor.
	Participante 3:	Si, un juego de lámpara,
	Participante 4:	Si, un juego de sala.
	Participante 5:	Bajillas, adornos decorativos, velas.
	Participante 6:	2 sofás camas, un chinero.
5	¿Ha necesitado de los servicios de decoración que ofrece Pali Diseño?	
	Participante 1:	Si, llego a decorar, y remodelar la sala de mi casa, y me pareció un trabajo fabuloso.
	Participante 2:	Decoración no, pero si nos creó un juego de recamaras.
	Participante 3:	Si, decoro mi cocina, y restauro unos cuadros.
	Participante 4:	Si, decoro los baños de mi casa, y ambiente una sala de estar.
	Participante 5:	No, pero nos diseño un baño.
	Participante 6:	No, pero nos diseño un bar completo.
6	¿Mencione lo que significa o represente Pali Diseño para usted o su familia?	
	Participante 1:	Representa una forma diferente de vender, una forma diferente en decoración, en muebles, es algo innovador
	Participante 2:	Una empresa con principios, porque hay que reconocer que a la dueña no le interesa estafar a los cliente, si no vender productos de calidad.
	Participante 3:	Representa una gran empresa, con mucha trayectoria, que vende buenos productos.

	Participante 4:	Representa confianza, calidad, buen servicio. Representa la imagen de un hogar ideal.
	Participante 5:	Es calidad, buen gusto en decoración, y creación de muebles.
	Participante 6:	Pali es una empresa que se adapta a tu bolsillo. Una empresa, grande en trayectoria, grande en productos de buena calidad, porque hay que mencionar, que ella trabaja con madera fina, además es todo un gran proceso para el tratamiento que le da a la madera.
7	¿De los productos que ofrece Pali Diseño, ¿cuáles prefiere?	
	Participante 1:	Lámparas, cojines, sofás.
	Participante 2:	Juegos de sala.
	Participante 3:	Cocinas.
	Participante 4:	Decoración de interiores
	Participante 5:	Decoración y comedores.
	Participante 6:	Cuadros y cristalería. En realidad todo me gusta.
8	¿Con qué frecuencia visita la sala de ventas de Pali Diseño?	
	Participante 1:	Hoy en día lo visito poco, quizá porque ya no tiene muchos productos pequeños, lo cual había antes, si uno necesitaba algo pequeño, un detallito aquí en pali se encontraba, pero hoy eso ya no existe, hoy solo hay mas juegos de salas, y comedores.
	Participante 2:	No mucho
	Participante 3:	Unas 3 veces al año quizás.
	Participante 4:	Como 2 veces al año, antes era más seguido.
	Participante 5:	Muy poco, lo mucho una vez al año.
	Participante 6:	Esporádicamente, solo que necesite algo que realmente sea de peso.
10	¿Cundo visita la sala de venta lo hace solo o en familia?	
	Participante 1:	Sola
	Participante 2:	Con mi mama
	Participante 3:	Con mi hermana
	Participante 4:	Sola
	Participante 5:	Con mis sobrinas
	Participante 6:	Con mi esposo.
11	¿Qué tan accesibles son las personas que le atienden en Pali Diseño?	
	Participante 1:	Son muy accesibles, lo atienden bien a uno, no lo miran de menos.
	Participante 2:	Dan una atención muy bueno, aunque podría ser un poco mejor, yo recuerdo años atrás cuando venia seguido a pali, que la niña que tenían en ese entonces, hasta cafecito nos ofrecía, creo era más viva para el negocio.

	Participante 3:	Muy accesibles, aunque en ocasiones me gustaría encontrar a la dueña en el loca, pero me imagino que es por muchas más ocupaciones que ella tiene.
	Participante 4:	Igual, su atención es muy personalizada, la dueña va hasta tu casa, y te indica lo que se debe hacer.
	Participante 5:	Muy accesibles, el muchacho Arnoldo, da los recados, todo bien.
	Participante 6:	Si es aceptable la atención que brindan, pero a mí me gustaría que la dueña me atendiera. (Antes atendía mejor una señorita) yo creo como era una mujer ella entendía mejor lo que uno buscaba.
12	¿Qué calificación le daría al servicio que le presta Pali Diseño?(del 1 al 5, siendo 5 el de mayor valor)	
	Participante 1:	5
	Participante 2:	4 porque preferiría me atiendan una señorita.
	Participante 3:	Le doy más que 5 (aunque me gustaría la presencia de la dueña el lugar)
	Participante 4:	Le doy un 5
	Participante 5:	Tienen un 5
	Participante 6:	4, creo debe estar en sala de ventas una señorita, y con esto el trato sería mejor, o seríamos más comprendidas con lo que buscamos.
13	¿Qué sugerencias puede darle a Pali Diseño para mejorar el servicio que le brinda?	
	Participante 1:	Me gustaría hubieran más cosas como años atrás, que la sala de ventas este llena de todos esos detallitos que tanto lo cautivaban a uno, que en su vitrina exhiba más cosas, novedosas, que ponga más iluminación en la vitrina, y como conmigo hubo un problema en la entrega, me gustaría tengan más cuidado cuando entreguen un producto, yo pedí una mesa con vidrio y me llegó una completa de madera, no sé si fue un equivocación, pero me sucedió. Y con respecto a la imagen visual: pues creo que el rotulo que está pegado a la pared, debe de ponerlo en otro lugar.
	Participante 2:	Creo debe mejorar los tiempos de entrega, son un poquito tardados. Y con respecto a la imagen visual: quizá sí, mejorar la vitrina, que estén rotando las cosas más seguido, y que pongan cosas como para baños, cocinas, regalitos. Y el rotulo donde lo tiene ubicado no se ve para nada, debe de hacer otro o cambiarlo de lugar.
	Participante 3:	Pienso que debe entrenar un poco mejor a la persona que atiende la sala de ventas, no es que lo haga del todo mal, sino que se le vea mas chispa, que lo motive a uno un poco más. Y con respecto a la imagen visual: cambiar el color de la sala de ventas. Que cada sección tenga su propio espacio color y diseño. No sería mal darle algunos cambios al logo, y cambiar su color. Algo más llamativo.

	Participante 4:	Creo todo está bien, a mí tanto que me atiendan bien no es indispensable, yo vengo a lo que vengo, compro y me voy. Pero antes la dueña traía más cosas, y se daba gusto viendo aquella infinidad de hermosuras, hoy ya no es así, hoy son más salas, cuadros, lámparas. Y con respecto a la imagen visual: mejorar el logo con colores más atractivos, y cambiar de posición el rotulo de la entrada principal. Creo estoy de acuerdo con Marcela, es el único detalle como debilidad que le veo, mejorar los tiempos de entrega, por lo demás 10.
	Participante 5:	Me gustaría que hubiera esos cocteles que realizaba antes Anabela, con ese tipo de eventos uno se enteraba de lo nuevo, las promociones, los descuentos, y se animaba uno más a comprar.
	Participante 6:	Igual me gustaría regresaran esas recepciones, donde uno se divertía mucho, interactuaba mas con la dueña y lo enteraba de primera mano todo lo nuevo y novedoso que tenía en su tienda. Y con respecto a la imagen visual: que en la vitrina pusieran más cosas, más o mejorar la fachada del local. El rotulo no es muy llamativo, si es elegante pero no llamativo.
14	¿Consideran que los precios que brinda pali diseño con justos a sus productos?	
	Participante 1:	Si lo valen, pero no son accesibles a todo públicos.
	Participante 2:	Están acorde al producto
	Participante 3:	Están más que justos, además ella ofrece más que un producto y por ello no cobra en ningún momento, brinda una atención tan personalizada, que uno queda encantado de volver a contratarla.
	Participante 4:	Muy justos, además los materiales lo valen.
	Participante 5:	De acuerdo con los precios, aunque no están al alcance de todos.
	Participante 6:	Muy justos pero reconocer que no cualquiera puede pagar por un mueble de estos.

Anexo 2:

Análisis de grupos focales

Ideas principales

Nº	Pregunta	Focus 1	Focus 2	Focus 3
1	¿Qué es Pali Diseño?	Empresa amiga dedicada a la	Es una empresa que comercializa muebles con	Es todo lo que se puede buscar para una

		decoración, restauración y creación de muebles con calidad y buen gusto.	diseño y artículos de decoración y con un mercado claramente definido y donde brinda servicios adicionales. Lo que más agrada es el acercamiento que tiene Doña Anabella con el cliente. Pali Diseño y tiene que ver mucho con el servicio al cliente.	casa. Es estilo, diseño, decoración y buen gusto. Es un lugar donde encuentras antes que nada, amistades, amabilidad, productos de mucha calidad.
2	¿Cómo se enteró de la existencia de Pali Diseño?	Conocen y son amigas de la dueña desde hace años y por medio de recomendaciones.	Hay una relación de amistad con la propietaria desde hace años. Una persona por recomendación.	Por terceras personas, familiares y amigos que recomendaron el lugar.
3	¿Qué opina usted acerca de Pali Diseño?	Gran empresa dedicada a la fabricación de muebles bonitos y exclusivos. Hay insatisfacción en los tiempos de entrega, horarios, servicio al cliente y el número de salas de ventas.	Uno de los éxitos de la empresa de Pali diseño es la atención al cliente, la atención que Anabella brinda a la gente. El cliente siente que es muy bien atendido. Representa confianza, calidad y excelente servicio.	Es un lugar donde se puede encontrar de todo en donde lo único que les interesa es quedar bien con el cliente. Es una empresa muy correcta, que brinda productos de mucha calidad, buenos precios, donde te hacen presupuestos justos.
4	¿Ustedes han visto la papelería y el logo de la empresa?	Si, recibos, facturas y presupuestos con el logo de Pali pero no se tiene claro el color ni el diseño de las letras.	Se debe de cambiar colores y tipo de letra. Les gustaría que hubiera publicidad.	No respondieron a esta pregunta.
5	¿Ha adquirido algún producto en Palidiseño?	Si, rediseño de muebles, decoración de interiores, tapizado, y creación de muebles. Hacen muebles para bebé y para baños pero son cosas de las que no se da cuenta que	Adornos, cristalería, muebles mexicanos, accesorios, sillones, etc. Ven importante las mesas de regalo en la sala.	Comedor, juegos de sala, velas lámparas, elementos decorativos, sofás cama, etc.

		pueden hacer porque no se exhibe nada de eso en el lugar.		
6	¿Ha necesitado de los servicios de decoración que ofrece Pali Diseño?	Tres personas han decorado salas, cuartos de baño y cocina. Tres personas solo han solicitado la creación de muebles.	Solo una persona. Los demás no lo han necesitado nunca.	Tres personas sí. Hicieron un trabajo fabuloso con la decoración de espacios. Tres personas no, pero les han diseñado muebles en específico.
7	Mencione lo que significa o represente Pali Diseño para usted o su familia.	Una empresa de decoración y diseño con calidad, trato personalizado y precio justo.	Una empresa con calidad y buena atención que se ajusta al presupuesto, espacios y tiempo. Es una empresa con buena imagen y prestigio. Una empresa que no solo fabrica los muebles sino que brinda la asesoría en decoración.	Gran empresa con trayectoria que vende productos de calidad. Representa confianza y se adapta al bolsillo del cliente.
8	De los productos que ofrece Pali Diseño, ¿cuáles prefiere? (Les mostramos cartillas con ilustraciones de los diferentes productos que se ofrecen)	Muebles de sala, vajillas pintadas a mano, cojines, lámparas, cuadros, cristalería, esquineras y tapizado.	Los muebles por ser innovadores, durables, manejan precios accesibles y son de alta calidad.	Lámparas, cojines, sofás, juegos de sala, cocina, cuadros y cristalería.
9	¿Con qué frecuencia visita la sala de ventas de Pali Diseño?	No saben, pero es poco, en el momento que se necesita algún detalle.	Muy poco, solo cuando necesito algunos detalles; pero si me invita para conocer lo nuevo con todo gusto vengo. Les gustaría ver más presencia en prensa. Unas dos o tres veces al año.	Muy poco, dos o tres veces al año. Antes era más seguido porque tenían productos pequeños o detalles que puedan comprarse para obsequiar. Ahora solo tienen muebles

				grandes.
10	¿Cundo visita la sala de venta lo hace solo o en familia?	En su mayoría solas. Quienes van acompañadas los hacen con amigas o sobrinas.	En familia, hijas y mamá o muchas veces con amigas, pero nunca con el esposo.	Cuatro personas lo hacen en familia y dos solas.
11	¿Qué tan accesibles son las personas que le atienden en Pali Diseño?	Son accesibles pero el joven que atiende no informa mucho de lo nuevo ni motiva ni impulsa a la compra. Hacen la comparación con la joven que les atendía antes. Les gustaría que la dueña tuviera más participación en la sala.	La atención al cliente es excelente. Hacen sentir que somos bienvenidas.	Es muy buena la atención pero les gustaría que la dueña les atendiera. Gustan de la atención personalizada. La atención se puede mejorar, recuerdan a la persona que les atendía antes que era más amable y buena con el negocio.
12	¿Qué calificación le daría al servicio que le presta Pali Diseño?(del 1 al 5, siendo 5 el de mayor valor)	Todos respondieron 5. Solo una persona mejorara la atención al cliente (que sea una mujer).	Todos respondieron 5 porque siempre les reciben bien, atienden bien, es personalizado y hay soluciones.	Cuatro personas dan un cinco de calificación. Dos personas dan un 4 porque preferirían que les atendiera una señorita en la sala de ventas para ser más comprendidas en lo que buscan.
13	¿Qué sugerencias puede darle a Pali Diseño para mejorar el servicio que le brinda?	-Que el lugar brinde opciones de decoración más detalladas. -Que brinden opciones modernas y multifuncionales. -Dar a conocer todos los productos y servicios que brinda. -Mejorar la presencia e imagen de la empresa. -Retomar la creación	-Mejorar los tiempos de entrega de la mercadería. -Realizar showroom para que se cite a los clientes cada cierto tiempo a conocer los productos nuevos. -Tener otra sucursal y más personal. -Más presencia en la red social Facebook. -Incluir personal con experiencia en muebles	-Que la sala de venta esté llena de detallitos y se exhiban más las cosas novedosas. -Que la vitrina exhiba cosas más novedosas. -Mejorar la imagen visual y la rotulación del lugar. -Mejorar los tiempos de entrega. -Capacitar al personal de la sala de ventas.

		de pequeños detalles. -Mejorar los tiempos de entrega del producto.	en la sala de venta. De preferencia mujer.	-Mejorar la imagen visual del lugar. -Que regresaran los cocteles y recepciones que se hacían para los clientes.
14	¿Considera que los precios que brinda Palidiseño son acorde a los productos?	Más que justo, además en pali diseño brinda un gran plus, el ir hasta tu casa, e indicarte cuál sería el mejor diseño y la mejor decoración.	Los precios están bien porque están acorde al mercado. Son accesibles.	Si lo valen, pero no son accesibles a todo públicos. Están más que justos, además ella ofrece más que un producto y por ello no cobra en ningún momento, brinda una atención tan personalizada, que uno queda encantado de volver a contratarla.

Anexo 3: Entrevistas a profundidad

Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Ciencias y Artes "Francisco Gavidia"

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Seminario de investigación



Entrevista a profundidad interna

Cuadro ideográfico de vaciado

Objetivo: Conocer la percepción del público interna acerca de la empresa PALI DISEÑO.

*	Nombre	Arnoldo Saracay
---	--------	-----------------

*	Cargo que ocupa	Asistente de Gerencia
*	Edad	29
*	Tiempo de laborar	10 Años
1	¿Conoce usted los antecedentes históricos de Pali Diseño?	
	En qué año fue fundada:	1980
	Objetivo de fundación:	Brindar productos y un bien servicio personalizado
	Misión:	Satisfacer a los clientes
	Visión:	Ser una empresa exitosa y de renombre en el país
	Valores:	No tiene
2	¿Cuáles son las funciones que realiza en su puesto de trabajo?	Asistente de gerencia: esto incluye llevar un control de los clientes, estar pendientes de las reuniones, de la producción del taller, verificar los recibos, hacer pagos y atención al cliente; realmente mi función es hacer de todo.
3	¿Cómo definiría su trabajo? (marcar con una X la opción correcta)	
	Agradable	X
	Satisfactorio	
	Aburrido	
	Gratificante	
	Absorbente	
4	¿Cuáles son las áreas de trabajo que usted considera que mantienen a la vanguardia a Pali Diseño?	la calidad, la atención que nosotros le brindamos al cliente, ya que es una atención bien personalizada y podríamos decir por los buenos precios, la calidad de los productos
5	¿Conoce los colores que identifican a Pali Diseño?	Si, el color original ha sido el café, o café claro, pero tiempo atrás se intento hacer un cambio de imagen y se escogió un nuevo color, pero nunca lo pusimos en práctica; nos hemos dado cuenta que el color que tiene hasta la fecha es bueno
6	¿Con cuales acciones o actividades que la institución realiza se identifica?	Somos una empresa relativamente pequeña, se podría decir que uno tiene que estar en todas las actividades.
7	¿Tiene limitante a la hora de realizar sus tareas diarias en la empresa?	Realmente no tengo limitantes, considero que todo lo tenemos.
8	¿Considera que los espacios físicos dentro de la empresa están debidamente equipados y ambientados para realizar sus labores y para brindar una buena atención a los clientes?	Si está equipado y podemos darles buena atención a los clientes, pero estoy claro que se puede mejorar.
9	¿Ha tenido dificultades al momento de desempeñar su	En ocasiones, como en todo lugar.

	trabajo?	
10	¿Por qué? y ¿cuáles han sido esas dificultades?	Como por ejemplo en ocasiones hay que tomar decisiones muy importantes y que se requiere tomar la decisión para ya!, y no se puede contactar a la persona indicada. (la dueña)
11	¿Realizan actividades, exposiciones o talleres para exponer los productos y novedades de la empresa?	Hace unos 6 o 7 años atrás siempre se realizaban actividades como cocteles navideños o para otras ocasiones, pero hoy en día ya no se realiza.
12	¿Por qué ya no se realizan este tipo de actividades?	podría ser, que este tipo de actividades no resultaba en nada, y tal vez se fueron buscando otros mecanismos para atraer a los clientes o mantener los mismos; como por ejemplo, hoy en día lo que hacemos es llamar telefónicamente a los clientes y les enteramos de las promociones y productos nuevos.
13	¿Cómo considera usted la imagen de la empresa?	Es una imagen muy buena. No excelente pero si muy buena y que hasta la fecha se ha mantenido. Porque lo podemos observar con nuestros clientes que se sienten muy satisfechos, ya que con tamos con clientes desde hace 30 años, casi desde que se fundó la empresa.
14	¿Considera que hay una comunicación efectiva y constante dentro de la organización?	Si es efectiva, esto se debe mucho a que somos una empresa pequeña esto ayuda a que la comunicación sea efectiva, además nuestro jefe es una persona muy organizada y de buen carisma además de que ella siempre está dispuesta a escuchar las opiniones de los demás.
15	¿Conoce el logo de la empresa? Descríbalo	Sí, pero la verdad no tiene dibujos ni nada, solo son unas letras en color café, unas como antiguas, pero muy bonitas.
16	¿Considera que los medios que utiliza la empresa para promocionarse son los adecuados?	Antes que nada, comentarle que del 2000 hacia atrás si teníamos publicidad, pero hoy en día creo que podríamos mejorar, ya que solo contamos con una página web.
17	¿Cree usted que esta página web es efectiva?	Si, ayuda, pero no en un gran porcentaje.
18	¿Qué medios considerarían serían los más adecuados para promocionar la empresa?	Creo que serian las redes sociales, es lo que está muy de moda en la actualidad.
19	¿A su criterio que sugeriría para mejorar la imagen de la empresa?	Mas interacción con los clientes, y que fuera a través de las redes sociales y en cuanto a las instalaciones físicas; un poco mas de mantenimiento, como por ejemplo, hacer reparaciones, pintar más seguido, ya que por lo general lo hacemos como una o dos veces al año.

20	¿Ha visto algún reportaje de Pali Diseño en los medios de comunicación?	
	Radio	
	Prensa	X
	Televisión	
	Revistas	
21	¿Cuál considera que es la percepción que tiene el público externo de la empresa?	Las personas que ya son clientes: que somos una empresa muy responsable y que brindamos un buen servicio de buena calidad. Las que no son clientes: muchas personas lo tienden a confundir tal vez por el nombre y lo asocian con una empresa de diseño o arquitectura, pero si puedo recalcar que la mayoría de personas que nos confunden son estudiantes, vuelvo y repito me imagino que es por el nombre.
22	¿Defina el público que visita Pali Diseño?	Realmente nos visita toda clase de público, pero generalmente son de clase media alta que tienen cierto o mucho poder adquisitivo, como por mencionar algunos, los Simán, Zabla, Cristiani, Rodrigo Ávila, Lactosa etc.
23	¿La empresa cuenta con una carta de clientes?	Sí



24	¿Qué hacen ustedes con esta cartelera de clientes?	Más que todo nos funciona, para volver a contactar a nuestros clientes pero sobre todo enterarles de las promociones o descuentos de temporadas, pero la verdad es que casi siempre el cliente nos busca a nosotros, no mucho tenemos que recurrir a este tipo de acciones.
----	--	---

Universidad Dr. José Matías Delgado
 Facultad de Ciencias y Artes "Francisco Gavidia"
 Escuela de Ciencias de la Comunicación

*Seminario de investigación***Entrevista a profundidad interna***Cuadro ideográfico de vaciado**Objetivo: Conocer la percepción del público interna acerca de la empresa PALI DISEÑO.*

*	Nombre	Vilma Anabella Menjivar Molina de Martín Montero
*	Cargo que ocupa	Gerente General y Propietaria
*	Edad	59 años
*	Tiempo de laborar	20 Años
1	¿Conoce usted los antecedentes históricos de Pali Diseño?	
	En qué año fue fundada	<p>Por supuesto, la empresa realmente nació mucho antes de que existiera Pali Diseño, lo que sucede es que conforme el tiempo iba pasando, cuando yo funde la empresa, la empresa se llamaba “Espacio y Punto” la funde con una amiga que ahora ya está muerta, verdad; la fundamos como una especie de hobby realmente para poder entretenernos mientras crecían nuestros hijos, ella fue compañera mía en arquitectura. Y se llamaba “Espacio y Punto” como les digo en 1978, luego estuve un año con ella; en el 79 trabajé un año con ella, pero la verdad para mí continuo siendo un hobby y para ella continuo, era una obligación ya, cuando ella vio que la empresa era viable, la quiso convertir en una obligación y yo ya me había metido a la Universidad a estudiar otra carrera; Administración de Empresas, entonces, la verdad no me gustaba y nos separamos; ninguna de las dos se quedó el nombre, el nombre lo desechamos y yo me quedé trabajando como AMM que significa: Anabella Menjivar Molina o Anabella Menjivar de Martín; lo que fuera no; yo dije matando mi chuchito a tiempo por si esto mi matrimonio no funciona AMM me va de maravilla, pero si funciona. Entonces estuve como AMM, hasta la fundación de la empresa que no me acuerdo cuantos años fueron, tal vez dos o tres años que paso AMM.</p> <p>(¿En qué año fue fundada AMM?) En el 79 como a finales del 79. Continúe con AMM, les reitero que no sé cual fue la fecha de fundación de Pali Diseño porque yo cuando le puse el nombre de Pali Diseño realmente eso es una gran historia, todo mundo me pregunta, ¿Por qué se llama Pali diseño? Y les quiero confesar que Pali Diseño se llama así porque era la única manera viable de seguir trabajando, mi esposo estaba en contra de que yo siguiera trabajando porque yo; el tiempo me consumía entre estudio y trabajo, verdad y él pasaba preocupado en cuanto a mi relación dentro del hogar, mis hijos y sobre todo al atención que le prestaba a él, la atención a mis hijos la daba pero cuando él llegaba a la casa, estaba yo tan cansada que me dormía, entonces pasaba histérico mi pobre marido y cuando nosotros vivimos en México, los dos años y medio que vivimos en México recién casados, había una tienda donde yo compré mis muebles, los primeros muebles que yo tuve los compré en esa tienda porque era una tienda de diseño, que de verdad los muebles eran estrictamente de diseño, no eran cualquier tipo de muebles,</p>

	<p>entonces ahí yo compre un comedor, yo; y la tienda se llamaba “Pali” entonces mi esposo pasaba diciendo que porque yo a mi negocio no le ponía “Pali” entonces realmente lo tome porque a mi esposo le encantaba “Pali” pero yo sentía que no podía tener el nombre de “Pali” nada más porque era una tienda que existía en México, yo no sabía si la tienda era el apellido de la gente o un nombre que significaba algo y me dedique a buscar el significado de “Pali” en el Diccionario de la Lengua Española aparece como: “Colección de cosas en el idioma que Buda enseñó” entonces yo dije: bueno; no va mal con la idea de mi tienda, que va hacer una tienda de diseño de interiores en donde va haber una colección de cosas para el hogar verdad o para el negocio, o para lo que sea, le voy a poner Pali diseño, y si alguien me pregunta; si, es una colección de cosas diseñada especialmente para un espacio, me gusto el nombre y se lo deje con la excusa esa y me funciono, porque mi marido des pues de que yo le cambie el nombre y le dije mira: “le he puesto a la tienda Pali diseño” estaba fascinado con el nombre y me decía” ¿por qué no dejas de trabajar? No si fue idea tuya, que se llamara así”, verdad, y fue así como nació el nombre de “Pali diseño” realmente, pero la empresa no se llamaba así originalmente, entonces como Pali diseño, se inauguró no me pregunten cuando, yo creo que le dio la fecha Arnoldo a usted, en el 80 entonces, que fue un año después, más bien casi dos años porque fue a finales del 80 que Pali nació. (moderador: Incluso en la página Web la tienen en el 80) Si, pero fue a finales del 80, creo yo, no me acuerdo, realmente le mentaría porque la verdad la única referencia que tengo de cuando se creó Pali fue en una época de transición que no tenía importancia, la verdad es que como había nacido como otra empresa, para lo importante es que mi empresa siguiera funcionando, pero si en la tarjeta de inauguración de Pali diseño, esta la fecha exacta y esa tengo yo una copia y esa la pueden tener si quieren y este, incluirla en su trabajo verdad. Ella fue la tercera etapa de la empresa realmente, la primera fue como: “Espacio y Punto” la segunda como: “AMM” y la tercera fue como “Pali diseño”</p>
Objetivo de fundación	<p>Nada hija, para decirle que yo no buscaba nada, porque la verdad que yo había estudiado arquitectura y decoración de diseño de interiores y yo no quería vivir en mi vida sin trabajar sino que quería realizarme como lo que yo había estudiado y la verdad es que lo único que pretendía era poner un poquito en práctica todo mis conocimientos, verdad y cuando llegue yo aquí a El Salvador, realmente era quizá la primera diseñadora, porque yo nunca vi a nadie dedicándose al diseño de interiores y de ahí quizás el éxito que yo tuve verdad como empresa de diseño y decoración de interiores. Porque la gente vendía muebles a diestra y siniestra, pero nadie le decía al cliente, usted tiene que hacer una planificación de cómo quiere su hogar o como quiere su negocio o cual es el, hacia donde va usted cuando empieza a decorar su casa, o a amueblar su casa o a hacer su negocio, entonces yo si, siempre; fui en ese sentido, bien realista con el cliente y bien honesta; en decirle: “mire, si usted tiene un cierto número de muebles, cierto número de accesorios, porque no vemos que podemos hacer con él y le ayudaba a que</p>

	<p>su inversión fuera la mínima, y realmente yo creo, que me divertía tanto haciéndolo por que más que nada al principio le quiero confesar que yo empecé sin cinco centavos, para el negocio, yo empecé con un anticipo que me dio la tienda: “Adidas” con eso empecé, el dueño de la tienda “Adidas” un alemán amigo mío, me dijo mira yo quiero hacer una tienda bien bonita con el mínimo presupuesto y se la hice al tienda, a base de puros cajones de rodos que venían para maquinaria, se la hice con el esquema de esos cajones de rodos que eran de madera (moderador: que se ponían así, y venían lo zapatos..¿No?) No, yo utilice los cajones para poner unos arriba de otros los pintamos de diferentes colores, hice como módulos y les di vuelta y los hice como asientos, y le puse cojines, y los hice de diferentes maneras, me entiende, colgué los módulos, así nomás, los atornille en la pared también, lo puse de diferentes maneras y la verdad la tienda quedo preciosa y nadie podía creer que eso era hecho de cajones de madera. (Moderador: jugando al reciclado) como reciclado, si. Y entonces ahí, fue como yo empecé y les digo honestamente, nunca pensé que yo fuera a llegar a tener un éxito que verdaderamente tuve un éxito enorme, en años anteriores, que ahora tal vez no sea tan notorio porque yo he tomado las cosas como muy relajadamente en los últimos años y me he dedicado como a miles de cosas, verdad, a miles de cosas: viajar, estudiar otras cosas, pintar, dedicar un poco de tiempo al Museo, dedicar un poco de tiempo a mi familia, a mis nietos, me encanta hacer cosas de jardín, entonces la verdad, después de tantísimos años de trabajo, digamos que he descuidado un poquito el negocio, verdad, que es un negocio que funciona porque la gente me busca personalmente, cosa que es un error, porque yo tenía que haber tenido gente entrenada a la par mía, como un equipo de gente que trabajara y que es lo que estoy teniendo ahora con mis sobrinas, que son arquitectos y diseñadoras, ellas están ayudándome ahora, pero la verdad más importante que yo encontré en un momento dado, cuando entre a estudiar la Maestría de Administración de Empresas, en INCAE que tuve que hacer un trabajo sobre planeamiento estratégico de una empresa y decido hacer el de mi propia empresa, porque nunca jamás lo había hecho, ahí fue donde, senté las bases de lo que yo quería para la empresa, que fue hace 16 años que yo hice esa maestría y entonces durante quizás 10 años, estuve trabajando realmente sobre lo que me había propuesto, y después ya he bajado el volumen del trabajo verdad, pero si lo que me propuse en aquel entonces, cosa que no me había propuesto antes era Nº 1: Hacer la empresa líder en decoración de interiores, verdad, en prestar un servicio al cliente que nadie lo prestaba aquí, personalizado y con verdadera conciencia de lo que es el diseño de interiores y de la utilización de materiales, no necesariamente nuevos, sino de los materiales de los que se cuenta, eso lo he logrado Gracias a Dios, verdad, porque hasta la fecha como les digo ¡Jamás! En mi vida he usado lo que es Mercadeo, verdad, a pesar de que estuve, solo me faltó una materia para terminar Mercadeo en al UCA, también, nunca use nada de lo que era mercadeo, porque no me interesaba, no me interesaba</p>
--	--

	<p>conocer una gran, gran empresa, me interesaba ser una empresa líder, que no significa necesariamente, ser enorme, sino ser una empresa reconocida como buenísima que la gente te busque sin necesidad de que tu andes publicando nada sino que la propaganda y publicad fue de: “persona y de cliente a cliente” ósea quien te hizo esto verdad, la fulana de tal, me gusta y ¡gol!</p> <p>Entonces ese era la misión principal de la empresa, según esta planeación estratégica y luego crear dentro de lo que era, pues la empresa está conformada realmente en dos empresas: una productora y una distribuidora, digamos, es una fábrica de muebles y una distribuidora de muebles y prestadora de servicios de decoración y diseño, entonces la otra era: “Ser productora de muebles para la exportación ” tener dos líneas de producción una de muebles para la exportación que serian: muebles en línea digamos y otra que era la que producía muebles por diseño. Y si me funciono durante como por 10 años (moderador: ¿por catalogo?) Yo no lo hacía, digamos que sí, por catalogo porque me veía obligada hacer ese catalogo, pero lo que hacía era asistencia a ferias de muebles, y entonces me daba a conocer por la feria de muebles, los interesados llegaban a conocer el stand y ordenaban los muebles ahí, especialmente la exportación se hizo hacia Guatemala, a pesar de que tuve todo el apoyo de AID para poder exportar a EEUU no lo hice, sino que primero regionalmente, porque creo que fue bueno hacerlo así, porque nadie salta antes de no gatear, verdad. Entonces yo pensaba que primero tenía que conocer el mercado C:A y crecer dentro del mercado C:A con mi capacidad productiva que no era una capacidad productiva gigantesca verdad y con mis posibilidades económicas, entonces llegue al mercado guatemalteco y fui muy exitosa dentro del mercado guatemalteco, al punto que el guatemalteco venia hasta El Salvador, a buscar la tienda y que les digo, quizás hace unos cuatro años, deje de asistir a ferias y por más que me han invitado y que me daban todo el apoyo económico APRA poder ir a esas feria yo y año quise porque ya me sentía un poquito cansada de ese ¡ajetreo, verdad! Muchísimo, muchísimo trabajo un gran esfuerzo para hacerlo y prácticamente sola.</p> <p>Entonces pensé: ¡Bueno tengo dos hijos médicos, dos hijos; uno que era medico y el otro que estaba estudiando medicina y un abogado y ninguno interesado en mi negocio! Camino, estoy caminando como loca a tener una gran empresa que no me interesa tener, porque quien la va a manejar después, o voy a verme en el punto que voy a tener que venderla y realmente no cree mi empresa para hacerme millonaria sino para sentirme como me siento ahora, súper satisfecha, súper feliz, súper realizada de haber conocido el éxito y de haber hecho en mi vida lo que yo quería hacer me entiende. Y verdaderamente, como les digo ese fue el siguiente propósito; tener esas dos líneas, que las tuve, después quite al línea esa y esta la maquinaria ahí, que no la estoy utilizando para nada (Moderador:¿ la de exportación?) La de exportación, como se necesita mucha maquinaria verdad, intensiva en maquinaria y mano de obra, entonces está ahí al</p>
--	--

	<p>maquinaria, mas no la mano de obra no me interesa ponerla a caminar ahora aunque yo se que si la pondría a caminar tendría el mismo éxito verdaderamente. Y el siguiente definitivamente era legar a tener el negocio como algo mas virtual que físico, algo que también lo he logrado, desafortunadamente no me he empeñado en realizar algo mas, con ese gran edificio que ustedes ven ahí, aunque tengo la conciencia que algún día tengo que hacer algo más que vender muebles, verdad, no es este la forma en que yo estoy haciendo el negocio ahorita, el negocio en estos momentos, yo lo estoy haciendo pura y estrictamente virtual digámoslo. (Moderador: ¿en línea?) En línea, la gente llega y me dice: ¡Sra. Yo quiero tal cosa. Me puede dar un mi espacio! Yo voy lo veo y me dice: ¡Bueno, recomiéndeme algo! Yo se lo mando por línea ellos me contestan por línea y que tenemos una siguiente cita para ver el presupuesto, los materiales que se van a utilizar y me dicen: ¡Aprobado! Y yo lo hago. Y esa es la forma ya, ya no es que yo necesito esa gran exhibición, me entienden, he aprendido como hacer lo negocios, y creo que los negocios los he simplificado mucho con ello me he simplificado también la vida, un montón, pero esta ese gran espacio que no sé que voy hacer tal vez rentarlo a Arquitectos, algo que tenga que ver con el negocio o hacer una Galería de Arte, no le puedo decir, pero ...principalmente hablemos del negocio que esta ahorita, verdad...realmente los objetivos que quería los alcance, los logre y hay otra serie de cosas que intente ahí verdad, como por ejemplo lograr el ahorro de...pensaba lograr vender muebles que fueran de diseño, pero a costos realmente accesible al bolsillo del cliente, verdad, algo que sea multiusos, también lo logre, entonces ha sido como la utilización y reutilización de materiales también lo logre, entonces hasta la fecha lo sigo haciendo, verdad, he cumplido realmente con lo que me plantee y no me acuerdo cuales eran los demás, pero se los puede dar por qué. Creo que a usted le dije, no sé si lo encontró Arnoldo,¿ y se lo dio? Creo que no verdad, la Plantación Estratégica, yo la tengo y se la puedo pasar a ustedes para que la conozcan de primera mano y ahí están los objetivos, y todo como les digo: ¡lo logre! Como les menciono hasta ahora sigo trabajando pero le he bajado el volumen, verdad, al trabajo, estoy ahora con un taller que es bastante pequeño peto bien eficiente, porque tengo a los trabajadores, trabajando por proyecto y seguimos planificando lo que vamos hacer, etc, etc.</p> <p>(Moderador: ¿ósea que ahora lo hace por proyecto’) es que inicialmente lo hacíamos por proyecto, posteriormente yo dedique parte de la maquinaria, por que compre muchísima maquinaria y dedique parte de la maquinaria para fabricar para exportación que lo hice durante como 10 años y luego me retracte verdad y volví al sistema anterior de por proyector y no quiero saber nada de exportación por el momento, porque no se imagina ustedes el trabajo que es, ósea a Guatemala que estamos hablando, sorprendentemente yo pensé que Guatemala iba a ser un mercado muy competido y que yo dije: ¡Son muebleros, ellos como van a comprar a muebles! Pero olvidense, ¡exitosísimo, exitosísimo en Guatemala, de verdad súper exitosa! Y creo</p>
--	---

	<p>que es un mercado súper amplio con un poder adquisitivo que nosotros son tenemos, la gente con mucho gusto, y muy dispuesta a probar nuevas cosas, en cambio aquí, la gente es mucho más conservadora, hay menos plata que invertir y la gente que tiene plata no invierte en eso, entonces trae sus cosas de fuera con la calidad que sea verdad, en fin. (Moderador: ¿entonces en ese tiempo resultaba más la exportación?) Fijate hija que te voy a decir una cosa: Era muy importante la exportación, para mí; porque yo me lo había puesto como meta que yo tenía que exportar y convertirme en una exportadora, sin embargo, si tú me dices, que cosa es más rentable, de ya te digo: ¡Por proyecto! Por que cuando tu cobras por proyecto, tienes un mínimo esfuerzo con una máxima ganancia, cuando tú tienes exportación, tenemos, estamos hablando de volúmenes enormes, un gran esfuerzo y mínimo de ganancia, por...tiene que ser un volumen exageradamente grande, entonces eso fue, creo yo lo que más me agoto, y dije yo: ¡Bueno, para que estoy matándome en exportar solo para decir que yo soy exportadora y aparecer ahí como que la micro empresaria más sobresaliente! Hasta me quisieron dar un premio de Mejor Administradora de Empresas, lo mande a volar, mire perdónenme, pero no, este volado no es así, ósea no es así no mas así que ...tiene uno que tener...primero una visión muchísimo más grande que la que yo tenía, porque si yo hubiese tenido una visión como de crecer como empresa, creo que hubiera tenido que solicitar más capital, invertir más dinero en gente, que fuera mi colaboradora, hacer partícipe a otras gentes ahí del proyecto y toda la cosa, sin embargo creo que nunca fue mi intención, pues yo sabía que tenía que hacer y nunca lo hice, no quería sentirme amarrada que iba creciendo de una manera que después no pudiera retractarme y decir: ¡Ay, estoy agobiada ya no quiero hacer esto! En cambio de la manera que lo hice, pude decir: ¡hasta aquí,! yo ya no quiero estar pensando en que tengo que producir, que tengo que producir ordenes de trabajo, en una fecha específica, que tengo que llenar contenedores e ir a ver si entregaron las entregas, era de verdad agotador, como les digo, y los resultados económicos, eran muy buenos, pero eran buenos, no en la misma medida con el esfuerzo, que había que poner, yo con mis proyectos ganaba mas y mas tranquila que estar estresada con ese y satisfecha, porque de que me servia tener que complicarme la vida y abrir un departamento de exportación y un departamento de producción, del exportador y contratar, de hecho me asocie con una persona muy amiga mía, que él no era exitoso en su empresa, porque es un tipo trabajador como no se imaginan, pero un Ing. Que estudio diseño en Italia, pero él nunca pudo hacer: ni costear productos, ni comercialización del producto, no podía venderlo, ósea fabricaba cosas lindas pero no las podía vender, entonces, un desastre, el pobre hombrecito, entonces el vino a venderme su maquinaria y dije: “Mira no me vendas tu maquinaria, asociémonos” entonces me asocie con él, les voy a contar tres meses, porque yo empecé a ver, me asocie con él y con mi esposo, entonces yo era...porque supuestamente iba a empezar a vender así como yo le dije, verdad...entonces yo, era la Gerente de Ventas,</p>
--	--

	<p>yo era la vendedora, ellos iban a ser de Comercialización ya ven ustedes verdad, mi esposo que es súper buzo en cuestiones de finanzas iba a ser el Gerente Financiero y el muchacho este, excelente para producir, para manejar a la gente, para maquinaria y todo...diez, diez para eso...el Gerente de Producción, pero mi esposo es un señor ¡áselo todo!, entonces él era el presidente de la Junta Directiva y él quería tenernos al todo del buche y entonces yo dije: ¡Esto es lo que me espera! Noooo!!! Nooo!!!noooo!!! Yo he sido siempre muy independiente dije: ¡Perder mi independencia por crecer económicamente no es nada que me importa ni que me satisface, pues... yo si de verdad soy de las personas que pienso que la plata no es la felicidad, la felicidad es otra cosa, porque yo pienso que la felicidad es hacer lo que uno quiere y que encima que lo haces lo que tu quieres te están pagando por eso, y tenés la libertad de que si quieres dejar de hacerlo lo puedes dejar de hacer en el momento que sea, y te vas hacer otra cosa y te va a divertir también...para mí eso es, y definitivamente lo corrobore, que así era. (Moderador: ¿entonces la sociedad?) La sociedad la mande a la porra, a los tres meses les dije: ¡saben que firmenme aquí su renuncia por favor, que yo era feliz y ahora con ustedes soy una mujer desgraciada, tengo un marido furibundo; todo el día en la casa y un amigo que ya va hacer mi enemigo, así que firmenme aquí ya y esta sociedad se acabo! Entonces ya cada uno se fue a su casita, mi marido en mi casa, pero ya como mi señor esposo, eran las diez de la noche y mi marido quería que nos sentáramos a discutir no se qué cosa y yo: ¡ah! No si en mi empresa cuando yo era la que mandaba yo llegaba a mi casa y me acostaba, pues descansaba, para mí, mi empresa se quedo en la calle y yo llegue aquí a mi casa, y en mi casa yo era la Sra. de la casa, y si quería bailar, bailaba, y si quería ir a parrandear. Parrandeaba, pero no, mi marido estaba con que vamos a discutir, no sé qué planes u que hiciste, y que no hiciste..¡ay, no! Esto no es para mí que era lo que no hubiese sucedido si yo hubiera crecido de esa manera en que supuestamente planificaba crecer, verdad, pensaba hacer franquicia, una franquicia que hubiera resultado, súper, súper, exitosa, porque ustedes conocen a IKIA, verdad, yo ya tenía una serie de muebles, que hacer en esa forma que solo eran para armar y toda la cosa ya les comento, no solo es una inversión física, sino que es una inversión económica grande e iba a llegar un momento en el que yo no iba a poder pagar y ahí lo vi y dije, esto va hacer un martirio para mí, yo no puedo, esto aquí va a dejar de ser diversión y aquí si me voy aburrir yo, verdad, de stress, de tristeza, ya no lo voy a disfrutar, ya no voy a ser libre...inclusive aquí en el Museo tampoco permito que me amarren..(Moderador: ¡alguna indirecta! Jajajajaja) jajajaja no es que es cierto, es que yo siento que este tipo de trabajo que yo tengo, nunca fue planificado como...puede ser que si haya sido planificado como que si iba a crecer, pero nunca lo quise ser así, nunca, siempre quise que fuera una cosa de diseño y fabricación de muebles y servicio al cliente, en el que verdaderamente me diera disfrute y ganancias verdad (moderador: en éxito y calidad?) si, si en éxito y calidad, tu lo has dicho y sigue y ese lo</p>
--	---

		tengo pues estoy contenta con eso hasta ahí llego verdad, hasta el momentito verdad, todavía cuando dicen ¡Ay no, es que llegar a Pali diseño, me encanta llegar a Pali diseño! Verdad y toda la gente que le hago los trabajo, pues gracias a Dios quedan fascinados y me mandan más clientes y así sigo yo trabajando (Moderador: es que uno se trasporta a otros lugares) créanme que si, créanme que si, ósea cada quien se puede, creo yo, orientar como quiera en su negocio, verdad, pero si quieren disfrutarlo háganlo como yo lo hice.
	Misión:	Lo que yo les acabo de decir, mi misión era exactamente, mi visión más bien era llegar hacer líder en el mercado, de decoración y diseño de interiores y exportación de muebles y mi misión...cumplir con la satisfacción del cliente, verdad y al mismo tiempo haciendo que el cliente lo mejor dentro de su...de lo que ellos querían el mejor diseño, los mejores elementos para su vivencia, ya fuera negocio, lo que fuera verdad, al menor costo posible y con la mayor cálida posible, realmente esa era mi misión y creo que la he cumplido, en una palabra se lo puedo dar, en la planificación que tengo y van a ver qué es lo mismo que se lo estoy diciendo
2	¿Cuáles son las funciones que realiza en su puesto de trabajo?	Como les acabo de decir todo, miren eh...he logrado eh, he logrado delegar verdad, parte de mi trabajo ahora porque tengo un encargado en el taller en cada sesión, en cada sección del taller hay un encargado de cada cosa, no tengo un gerente de producción en ese sentido yo soy la gerente general que hace las funciones de gerente comercial, gerente financiero y gerente de producción y gerente de personal, jefe de personal y relaciones industriales, pero eso es realmente el trabajo que yo realizo, verdad, pero he delegado, partes de esas funciones a los empleados que están trabajado conmigo, por ejemplo: la persona que está a cargo de la tienda yo la he hecho parte de lo que es atención al cliente y comercialización, lo he entrenado para eso, de una manera muy básica, porque el realiza ese trabajo. Luego el gerente de producción, no lo tengo porque yo hago la planificación de producción sin embargo dentro de la planta, tengo tres departamentos: uno es tapicería, otro es carpintería y otro es pintura, entonces, lo que yo he hecho para no tener que hacer yo todo el trabajo, es que hago la planificación de la producción y se la entrego a una persona encargada del departamento, entonces que significa eso, que yo llevo la orden de producción y le digo al carpintero que es el primero que hace su trabajo para cualquier cosa, porque supónganse ustedes que se va hacer la fabricación de una sala, lo primero que se hace es el cacaste de la sala que es madera, entonces el primero que lo toma en sus manos es el carpintero, que hace el cacaste verdad, yo por supuesto hago todos los dibujos, los planos y se los entrego a ellos, y les digo estas son las medidas que van a tener, este es el diseño que vamos hacer y ellos lo descuartizan, verdad, ese es el plano, lo hace carpintería primero, después solo pasa a tapicería; tapicería prepara todo y lo tapiza, el carpintero, hay un jefe de tapicería igual que el de carpintería, al que yo le entrego el trabajo y le digo esto es lo que vamos hacer en tapicería, verdad, entonces el trabajo, se distribuye

	<p>de acuerdo al tipo de, de, la cantidad de gente que hay ahí y hay una planificación de la producción en cuanto a las entregas, una vez que ha salido de carpintería, lo que tiene que pintar se pasa a pintura, pero como que yo ya tengo un ehh si tengo como un programa, una programación para cada orden de trabajo, tantos días va estar en carpintería, tantos días en tapicería, tantos días en pintura, o si no lleva tapicería entonces, tantos días en carpintería, tantos días en pintura con un cronograma, entonces ese cronograma se respeta (Moderador: ¿Cómo cuanto tiempo se tarda más o menos en la producción?) depende hija, depende, todo depende de la producción y cantidad de piezas de las que se están haciendo, por ejemplo para hacer una armazón de un sofá de una plaza, de tres plazas digamos; una sala de tres, dos, tres plazas, dos plazas y dos sillones o tres plazas y un sofá y un sillón perdón...ehh...para hacer una armazón de tres plazas un hombre, dependiendo de si ya es un modelo que se ha hecho o si es un nuevo, porque para cada uno hay que hacer un trazo, no es tan fácil, ósea yo presento planos de taller, por que los planos de taller yo los hago, yo presento planos de taller, ellos tienen que hacer los moldes, porque se hacen moldes para cada plano, verdad, se puntea cada plano, yo se los presento en chiquito, ellos los hacen en grande con todas sus medidas que les he dado en el planito chiquito, ellos lo hacen en grande, lo puntean y lo van sacando en madera, van dibujando eso en madera porque yo les doy, este es el dibujo verdad, por ejemplo yo les digo: “mira el dibujo que vamos hacer, es un mueble así en donde la armazón de madera es esta, esta es una pieza, esta es una madera, esta es otra madera; acá atrás va otra, verdad, dependiendo de cómo sea el mueble, así y entonces esta es una pieza de madera, esta es una pieza de madera solida, esta es una pieza de madera solida, esto solo son tablas, verdad, yo les doy las medidas; vaya digamos esto va a medir 20 cms, esto va a medir 50 cms de altura, esta chibola que está aquí tiene un diámetro de 15 cms, para esta parte de aquí y así, les voy dando todas las piezas y así; entonces ellos las reproducen esto, pieza por pieza en cartón, en cartón y luego ese cartón lo utilizan y van puyándolo y lo van marcando en la madera, entonces al marcarlo en la madera van a la sierra y empiezan a cortar las piezas, entonces todo eso es el trabajo que tienen que hacer; eso les toma a ellos, al carpintero como para hacer, sino lo tiene todavía los moldes, para hacer el dibujo que yo le hecho, le puede tomar un día, día y medio, luego para, para, para hacer el molde hay que marcarlo verdad, luego empieza a cortar, puede ser que le esté tomando cuatro días, una armazón de estas. Entonces prepararla, esa armazón ya preparada para a tapicería, tapicería tiene que cerciorarse que todo esté perfectamente bien que nada le hace falta y entonces empieza a colocarle primero los resortes, verdad; después tiene que ponerle una pieza que puede ser manta o puede ser tela de saco, luego le empieza a poner Hule espuma y ya luego al final corta la tela, los moldes para la tela ya que la tiene en blanco, toda la sala, eso le toma al tapicero para un sofá de tres plazas le puede estar tomando aproximadamente 10 días hacerlo, ósea que</p>
--	---

	<p>no es tan rápido, vaya i es de madera, esta misma cacaste lo podemos hacer en durapanell o en plywood, eso toma mucho menor tiempo, pero según lo que se le hay ofrecido al cliente, verdad, porque si lo hacemos en durapanel, nos puede tomar un día hacer todo el corto, uno cuatro días tapizarlo porque es mucho más fácil, es mucho mas fácil.8Moderador: usted a los clientes le comenta todos los implementos, lo que va a llevar tanto interno como externo el producto?) si, si siempre, ellos eligen porque por ejemplo viene un cliente que me dice: “pero ese sofá esta carísimo porque me vende ese sofá en \$895.00” entonces yo digo..Mire ¿cuánto está usted dispuesto a gastar? Noooo, yo unos \$450.00 esta bueno se lo voy hacer, pero quiero decirle le voy hacer la misma armazón de cartón que le están haciendo en otro lado, ok usted quiere tener eso o quiere tener un sofá para toda la vida, que el día de mañana le cambio el modelo, por ejemplo yo tengo mi mismo sofá desde que me case y toda la vida que cambia el modelo por la moda, porque hay moda en los muebles también mi sofá sigue siendo el mismo, yo simplemente los remodelo porque es una armazón de madera solida, si yo le hago una armazón de cartón, primero no me dura, porque se me empieza a deshacer todo y e empieza a podrir y se deshace y llega un momentito en que ese bagazo es polvito, y aunque se lo quieran destrabar y retapizar no pueden (moderador: solo con humedad…) solo con humedad se infla, vea..Entonces yo le digo al cliente: “mire yo le puedo hacer desde un pedazo de cartón internamente hasta un mueble de madrea solida, puedo poner un hule espuma que usted se sienta y le queda apachado el cojín, porque es un hule espuma blanco que usted le hace así..y ahí se quedo pegado…o un hule espuma azul que usted se sienta y cuando se levanta hace esto, verdad…entonces yo le hago el mueble del precio que usted quiera, yo le puedo hacer un mueble de madera solida que sea de puro cedro le puedo hacer madera solida que sea pino nacional o le puedo hacer un mueble de aglomerado, verdad y que parezca de madera y le va aquedar divino por fuera, solo que al año usted va a tener una bomba, una cosa inflada…todo eso se lo digo al cliente…no lo engaño jamás (moderador: lo mejor es cedro verdad?) depende, lo mejor ¿para qué? (moderador: en madera) depende, porque la madera de pino es buenísima, pero para que sea súper buena y durable tiene que ser una madera que este horneada y curada, desflemada, es decir que la madera…(moderador: ósea no cruda jajajaja) no, no hay madera cruda, es seca o recién cortada verde, dicen aquí: “la madera no estaba seca”. Yo tengo un cliente que me demando porque dijo que la madera estaba tan húmeda que hasta le salían gotitas, eso no existe, eso no existe…y me demando y puso su perito, para que…dijera el perito que la madera estuviera húmeda y lloraba… ¡La madera no llora! La única madera que puede llorar, es la madera de pino, que lo que hace es que saca a veces mielita, cuando el digo que es realmente desflemada, por eso le digo, esa es una flema que le va saliendo que es un liquido de la propia madera, que es pegajoso, pero la verdad es que la mejor madera, no hay una mejor madera, la madera solida toda es buena, depende del</p>
--	--

		<p>tratamiento que se le da, si usted pone una madera de cedro que lleve vena blanca, porque existe la madera de cedro que tiene partes blancas igual le va entrar la polilla si no está curada, no se va comer aquella parte oscura, pero se va comer la parte clara, entonces solamente hay un cedro amargo que este no le entra absolutamente nada de polilla, pero no necesariamente es la buena, porque si esa madera es una madera oscura amarga, pero que lleva fibras encontradas, no se la va comer la polilla, pero va estar así...se va hacer así...entonces no siento yo, yo no me atrevería a decir que hay una madera buena o mala, sino yo pensaría que hay una madera que es como las piedras: preciosa, semipreciosa..(Moderador: tiene como clasificaciones) aja! Suaves o duras, las clasificaría yo, suaves o duras, entonces las maderas son: la más suave es el pino, luego sigue Cortez blanco, luego sigue cedro, luego sigue laurel, luego sigue el conacaste, luego sigue el...como se llama...nogal, luego sigue el bálsamo, que son maderas que ya no entra el clavo, pues va, que inclusive los usan para madera de textileras, yo siento que ahí si las podemos clasificar entre maderas suaves y duras...dulces y amargas</p>
3	¿Cómo definiría su trabajo? (marcar con una X la opción correcta)	
	Agradable	<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>
	Aburrido	<input type="checkbox"/>
	Gratificante	<input type="checkbox"/>
	Absorbente	<input type="checkbox"/>
4	¿Cuáles son las áreas de trabajo que usted considera que mantienen a la vanguardia a Pali Diseño?	
	<p>Yo creo que lo que lo mantiene a la vanguardia es, precisamente el estar pendiente de todas las nuevas tendencias en la moda de muebles, yo soy una persona que voy a todas las ferias de muebles, que estoy pendiente permanentemente del tipo de muebles que se va a utilizar y del tipo de tendencia que existe, porque en eso existe tendencia, así como en la moda verdad, eh...el minimalismo actual, es una tendencia que nació después de la gran moda y el gran auge del mueble mexicano, que era un mueble muy ocupado muy, muy, muy elaborado, verdad y muy cargado en diseño y en elementos, para usted tener un ambiente mexicano, tenía que tener un mueble bien elaborado y una decoración bien cargada, entonces, todo ese tipo de cosas cargaba a la gente y yo pienso que sobre todo en las grande urbes, los jóvenes más que nada que ya están bastante complicados en las grandes urbes, decidieron ya no tener ese tipo de carga psicológica, sino que querían espacios más amplios, ventilados, más claros, sin tanta complicación.</p> <p>Quiero comentarle que ahorita la tendencia es una fusión. ¿Y qué es la fusión? La fusión no es nada mas, que el regreso de lo cargado, después de lo simple ahorita viene los colores un poquito más, mas, mas combinaciones de colores ya no solo es blanco y negro y un color fuerte, sino que ahorita viene una tendencia terrible de un montón de colores fuertes y de una combinación de esos colores, la incorporación de elementos de antaño, verdad como decir un mueble francés con un tapiz loco y muy cargado, muy cargado y con mucho colorido con un mueble blanco, un mueble negro, un mueble gris,</p>	

	<p>un mueble beige, lo que usted quiera verdad pero el elemento de accesorio es un elemento cargado tanto en diseño como en color y en movilidad, siento yo, entonces; yo creo que mi éxito en eso en estar siempre a la vanguardia ha sido estar siempre pendiente de cuál es la tendencia de la moda en el mueble y en el diseño de decoración ya que hay tendencias verdad tanto en arquitectura como en... en mobiliario y en diseño hay (moderador: hay tendencia, como temporadas) si, que uno tiene que estar pendiente de que es lo que viene para cada año y para cada estación existe una tendencia de colores de moda, si ustedes lo ven de tendencia de uso de accesorios, de diseño de sofás, (entra alguien a la sala) ¡bueno tardes! de diseño de sillones, de diseños de sillas y de cojines, de todo. (Moderador: hasta de tamaños verdad) de todo de tamaños, de todo. Hasta en los cubiertos y los platos que ustedes va a usar la forma son diferentes, cada vez las funciones del mueble se va ampliando, ósea que un mueble tenga muchas más funciones, que un simple plato tenga muchas más funciones, y sus formas varían de acuerdo a eso y uno tiene que estar pendiente de eso al igual que como esta con la moda, yo creo que eso es como (moderador: ¿aparte de estar usted asistiendo a ferias de que otra forma se mantiene usted al tanto esto?) a través de la red, a través de la red y la internet, si, a través de estar metido en todos los sitios de los diseñadores y decoradores, (moderador: ¿y nos puede mencionar unos como referencia de sus favoritos?) prefiero que no (risas)(moderador: pero si tiene favoritos vaya pero para no decir nombres...) por decirle así, hay una diseñadora sudamericana que esta siempre muy en boga y que es una mujer con una visión extraordinaria, yo siempre le doy seguimiento a las nuevas tendencias que ella pone porque ella es dentro del diseño sudamericano y latinoamericano puedo decirle que es una de las personas más exitosas, ella se llama Adriana Hoyos, si ustedes la miran la pueden ver, es una de las personas a quien yo le doy seguimiento. Hay un diseñador eeeh, Japonés buenísimo , buenísimo que vive en los Estados Unidos, me reservo el nombre pero si le digo porque son cosas que yo he ido descubriendo bueno y ustedes saben lo difícil que es (risas) y tampoco estoy como dispuesta... Pero esta tiene muchísimo éxito y es una de las diseñadoras a las que yo siempre le doy seguimiento porque verdaderamente ella es una de las personas que mas seguimientos le da a este tipo de personajes también verdad que son como muy visionarios y que están permanentemente metidos en</p>
5	<p>¿Conoce los colores que identifican a Pali Diseño?</p>
	<p>Mire, los colores que yo opte para Pali son colores bien neutro. Yo adopte el color beige y café, sin embargo cuando yo empecé hacer el , a lanzarme en el , en la exportación decidí cambiar de imagen y no sé si a usted le mostré el cambio de imagen que está en el... (moderador: no) bueno si ustedes ven el sitio Web no está igual que en la tarjeta de presentación y ese es el cambio de imagen, le daba colores verdes y azules, vea (moderador: verde y café!) traiga su computadora (¿Y cómo?) a si es cierto (Moderador: el café porque en sí, fue café? Por la madera?) Por la madera, si! Y yo pensaba que ...el beige era beige porque es un color neutro y el café porque era la madera, verdad..la madera era la base de todo, verdad, de hecho hasta ahorita les quiero comentar una de las cosas que yo he...puse en mi planificación estratégica era el aprovechamiento máximo de todos los sobrantes de madera y lo hago hasta la fecha lo hago, yo hago miles diseño miles de cositas pequeñas que todas las vendo, las fabrico en tiempos libres, muertos de mis trabajadores, verdad, cuando no hay proyectos, yo saco todas las</p>

piezas de madera y en lugar de hacer cosas grandes para la exhibición les digo: empecemos a fabricar esto ...y fabricamos miles de cositas pequeñas: bases de lámparas, marcos de fotos, pequeñas estanterías, pequeñas repisas, revisteros, miles de cosas que ustedes no se imaginan, verdad; pequeñas piezas, de, de ,de, de, de diseño que, que me sirven para el aprovechamiento del desperdicio de la madera, verdad que es tan caro la madera, en lugar de botarla o partirla en trocitos como para decoración de las macetas que era lo que yo hacia antes, que es bien difícil hacer ese montón de trocitos, para poner esa adecuación de macetas, preferí aprovecharla en pegar las piezas y...y eso me ha permitido no solo; tener esa, esa línea pequeña de, de, de regalos para navidad, sino que utilizarlos los tiempos muertos de los trabajadores y utilizar la madera. (moderador: desde que nos conto el primer trabajo que tuvo, lo hizo a través de reciclaje también...) si, yo estoy muy a favor del reciclaje de materiales, les digo, yo no tiro, por ejemplo...hasta las telas que les quitamos a los muebles...las viejas...yo le digo al muchacho tapicero.. "cóseme eso y haceme una bolsa por favor" y lo ocupamos para poner los trozos de madera que se los regalo a las torti...que ya no se van usar, se lo regalo a las tortilleras..llegan a recoger las grandes bolsas de madera para, para, para...como leña para ellas, verdad (Moderador: por que no ha potenciado eso, digamos el reciclaje con sus clientes?) si, lo hago hija (Moderador: no, ósea lo hace con los trozos pequeños...en su tiempo libre como dice...pero...) si, pero como quiere (moderador: pero digamos con ellos..ok te sobro esto...te puedo fabricar esto y así hacer una línea mas...) si, lo hago, si yo por ejemplo...si, viene un cliente y me dice: "mire yo le quiero comprar esta sala" si, esta bien se la voy a comprar, se la voy a vender y entonces le doy el precio de lo que cuesta..."hay que caro" y usted tiene muebles? Si, y entonces, por que los esta cambiando y empiezo a platicar con ellos..lego, les veo y les reciclo..todos sus muebles se los hago de regreso, ósea utilizo todas las armazones que ellos tienen ese es parte de mi éxito. Si lo hago, toditito, toditito...si usted habla con la gente a la que yo le he arreglado cosas, bueno eso esos muebles que tienen ustedes aquí en la boutique inicialmente fueron muebles que yo le hice a una cliente..ella no los quiso, porque después decidió no poner su negocio a una niña Simán..entonces vine yo y se los di a mi hijo, para que el los pusiera en una boutique, los readapte y cuando el los desocupo yo los readapte y se los he dado a ustedes, ósea yo soy una total utilizadora de todo lo que el cliente tiene, es mas yo mañana voy a tener una, una adaptación y cambio total de una casa, mañana la voy a ir hacer (moderador: no le pueden ir a tomar fotos Doña Anabella?) como no, es mas yo le puedo tomar fotos...pero yo le puedo tomar, no se preocupe...para que ustedes se den cuenta yo nunca jamás...la señora esta quería botar su mesa de comedor de comedor que tiene ahorita, porque ya no le iba a servir, o venderla ¿Por qué la quieres vender, cuanto te van a dar? Le dije recortémosla, y utilizamos en lugar de esa que tienes que ya no sirve ya, esa si ya de plano ya no se puede reutilizar porque se daño y era de caña de la India de verdad, y estaba toditita dañada, eso si ya no se puede utilizar, ya no te la puedo ni siquiera componer porque esta dañadísima hasta carcomida creo yo...cambia mejor eso verdad y adapta tu comedor viejo para aca, entonces es una de las formas que yo utilizo para lograr todos los clientes que he tenido. (moderador: nos comentaba Arnoldo que es algo que usted no les cobra realmente al ...) ¡no les cobro ni cinco centavos! Es que mira, te quiero decir una cosa, que es lo que hemos hablado...podría

cobrarlo verdad... eh, pero ...que valor le vas a dar tu a eso, ósea, tendría que cobrarles tan caro por mi tiempo que yo se que no me lo pagarían, y yo no me daría el gusto, ni de hacerlo, ni de ver al obra terminada; quizá ese es el costo y lo considero y lo pongo así, como de no realizar en el área, el, el ..la comercialización, toda la publicidad que yo podría hacer, digamos que ese es el costo implícito de la publicidad que yo se que voy a tener gratis, verdad..porque la verdad es que la gente no te lo paga hija... cuanto tengo que cobrar yo al día para eso...imagínate lo que implica que yo llegue a tu casa y te diga que bonita esta tu casa, que lindos tu muebles, hay que bellos tus adornos, pero no me gusta nada como los tenes...desafortunadamente lo que estoy viendo yo aquí es un desorden total, por supuesto yo no se lo digo al cliente, verdad, sino que el cliente viene y me dice: ¡mira yo quiero unos muebles nuevos, porque mi amiga tiene no se que ...y no se cuanto! ¿Y puedo ir a ver su casa señora?, siiiii... y luego yo ...a la casa...¡pero usted tiene todo! ¡no, pero porque no se me mira igual! Ahhhhh, si usted me permite yo se lo ordeno para que se le vea como el de su amiga, pero usted tiene todo aquí...ósea tal vez necesite uno o dos elementos y entonces si esos elementos usted me los compra a mi, yo con gusto le voy a organizar todo lo demás...¿y usted que mira que me hace falta aquí? Esto, esto, esto y esto ¿y como me lo va a poner ahhhh, esa es otra historia verdad, entonces eso voy a llegar yo hacer a al casa de esa señora mañana, esa señora llego y me dice: “yo quiero estas tres velas” han visto unas velas gigantes que están en Pali...yo quiero estas tres velas y a donde las voy a poner? Y yo ¡Dios mío! Y llego yo a ver al casa de esta señora y quieren que les diga Museo es poco la casa e la señora esta, y entonces digo yo: “pero señora tiene todo aquí” ¡iiiiiiiiiiiii!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! ¿pero y donde me lo va a poner? No, es que yo ahorita lo que quisiera que usted me permitiera es que le organice sus adornos y que quitemos algunos que deberás le sobran, ósea no significa que los va a botar porque son adornos bien lindos, pero no puede tener todo metido en su casa, lo que le gusta, tiene que elegir por temporadas, después de una temporada usted se va a aburrir y si quiere llamarme y decir: ¿mire ahora como me lo ordeno? Podemos re3visar lo que tiene guardado y cambiar la decoración de su casa, pero no quiera tener como tienda su casa, no quiera tener todo, porque ahí...ese es el ...peor de los pecados que puede cometer...usted puede tener los 85...es lo que hacen los turcos, yo tengo muchos clientes turcos, no nos vayamos muy lejos los Siman, son los primeros clientes que yo tengo, porque esos señores como tienen todo, en sus almacenes, quieren tener todo el almacén en su casa también...¿Qué ondas esto que pasa aquí? Entonces tengo que quitar tanta cosa que ustedes no se imaginan, poquito a poco han ido aprendiendo y van viendo que ok, se cambia cada cierto tiempo, ok me aburre esta...¿y hoy que hago Ana, pues veni, vamos a cambiar esto y ahí arreglamos, verdad (moderador: a tenido clientes que han discutido con usted o no han estado de acuerdo) pero eso que acabo de decir, no lo vayan a poner (moderador: noooo, y lo que Ely le pregunto, si ha tenido algún cliente que no ha estado satisfecho, que no este de acuerdo de entrada con lo que usted le propone) nooo, como no, claro que si...entonces les digo: yo, lo que hago cuando tengo ese tipo de clientes le digo usted que espera..entonces antes de sugerirle al cliente, yo espero que el cliente me diga que es lo que espera, porque les quiero decir una cosa: ustedes no pueden llegar a la casa de un cliente y decirle al cliente que : ¡Ohh ohhh! Esto es un desastre, ¡no! Y he ahí, parte de lo que es mi trabajo, yo primero conozco al cliente, me familiarizo con el, y a la larga

	<p>que puede ser una semana, no mucho tiempo por supuesto, en el ínterin que lo hago a el entrar a el en confianza, le empiezo a decir de que si me permite que le de algunas sugerencias: entonces yo le...”Ay no, pero fíjese que a mi me gusta esto, por esto, esto” ahhh perfecto, ósea que usted no quiere...si quiere yo le ayudo pues, si ya vi que le gusto esto lo podemos poner en otro lado...¡ah chivísimo! Entonces...no hay gente que se niegue nunca a escuchar ideas, y sobre todo cuando le dicen que va a tener algo, que es lo mismo, pero en un lugar donde se aprecie mas, es muy, muy difícil he tenido clientes muy difíciles, como este que les digo que me demando, que yo creo que hasta se arrepintió porque nunca mas me le volví acercar a esta persona, un cliente buenísimo que me gastaba miles de dólares al año, miles de dólares al año, pero quiso sacarme algo mas gratis y yo no me deje, y entonces eso hizo que me demandara...bueno, se arrepintió creo yo, porque pensó que me iba a quebrar a saber que me iba hacer y, y empezando que no gano el pleito, verdad y siguiendo pues que se quedo sin diseñadora, pues todo desde que se caso y que les puedo decir fueron 35 años de trabajar cercanamente con esta persona, hasta que les dije: “lo siento, yo después de este atropello, yo no puedo hacer mas..y seguir con ustedes” pero si se imaginan 35 años de estar haciéndole de todo a una gente que se cambiaba de una casa a otra, y de pronto quiso pasar sobre mi y yo no me deje, ahí si es con el cliente que si he tenido problemas...(moderador: que pensaba seguir con usted...) Ellos, porque eran una pareja; pensaban que yo me iba a seguir pero no, lo saludo cordialmente y todo pero no..saben que no pueden volver a llamarme, verdad, porque cuando se disculparon y me dijeron lo que fuera, yo; si, si, pero verdad yo..hasta aquí llegamos, verdad.</p>
6	<p>¿Con cuales acciones o actividades que la institución realiza se identifica?</p>
	<p>Quiero decirle una cosa, para hacer todo esto que hago, primero Arnoldo le doy una lista de actividades que el tiene que realizar, en el taller tengo ordenes de taller, verdad, en donde esta especificado las cosas que tienen que hacer, se llama: “orden de taller” precisamente, la requisición de materiales, una orden de taller con requisición de materiales donde esta expresamente lo que tienen que hacer y tengo un catalogo de muebles pequeñitos, es decir planos pequeñitos, donde yo guardo cada plano que se hace de cada mueble por si es necesario repetirlo y alguno, algún obrero se lo lleva por que ha sucedido, verdad, ósea hay un archivo de todas esas cosas verdad, me entiende. (moderador: pero con que se identifica mas? De todas esas actividades que le toca hacer) ehh, pues me he acostumbrado hacerlas todas tanto, que yo creo que lo que mas me identifico es: lo que es el proceso de producción ¡me fascina! Proceso de producción y costo de producción es lo que mas me encanta, si es lo que mas me encanta, aunque es el diseño también, antes que nada, el diseño antes que nada verdad, dentro de los, dentro de los, ir dando seguimiento a lo que se ha diseñado, el seguimiento de lo que se esta produciendo es maravilloso, es como cuando va creciendo un niño, pues va, el diseño `por supuesto, después puedo decir: ¡hay que lindo! O que puedo decir en el momento “mira, fijate que esto lo falle, cambiemos y hagámoslo de esta otra manera por que así quedo mal y se compone en el momento” verdad</p>
7	<p>¿Tiene limitante a la hora de realizar sus tareas diarias en la empresa?</p>
	<p>Mire, la limitante que yo he encontrado es...diariamente el encontrar los materiales adecuados a precios accesible, la materia prima en nuestro país es una cosa ¡escaza escaza! ¡Tremendamente escaza! El tipo de , de materiales y elementos que uno</p>

	<p>necesita para la fabricación de unos muebles realmente como uno los quisiera hacer, es cada día mas duro, yo creo que esa es una limitante bien grande (moderador: eso digamos limitante en el área de producción; en el área de servicio o digamos usted ya visitando, o que crea usted que ha tenido que enfrentar? además de los materiales) Yo creo que la falta de, de, una persona o dos persona que sean mis compañeras en esta aventura, porque el tiempo, no me alcanza, verdad, yo quisiera tener mucha mas cantidad de gente, creo que ...lo que tuve que haber entrenado mas, gente que no lo hice pues, fue como gente que pudiera esta en mi lugar en un momento determinado, eso es una de las cosas que si siento yo que en mi negocio actualmente necesito y que no lo hice verdad, quizás mis sobrinas como les digo verdad, pero si, siempre es necesario tener como asistente verdad, pero en el área de diseño y que..atención al cliente, porque por más que he querido hacer a Arnoldo en eso, no es una persona que haya estudiado arquitectura o diseño de interiores y bueno...lo tuve en algún momento esta señora, pero la verdad que me fallo terriblemente y ya todavía que decidí mas no tenerla...pero eso si es una gran limitante.</p>
8	<p>¿Considera que los espacios físicos dentro de la empresa están debidamente equipados y ambientados para realizar sus labores y para brindar una buena atención a los clientes?</p>
	<p>No hijita, tengo mucho chunche ahí...no está nada bien (jajajajaja) No está nada bien, necesito dedicarle tiempo a mi propio negocio y ambientarlo de la manera que necesito, porque la verdad es que el cliente necesita mas espacio, como donde estar relajadamente, revisando revistas o teniendo un "tet a tet" conmigo verdad, usted entra a mi oficina y da horror, una oficina que esta round, llena de chunches, verdad, primero Dios que este año antes de que se termine voy a poder realizar lo que he querido, que es una limpieza absoluta y total de ese lugar. (moderador: la oficina que usted menciona está ahí, en las instalaciones?) esta en las instalaciones y no la puedes ver, porque yo le voy a contar una cosa...no han accedido ahí; tengo una oficina donde tengo mi escritorio, una serie de revistas y una mesa de conferencias para atender a la gente y que la gente se sienta tranquila ahí y donde pueda estar viendo, inclusive donde esta toda esa oficina, donde ustedes han estado ahora, esta un área de estar del cliente, donde el cliente se sentaba a ver revistas y todo afuera o a dar vueltas por la tienda, lo que sucede es que como yo soy medio acelerada, ya se habrán dado cuenta, el año antepasado yo decidí, empezar ayudarle a mi esposo en lo que el había dejado pendiente que era: asesoría empresarial y como asesoría empresarial, mi hijo Diego me, me que es abogado me llamo porque un cliente de el, necesitaba asesoría de una empresa, entonces el no encontró a quien llamar para entrevistarla y supuestamente me mando a mi mientras encontraba una posible candidata para esa entrevista y resulta que fui a la entrevista con el señor dueño de esta empresa y el señor no me quiso soltar por nada, dijo: esta es la que necesito, a saber porque y la cosa, es que me quede dándole asesoría a la empresa y al mes me dijo el hombre yo quiero que usted sea la gerente general, y me quede con la empresa siendo la G.G., dándole la asesoría pero ya como gerente también, las dos cosas al mismo tiempo, entonces al empresa, la cerramos el año pasado, porque yo eso le recomendé al señor, le hice todo lo que necesitaba hacer y la cerramos, quiero comentarles que esa parte de esa oficina, cuando se cerro entro a estar ahí en Pali, por que hasta ahora tengo que cerrar contabilidad y entregarla a los abogados, hasta la declaración de</p>

	<p>impuestos y hasta ahora se ha realmente, me he desecho de todo lo que me tenia que deshacer, pero para todo ese ínterin, llegaron ustedes a ver el relajó, en donde además de mi oficina, estaba la oficina esta que ya no tiene nada que estar haciendo ahí y entonces quiero sacar todo eso, desalojar todo, pero todo eso toma tiempo, verdad y volver a ordenar lo que era mi espacio y si ahorita ustedes llegan es una locura, pero siempre estuvo adecuado, pero ahorita no esta adecuado, ahorita tiene como seis meses de estar que es una locura, me entiende, siempre estuvo, siempre estuvo, pero ahorita no esta (moderador: en poco tiempo desaparecerá) si, claro en poco tiempo ya no estará y me tengo que dedicar a ponerlo como estaba verdad, que tiene toda su área inventada para atender al cliente (moderador: en cuanto al ambiente esta eso, y el equipo los empleados siempre han tenido todo el material que necesita, Arnoldo ahí en Pali, todo el material para atención al cliente?) El lo tiene, que lo ocupe, creo que no lo ocupa todo por que por ejemplo el tiene...primero el tiene, yo lo he tratado de capacitar para que el tenga todas las revistas a la vista, verdad para que pueda el utilizar y atender al cliente, tenemos todos los diseños en línea y también guardados en la computadora, pero como el tiene tanto chunche metido en su computadora, también vea, tiene toda la papelería para poder hacer las cotizaciones, tiene todos los formatos, tanto escritas como..como, como digitales, el tiene todos los formatos, el tiene absolutamente todo, la papelería lo tiene, tiene brochures, tiene tarjetas, todo lo tiene vea</p>	
9	¿Ha tenido dificultades al momento de desempeñar su trabajo?	(contestó antes)
10	¿Por qué? y ¿cuáles han sido esas dificultades?	(contestó antes)
11	¿Realizan actividades, exposiciones o talleres para exponer los productos y novedades de la empresa?	Si, si, ahorita tengo dos años de no hacerlo, pero todos los diciembres y creo que no lo voy a volver hacer. Todos los diciembres yo tenia una...a lo mejor si...este año lo puedo volver hacer pues era realmente agradable..tenia un coctel navideño, que era para presentarles a los clientes todas las novedades que teníamos del año que era para presentarles todas esas cosas chiquitas, ahora solo se les llama por teléfono, más o menos a finales de...hacemos dos, uno a finales de noviembre y otro a principios de diciembre.
12	¿Por qué ya no se realizan este tipo de actividades?	(contestó antes)
13	¿Cómo considera usted la imagen de la empresa?	Pali tiene muy buena imagen como una empresa seria y responsable
14	¿Considera que hay una comunicación efectiva y constante dentro de la organización?	Ellos tienen una comunicación abierta conmigo, la verdad, se acercan a preguntarme todo lo que quieran y yo no tengo objeción para eso, aunque tengo poco tiempo para ellos, cuando estoy con ellos hay una comunicación efectiva.
15	¿Conoce el logo de la empresa? Descríbalo	El logo fue así porque era el de la otra empresa pequeña. La papelería el diseño de logotipo no me molesta porque el

		que tengo ahora, el que lance de exportación, porque es mas novedoso mas fresco como que se percibe una empresa que no es sofisticada, no es tan rígido como el primer logo, tiene la letra redondita, hay una diferencia del logo, el primero es tieso inamovible, el otro es mas dinámico, jovial, moderno y accesible
16	¿Considera que los medios que utiliza la empresa para promocionarse son los adecuados?	Al inicio no, la única promoción que tuve fue a través de la radio el mundo con doña Betty y radio Clásica, después si tuve mucha promoción en las revistas Ella, y otros periódicos en la parte de decoración, mientras existió esa sección tuve mucha participación, es lo que me daba publicidad a través de los periódicos y revistas. En la cuña se decía de la fabricación exclusiva de muebles, a su gusto con espacio adecuado, modernos personalizada y exclusivo, era algo puntual, en decir que era algo exclusivo.
17	¿Cree usted que esta página web es efectiva?	Si, pero ya tiene dos años que no la actualizo, tengo que sentarme a ordenar todo, como les digo es por la falta de tiempo.
18	¿Qué medios considerarían serían los más adecuados para promocionar la empresa?	A través de las redes sociales, Internet Facebook, considero que es lo más eficiente, porque la gente joven son mis clientes realmente, más que la gente mayor.
19	¿A su criterio que sugeriría para mejorar la imagen de la empresa?	En estos momentos la imagen se mejoraría mucho al poner la tienda mas con lo que realmente funciona ahora, la tienda esta como que si fuera a encontrar un mueble hecho y no es así ,para nada, la tienda es una tienda donde llega y pide lo que necesita y las cosas se hacen como lo que necesita; realmente la imagen que tiene ahora es como una tienda que encuentra lo que necesita en el momento, y realmente no es así... muchas gente entra y dice que quiero ver la salas que tiene, y no hay ninguna, hay muebles pero son de muestra de trabajo. Antes existía la sala de ventas, y una sala para atender a los clientes, pero de seis meses para acá ha cambiado las cosas. No hay ese orden que antes existía Para la imagen que quiero para Pali debe de tener una tienda donde usted llegue y ordene sus muebles, que no es la imagen que ahorita da, yo considero que la tienda no debe tener esa imagen que tiene, porque hubo una época en que la tienda importaba muebles y muebles mexicanos, usted llegaba y encontraba los muebles que usted necesitaba , Pali diseño, ha sido una tiene exclusiva donde usted manda hacer mueble al precio que encuentra en el mercado ,esa es la fortaleza de la tienda, que usted va y encuentra un mueble hecho a su gusto exclusivo suyo sin importar el presupuesto y su bolsillo , porque he tenido clientes , que me han pedido que llegue a ver su casa para que les haga los muebles y a veces son casas del fondo social de la vivienda y le he hecho sus muebles. Como decirle que le hice los muebles de cocina al motorista, llegue y se los creé, entonces ese es el punto es una tienda que esta o pude llegar cualquier tipo de gente

	<p>hacer su mueble exclusivo con capacidad de compra que usted tiene, si usted tiene dice tengo \$400 para gastar en una sala, le hago el presupuesto le digo que le puedo hacer , tal vez no se de la calidad que espera , pero no va a encontrar en el mercado un mueble de esa calidad porque no lo puede pagar, por los costos, pero va a tener un mueble a su gusto con la tela y el tamaño que necesita no va a tener un sofá que se tiene 3 metros más grande ,sino uno hecho a su gusto ,tamaño con la tela que desee etc. Esa es la fortaleza. Es la imagen quiero que tenga al exterior</p>	
	<p>Necesita no va a tener un sofá que se tiene 3 metros más grande, sino uno hecho a su gusto, tamaño con la tela que desee etc. Esa es la fortaleza. Es la imagen quiero que tenga al exterior que la gente que actualmente no conoce ¿qué es Pali? Porque hay mucha gente joven que no lo conoce, que no tiene ni el valor de entrar a la tienda, quiero que la imagen si cambiara, que fura la tienda que todo mundo entrara porque tienen interés en tener un mueble a su gusto a su capacidad de pago, y que es especialmente para él, esa es la imagen que quiero tener. La imagen que tengo ahorita es de una tienda que es cara y que puede encontrar un mueble</p>	
20	¿Ha visto algún reportaje de Pali Diseño en los medios de comunicación?	
	Radio	x
	Prensa	x
	Televisión	
	Revistas	
21	¿Cuál considera que es la percepción que tiene el público externo de la empresa?	
	<p>Creo que piensan que es una empresa que tiene prestigio pero es cara, que no cualquiera puede llegar a que se le hagan muebles, porque yo lo he escuchado porque mis amistades me lo dicen, que quieren muebles de Pali, pero ahí ni llego, quiere decir que quieren algo de Pali pero no lo pueden pagar , no quiero que se perciba eso, porque no es cierto la gente que llega y que se atreve se da cuenta que no es así, usted puede tener el mueble que usted quiera desde uno barato hasta un mueble caro, la gente que llega que es mi cliente regresa y me manda otra gente. Pero esa es la percepción que quisiera que tuviera la gente de algo que está a su alcance.</p>	
22	¿Defina el público que visita Pali Diseño?	
	<p>Es un público que se atreve a llegar que tiene la capacidad económica alta, porque considero que la instalación en sí, la forma del edificio en que esta la tienda es un poco cerrada, es más yo creo en que la época que habían secuestros en que la gente con dinero no se atrevía a salir, mi tienda siempre tenía gente se llenaba porque era el lugar donde llegaba y sus carros quedaban como escondidos y se sentían seguros de que nadie iba a entrar ahí, y así era. La misma forma de la tienda no permite que mucha gente llegue, y es lo que la gente percibe que es exclusiva y no es así.</p>	
23	¿La empresa cuenta con una carta de clientes?	Si tengo una cartera de clientes establecida y permanentemente con muchos años y se siguen agregando clientes
24	¿Considera que deberían de	Considero que es lugar es demasiado grande, quiero

	tener cambios en la estalación?	un lugar tipo oficina donde haya una pequeña exhibición de muebles donde a la gente le den ganas de entrar pero que no fuera tan privada y tan lejos, la verdad que da temor, a mi me da temor entrar, yo he ido a Guatemala y veo algo escondido no me dan ganas de entrar, tenemos que hacer algo más accesible , la tienda anteriormente lo tuve en plaza suiza y plaza San Benito pero la gente se atemoriza , y siempre tiene la misma impresión que es una tienda cara, y cuando lo tuve por la Escalón igual la misma impresión. Con mi público que tengo me he mantenido porque tengo bastante flujo de trabajo.
25	¿Le ha hecho comentarios acerca del logo si no tienden a confundir por el tipo de letra?	Si creen que se llama poli no Pali solo esa es la confusión, que se ha generado.
26	¿Piensa usted invertir en Pali Diseño?	Considero que debo invertir más en la tienda si mi sobrinas que son mis seguidoras tengan interés en el negocio, pero invertir para el día que me quiera retirar no pueda, no... porque no quiero que la empresa desaparezca, necesito alguien más que la maneje porque la empresa ya tiene un nombre, imagen, con una vida de buen prestigio calidad y diseño.
27	¿Del estudio que le haremos que le interesa conocer de los clientes?	Me interesa saber de los clientes no actuales sino de los clientes potenciales ¿Qué les gustaría ver en Pali? o como quisieran ellos acceder a Pali Porque los clientes que tengo le gustan y me encanta, estaba pensado en realizar un Facebook, ya tengo la página Web pero no le he dado mantenimiento por 2 años, me gustaría que fuera más interactiva, me interesaría twiter pero no sé cómo se maneja, por mi generación solo estoy actualizada con la computadora.

Anexo 4:**Cuadro de Observación**

Universidad Dr. José Matías Delgado

Facultad de Ciencias y Artes "Francisco Gavidia"

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Instrumento 4

Guía de Observación

Nombre del observador: Elizabeth Meléndez, Yamileth Henríquez, Karina Chacón.Lugar: pali diseñoFecha: 14-04-11Hora: 4:30 PM

Nº	Aspectos a evaluar	Si	No	Observaciones
Atención al cliente				
	Cuentan con un departamento de atención al cliente.	X		Aunque por el momento es una mesa que está en exhibición, la cual es utilizada para que se sienta el cliente
	Posee un departamento encargado de la ventas y promociones		X	No existe nadie encargado de promover, el producto o dar a conocer alguna promoción ya sea telefónicamente o por correo o en persona al cliente
	Cuentan con algún medio de comunicación directa con el público		X	Ningún medio es utilizado, ella prefiere darse a conocer "de boca en boca"
	Cuentan con un buzón de sugerencias		X	Se puede adjudicar, a que como ella visita al cliente, y el contacto es directo, supondrá que no es necesario poner uno en la sala de ventas
Comunicación Interna				
	La papelería de uso interno está debidamente identificada con su logo	x		Si, toda la papelería interna tiene el logo de pali; facturas, ordenes de pedido, de entrega, etc.
	Toda la papelería de uso interno tiene el mismo formato (colores, tipografía, y diseño)	x		Los colores de papelería varían según para que sirven, mantienen el formato con el logo en negro pero varían según su uso, y son de diversos tamaños., aunque las copias de cotizaciones las hacen en papel bond sin fondo y se dejan en archivo
	Toda la papelería de uso externo tiene el mismo formato (colores, tipografía y diseño)	x		No, la papelería de uso externo, como las facturas mantienen el logo, pero las cotizaciones son enviadas por correo electrónico sin ningún formato, y si son escritas, las envían con la pagina membretada, y el tamaño de letra es 10 es muy pequeña

La empresa cuenta con un manual de bienvenida para nuevos empleados		x	Al consultarle a Arnoldo, hasta me pregunto qué ¿qué era eso?
La empresa cuenta con carteleras informativas internas		x	No, solo hay tres páginas bond pegadas en la pared, a manera de carteles:
Imagen Visual			
La empresa cuenta con una página web	x		
Si existe una página web, se encuentra actualizada		x	No, la pagina web solo contiene la información básica
Si existe una página web, tiene información completa		x	,un poco de historia que no es muy informativa, misión, visión, y la opción de catalogo y productos termina siendo la misma si es observada, también no hay fotos del local por fuera que ayudaría a conocer mejor la ubicación, y no hay un nombre de contacto, aunque si hay números y direcciones
Si existe página web, el diseño y los colores son atractivos		x	Es elegante, pero no tiene mucho diseño y las imágenes parecen repetitivas, ella tiene otros productos que no los muestra
El personal de la empresa porta uniforme	x		Al ser solo una persona, viste casual en su trabajo
Material Informativo			
Tienen flyers informativos		x	
Tienen brochures informativos		x	Tuvieron, pero ya no volvieron a imprimir
Cuentan con afiches empresariales o promocionales		x	
Mensajes en papelería			
Los mensajes escritos son de fácil comprensión	x		Si, contienen solo la información necesaria como precios, detalles del trabajo
La tipografía utilizada es legible		x	Las escritas a mano, algunas son ordenadas, las digitales la letra utilizada es pequeña
El color de la tipografía es adecuado	x		Es negra
La tipografía utilizada es atractiva		x	No, es times new roman; pero al ser pequeña le quita vista o presentación
Señalética			
La entrada peatonal principal	x		

tiene rótulo con el nombre específico de la empresa			
La empresa cuenta con parqueo para sus clientes	x		El parqueo es pequeño y al día a lo sumo son dos visitas de cliente que tienen,
Si cuenta con parque, es adecuado a la cantidad de visitantes	x		en un día normal está bien, pero si se quisiera realizar un evento de promoción que requiera invitación a varios clientes, no habría mucho parqueo disponible
Hacen uso de la señalización interna para ubicar a las personas dónde está cada lugar.		x	En todo el local, no hay ninguna señalización, ni para la oficina de la dueña, o clientes, puertas, departamento o área específica de ventas
Cuenta cada área con la misión, visión, valores o políticas de la empresa		x	No hay rotulación
Tiene publicada la misión y visión a la vista del público en el área de atención al cliente		x	

Bibliografía

- www.palidiseño.com
- HERNÁNDES SAMPIERI, Roberto FERNÁNDES COLLADO, Carlos, BATISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. Ciudad de México, Casa Editores, 4ª. Edición, 1997.
- VILLAFañE, Justo. *La gestión Profesional de la Imagen Corporativa*, Plaza de edición en Madrid España, primera edición 1999
- BONILLA, Gildaberto. Como hacer una tesis de graduación con técnicas estadísticas, Impreso en El Salvador: UCA Editores, segunda edición 1995.
- BONILLA, Gidalberto. Estadística II: Métodos prácticos de inferencia estadística, Impreso en El Salvador. UCA Editores, 1992