

**FORTALECIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y VENTAS PARA MEJORAR LA  
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ALEX COCINAS INTEGRALEX A PARTIR  
DEL DISEÑO INDUSTRIAL**

**DANIELA MIRANDA VILLEGAS**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO  
PROGRAMA DE DISEÑO INDUSTRIAL  
PRÁCTICAS ACADÉMICAS  
PEREIRA  
MAYO, 2013**

**FORTALECIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y VENTAS PARA MEJORAR LA  
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ALEX COCINAS INTEGRALEX A PARTIR  
DEL DISEÑO INDUSTRIAL**

**DANIELA MIRANDA VILLEGAS**

**TUTORA: LORENZA SUÁREZ GAVIRIA  
DISEÑADORA INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO  
PROGRAMA DE DISEÑO INDUSTRIAL  
PRÁCTICAS ACADÉMICAS  
PEREIRA  
MAYO, 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN.....  | 7  |
| ABSTRACT .....  | 7  |
| PALABRAS CLAVES:.....   | 7  |
| KEYS WORDS:.....  | 7  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 8  |
| 1. PRESENTACIÓN DE ALEX COCINAS INTEGRALEX.....   | 9  |
| 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA .....  | 9  |
| 1.2 MISIÓN.....   | 10 |
| 1.3 VISIÓN .....  | 10 |
| 1.4 POLÍTICAS DE CALIDAD.....   | 10 |
| 1.5 VALORES.....  | 11 |
| 1.6 ACTIVIDAD QUE REALIZA.....  | 11 |
| 2. IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE DISEÑO EN LA ORGANIZACIÓN .....   | 12 |
| 3. DEFINICIÓN DE LÍNEAS O PROYECTOS DE INTERVENCIÓN .....   | 15 |
| 3.1 ILUSTRACIONES DIGITALES DE LOS MUEBLES PARA CLIENTES Y<br>MATERIAL DE APOYO PARA EL VENDEDOR .....          | 15 |
| 3.2 DESARROLLO DE ALTERNATIVAS DE PRODUCTO PARA ESPACIOS<br>COMERCIALES.....                                    | 16 |
| 3.3 REDISEÑO DE PÁGINA WEB Y DISEÑO DE CATÁLOGO .....   | 17 |
| 4 PROYECTO 1: ILUSTRACIONES DIGITALES DE LOS MUEBLES PARA CLIENTES Y<br>MATERIAL DE APOYO PARA EL VENDEDOR..... | 18 |
| 4.1 JUSTIFICACIÓN .....   | 18 |
| 4.2 OBJETIVO GENERAL.....   | 18 |
| 4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....   | 19 |
| 4.4 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....   | 19 |
| 4.5 CUADRO DE REQUERIMIENTOS .....  | 20 |
| 4.6 ANTECEDENTES .....  | 21 |
| 4.7 PROPUESTAS DEFINITIVAS.....   | 24 |
| 4.7.1 Cocinas.....  | 29 |
| 4.7.2 Closet.....   | 32 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.7.3 | Muebles de baño.....  | 33 |
| 4.7.4 | Multimuebles.....   | 34 |
| 5.    | PROYECTO 2: DESARROLLO DE ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS PARA ESPACIOS<br>COMERCIALES..... | 35 |
| 5.1   | JUSTIFICACIÓN.....  | 35 |
| 5.2   | OBJETIVO GENERAL.....   | 35 |
| 5.3   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 35 |
| 5.3   | ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....  | 36 |
| 5.4   | CUADRO DE REQUERIMIENTOS.....   | 36 |
| 5.5   | ALTERNATIVA DE DISEÑO.....  | 38 |
| 5.5.1 | Concepto.....   | 38 |
| 5.5.2 | Detalles de producto.....   | 39 |
| 5.5.3 | Materiales.....   | 43 |
| 5.5.4 | Costos generales.....   | 43 |
| 6.    | PROYECTO 3: REDISEÑO DE PÁGINA WEB.....   | 44 |
| 6.1   | JUSTIFICACIÓN.....  | 44 |
| 6.2   | OBJETIVO GENERAL.....   | 45 |
| 6.3   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 45 |
| 6.4   | CUADRO DE REQUERIMIENTOS.....   | 45 |
| 6.5   | ANTECEDENTES.....   | 46 |
| 6.6   | PROPUESTA DE PÁGINA WEB.....  | 48 |
| 6.6.1 | Detalles página web.....  | 53 |
| 7.    | CONCLUSIÓN.....   | 54 |
| 8.    | RECOMENDACIONES.....  | 56 |
|       | REFERENTE BIBLIOGRÁFICO.....  | 57 |

## TABLA DE ILUSTRACIONES

|                |   |    |
|----------------|---|----|
| Ilustración 1  | Página ALEX COCINAS INTEGRALEX.....   | 14 |
| Ilustración 2  | Página web INTEGRALES HOGAR S.A. ....   | 15 |
| Ilustración 3  | Cocina elaborada para el Poblado, Pereira. Propiedad Alex Cocinas Integralex .....                | 21 |
| Ilustración 4  | Cocina elaborada para Álamos, Pereira. Propiedad Alex Cocinas Integralex .....                    | 22 |
| Ilustración 5  | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente Natalia Piedrahita .....                                | 23 |
| Ilustración 6  | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente Natalia Piedrahita.....                                 | 23 |
| Ilustración 7  | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente Natalia Piedrahita.....                                 | 24 |
| Ilustración 8  | Cocina para San Juan de las Villas. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia              | 25 |
| Ilustración 9  | Mueble bife edificio Comfamiliar. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia                | 26 |
| Ilustración 10 | Mueble de baño Mallorca. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia.....                    | 27 |
| Ilustración 11 | Cocina para Cerritos. Propiedad Alex Cocinas. Fuente propia.....                                  | 28 |
| Ilustración 12 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 29 |
| Ilustración 13 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 29 |
| Ilustración 14 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 29 |
| Ilustración 15 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 30 |
| Ilustración 16 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 30 |
| Ilustración 17 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 30 |
| Ilustración 18 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 31 |
| Ilustración 19 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 31 |
| Ilustración 20 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 31 |
| Ilustración 21 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 32 |
| Ilustración 22 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 32 |
| Ilustración 23 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 32 |
| Ilustración 24 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 33 |
| Ilustración 25 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 33 |
| Ilustración 26 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 33 |
| Ilustración 27 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 34 |
| Ilustración 28 | Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 34 |
| Ilustración 29 | Salón de belleza. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....                          | 38 |
| Ilustración 30 | Mueble espejo. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....                             | 39 |
| Ilustración 31 | Mueble interno y porta instrumentos. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....       | 40 |
| Ilustración 32 | Espacio de trabajo y accesorio para bolso. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia ..... | 40 |
| Ilustración 33 | Mueble toallas – exhibición de productos. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....  | 41 |
| Ilustración 34 | Mueble recepción – ventas. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia.....                  | 41 |

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 35 Dimensión mueble espejo. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....                          | 42 |
| Ilustración 36 Dimensión mueble toallas. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....                         | 42 |
| Ilustración 37 Relación mueble – cliente. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia.....                         | 43 |
| Ilustración 38 Página actual de la empresa. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia .....                      | 47 |
| Ilustración 39 Información actual contenida en la página web. Propiedad Alex Cocinas Integralex.<br>Fuente propia ..... | 47 |
| Ilustración 40 Propuesta página web, página inicio. Fuente propia .....   | 48 |
| Ilustración 41 Información corporativa de la empresa. Fuente propia .....   | 49 |
| Ilustración 42 Productos (cocinas). Fuente propia.....  | 49 |
| Ilustración 43 Productos (closet). Fuente propia .....  | 50 |
| Ilustración 44 Productos (espacios comerciales). Fuente propia .....  | 50 |
| Ilustración 45 Servicio ilustración 3D. Fuente propia .....   | 51 |
| Ilustración 46 Accesorios. Fuente propia .....  | 51 |
| Ilustración 47 Materia prima. Fuente propia .....   | 52 |
| Ilustración 48 Contacto. Fuente propia.....   | 52 |
| Ilustración 49 Mapa de ubicación. Fuente propia.....  | 53 |
| Ilustración 50 Paralelo ilustración digital – fotografía mueble instalado. Fuente propia.....                           | 53 |

## **RESUMEN**

El siguiente informe recopila la información sobre el proceso y proyectos realizados durante el período de la práctica académica en la empresa ALEX COCINAS INTEGRALEX, la cual se encuentra en la región hace 17 años en el mercado del mueble para el hogar, para mejorar su competitividad y demostrar el beneficio de contar con un diseñador industrial, se realizaron tres proyectos fundamentales los cuales son: 1) ilustraciones digitales de los muebles para clientes y material de apoyo para el vendedor donde se muestran detalles y el contexto del mueble, 2) desarrollo de alternativas de productos para espacios comerciales, para abrir el mercado de la empresa a otros campos de intervención y 3) re-diseño de página web, para mejorar la imagen y publicidad de la empresa.

## **ABSTRACT**

The following report gathers information about the process and projects during the academic practice in ALEX COCINAS INTEGRALEX Company. It is located in the city of Pereira since 17 years and its activity is focus on the home furniture market. As an action to improve their competitiveness and show the benefit of having an industrial designer, in this report are developed three projects such as: 1) digital artwork for projects modeling to clients as support material for salesman 2) development of alternative products for business premises to open the company market possibilities to ward other fields of intervention 3) Web site re-design to improve the image and company advertising.

**PALABRAS CLAVES:** cocinas integrales, competitividad, diseño industrial, muebles, nuevos mercados, página web, renders

**KEYS WORDS:** competitiveness, furniture, industrial design, integral kitchen, new markets, renders, web site

## INTRODUCCIÓN

Este informe presenta la intervención de diseño en un espacio cotidiano indispensable en el hogar, la cocina, con proyectos realizados en la práctica empresarial desarrollada en la empresa ALEX COCINAS INTEGRALEX, empresa que se ha destacado en el mercado durante 17 años realizando cocinas integrales de alta calidad, frente a un mercado muy competido en la región. Por esto como parte de las estrategias para aumentar sus valores competitivos, ha decidido implementar el diseño en su actividad productiva ofreciendo a sus clientes la posibilidad de personalizar su cocina de acuerdo al espacio exacto con el que cuenta cada uno, este proceso se ha venido desarrollando desde el segundo semestre del 2012 cuando el empresario incluyó en su personal al primer practicante de diseño industrial, realizando diferentes proyectos entre ellos la atención al cliente por medio de los modelados y renders, en los que se le muestra gráficamente los deseos del cliente, este proyecto es el más importante para el empresario por eso se le ha dado continuidad durante el 2013 con el practicante actual.

El Diseño Industrial es una disciplina relativamente nueva, si se compara con las demás, antiguamente se dirigió a un selecto grupo de personas, pertenecientes a la clase alta, ya que generaba un mayor estatus dentro de la sociedad; una de sus características, era el alto costo que tenían los productos de diseño, lo que dificultaba la accesibilidad a la clase media y baja, pero ahora el diseño industrial ha encontrado la forma de realizar productos a un bajo costo y lograr que toda la sociedad pueda adquirir productos con buen diseño. ALEX COCINAS INTEGRALEX es una organización dedicada a la producción de muebles para el hogar como closet, cocinas integrales, muebles para baño, escritorios y puertas, que tiene como objetivo es complacer al usuario con su diseño personalizado, desde aquel con los materiales más excéntricos hasta el más conservador en busca de la mayor economía, pero en todos los casos brindado el mejor diseño y el mejor acompañamiento, empezando por la proyección en 3D y la visualización de imágenes casi realistas en las que se ven proporciones, ubicaciones y materiales de los proyectos planteados, la diversificación mercantil también es una estrategia necesaria de abordar en un mercado tan competitivo en el cual las

organizaciones no se deben enfocar en un solo mercado, estando en la capacidad técnica y estructural de afrontar nuevos campos de intervención como mobiliario comercial y mobiliario industrial; todo esto se ha podido desarrollar y beneficiar a la empresa gracias al trabajo que han desarrollado las practicantes en su respectivo periodo.

La práctica académica se desarrolló bajo un proceso de acompañamiento constante al área de ventas, para la distribución y diseño de espacios y mejorar la comercialización de los productos. Durante la práctica académica se plantearon además tres proyectos para el mejoramiento de la empresa: el primer proyecto se basa en los renders y modelados de las cocinas, El segundo proyecto consiste en diseñar alternativas de productos para espacios comerciales, debido a la gran competencia en este mercado la empresa debe buscar otros campos de acción. Y por último como tercer proyecto diseño de la página web de la empresa dado el gran crecimiento e influencia que tiene el internet actualmente en la sociedad convirtiéndolo en el medio más usado para recolectar información, para la comunicación, compra y venta de productos entre otros servicios.

## **1. PRESENTACIÓN DE ALEX COCINAS INTEGRALEX**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA**

ALEX COCINAS INTEGRALEX, ubicada en Dosquebradas, Risaralda, es una empresa dedicada al diseño, fabricación y comercialización de muebles para el hogar (cocinas integrales, closet, muebles y divisiones para baño, alacenas, entre otros). Integrando materiales naturales como el granito, y de excelente resistencia como el madecor RH y el madecraft construye sus 17 años de experiencia en la región, donde se ha especializado en hacer de tus espacios lugares especiales. Hoy en día, mantiene como objetivo la fabricación de cocinas y muebles para el hogar, conservando lo que consideran su éxito: Mano de obra calificada, y

acabados impecables que generan un reconocimiento de calidad y cumplimiento en toda la zona cafetera.

## 1.2 MISIÓN

Sobre los objetivos y políticas de servicio de la empresa, debe primar sobre cualquiera, el factor humano. Cada componente de la empresa, es encargado de establecer relaciones positivas y propositivas entre todos, fortaleciendo de esta manera, el principal objetivo de la organización: Entablar una relación duradera con los clientes para conocer más a fondo sus necesidades, y tomar cada una como una posibilidad de resolverla, explotando la capacidad de la empresa para brindarle una solución y un producto que haga parte de sus vidas cotidianas, haciendo más fácil y placentera su calidad de vida. Por medio de la relación con los clientes, procuraremos estar al tanto de tendencias, en orden de innovar continuamente, procurando una unión provechosa de materias primas, mano de obra de óptima calidad, administrativos y proveedores serios con interés en nuestra región para que lo que lleve a casa sea un excelente producto de garantía.

## 1.3 VISIÓN

Mantener el prestigio que los 17 años de experiencia de arduo trabajo han otorgado a la organización, y por medio de la innovación y nuestra preocupación por los clientes mejorar cada día, abriendo salas de venta en la ciudad y posteriormente en el país, aprovechando nuevos materiales funciones y recursos técnicos que nos permitirán ser líderes en el diseño, fabricación y comercialización de cocinas en la región.

## 1.4 POLÍTICAS DE CALIDAD

- Comunicación constante entre las instancias tanto internas y externas de la empresa.

- Brindar el mejor trato al cliente en los momentos de venta y diseño, asesorando y promoviendo su decisión con respeto.
- La mejor materia prima, y la mejor mano de obra para los mejores acabados.
- Plasmar en cada producto entregado e instalado, el reflejo del trabajo y el esfuerzo de todos los componentes de la organización por respaldar al cliente con la seguridad de llevarse a casa un producto con las mejores características de diseño.

## 1.5 VALORES

Los valores que se reflejan en la empresa en todas las actividades que conciernen a su progreso son:

- Respeto
- Comunicación asertiva
- Compromiso
- Sentido de pertenencia
- Cumplimiento

## 1.6 ACTIVIDAD QUE REALIZA

ALEX COCINAS INTEGRALEX, se dedica al diseño, fabricación, comercialización, instalación y comprobación de muebles para el hogar como: Cocinas integrales, semi-integrales, muebles de baño, closets, puertas, muebles de estudio, Multimuebles, entre otros, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

En el eje cafetero existe una alta competencia en el sector del mueble para el hogar, por tal motivo ALEX COCINAS INTEGRALEX quiso darle como valor agregado y diferenciador de la empresa frente a la otras, la implementación de diseño en sus productos, por lo tanto ofrece al cliente la posibilidad de

personalizar el espacio de su hogar, lograr mayor aprovechamiento del espacio disponible, orientación en la elección de colores y accesorios en los muebles.

La empresa reconoce la importancia del diseño en el sector industrial ya que tiene claro que así mejorará su productividad y adquirir una identidad, la cual será reconocida en el mercado para atraer nuevos clientes y conservar los que ya tiene, consiente que así ira un paso adelante frente a la gran competencia que existe en el sector.

## **2. IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE DISEÑO EN LA ORGANIZACIÓN**

Durante los primeros días de práctica dentro de la organización, y a partir de lo manifestado por el jefe inmediato, se evidencia una necesidad de tener una comunicación clara con el cliente sobre el producto, donde por medio de modelados y renders de los espacios reales se evidencie los detalles de la cocina, previo a su compra, donde se pueda observar la calidad del trabajo de ALEX COCINAS INTEGRALEX. Se debe hacer una propuesta, donde los clientes sean asesorados y puedan adquirir toda la información sobre el producto que quieren adquirir y la empresa que lo fabrica. Esto permitirá generar confianza sobre el producto que se adquiere, sus características específicas, componentes, materiales y precio final. Este proceso del renderizado del producto previo a su venta se ha venido desarrollando hace un semestre con la practicante anterior, beneficiando a la empresa, convirtiendo esta propuesta en la de mayor interés para el empresario, porque es una herramienta que el vendedor utiliza para comunicarse con el cliente y realizar la venta, además de esta forma adquirir una base de datos de productos de la empresa.

El proceso que actualmente se realiza para la venta y producción en la empresa ese fundamenta en la relación que se establece entre cliente y asesor comercial, empezando por la visita que el asesor comercial realiza al cliente sin ningún costo o compromiso allí se toma la medida del espacio disponible, se definen algunos detalles, el asesor comercial propone algunos colores de acuerdo a la iluminación

y sugerencias de acuerdo a muebles que pueden incluir de acuerdo a las necesidades contando con el espacio de intervención como alacenas, nichos de nevera, entre otros después de realizado este proceso, el asesor comercial y el diseñador se encuentran en donde le entrega toda la información recolectada y se elabora el modelado del producto con las exigencias del cliente y propuestas del diseñador, luego se le entrega el diseño al cliente, se efectúan los respectivos cambios que el realice y después de su aprobación se le entrega al oficial encargado, el cual va a la casa u oficina y rectifica medidas y la distribución, él realiza el despiece de material y hace el pedido con el diseñador para la producción.

La empresa ha satisfecho las necesidades presentadas relacionadas con muebles en un solo campo de acción, el hogar, pero se ha centrado solo en ese mercado y le ha dado muy poca entrada a otros en los que puede competir de manera efectiva como espacios comerciales, además la competencia en ese sector es bastante grande, nada más en la zona donde está ubicada la empresa existen 5 locales más dedicados a la fabricación de cocinas y muebles para el hogares por esto que surge la oportunidad de diversificar sus línea de producto, dando respuesta a otros mercados pasando de lo domestico a lo comercial, para a partir de la experiencia de la empresa solucionar otro tipo de necesidades y tener un portafolio de productos más amplio y lograr una mayor competitividad.

Otra oportunidad de intervención para el diseñador, que convierta a la empresa más competente en el mercado, consiste en que ALEX COCINAS INTEGRALEX invierte en publicidad porque reconoce el impacto que esta tiene en la población aumentando la clientela y posibilidad de venta, uno de sus canales de comunicación es el internet a través de la página web con la que cuenta, que ha beneficiado el proceso de ventas y reconocimiento de la empresa, pero necesita una intervención ya que la información con la que cuenta es muy básica, son fotografías, de baja calidad, de los productos, algunos de ellos son discontinuados; la página tampoco cuenta con información de la empresa que le aporte al reconocimiento y aumente la credibilidad del cliente, de forma tal en la que pueda ver la evolución de la empresa, los años de experiencia en el campo, materiales que utiliza, entre otros datos relacionados directamente con la empresa y no con el producto.

Comparando la página web de la empresa (ilustración 1) con una de sus competidores directos (ilustración 2) Integrales Hogar, se puede evidenciar que la segunda cuenta con información acerca de la empresa, además catálogo de productos actualizado, contrastes de colores conveniente y de fácil lectura, con buena velocidad de la animación y una buena distribución, es una página con toda la información acerca de la empresa y sus productos. En contraste la página de Alex Cocinas Integralex, es muy saturada en cuanto el color, la animación tiene una alta velocidad, lo cual dificulta al visitante observar detalles de sus productos, se encuentran diseño desactualizados y no cuenta con información corporativa.



Ilustración 1 Página ALEX COCINAS INTEGRALEX

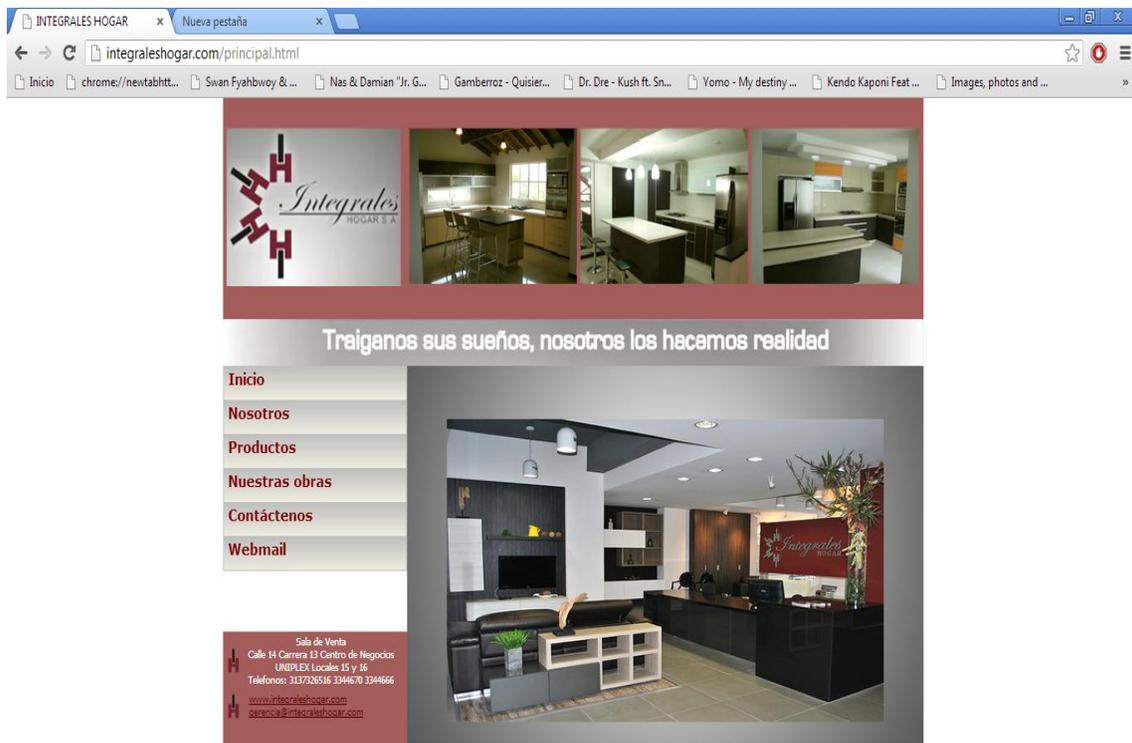


Ilustración 2 Página web INTEGRALES HOGAR S.A.

### 3. DEFINICIÓN DE LÍNEAS O PROYECTOS DE INTERVENCIÓN

A partir de las necesidades identificadas en la empresa y aquellas expresadas por el empresario, se plantean 3 proyectos de intervención en diseño a desarrollar durante el período de la práctica así:

#### 3.1 ILUSTRACIONES DIGITALES DE LOS MUEBLES PARA CLIENTES Y MATERIAL DE APOYO PARA EL VENDEDOR

Existe la necesidad de establecer mecanismos de comunicación entre el cliente y la empresa, por este motivo Miguel Eduardo Navarro argumenta que la comunicación se debe considerar como un proceso básico para orientar e incidir sobre las aptitudes o acciones que deseamos tener como resultados en los clientes potenciales y dentro del

entorno comercial, busca darse a conocer personal e institucionalmente, compartir información sobre el producto, bien o servicio, coordinar acciones sobre la venta y post venta y solucionar conflictos sobre las quejas y reclamos, de acuerdo con él la empresa debe mostrar el producto de una manera que atrape al cliente y se realice la venta dándole una seguridad al mismo de que el resultado sea el que se le plantea y espera, es por esto que este primer proyecto se basa en los modelados realizados a los diferentes clientes de la empresa, según las necesidades y exigencias del ellos, consiste en mostrarle la cocina o mueble, en un modelado 3D, con los colores reales, en el espacio que tiene, los accesorios que llevan, etc. Para poder que el cliente se haga la idea de su producto y quede satisfecho con el resultado.

Esto permitirá aumentar competitividad de ALEX COCINAS frente a sus competidores, generar confianza y fidelización de clientes, ofreciéndoles un buen servicio, donde el cliente quede satisfecho definiendo satisfacción como “el resultado de comprar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo” (ESIC Business y marketing school, CEE Venecia (2008). Además permitirá incluir el diseño como un valor agregado en la empresa

### 3.2 DESARROLLO DE ALTERNATIVAS DE PRODUCTO PARA ESPACIOS COMERCIALES

El segundo proyecto se basa en la necesidad de intervenir otros espacios diferente al hogar y oficinas, dado que la empresa se dedica solo a esa línea teniendo la posibilidad de actuar en otros campos a los cuales puede brindarle trabajo de calidad, beneficiando a la empresa aumentando su oferta comercial, convirtiéndola más competitiva en el sector del mueble, el proyecto consiste en el desarrollo de productos (muebles) para espacios comerciales, tales como centros comerciales, módulos para ferias, salones de belleza, entre otros, la importancia del proyecto se basa en abrir nuevos mercados para la empresa, clientes potenciales para mejorar los niveles económicos de la empresa y ser una competencia fuerte en el sector del mueble al dar soluciones a mayores mercados.

### 3.3 REDISEÑO DE PÁGINA WEB Y DISEÑO DE CATÁLOGO

El tercer proyecto se centra en el rediseño la página web, ya que es una de las tecnologías más aplicadas actualmente llamadas tecnologías de información las cuales pueden definirse como “el conjunto de elementos que tiene como objetivo generar aplicaciones de utilidad para un usuario. Estos elementos están basados en herramientas informáticas, principalmente hardware, software, redes de comunicación y cualquier otro elemento que sea necesario para una aplicación” (BARRIOS,V. p115) son herramientas en la que los establecimientos comerciales se han refugiado, ya que es el medio de comunicación más usado en el momento Según la Encuesta Anual Manufacturera del DANE el 88.7% de las empresas dentro del sector industrial utilizaron Internet, mientras que el 46% de las empresas tienen presencia en la Web. En el caso del sector servicios, según la Encuesta Anual de servicios de 2006 del DANE el 96.7% de las empresas que pertenecen a este sector utilizaron Internet y el 54.6% tuvieron presencia en la Web.(página de camacolantioquia); debido a que la página no contiene la información que deje satisfecho al cliente, y le genere confianza tanto en la empresa como tal y sus productos, este proyecto beneficiara a la organización ayudando al reconocimiento de la marca y productos que ofrece la empresa como líneas hogar y comercial y servicios que ofrece. Es necesario ya que es el medio más visitado por los clientes y donde pueden observar la calidad del trabajo que realiza, generando así una organización de la empresa y confianza al cliente.

## **4 PROYECTO 1: ILUSTRACIONES DIGITALES DE LOS MUEBLES PARA CLIENTES Y MATERIAL DE APOYO PARA EL VENDEDOR**

### **4.1 JUSTIFICACIÓN**

Para la empresa es claro que se deben manejar una relación muy cercana con el cliente, en la cual este se sienta satisfecho con los productos de la empresa y sus resultados, por esto la empresa se ha centrado en presentarle al cliente la propuesta del producto por medio de modelados en 3D como una propuesta inicial con las exigencias y especificaciones del cliente, para que este pueda tener una idea de cómo se vería su mueble en el espacio, los detalles, colores, etc. y pueda tomar una decisión que lo deje satisfecho y lo convierta en un cliente potencial; esta estrategia lo pone al frente en la competencia porque ofrece un servicio diferente, es el factor diferenciador, el valor agregado desde el diseño, brindando una mejor y completa asistencia, creando así una imagen positiva de la empresa en el mercado e identidad; además esta forma de presentación influye en la decisión de compra del cliente, y es apoyo para el vendedor ya que así facilita la venta al mostrar los espacio, colores y detalles reales.

Este proyecto es el que más interés tiene el empresario, porque lo que el busca es incentivar al cliente a la compra, cumplirle con sus exigencias y convertirlo como un cliente potencial, ofreciéndole el mejor servicio, y lo ha logrado con las ilustraciones previas a la venta, por eso ha decidido darle continuidad ya que es un proyecto que empezó desde el 2012 cuando decidió incluir en su personal de la empresa el practicante de diseñado, el cual mejoro el proceso de venta y aportó a la empresa una organización.

### **4.2 OBJETIVO GENERAL**

Realizar modelados 3D y renders de los muebles (cocinas, muebles de baño, closet, etc.) de ALEX COCINAS INTEGRALEX, teniendo en cuenta las exigencias

y especificaciones de los diferentes clientes, donde puedan ser observados los detalles y especificaciones del diseño, que permitan la toma de decisiones por parte del cliente antes de la compra.

#### 4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar una comunicación con el cliente, a través de modelados 3D para decidir detalles del mueble y motivar la decisión de compra.
- Ilustrar de manera digital los productos, de forma, clara, inmediata y precisa a partir de programas para modelados 3D, para optimizar la producción de los productos diseñados.
- Apoyar al vendedor en su proceso comercial, entregándole renderizados de gran calidad, donde se vean proporciones, ubicaciones y materiales de los proyectos planteados y tener una herramienta potencializadora de venta

#### 4.4 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Se encuentra la necesidad de crear un hilo comunicador entre la empresa y el cliente en un lenguaje que ambos entiendan y se entiendan, por eso la mejor manera es con ilustraciones gráficas que detallen las exigencias del cliente y lo que plantea la empresa por medio del vendedor, y así llegar a acuerdos que beneficien las dos partes, este proyecto comenzó con el practicante anterior, en donde la empresa se vio beneficiada porque respondía de manera rápida a las peticiones del cliente, además de tener un sustento de los acuerdos realizados entre ambos, por este motivo el empresario decidió continuar con este proceso ya que le ha funcionado para convencer al cliente y realizar las ventas y tener una mejor organización en la empresa

#### 4.5 CUADRO DE REQUERIMIENTOS

| <b>Requerimiento:</b> Generar una comunicación con el cliente, a través de modelados 3D  |  |
|--|--|
| <b>Determinante</b>  | <b>Parámetro</b>   |
| Ilustrar de manera digital los productos, de forma, clara inmediata y precisa a partir de programas para modelados 3D.                         | Pueden realizarse a través de herramientas 3D como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rhinoceros</li> <li>- Vray</li> </ul>   |
| Mostrar de manera detallada las especificaciones exigidas por el cliente, para mostrar diferentes alternativas de solución.                    | Pueden realizarse imágenes con diferentes detalles como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de formica</li> <li>• Tipo de Herrajería</li> <li>• Color y textura</li> <li>• Apariencia de electrodomésticos</li> <li>• Poceta y grifería</li> </ul> |
| Se debe tener en cuenta las especificaciones y dimensiones dadas por el vendedor.  | Puede ser a partir del: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio</li> <li>- Especificaciones del cliente</li> <li>- Accesorios</li> <li>- precios</li> </ul>   |
| <b>Requerimiento:</b> Apoyar y mejorar el área de producción entregando modelados 3D claros y especificaciones técnicas constructivas exactas. |  |
| <b>Determinante</b>  | <b>Parámetro</b>   |
| Diseñar con base en los limitantes que tienen cierto de productos en la empresa.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rango de medidas que maneja la empresa</li> <li>- Tamaño de reguesos en los espacios</li> <li>- Dilataciones</li> </ul>   |
| Mostrar de manera clara en el renderizado todos los detalles de este par su construcción.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de herrajería</li> <li>- Puertas batientes y/o abatibles</li> <li>- Posición y espacio de electrodomésticos y poceta</li> </ul>  |
| <b>Requerimiento:</b> Apoyar al vendedor con renderizados en los que se muestran las posibilidades del mueble vender.                          |  |
| <b>Determinante</b>  | <b>Parámetro</b>   |
| Diseñar con base en los detalles que ofrezca el vendedor.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de color recomendado</li> <li>- Detalles de herrajería</li> <li>- Cenefa o Condimentero</li> </ul>  |

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Nichos de nevera</li><li>- Alacenas</li></ul> |
|--|---|

#### 4.6 ANTECEDENTES

La empresa antes de comenzar con el proceso de prácticas realizaba ilustraciones 3D a través de programas digitales gratuitos, que eran realizados por uno de los asesores comerciales, pero esas ilustraciones quedaban poco reales y no generaban una credibilidad del producto en el cliente, luego el empresario decidió contratar practicantes de diseño industrial que le facilitara la venta y comunicación con el cliente; los modelados realizados por la diseñadora dieron buenos resultados que beneficiaron a la empresa, por eso el empresario decide continuar con el proyecto y lo considera el más importante para la empresa.

Las siguientes dos imágenes son elaboradas por el asesor comercial, fueron realizadas por programas que contienen un banco de objetos, que no es posible modificarlos, convirtiéndolo un programa muy limitado



Ilustración 3 Cocina elaborada para el Poblado, Pereira. Propiedad Alex Cocinas Integralex



Ilustración 4 Cocina elaborada para Álamos, Pereira. Propiedad Alex Cocinas Integralex

Los renders a continuación son producto del diseñador practicante anterior realizados con otro programa, son productos más detallados, más reales, donde la diseñadora logra vender el producto por medio de una imagen, logra atrapar el cliente con propuestas aproximadas a la realidad, es decir que le muestra al cliente como quedaría su producto realmente.



Ilustración 5 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente Natalia Piedrahita



Ilustración 6 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente Natalia Piedrahita



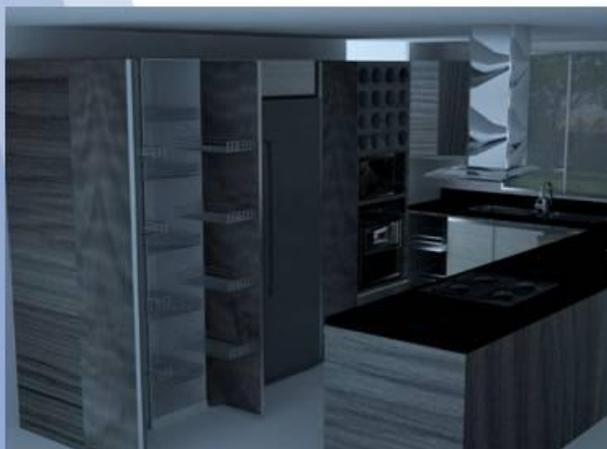
Ilustración 7 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente Natalia Piedrahita

#### 4.7 PROPUESTAS DEFINITIVAS

Las siguientes imágenes son propuestas definitivas de muebles para clientes reales, diseñados bajo las exigencias de los mismos y de acuerdo a sus necesidades y capacidades de inversión, fueron propuestas desarrolladas en producción, cocinas gama media y alta, multimueble, centro de entretenimiento, muebles de baño, entre otros, estos fueron realizadas bajo el mismo proceso que maneja la empresa explicado anteriormente.

Todos los proyectos fueron entregados en ficha técnica, para efectos del documento solo se muestran imágenes de los proyectos

|                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| <b>Propuesta final</b> | <b>Ficha N°1</b>           |
|                        | <b>Fecha: 12-03 - 2013</b> |



|  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
| Nombre: Cocina San Juan de las Villas  | Materia Prima: Madercraft RH MUFF, Madercor, fórmica, granito natural  | Precio de venta: \$ 23'766.000     |
| Dimensiones generales (cm): 236 x 404, Altura: 80. Profundidad: 60                                       | Descripción: mueble inferior en L de 236 x 404 cm, con puertas batientes y gavetas, dos esquineros superiores, módulo superior de 60 cm, con puertas batientes, dos alacenas con canastillas, torre de hornos con cava, nicho de nevera, puerta con canastillas fruterías, | Clasificación: gama alta           |
| Color: Linsa Cinza, Têka Ártico, granito negro San Gabriel   |  |                                    |
| Herrajería: manija perfil, canastillas fijas para alacena, esquinero twin corner, pocieta cuadrada doble | Capacidad de producción/mes: 6 cocinas   | Ciudad: Pereira, Risaralda         |
| Electrodomésticos: estufa cristal, horno con gratinador, campana península en vidrio templado            | Aprobado por:  | Fecha de iniciación de producción: |
| Responsable: Alexander Marín Grisales  | Oficial encargado: Juan David Peláez   | Diseñador: Daniela Miranda Y.      |

Ilustración 8 Cocina para San Juan de las Villas. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

|                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| <b>Propuesta final</b> | <b>Ficha N°2</b>        |
|                        | <b>Fecha 06-02-2013</b> |



|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Multimueble tipo bife para edificio Comfamiliar                                      | Materia Prima: Madecor, fórmica y vidrio.   | Precio de venta: \$1'880.000       |
| Dimensiones generales (cm): Altura: 210, Ancho: 180, profundidad: 30                         | Descripción: multimueble de 180 x 210 cm, con puertas batientes, dos puertas superiores laterales con vitral, entrepaños en vidrio, coperos en la parte superior, | Clasificación: gama media          |
| Color: wengue  |   | Ciudad: Pereira, Risaralda         |
| Herrajería: manija tubular acerada de 35 cm  | Capacidad de producción/mes: 10 multimuebles  | Fecha de iniciación de producción: |
| Accesorios: entrepaños de 30 cm en vidrio de 06 mm, vitrales para puertas laterales de .6 mm | Aprobado por: Maria Lilliana Sáenz  | Diseñador: Daniela Miranda V.      |
| Responsable: Jhoany Mendoza  | Oficial encargado: Orlando Díaz   |                                    |

Ilustración 9 Mueble bife edificio Comfamiliar. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

|                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| <b>Propuesta final</b> | <b>Ficha N°3</b>           |
|                        | <b>Fecha: 15-03 - 2013</b> |



|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Nombre:</b> Mueble de baño Mallorca                                 | <b>Materia Prima:</b> Madecraft RH MUFF, fórmica, granito sintético  | <b>Precio:</b> \$: 1' 800.000             |
| <b>Dimensiones generales (cm):</b> 172 x 59 cm, Altura con taza. 90cm. | <b>Descripción:</b> mueble inferior de baño flotante de 172 x 59 cm, con puertas batientes y entrepaños laterales, cubierta en granito sintético color café en diagonal, lava manos en forma de taza, grifería monocontrol | <b>Clasificación:</b> gama media          |
| <b>Color:</b> Maple  |  |   |
| <b>Herrajería:</b> manija tubular, bisagra de impacto                  | <b>Capacidad de producción/mes:</b> 15 muebles   | <b>Ciudad:</b> Pereira, Risaralda         |
| <b>Accesorios:</b> poceta de taza color blanco, grifería monocontrol   | <b>Aprobado por:</b> Irma Tullia Díaz  | <b>Fecha de iniciación de producción:</b> |
| <b>Responsable:</b> Carlos Mario Meneses                               | <b>Oficial encargado:</b> Salomón  | <b>Diseñador:</b> Daniela Miranda V.      |

Ilustración 10 Mueble de baño Mallorca. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

**Propuesta final**

**Ficha N°4**

**Fecha: 18-04-2013**



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Nombre:</b> Cocina Cerritos  | <b>Materia Prima:</b> Madecraft RH MUFF Madecor, fórmica, vidrio  | <b>Precio:</b> \$: 5'800.000              |
| <b>Dimensiones generales (cm):</b> 168 x 396 cm, Altura . 90cm. Barra con bar 250 cm                          | <b>Descripción:</b> cocina en L de 168 x 396 cm, con puertas batientes y abatibles, entrepaños, 4 puertas en vidrio con marco de aluminio cubierta en granito natural negro, poceta cuadrada doble, grifería monocontrol, colores en formica blanca y negra brillante, nicho de nevera, barra con el frente de vidrio negro, coper, botellero y muebles laterales | <b>Clasificación:</b> gama alta           |
| <b>Color:</b> Negro brillante y blanco brillante  |   |   |
| <b>Herrajería:</b> manija tubular, bisagra cierre lento   | <b>Capacidad de producción/mes:</b> 5 cocinas   | <b>Ciudad:</b> Pereira, Risaralda         |
| <b>Electrodomésticos y Accesorios:</b> estufa cristal, poceta doble cuadrada submontada, grifería monocontrol | <b>Aprobado por:</b>  | <b>Fecha de iniciación de producción:</b> |
| <b>Responsable:</b> Ihoany Mendoza  | <b>Oficial encargado:</b> Felipe  | <b>Diseñador:</b> Daniela Miranda V.      |

Ilustración 11 Cocina para Cerritos. Propiedad Alex Cocinas. Fuente propia

#### 4.7.1 Cocinas



Ilustración 12 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 13 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 14 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 15 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 16 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 17 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 18 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 19 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 20 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

#### 4.7.2 Closet



Ilustración 21 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 22 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 23 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

### 4.7.3 Muebles de baño



Ilustración 24 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 25 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 26 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

#### 4.7.4 Multimuebles



Ilustración 27 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 28 Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

## **5. PROYECTO 2: DESARROLLO DE ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS PARA ESPACIOS COMERCIALES**

### **5.1 JUSTIFICACIÓN**

La empresa ALEX COCINAS INTEGRALEX se ha destacado por su trabajo en materia de cocinas integrales y otros muebles del sector hogar y oficinas, ya que es una de las empresas dedicadas a la elaboración de cocinas integrales que más ventas realizan en el mes, además de ser reconocida por el tiempo que lleva en la región ofreciendo su producto y elaborándolo con la mejor calidad, pero está limitado solo a ese mercado, teniendo posibilidades de llegar a otros, lo que le ayudaría a la empresa a tener mayor reconocimiento, ampliar su oferta comercial y atraer clientes, convirtiéndola en una empresa más competitiva, dándole una ventaja sobre las otras, es por eso que se hace necesario la intervención a otros espacios como los comerciales: salones de belleza, recepciones, centro comerciales, entre otros; interviniendo el espacio con soluciones atractivas y de alta calidad, que suplan las necesidades correspondientes a cada espacio de trabajo.

### **5.2 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar alternativas para los diferentes espacios comerciales en los cuales la empresa pueda intervenir, y así poder ampliar la oferta comercial, tener nuevos clientes y mercados y ganar reconocimiento en la región.

### **5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Proponer diseños innovadores para salones de belleza, porque se ha observado que son espacios que tienen cierta cantidad de elementos que necesitan una organización además de ser espacios que entran en contacto con diferentes personas todo el tiempo, logrando reunir a muchos sujetos en circunstancias diferentes, es decir los estilistas, los clientes, los acompañantes de los clientes, entre otros, y que en ciertas ocasiones se dividen según una tendencias culturales; es un campo de intervención

interesante para ALEX COCINAS INTEGRALEX en donde la experiencia de trabajo de la organización puede entregar diferentes resultados.

- Diseñar el espacio de exhibición de producto de los salones de belleza en el cual haya una optimización y aprovechamiento de espacios, esto con el fin de tener mayor organización en el lugar y se pueda comercializar los diferentes productos, también debe haber en este espacio una recepción para la venta.
- Comunicar a través de los productos la identidad y trabajo de la empresa para mantener su buena imagen y atraer mayor número de clientes

### 5.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La empresa está muy bien posicionada en el mercado respecto a las cocinas integrales, por su trabajo de calidad y los 17 años que lleva en la ciudad, pero está limitada a ese sector del hogar y no ha explorado a fondo las posibilidades de negocio que tiene en otros campos en los cuales puede intervenir, y expandirse comercialmente, actualmente existe mucha competencia en el sector del mueble para el hogar, las cuales se centran en productos específicos y no tiene más oferta comercial, y muchas veces terminan dejando pasar grandes oportunidades comerciales y clientes potenciales.

### 5.4 CUADRO DE REQUERIMIENTOS

|  |   |
|--|---|
| <b>Requerimiento:</b> Diseñar una línea alternativa de productos para espacios comerciales |   |
| <b>Determinante</b>  | <b>Parámetro</b>  |
| Conservar los rangos de medida que maneja la empresa a nivel ergonómico,                   | Pueden ser medidas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mueble superior: 60-50 cm (alto)</li> <li>25-30 cm de prof.</li> <li>- Mueble inferior: 80-90 cm de alto</li> <li>- 50-60 cm de prof.</li> <li>- Muebles modulares</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| Debe cumplir con los requerimientos básicos de los espacios comerciales                         | Pueden ser requerimientos como <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zona de trabajo</li> <li>- Zona de circulación</li> <li>- Espacio para almacenar</li> <li>- Zona de exhibición</li> <li>- Sala de espera</li> <li>- Zona de venta</li> </ul> |
| Se debe tener en cuenta las especificaciones, identidad y contexto del espacio de intervención. | Puede ser factores como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colores</li> <li>- Accesorios</li> <li>- Materiales</li> </ul>   |
| <b>Requerimiento:</b> Generar nuevos mercados para la empresa                                   |  |
| <b>Determinate</b>  | <b>Parámetro</b>   |
| Diseñar para espacios que abran las posibilidades de mercado de la empresa.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepciones</li> <li>- Burbujas en centros comerciales</li> <li>- Stand</li> <li>- Salones de belleza</li> <li>- Centros de estética</li> </ul>   |
| Debe adaptarse a la capacidad productiva de la empresa  | Pueden ser materia prima como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Madecor-madecraft</li> <li>- Granito quartztone</li> <li>- Muebles minimalistas</li> <li>- Muebles modulares</li> <li>- Vidrio</li> <li>- Fácil mantenimiento</li> </ul>     |
| <b>Requerimiento:</b> Producir a bajo costo   |  |
| <b>Determinate</b>  | <b>Parámetro</b>   |
| Diseñar y producir con materiales de buena calidad, y económicos                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Madecraftrhuff</li> <li>- Madecor</li> <li>- Cantos rígidos</li> <li>- Herrajería en acero inoxidable</li> </ul>  |
| Realizar cortes rectos, que producirlos sea más económico                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horizontales</li> <li>- Verticales</li> <li>- Angulados</li> </ul>  |

## 5.5 ALTERNATIVA DE DISEÑO

### 5.5.1 Concepto

El mobiliario se desarrolla de acuerdo al contexto, en este caso salón de belleza, maneja una estética moderna, conformada por una serie de módulos independientes, están basados en una forma geométrica básica, el rectángulo, con aristas redondeadas



Ilustración 29 Salón de belleza. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

### 5.5.2 Detalles de producto



Ilustración 30 Mueble espejo. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

Consiste en tres módulos independientes, manejando la misma forma, pero con diferentes medidas, el primer módulo contiene un espacio doble para almacenamiento y una gaveta, superficie de trabajo, y espacio para situar el material de trabajo durante la jornada, segundo módulo, espacio para almacenamiento de doble puerta, tercer módulo espejo con luces en la parte superior.



Ilustración 31 Mueble interno y porta instrumentos. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 32 Espacio de trabajo y accesorio para bolso. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

Módulos de almacenamiento para material de trabajo común y exhibición de productos



Ilustración 33 Mueble toallas – exhibición de productos. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 34 Mueble recepción – ventas. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

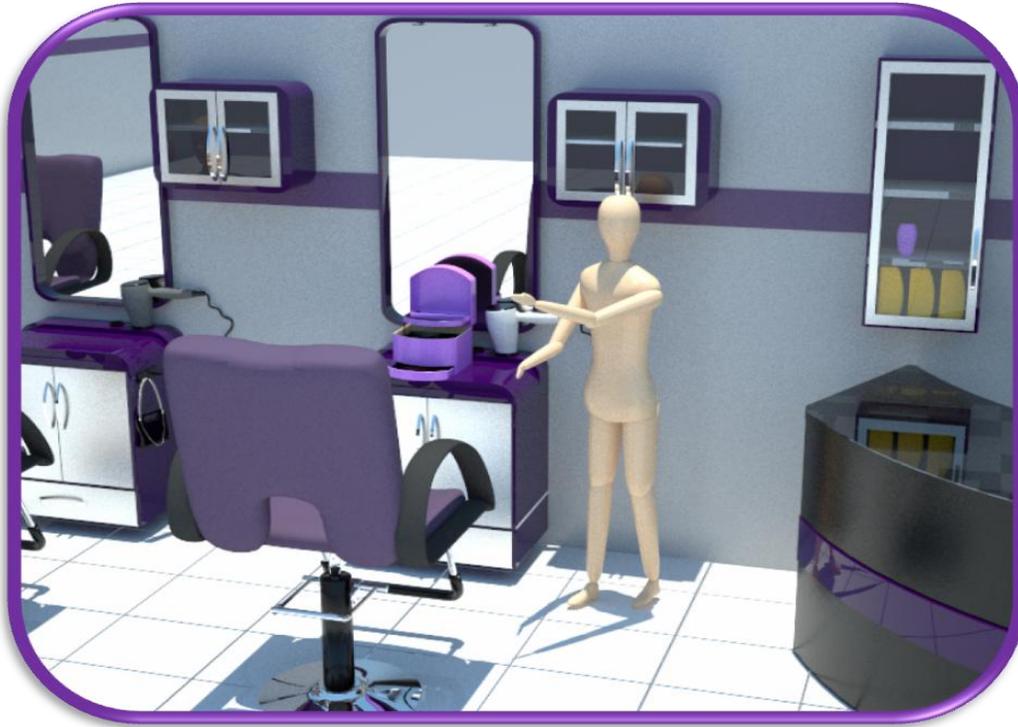


Ilustración 35 Dimensión mueble espejo. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia



Ilustración 36 Dimensión mueble toallas. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

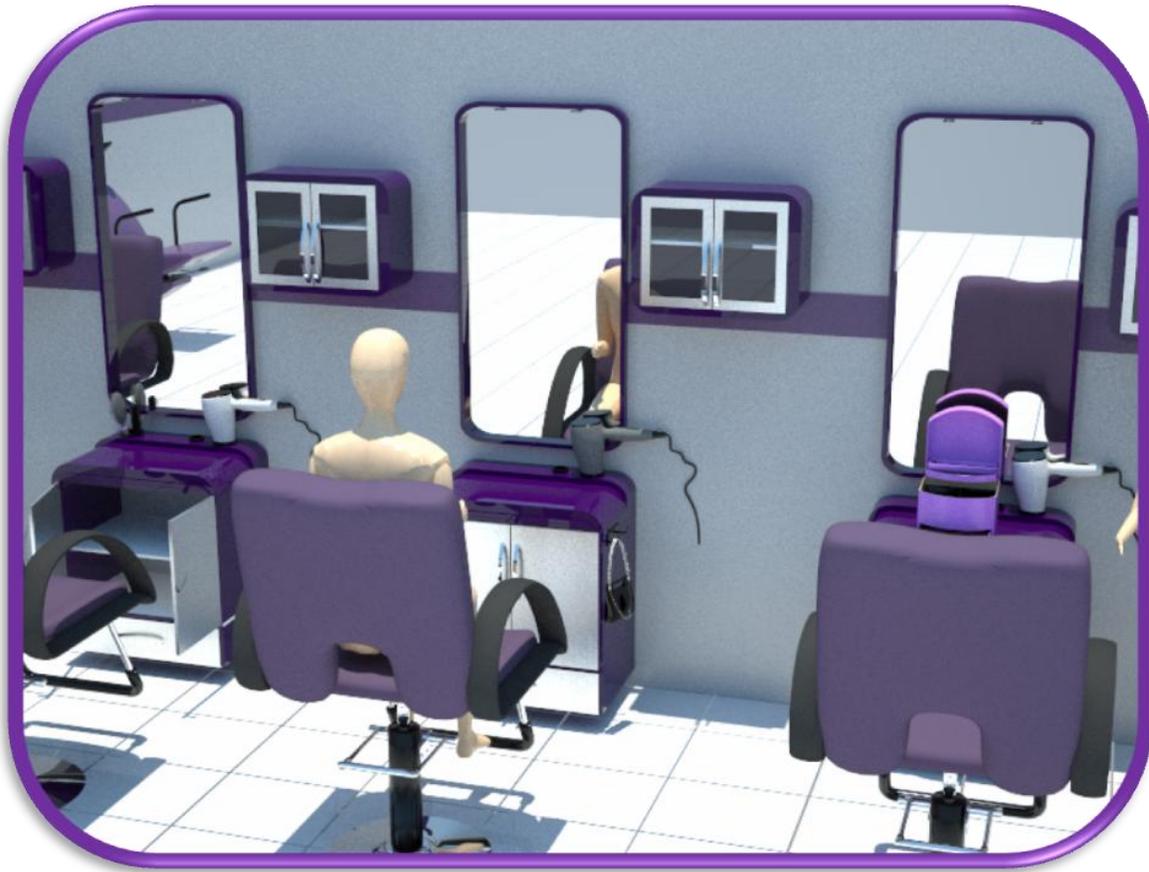


Ilustración 37 Relación mueble – cliente. Propiedad Alex Cocinas Integralex. Fuente propia

### 5.5.3 Materiales

Madrecraftrhmuff blanco para la estructura, el mismo material usado para las cocinas, MDF para superficies curvas, enchape con formica, puertas en Madecor, herrajería, vidrio puertas de exhibición de productos y almacenamiento.

### 5.5.4 Costos generales

El costo general de producción para esta propuesta que incluye 4 juegos de muebles, dos muebles de almacenamiento, recepción y mano de obra es de \$ 6'480.000.

## 6. PROYECTO 3: REDISEÑO DE PÁGINA WEB

### 6.1 JUSTIFICACIÓN

Es claro que una de las fuentes de comunicación que más fuerza tiene en el momento es el internet, el cual ha ido creciendo de una manera acelerada y cada vez es más fácil acceder a él. ALEX COCINAS INTEGRALEX se ha preocupado desde siempre por la publicidad, imagen y reconocimiento de la empresa a nivel regional, porque considera que la publicidad es importante para atraer clientes, tener reconocimiento y por esto ha invertido en vallas publicitarias, publicidad en tránsito (microbuses). Esto tiene como ventaja el reconocimiento de la marca en la región, atraer clientes, crear recordación de la empresa en ellos, también cuenta con su propio sitio web, el cual ha apoyado la empresa a nivel de reconocimiento y ventas ya que así no solo conocen a ALEX COCINAS en la ciudad sino también en el país, realizando trabajos en ciudades como: Chocó, Armenia, Cartago, entre otros, pero este, no contiene una completa información respecto a la empresa, solo cuenta con fotografías de sus productos, no de la mejor calidad y algunas ya de muebles y cocinas que no realizan, es aquí donde hay oportunidad de diseño ya que es necesario realizar una intervención a esta, en donde se evidencia la calidad de ALEX COCINAS INTEGRALEX y sus 17 años de trabajo, para lograr mayor reconocimiento y credibilidad de la empresa.

La propuesta planteada consiste en incluir información de la empresa que especifique detalles como tiempo que lleva en la región, misión y visión de la empresa, materiales de calidad con los que trabaja, tiempo de entrega, servicios que presta, además que también la página evidencie el beneficio del servicio de diseño que se ofrece para motivar al cliente en contratar con la empresa y realizar el producto, también presentar un catálogo de los productos que actualmente realiza la empresa, en el que se muestre la ilustración digital y junto a ella la imagen de la cocina instalada para que el cliente observe el proceso que maneja la empresa y que lo que el vendedor le muestre, según las especificaciones, es resultado que se le entrega, y quede satisfecho con el producto y con la empresa y el servicio.

## 6.2 OBJETIVO GENERAL

Rediseñar y actualizar la página web de la organización, ampliando su portafolio de trabajos realizados y dándole un diseño más moderno y acorde a la línea de la empresa.

## 6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Renovar la imagen estética de la página web, mejorando las animaciones web y la navegabilidad.
- Ampliar y actualizar el portafolio de trabajos realizados, incluyéndolos en la página web
- Incluir historia, misión, visión y demás información de la empresa que les permita mayor credibilidad y confianza al visitante de la página web.

## 6.4 CUADRO DE REQUERIMIENTOS

| <b>Requerimiento:</b> Renovar la imagen de la página web  |  |
|---|--|
| <b>Determinante</b>   | <b>Parámetro</b>   |
| Mostrar con imágenes de alta resolución, los trabajos realizados por la empresa.                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bajar la velocidad de la animación</li><li>- Imágenes de alta calidad</li><li>- Catálogo de productos.</li></ul>   |
| Distribuir colores acordes a la labor de la empresa, una imagen agradable a la hora de visitar la página. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Resaltar con colores fuertes información importante de la página</li><li>- Fondo con un tono claro</li><li>- Manejar los colores representativos de la empresa (amarillo y azul)</li></ul> |
| Mostrar los servicios de diseño 3D que ofrece la empresa  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Imagen de paralelo de modelado 3D y cocina instalada</li><li>- Publicar algunos diseños 3D</li></ul>   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Requerimiento:</b> Introducir nuevos trabajos realizados con mejor calidad fotográfica. |   |
| <b>Determinante</b>  | <b>Parámetro</b>  |
| Incluir trabajos realizados por los practicantes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insertar los diseños realizados durante la práctica 2013-1</li> <li>- Insertar los diseños realizados durante la práctica 2012-2</li> </ul>                      |
| Incluir alternativas para otros mercados   | Insertar diseños de espacios comerciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas</li> <li>- Laboratorios odontológicos</li> <li>- Salones de belleza</li> <li>- Locales comerciales</li> </ul> |
| <b>Requerimiento:</b> Incluir información sobre la empresa                                 |   |
| <b>Determinante</b>  | <b>Parámetro</b>  |
| Incluir bases de la empresa  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Políticas y valores</li> <li>- Servicios que ofrece</li> </ul>   |
| Materia prima  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propiedades del material</li> <li>- Calidad</li> </ul>   |

## 6.5 ANTECEDENTES

La página de la empresa ALEX COCINAS INTEGRALEX se encuentra muy saturada en cuanto al color, ya que es un tono muy fuerte y cansa al visitante muy rápido, la información que contiene son imágenes de los productos, algunos ya con características discontinuadas; las imágenes no son de la mejor calidad ni con las características que de fotografía de producto que resalten los detalles.

No comprende información acerca de la empresa, por lo cual los visitantes no saben los materiales que utilizan, accesorios, servicios que prestan, tiempo en la región y cualidades de la empresa que le generen más confianza al consumidor.

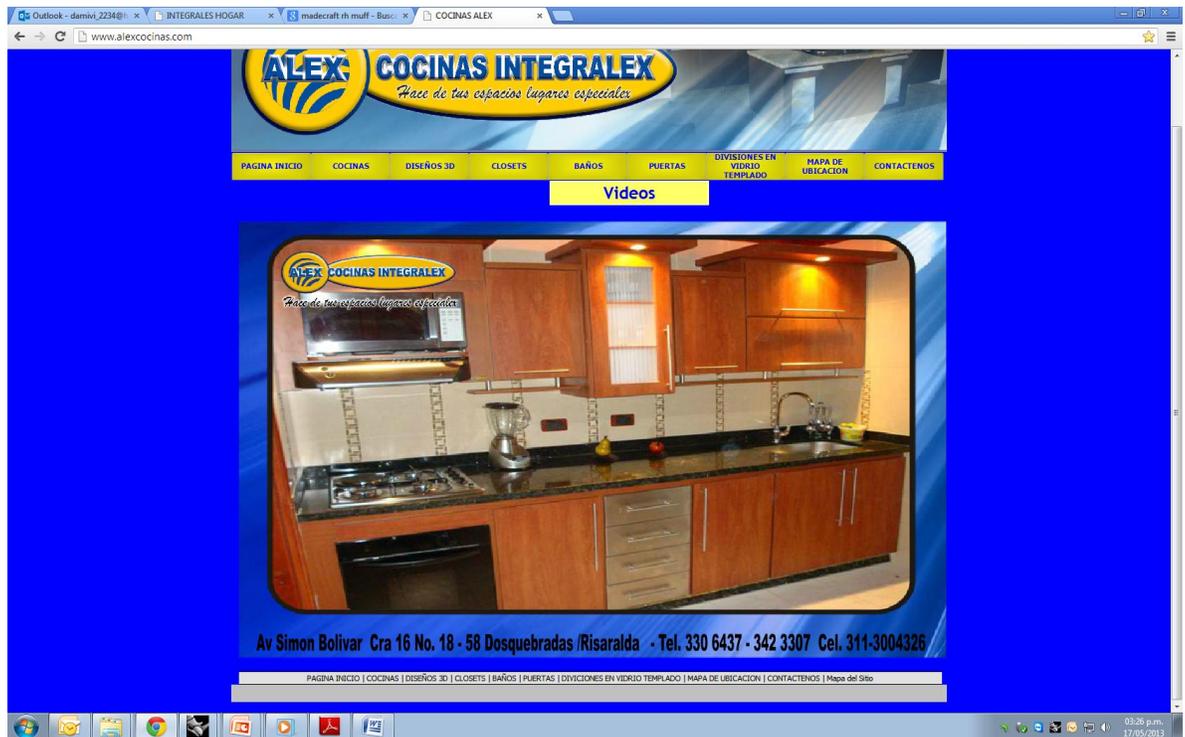


Ilustración 38 Página actual de la empresa. Propiedad Alex Cocinas Integrales. Fuente propia



Ilustración 39 Información actual contenida en la página web. Propiedad Alex Cocinas Integrales. Fuente propia

## 6.6 PROPUESTA DE PÁGINA WEB

La propuesta para la página web consiste en manejar los colores representativos de la empresa, pero en zonas específicas de la página, incluir en ella la información de la empresa, servicios que presta, actualizar los diseños, materia prima de los productos.



Ilustración 40 Propuesta página web, página inicio. Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑOS 3D
- ACCESORIOS
- MATERIA PRIMA
- CONTÁCTENOS
- MAPA DE UBICACIÓN

**HISTORIA**

ALEX COCINAS INTEGRALEX, ubicada en Dosquebradas, Risaralda, es una empresa dedicada al diseño, fabricación y comercialización de muebles para el hogar (cocinas integrales, closet, muebles y divisiones para baño, alacenas, entre otros). Integrandos materiales naturales como el granito, y de excelente resistencia como el madeacor RH y el madecraft construye sus 17 años de experiencia en la región, donde se ha especializado en hacer de tus espacios lugares especiales. Hoy en día, mantiene como objetivo la fabricación de cocinas y muebles para el hogar, conservando lo que consideran su éxito: Mano de obra calificada, y acabados impecables que generan un reconocimiento de calidad y cumplimiento en toda la zona cafetera.

**MISIÓN**

Sobre los objetivos y políticas de la empresa, se debe primar sobre cualquiera el factor humano. Cada componente de la empresa es encargado de establecer relaciones positivas y propositivas entre todos, fortaleciendo de esta manera, el principal objetivo de la organización: entablar una relación duradera con los clientes para conocer más a fondo sus necesidades, y tomar cada una como una posibilidad de resolverla, explotando la capacidad de la empresa para brindarle una solución y un producto que haga parte de sus vidas cotidianas, haciendo mas fácil y placentera su calidad de vida. Por medio de la relación con los clientes procuraremos estar al tanto de tendencias, en orden de innovar continuamente, procurando una unión provechosa de materias primas, mano de obra de optima calidad, administrativos y proveedores serios con interés en nuestra región para que lo que lleve a casa sea un excelente producto de garantía.

**VISIÓN**

Mantener el prestigio que los 17 años de experiencia de arduo trabajo han otorgado a la organización, y por medio de la innovación y nuestra preocupación por los clientes mejorar cada día, abriendo salas de venta en la ciudad y posteriormente en el país, aprovechando nuevos materiales funciones y recursos técnicos que nos permitirán ser líderes en el diseño, fabricación y comercialización de cocinas en la región.

[INICIO](#) / [NOSOTROS](#) / [PRODUCTOS](#) / [DISEÑOS 3D](#) / [ACCESORIOS](#) / [MATERIA PRIMA](#) / [CONTÁCTENOS](#) / [MAPA DE UBICACIÓN](#)  
 Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 41 Información corporativa de la empresa. Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑOS 3D
- ACCESORIOS
- MATERIA PRIMA
- CONTÁCTENOS
- MAPA DE UBICACIÓN

- COCINAS
- CLOSETS
- BAÑOS
- PUERTAS
- ESPACIOS COMERCIALES



[INICIO](#) / [NOSOTROS](#) / [PRODUCTOS](#) / [DISEÑOS 3D](#) / [ACCESORIOS](#) / [MATERIA PRIMA](#) / [CONTÁCTENOS](#) / [MAPA DE UBICACIÓN](#)  
 Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 42 Productos (cocinas). Fuente propia



- INICIO
  - NOSOTROS
  - PRODUCTOS ►
  - DISEÑOS 3D
  - ACCESORIOS
  - MATERIA PRIMA
  - CONTACTENOS
  - MAPA DE UBICACIÓN
- COCINAS
  - CLOSETS ►
  - BAÑOS
  - PUERTAS
  - ESPACIOS COMERCIALES



INICIO / NOSOTROS / PRODUCTOS / DISEÑOS 3D / ACCESORIOS / MATERIA PRIMA / CONTACTENOS / MAPA DE UBICACIÓN  
 Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 43 Productos (closet). Fuente propia



- INICIO
  - NOSOTROS
  - PRODUCTOS ►
  - DISEÑOS 3D
  - ACCESORIOS
  - MATERIA PRIMA
  - CONTACTENOS
  - MAPA DE UBICACIÓN
- COCINAS
  - CLOSETS
  - BAÑOS
  - PUERTAS
  - ESPACIOS COMERCIALES ►



INICIO / NOSOTROS / PRODUCTOS / DISEÑOS 3D / ACCESORIOS / MATERIA PRIMA / CONTACTENOS / MAPA DE UBICACIÓN  
 Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 44 Productos (espacios comerciales). Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑOS 3D**
- ACCESORIOS
- MATERIA PRIMA
- CONTÁCTENOS
- MAPA DE UBICACIÓN

Para ALEX COCINAS INTEGRALEX es fundamental la satisfacción del cliente, por eso ofrece el servicio de modelado 3D , en donde le muestra al cliente el diseño de la cocina con los colores elegidos, accesorios y contexto , para que pueda observar los detalles y tomar decisiones con las que quede satisfecho.



[INICIO](#) / [NOSOTROS](#) / [PRODUCTOS](#) / [DISEÑOS 3D](#) / [ACCESORIOS](#) / [MATERIA PRIMA](#) / [CONTÁCTENOS](#) / [MAPA DE UBICACIÓN](#)

Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 45 Servicio ilustración 3D. Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑO 3D
- ACCESORIOS**
- MATERIA PRIMA
- CONTÁCTENOS
- MAPA DE UBICACIÓN



[INICIO](#) / [NOSOTROS](#) / [PRODUCTOS](#) / [DISEÑOS 3D](#) / [ACCESORIOS](#) / [MATERIA PRIMA](#) / [CONTÁCTENOS](#) / [MAPA DE UBICACIÓN](#)

Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 46 Accesorios. Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑO 3D
- ACCESORIOS
- MATERIA PRIMA ▶
- CONTÁCTENOS
- MAPA DE UBICACIÓN

### ALGOMERADO RH (HIDRORESISTENTE)

Es un tablero de partículas de madera, unidas entre sí mediante un adhesivo de Melamina Urea Formaldehído y pigmentado de color verde en su capa media, para diferenciarlo de otros tipos de aglomerados, es utilizado en ambientes húmedos, como cocinas, baños, muebles hospitalarios



[INICIO](#) / [NOSOTROS](#) / [PRODUCTOS](#) / [DISEÑOS 3D](#) / [ACCESORIOS](#) / [MATERIA PRIMA](#) / [CONTÁCTENOS](#) / [MAPA DE UBICACIÓN](#)

Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 47 Materia prima. Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑO 3D
- ACCESORIOS
- MATERIA PRIMA
- CONTÁCTENOS ▶
- MAPA DE UBICACIÓN

|                  |                                       |
|------------------|---------------------------------------|
| NOMBRE           | <input type="text"/>                  |
| TELÉFONO FIJO    | <input type="text"/>                  |
| TELÉFONO CELULAR | <input type="text"/>                  |
| CIUDAD           | <input type="text"/>                  |
| PAÍS             | <input type="text"/>                  |
| E-MAIL           | <input type="text"/>                  |
| MENSAJE          | <input type="text"/>                  |
|                  | <input type="button" value="Enviar"/> |

[INICIO](#) / [NOSOTROS](#) / [PRODUCTOS](#) / [DISEÑOS 3D](#) / [ACCESORIOS](#) / [MATERIA PRIMA](#) / [CONTÁCTENOS](#) / [MAPA DE UBICACIÓN](#)

Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 48 Contacto. Fuente propia



- INICIO
- NOSOTROS
- PRODUCTOS
- DISEÑO 3D
- ACCESORIOS
- MATERIA PRIMA
- CONTÁCTENOS
- MAPA DE UBICACIÓN ▶



INICIO / NOSOTROS / PRODUCTOS / DISEÑOS 3D / ACCESORIOS / MATERIA PRIMA / CONTÁCTENOS / MAPA DE UBICACIÓN

Av. Simón Bolívar Cra. 16 N° 18-59 Dosquebradas / Risaralda Tel: 3306437 – 3423307 Cel: 3206969810

Ilustración 49 Mapa de ubicación. Fuente propia

### 6.6.1 Detalles página web



Ilustración 50 Paralelo ilustración digital – fotografía mueble instalado. Fuente propia

## 7. CONCLUSIÓN

Durante el período de práctica 2013-1 en la empresa ALEX COCINAS INTEGRALEX se continuo con el proceso iniciado por la practicante anterior en cuanto a los modelados 3D debido a los resultados y la mayor necesidad del empresario.

Se realizaron aportes a la empresa desde la disciplina de Diseño Industrial con los conceptos que aporta la universidad al estudiante, que mejoran la comunicación interna de la empresa y la competitividad con respecto a las otras, ya que se realizó la propuesta de integrar nuevos mercados de intervención.

En el proceso de práctica se dio una retroalimentación por parte de la empresa y por parte del estudiante los aportes que realizo a la empresa para mejorar su competitividad en el mercado, se identificaron necesidades de la empresa a las cuales se les propuso soluciones de acuerdo a la capacidad productiva y tecnológica y la capacidad económica que tiene la empresa; por parte de la empresa le dio al estudiante la oportunidad de desempeñarse en el contexto laboral, y aprender de este a dar soluciones efectivas a las necesidades exigidas por clientes reales.

Por parte del empresario confirmó el valor que agrega el diseño industrial en la empresa, por los beneficios competitivos que ofrece respecto a las otras, y él y el personal consideran a la disciplina como una herramienta fundamental de la empresa para poder satisfacer al cliente.

Se aclara que el tercer proyecto, REDISEÑO DE PÁGINA WEB, no se publicó, pero se realizaron los elementos gráfico con los cuales esta puede ser actualizada en el futuro por parte de otro practicante.

La práctica le permitió al estudiante conocer el sector laboral, específicamente el mercado del mueble, la forma de producción en una empresa a partir de su

capacidad tecnológica y económica. En ella la practicante pudo demostrar las habilidades adquiridas desde la academia como la capacidad de identificar las necesidades que presente la empresa y lograr una solución para mejorar su competitividad, aprendí sobre servicio al cliente y a generar soluciones y cambios inmediatos para la satisfacción del mismo.

La empresa ALEX COCINAS INTEGRALEX es una empresa, que a pesar de su tiempo en la región es considerada una empresa pequeña, pero que tiene mucho campo de acción para los practicantes, no solo de Diseño Industrial sino también de otras áreas y por eso habría un proceso de retroalimentación interesante en la cual se beneficiarían ambas partes, en tanto al conocimiento como en la productividad y rentabilidad.

## **8. RECOMENDACIONES**

Debido a los resultados obtenidos en la empresa durante los periodos de Intervención por parte de los practicantes durante los dos periodos se recomienda al empresario continuar con los practicantes de diseño industrial, para así, poder continuar con el proceso que se ha venido desarrollando que ha beneficiado tanto a la empresa como a las dos practicantes que han tenido, ya que se ha aumentado la competitividad de la empresa, el servicio al cliente al ofrecer ilustraciones digitales previa a la venta y demás beneficios; al estudiante ofrecer la oportunidad de desenvolverse en un entorno laboral y reconocer el valor que tiene el diseño industrial en las empresas y así abrir el campo laboral en la región para los diseñadores industriales.

También se recomienda tener los proyectos y procesos realizados por los practicantes anteriores que no se llevaron a cabo por las diferentes circunstancias, pero que beneficiaran la empresa, en su imagen, servicio, ventas, comunicaciones internas y externas, entre otros

## REFERENTE BIBLIOGRÁFICO

- NAVARRO, M. Marketing de servicios y supervisión, capítulo 5: comunicación con los clientes
- ESIC Business y marketing school, CEEI Valencia, Debase estudio gráfico, Neto estudio creativo S.L. Análisis de satisfacción del cliente, capítulo 2: el concepto de satisfacción pág. 40
- <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis18.pdf>
- [www.camacolantioquia.org.co/ce/boletin19/boletin19resultados.html](http://www.camacolantioquia.org.co/ce/boletin19/boletin19resultados.html)