

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

“La calidad de ropa de recién nacidos y la satisfacción de los clientes en la
ciudad de Tulcán”

Tesis de grado previa la obtención del
título de Ingeniera en Administración de
Empresas y Marketing

AUTORA: Rosa Eliana Escobar Chapués

ASESOR: Ing. Ramiro Urresta

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2013

CERTIFICADO.

Certifico que la estudiante Rosa Eliana Escobar Chapués con el número de cédula 040174178-0 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “La calidad de ropa de recién nacidos y la satisfacción de los clientes en la ciudad de Tulcán”

Este trabajo se sujeta a las normas, metodología y manual de estilo dispuestos en el reglamento de Grado del Título a Obtener, bajo la línea de investigación Desarrollo Empresarial; por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Ing. Ramiro Urresta
Tulcán, Julio del2013

AUTORÍA DE TRABAJO.

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía Empresarial.

Yo, Rosa Eliana Escobar Chapués con cédula de identidad número 040174178-0 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



.....
Rosa Eliana Escobar Chapués
Tulcán, Julio del 2013

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.

Yo Rosa Eliana Escobar Chapués, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, Julio del 2013



Rosa Eliana Escobar Chapués
CI 040174178-0

AGRADECIMIENTO.

Mi agradecimiento más sincero y profundo al Ingeniero Ramiro Urresta, tutor del presente trabajo, por compartir parte de su valioso tiempo con sus conocimientos, enseñanzas y apoyo moral que me ayudaron en la elaboración de mi tesis, además de brindarme conocimientos adicionales que me servirán a lo largo de vida profesional.

A mí querida universidad y quienes la conforman, por darme la oportunidad de realizar mis ideales de estudio, brindando docentes de calidad, tanto como personas de bien y como profesionales.

A mis queridas amigas quienes estuvieron conmigo en momentos muy difíciles de mi vida, por su apoyo, preocupación y motivación a lo largo de estos años.

Rosa Eliana Escobar Chapués

DEDICATORIA.

El presente trabajo lo dedico primeramente a mi Dios por darme valor, paciencia, dedicación y sabiduría necesaria, para superar con valentía los obstáculos presente en mi carrera estudiantil, a mi madre Rosita Chapués ya que es lo más sagrado que tengo en mi vida, por ser ejemplo de lucha y sacrificio, y el pilar fundamental para formarme como persona de bien, por su apoyo, dedicación y motivación constante para cumplir con mis metas de ser una buena profesional, alentando mi esfuerzo y sacrificio hasta lograr el objetivo deseado. A mi Papito Eudoro Escobar por darme el valor de seguir el luchando día a día por mis ideales, como él lo hubiese querido. A mis hermanos Raúl y Anita, por sus consejos y apoyo moral que me brindaron a lo largo de mi carrera estudiantil, a mi esposo, a mi hijo Diego y Sebitas por su amor, su cariño, y paciencia constante que me ayudaron y me dieron fuerza para seguir adelante luchando por mis aspiraciones y sueños de ser una profesional.

Rosa Eliana Escobar Chapués

INDÍCE

CERTIFICADO.....	I
AUTORÍA DE TRABAJO.	II
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.	III
AGRADECIMIENTO.	IV
DEDICATORIA.....	V
RESUMEN EJECUTIVO.....	- 1 -
ABSTRACT.....	- 10 -
TRADUCCION QUECHUA.....	-11-
INTRODUCCIÓN	- 11 -
I. EL PROBLEMA.....	- 13 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 13 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	- 17 -
1.3. DELIMITACIÓN.	- 18 -
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	- 18 -
1.5. OBJETIVOS.....	- 20 -
1.5.1 Objetivo General.....	- 20 -
1.5.2 Objetivos Específicos.	- 20 -
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	- 21 -
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	- 21 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.	- 27 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	- 34 -

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	- 37-
2.4.1 Aseguramiento de la calidad.....	- 37-
2.4.2 Sistemas de gestión de calidad.....	- 37-
2.4.3 Qué es un sistema de gestión de la calidad.....	- 41-
2.4.4 Responsabilidad de calidad.....	- 42-
2.4.5 La calidad total.....	- 43-
2.4.5.1 Importancia de la calidad total.....	- 45-
2.4.5.2 La calidad.....	- 46-
2.4.5.3 Control de la calidad.....	- 48-
2.4.5.4 La calidad en la ropa.....	- 48-
2.4.6 Productividad.....	- 48-
2.4.7 Liderazgo.....	- 49-
2.4.8 Necesidades del cliente.....	- 49-
2.4.8.1 Clientes fieles.....	- 50-
2.4.8.2 Percepciones del cliente.....	- 50-
2.4.8.3 Comportamiento del cliente post- compra.....	- 51-
2.4.8.4 Estrategias de posicionamiento.....	- 51-
2.4.9 Satisfacción del cliente.....	- 52-
2.4.9.1 El cliente insatisfecho.....	- 53-
2.4.9.2 Satisfacción de compra de ropa de recién nacido.....	- 54-
2.5. HIPÓTESIS.....	-54-
IDEA A DEFENDER	- 54-
2.6. VARIABLES.....	- 54-
III. METODOLOGÍA	- 55-
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	- 55-
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	- 56-
3.2.1 Exploratoria.....	- 56-
3.2.2 Explicativa.....	- 56-

3.2.3 De Campo.....	- 56-
3.2.4 Bibliográfica.....	- 57-
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 57 -
3.3.1 Población.....	- 57-
3.3.2 La Muestra.....	- 57-
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	-60-
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	-62-
3.5.1 Fuente Primaria.....	- 62-
3.5.2 Fuente Secundaria.....	-63-
3.6. PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	-63-
3.6.1. Análisis de resultados.....	-70-
3.6.2. Interpretación de datos.....	-97-
3.6.3. Verificación de hipótesis.....	-97-
3.6.3.1 Validación de la idea a defender.....	-97-
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	-99-
4.1. CONCLUSIONES.....	-99-
4.2. RECOMENDACIONES.....	-101-
V. PROPUESTA.....	-103-
5.1. TÍTULO.....	-103-
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	-103-
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	-103-
5.4. OBJETIVOS.....	-104-
5.5. FUNDAMENTACIÓN.....	-105-
5.6. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	-106-
5.7. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	-109-

5.8. ETAPA 1 "PLANIFICACIÓN".....	110-
5.9. ETAPA 2 "CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN".....	112-
5.10. ETAPA 3 "RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN".....	118-
5.11. ETAPA 4 "GESTIÓN DE RECURSOS".....	125-
5.12. ETAPA 5 "REALIZACIÓN DEL PRODUCTO".....	148-
5.14. ETAPA 6"EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA".....	162-
5.15. ETAPA 7 "DEFINICIÓN DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN..."	170-
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	195-
VII. ANEXOS.....	197-
Anexo 1 Entrevista dirigida a fabricantes ropa de bebe.....	198-
Anexo 2 Encuesta dirigida a fabricantes ropa de bebe.....	199-
Anexo 3 encuesta dirigida a consumidores ropa de bebe.....	202-
Anexo 4 Artículo Científico.....	205-

ÍNDICE DE CUADROS

Delimitación.....	-18-
Sistema de calidad.....	- 42-
Operacionalización de variables.....	- 60-
Plan de recolección de información.....	- 62-
Plan de procesamiento, análisis e interpretación de datos.....	- 63-
Cuadro comparativo de empresas productoras de ropa de bebe.....	- 98-
Modelo operativo de la propuesta	- 109-
Cronograma de capacitación.....	- 113-
Planificación de capacitación.....	- 113-
Programa de capacitación y sensibilización.....	- 114-
Control de asistencia a la capacitación.....	- 117-
Empresas en la ciudad de Tulcán.....	- 121-
Plan de comunicación dentro de la empresa.....	- 145-
Control de registro de empleados de la empresa.....	- 145-
Control de maquinaria de la empresa.....	- 146-
Hoja de control de material.....	- 147-
Hoja de pedido de material.....	- 151-
Control de insumos.....	-152-
Control de calidad de cada proceso de producción.....	- 154-
Control de calidad de la prenda terminada.....	- 155-
Reporte de producción de los operarios.....	- 155-
Control de clientes mayoristas.....	- 156-
Control de clientes minoristas.....	- 156-
Control de proveedores de la empresa.....	- 157-
Cronograma de actividades de promociones y descuentos.....	- 159-
Detalle de quejas y sugerencias.....	- 160-
Auditoria del supervisor de calidad en la producción.....	- 162-
FODA de las empresas.....	- 165-

INDICE DE TABLAS

Población y muestra.....	- 57-
Análisis de encuestas a productores	
Tipo de materiales para la confeccion.....	- 73-
De donde adquiere los materiales.....	- 74-
Calidad de los hilos.....	- 75-
Analisis de preguntas.....	- 76-
Calidad de los accesorios.....	- 77-
Problemas en los materiales.....	- 78-
Servicios que se ofrece.....	- 79-
Frecuencia de compra de materiales.....	- 80-
Facilidades de pago.....	- 81-
Recomendación para fabricantes de materiales.....	- 82-
Análisis de encuestas a consumidores	
Adquiere las prendas de bebe en el mismo lugar.....	- 83-
Tipo de material de las prendas.....	- 84-
Dónde adquiere las prendas de bebe.....	-85-
Problema del uso de las prendas.....	- 86-
Análisis de preguntas (tablas de contingencia).....	- 87-
Decisión de compra.....	- 89-
Análisis de preguntas (tablas de contingencia).....	- 90-
Que cantidad de prendas suele comprar.....	- 92-
Conoce alguna marca de ropa de bebe.....	- 93-
Tiempo de durabilidad de las prendas.....	- 94-
Qué cantidad de dinero invierte en la compra.....	- 95-
Sugerencia para mejorar la calidad de la ropa.....	-96-

ÍNDICE DE FIGURAS

Ventajas de aplicar sistema de calidad.....	- 38-
Ciclo de mejoramiento continuo.....	- 41-
Calidad Total.....	- 43-
Gestión de la calidad total.....	- 44-
Calidad (deleite de los clientes).....	- 46-
Escala de crecimiento de abandono de los clientes.....	- 54-
Análisis de las cinco fuerzas de PORTER.....	- 121-
Análisis de la cadena de valor.....	- 125-
Control de calidad en el patronaje.....	- 153-

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Análisis de encuestas a productores	
De dónde se adquiere los materiales.....	- 73-
Calidad de los hilos.....	- 74-
Calidad de hilos, y tela para la confección.....	- 75-
Calidad de los accesorios.....	-77-
Problemas en los materiales.....	- 78-
Servicios que se ofrece.....	- 79-
Frecuencia de compra de materiales.....	- 80-
Facilidades de pago.....	- 81-
Recomendación para fabricantes de materiales.....	- 82-
Análisis de encuestas a consumidores	
Adquiere las prendas de bebe en el mismo lugar.....	- 83-
Tipo de material de las prendas.....	- 84-
Dónde adquiere las prendas de bebe.....	- 85-
Problema del uso de las prendas.....	- 86-

Análisis de preguntas (tablas de contingencia).....	- 88-
Decisión de compra.....	- 89-
Análisis de preguntas (tablas de contingencia).....	- 91-
Qué cantidad de prendas suele comprar.....	- 92-
Conoce alguna marca de ropa de bebe.....	- 93-
Tiempo de durabilidad de las prendas.....	- 94-
Qué cantidad de dinero invierte en la compra.....	- 95-
Sugerencia para mejorar la calidad de la ropa.....	- 96-
Proceso de manejo y confeccion de las prendas de bebe.....	- 148-
Proceso de compra de materiales.....	- 150-
Diagrama causa efecto.....	- 168-
Organigrama.....	- 118-
Sistemas de Gestión de calidad.....	- 175-
Mapa de procesos.....	- 176-
Jerarquía de documentos.....	- 176-
Responsabilidad de la dirección.....	- 178-
Gestión de recursos.....	- 183-
Realización del producto.....	- 185-

RESUMEN EJECUTIVO.

En tiempos pasados y en la actualidad las empresas no han podido desarrollar de forma competitiva sus procesos productivos, que brinden prestigio, innovación, y competitividad, por lo que algunos gestores de calidad han creado diversos sistemas de calidad que ayuden a las empresas a hacer eficiente su operación de producción, identificando los procesos que contribuyan a la satisfacción del cliente.

En la ciudad de Tulcán los consumidores se sienten insatisfechos por las prendas que adquieren, debido a que los productos no han tenido la durabilidad, calidad, variedad y diseños que ayuden a satisfacer sus necesidades, además de que las empresas productoras de ropa de bebe no cuentan con una herramienta necesaria para mejorar su producción, y planificar de forma óptima sus recursos.

Para ayudar a dar soluciones a estas necesidades del mercado, se cree conveniente el desarrollo de un modelo de Sistema de Calidad basado en las normas ISO 9001 2008, lo cual ayudaría a tener una buena producción de las prendas ya que desde la obtención de las materias primas hasta la realización del producto terminado se tendrá un control establecido, brindando a los consumidores prendas de calidad.

Además la empresa incrementará su nivel de desarrollo, innovación, buen manejo de recursos humanos y materiales, maximización de producción, excelente desempeño de todos los miembros de la empresa, incrementando su nivel de desarrollo dentro de la sociedad.

ABSTRACT.

In the past and now companies have been unable to competitively develop its production processes that provide prestige, innovation, and competitiveness, so some quality managers have quality systems that help companies make efficient operation production, identifying the processes that contribute to customer satisfaction.

In the city of Tulcán consumers are dissatisfied by the clothes they buy, because the products have not had the durability, quality, variety and designs that help satisfy their needs, and that the companies producing baby clothes not have a necessary tool to improve their production, and plan their resources optimally.

To help provide solutions to these market needs, it is believed desirable to develop a model of quality system based on ISO 9001 2008, which would help to have a good production of garments since from obtaining raw materials until the completion of the finished product will have a control set, giving consumer's quality garments.

In addition the company will increase its level of development, innovation, good management of human and material resources, maximizing production, excellent performance of all members of the company, increasing its level of development in society.

UCHILLAYACHISHKA YUYAY

Yallishca pachakunapi shinallata kunan pachakunapipash i, shinallata kunancunapipash hatun rurak wasikuna mana ñawpaman ri ushayta sharinllu , paipurakunata mishangapa na yachac imashina ruranata, kay alsarichunga kutishuk yuyayknawa kataryna, tawka yachakkunami ruranakun imashinami ashtawan aly sumakta yanapankapa kay hatun rurak wasicunata ashtawan ñapash rurachun paypa llankaykunata maypimi ñukanchich rantidurkuna kushilla saquirikchun.

Tulcan llaktapy rantidurkuna na kushilla sakirikunachukan paypa churakunata rantishpa, imashinami nin ñapash tukurin, ana aly rurashkakunata hatun, na tawkakuna akllay tyan paykunapa munashkapy, ashtawangarin hatun wasikuna wawapa shuranata shinankuna na charin imawan ñapash, sumak shurakunakunata rurakapa wawakunama, shinallata ima hatun wasipi tyashkakunata allymanta llukshichpa wakaychingapa.

Kay ministikunata hatuk wasikunapi yanapangapaka imashinami wiñarichun munashpaka katinalla kay llika ally rurashkata kaymikan kamachikkuna (normas iso 9001 2008) kay kamachikkunami yanapanga ally shurana pukuyta charingapa kallarymanta tukuringakama shuk ricudurta shuraspa ama wagly shurakuna llukshichun chashna sumaklla shurakunakunata hatungapa.

Ashtawangarin kay hatun rurak wasi wiñarichun paypa rurashkakuna yaparichukmunashpaka mushuk yuyaykunatami maskana, ally llankana tukuy kay hatun wasipi maquimañachikkuna, shinallata tukuykunapa kawsaykuna sumaklla wiñarichun.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto servirá como una guía para las empresas y las personas de la alta dirección con el motivo de desarrollar nuevas alternativas de mejora para sus negocios, tratando de obtener calidad en la producción.

Siendo la calidad una fuerza impulsora que ayude a la empresa a generar una ventaja competitiva dentro del mercado, la calidad debe ser la puerta de entrada a nuevos caminos de desarrollo y éxito, ya que de acuerdo como se aplique el modelo de sistema de calidad se obtendrá dicho crédito.

Este proyecto consta de cinco capítulos mismos que se encuentran desarrollados de la siguiente forma:

Capítulo I: La determinación del problema de investigación, mismo que conlleva a la formulación del problema, delimitación y objetivos que se pretende alcanzar.

Capítulo II: Se analizan antecedentes investigativos referentes al tema, la fundamentación legal misma que debe constar de puntos claves sobre el tema, la fundamentación filosófica dónde se resalta el valor de la calidad de acuerdo a algunos autores importantes, la fundamentación científica que consta de criterios diversos sobre temas relacionados.

Capítulo III: La modalidad de investigación y los tipos de investigación a aplicar, elementos claves como la población y muestra, recolección de información y procesamiento de la misma, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV: Los recursos para realizar la investigación, se crea un presupuesto, cronograma de actividades.

Capítulo V: Se establece la propuesta de implementación de un modelo de Sistema de Calidad, con herramientas necesarias para su realización, como el

FODA, cadena de valor, diagrama causa y efecto, se diseñan formatos de control para cada proceso de producción, se elabora un Manual de Calidad que dá a conocer los pasos del sistema de calidad con las normas ISO 9001 2008.

I. EL PROBLEMA.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Este proyecto se lleva a cabo para investigar la calidad de la ropa para recién nacidos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Tulcán.

Analizar y comprender las razones existentes del porque se produce este tipo de problema provocando insatisfacción de los consumidores que adquieren este tipo de prendas, afectando a su vez a comerciantes minoristas y mayoristas fabricantes de ropa de bebe.

Es importante identificar las causas de la insatisfacción de los clientes en la adquisición de ropa de recién nacido, en cuanto a la calidad de la prenda: como es la materia prima, el diseño, terminados, accesorios, detalles o apliques los cuales no son compatibles con la máxima comodidad y movilidad del bebé conocerlas será fundamental para prolongar la vida útil de la prenda y mejorar su calidad.

Las empresas productoras de ropa de bebe no tienen conocimiento en cómo manejar correctamente los recursos con los que disponen, sean estos físicos, humanos y tecnológicos, que les permita mejorar la calidad de las prendas, o procesos de producción de calidad que les permita minimizar errores desde la compra de materia, procesos de producción, hasta la venta de la prenda, además no poseen planes de apoyo, es decir publicidad y promociones que les ayuden

a incrementar sus ventas, muchas empresa no poseen conocimientos de calidad sino más bien fabrican sus prendas con el único propósito de que la prenda sea vendida dándole un precio y valor estimado, sin tomar en cuenta que el cliente se puede sentir insatisfecho por la compra realizada, generando rechazo e inseguridad tanto por la empresa como del producto.

Todos estos inconvenientes que tienen las empresa pueden ser generadas debido a que no cuentan con un control riguroso en el momento de adquisición de materiales para la confección de las prendas, control en todos los procesos productivos de confección, o de la inexperiencia que tienen las empresas del tipo de material de que se debe utilizar para la confección de dichas prendas.

En la ciudad de Tulcán se ha llegado a identificar que las empresas productoras de ropa de bebe no cuentan con procesos de calidad que les permita mejorar sus ventas y producción, impidiendo de esta manera el poder mejorar sus utilidades y el poder expandir sus ventas a otros lugares de la provincia.

Es importante también identificar que las empresas productoras de ropa de bebe podrían disminuir sus utilidades, teniendo el riesgo de que empresas de otras ciudades que cuentan con un manejo eficiente de sus recursos en cuanto a fabricación, diseños y ventas acaparen a los consumidores de la ciudad de Tulcán.

Es importante conocer además que estas empresas no han sido capacitadas en ningún tema referente a calidad, satisfacción del cliente y temas relacionados, por lo que no se ha llegado a comprender la importancia de estos dos temas que debe tomar en cuenta una empresa productora.

Para los consumidores que adquieren este tipo de prendaslesgenera más gastos, ya que deben de viajar a otro lugar a adquirir los productos para los bebe, tal vez adquiriéndolas a un mayor costo.

Se tomará en cuenta variables como la calidad de las prendas y la satisfacción de los clientes.

“La calidad se refiere a la excelencia que la empresa ha podido alcanzar para satisfacer a su clientela clave dentro de un mercado específico”.(Jacques, 2004, p. 1)

Entonces la calidad dentro de las empresas es un factor muy necesario e importante para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y consumidores de la ciudad de Tulcán ya que puede ayudar a fomentar la fidelización de los clientes dentro al mercado al cual se pretende llegar o que ya está posesionada.

Además la calidad es factor clave que los clientes buscan en todas sus adquisiciones de productos, tanto para bienestar y seguridad dentro de sus familia como dentro de la sociedad, ya que si encuentran las prendas que ellos necesitan se sentirán más confiados y seguros de los productos, y sobre todo seguros para sus hijos imponiendo a que la empresa pueda mejorar tanto a nivel interno como su presentación, variedad, diseños e incluso tomando en cuenta la materia prima que vaya a utilizar ya que de esto dependerá que los clientes acepten o rechacen las prendas. Y a nivel externo como el servicio, canales de distribución, tipo de proveedores de la materia prima.

La calidad que una empresa puede tener se refiere al tipo de servicio que este pueda brindar a sus clientes desde el momento de inicio de la compra, hasta que el cliente puede concretar la adquisición de los productos.

Mediante la realización de la investigación se podrá tener más en cuenta las características que las empresas deben cumplir para poder satisfacer al cliente de manera que este se sienta atraído tanto por el producto como por el servicio,

tomando en cuenta estrategias de solución de problemas existentes en el momento de compra de los productos.

Según (Ferrando, 2009, p. 53) “La satisfacción del cliente es la respuesta de saciedad del cliente, acerca de un rasgo de producto o servicio proporcionando en si un nivel placentero de recompensa”.

Entonces la satisfacción que un cliente puede tener al momento de realizar sus comprar muchas veces puede generar seguridad y mucha conformidad por la compra realizada.

La satisfacción de los clientes se puede generar mediante el servicio que la empresa les brinde, las características del producto, que muchas veces ayudan a poder solucionar un sin número de necesidades que los clientes puedan tener. O que muchas veces pueden generar inconformidades ya que en un determinado momento pueden realizar la compra, pero después de haberla usado por un cortísimo tiempo se dan cuenta que no era lo que ellos necesitaban o deseaban adquirir.

Además la satisfacción del cliente también se puede generar mediante situaciones emocionales que la persona puede tener como son el trato que recibe por parte de los vendedores, e incluso los estados de ánimo que tengan las personas también pueden influenciar en una compra.

La satisfacción de compra también se puede generar mediante el cumplimiento de deseos y gustos que el cliente puede tener en la realización de la compra, incluyendo de esta manera el precio que se ha pagado por la compra de dicho producto.

Entonces debido a la falta de calidad que puede tener un producto se puede provocar la insatisfacción del cliente sobre la compra del mismo, provocando una incertidumbre constante sobre lo que el cliente necesita, muchas veces se crea

inseguridad porque los productos no cumplen los requerimientos adecuados para que los clientes vuelvan a seguir comprado, incluyendo además a los comerciantes los cuales no cumplen con los requerimientos de calidad que deben contener las prendas.

Según (Ferrando, 2009, p. 21) “El comportamiento del consumidor frente a una compra para obtener satisfacción del producto tiene tres cualidades, búsqueda antes de comprar, experiencia dónde distingue los productos después de la compra y la credibilidad no puede evaluar el producto hasta después de la compra”.

Entonces debido a estos enfoques que tiene el cliente al momento de realizar sus compras hay que tomar en cuenta sus características frente a la realización de la compra, porque no todos los consumidores van a adquirir lo mismo, y con las mismas especificaciones cada uno, ya que se debe tomar en cuenta que todas las personas poseen distintas formas de pensar y actuar frente a una situación de compra, e incluso no todas sienten la misma necesidad de adquisición.

Los métodos de compra se basan precisamente en como el cliente mira el producto de manera externa es decir presentación, precio, y calidad con estos factores él ya puede definir el producto que va a adquirir y saber si el producto tiene la calidad que se merece, e incluso muchas veces adquiere la compra por el tipo de servicio que recibe de la empresa, y pasa por alto los factores positivos que en realidad debe adquirir el producto.

El comportamiento del consumidor debe de ser un factor clave para las empresas ya que de esto dependerá que su negocio pueda posesionarse dentro del mercado e incluso poder adquirir fidelización por parte del cliente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

“LA CALIDAD DE LA ROPA PARA RECIÉN NACIDOS INCIDE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA CIUDAD DE TULCÁN”.

1.3 DELIMITACIÓN.

La existencia de esta investigación ha hecho posible que se conozcan más a fondo los posibles involucrados, para la trayectoria de dicho proyectotomando en cuenta las características principales e importantes que harán posible definir el alcance del problema.

CUADRO Nº 1 DELIMITACIÓN

Delimitación	
Objeto	Calidad y satisfacción del cliente
Sujeto	Ropa para recién nacidos
Tiempo	02/ 05/2011 hasta 10/12/2012
Espacio	Ciudad de Tulcán
Personas	Hogares con niños menores de un año de la ciudad de Tulcán.

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Rosa Escobar

1.4 JUSTIFICACIÓN.

Es importante investigar el problema que genera la calidad de ropa para recién nacidos ya que permite conocer las necesidades de los consumidores y su insatisfacción al momento de adquirir productos de calidad dentro de la localidad, e incluso debido a la insatisfacción que se genera deben hacer sus compras en otra ciudad, lo que implica más gastos.

La investigación se desarrolla debido a que en el medio local en el que se desenvuelve con gran magnitud el comercio, permite conocer la realidad en la que se encuentra actualmente la calidad de las prendas para recién nacido, y sobre todo la insatisfacción que genera este problema en el medio en el cual se produce este tipo de prendas.

Con esta investigación se podrá generar propuestas viables para mejorar la calidad de la ropa de recién nacido contando con todos los requerimientos necesarios para la realización de dicha investigación, tratando de generar un crecimiento a nivel industrial mediante la formación o creación de fuentes de trabajo y diversificación de la actividad productiva que se pretende establecer.

Los beneficiarios serán precisamente los clientes locales como consumidores de Tulcán, y parroquias de la ciudad, así como también la existencia de de los demás cantones de la Provincia, así mismo se tendrá que tomar en cuenta al sector industrial y la economía de los consumidores.

Debido a muchos factores que los clientes tienen como inseguridad, insatisfacción, e inestabilidad de compra es importante que la calidad de las prendas que usan o compran cumplan con las necesidades y expectativas de los consumidores, generando efectos positivos como bienestar tanto para los recién nacidos como para sus padres, proporcionando además seguridad en los hogares, debido a que las prendas que van a usar los recién nacidos cuenta con las especificaciones de calidad, tanto en los procesos productivos de y los requerimientos necesarios para la confección de las prendas, indispensables para que los clientes se sientan satisfechos por los productos adquiridos, contando además con variedad en las prendas ya que a los recién nacidos no pueden usar la misma prenda debido a su sensibilidad en la piel, y a los materiales que se usa en cada prenda.

De acuerdo a la acogida que tenga esta investigación, y al tipo de consumidores al cual se pretende satisfacer se logrará obtener resultados positivos los cuales permitan lograr los objetivos establecidos en el proyecto.

Para la realización de esta investigación económicamente es viable porque se financia personalmente, y sobre todo porque se cuenta con conocimientos adecuados y con fuentes de información pertinentes que ayuden a la obtención de los resultados que se pretenden alcanzar en la aplicación de una investigación para poder solucionar insatisfacciones de los clientes y mejoras positivas dentro de las empresas.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1 Objetivo General.

Determinar el nivel de incidencia de la calidad en la ropa para recién nacido sobre la satisfacción de los consumidores de la ciudad de Tulcán.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Diseñar un marco teórico que respalde la investigación para contar con un fundamento científico que la valide.
- Desarrollar una investigación diagnóstica de la calidad de ropa para recién nacido definiendo su incidencia en la satisfacción de los consumidores de la ciudad de Tulcán.
- Desarrollar una propuesta viable para la producción de ropa para recién nacido de calidad que mejore la satisfacción del cliente.

II.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Dentro de esta investigación existen pocas empresas que se hayan dedicado a la realización de este tipo de trabajo, y con las características y resultados alcanzados.

A nivel local la existencia de empresas que se dedique a la fabricación de ropa para recién nacidos es escasa, pero la existencia de alguna de ellas se ha logrado mediante investigación así por ejemplo:

Dentro del primer acercamiento a la bibliografía existente sobre el tema, se ha encontrado una investigación realizada por Danae, D, realizada en Quito, y se efectuó en el año 2010, mediante [www.http://www.buenastareas.com/lanzamiento-de-nuevos-productos.html](http://www.buenastareas.com/lanzamiento-de-nuevos-productos.html).

En el presente trabajo se muestra el lanzamiento de la marca HAPPY BABY por la empresa Creaciones S.A. Que detecta la necesidad de los padres de hijos menores de 3 años para conseguir chambras en tallas adecuadas a sus hijos, lo novedoso de la marca son las chambras para bebés recién nacidos, en medidas adecuadas a ellos, con la finalidad de mantener cómodo y tranquilo al bebé sin tener la necesidad de hacer cambios al momento de vestirlos.

La necesidad es detectada a través de un estudio de mercados, mismo que se muestra en el desarrollo de presente trabajo realizado para la empresa. Se lanzará a la venta una línea de Chambras, tejidas para Bebés. El producto se tejerá a mano y se podrá adquirir en tallas desde recién nacido hasta un año y será unisex. El material en el que se realizarán, es estambre de fibras sintéticas y de lana, en colores blanco, amarillo, rosa, color durazno, verde agua, azul y combinaciones de estos variados y bonitos colores.

Lo que se busca principalmente es resolver en parte la problemática que se presenta para adquirir ropa para recién nacido, al elaborar variedad de chambras pequeñas en diferentes colores adecuadas al tamaño.

La calidad que se manejará en la elaboración del producto es mejor que la que se puede encontrar en ropa elaborada con máquinas de tejer, ya que el estambre se utilizará por las personas que tejan las chambras, evitando contactos con aceites o ganchos con terminales plásticas que ocasionen que el producto se ensucie, y por el diseño del mismo, el tiempo promedio que se requiere para la elaboración de cada prenda varía de dos a cuatro horas según sea la puntada a elegir.

La marca "HappyBaby" es una marca mixta, ya que combina palabras con imagen, en este caso, la imagen de un bebé.

Nombre de la Empresa:

Creaciones, S.A. de C.V. es el nombre de la empresa que respalda la marca "HappyBaby".

HappyBaby no es una marca colectiva ya que no se deriva ninguna otra de ella. Su competencia directa es BabyCrazy, por ser una marca reconocida en una excelente producción y comercialización de ropa de bebé.

Los resultados de la investigación nos muestran que tenemos un 70% de personas interesadas en comprar una chambrá adecuada al tamaño de su bebé por lo que se puede obtener una buena participación y posicionamiento del producto en poco tiempo.

Conclusiones:

En base a esta empresa y la diversidad de prendas que se a elaborar para los recién nacidos y para mantener conformidad a los padres, estas prendas cuentan con la calidad que se merece utilizando materia prima de calidad misma que cuenta con especificaciones necesarias para su elaboración, por lo que la

empresa tiene muy en cuenta lo que el cliente realmente necesita para bienestar de sus bebés.

Recomendaciones:

Se recomienda que para lanzar un producto al mercado sea necesario realizar una investigación de mercado para tener conocimiento de las necesidades y requerimientos que tiene el cliente, además se podrá conocer sobre la clase de insatisfacciones que pueden tener los clientes al momento de realizar una compra.

Se ha encontrado una investigación realizada por María Isabel Cazar Vivero María Vanessa Venalcazar, realizada en Ibarra, bajo el título de “PROPUESTA ADMINISTRATIVA, OPERATIVA Y DE MERCADEO PARA LA MICROEMPRESA DE CONFECCIÓN DE ROPA DE BEBE LAS POSITIVAS DE LA COMUNIDAD LOS ÓVALOS CANTÓN ANTONIO ANTE (CONVENIO DRI - PUCEI)”, se realizó en la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ibarra PUCE –I. Específicamente en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional. Previa obtención de título de ingeniero comercial.

Esta investigación se ha realizado para tratar de mejorar las ventas de la empresa con el único fin de poder satisfacer las necesidades requeridas por los clientes de la ciudad, en este caso su principal objetivo es la elaboración de prendas de vestir para bebé en la Provincia de Imbabura, tratando de alcanzar niveles de excelencia en la elaboración de las prendas en base a las exigencias del mercado.

Dicha investigación cuenta con la realización de un plan de promoción de ventas mismo que será de gran ayuda e importancia para mantener y lograr satisfacción de los clientes, además de que su propósito es tratar de mejorar o fortalecer la imagen corporativa de la microempresa, cuyo segmento a aplicar es las madres de familia de cada hogar de la ciudad.

De acuerdo con la calidad de la prendas esta empresa tiene como propósito dar a conocer su producto a nivel nacional, mediante los procesos de fabricación y la promoción de su ventas.

Objetivos de la empresa

Objetivo General

Dar a conocer la producción de ropa para bebe tanto de forma local como nacional mediante una publicidad estratégica, con el fin de obtener mayores venta, utilidades y llegar hacer líder en el mercado.

Objetivo Específico

Diseñar y ejecutar estrategias de mercadotecnia para dar a conocer el producto al mercado.

Realizar un análisis del producto en su etapa de fabricación, procesos y terminado de ropa para bebe con el fin de entregar productos de calidad y competitivos ante otros mercados.

Eslogan:

“La suavidad de un bebe se refleja en sus prendas de vestir”

Para la realización de esta investigación se ha analizado diferentes impactos tanto positivos y negativos con el único fin de poder tener conocimiento a que impacto de va a presentar la empresa dentro del mercado al cual se pretende introducir.

Conclusiones:

Se puede concluir que para que la empresa tenga satisfechos a sus clientes se debe de manejar propuestas para satisfacer las necesidades de los clientes de la ciudad de Imbabura, esta investigación cuenta con todos los requerimientos necesarios para poner en práctica dentro del mercado al cual se pretende llegar

con su producto, además de que en base a establecido dentro del proyecto se puede concluir que se ha tomado las debidas precauciones para poder crear dicha investigación, como son, necesidades de los clientes, insatisfacciones adquiridas en base a productos comprados anteriormente.

Recomendaciones:

Se recomienda a la empresa que a través del tiempo debe mantener lo especificado dentro del proyecto para que de esta manera los clientes tengan confianza sobre los productos que van a adquirir.

Mantener un debido análisis sobre sus competidores directos de manera que la empresa puede tomar las debidas precauciones para poder mantenerse dentro del mercado.

Se ha encontrado una investigación realizada por Yesenia Arciniegas, realizada en Ibarra, bajo el título de la “APLICACIÓN DE UN ADECUADO SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS QUE CONTRIBUIRÁ A SATISFACER NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “CONFECCIONES BEBELAND”, que se efectuó en el año 2011, en Escuela de Ingeniería Textil de la Universidad Técnica del Norte, para la obtención de Ingeniería Textil.

La presente investigación está encaminada a una empresa en particular como es el caso de la fábrica “CONFECCIONES BEBELAND”; en dicho lugar se realizará encuestas dirigidas al dueño, los trabajadores y clientes; con el fin de saber cómo esta interactuando la fábrica y qué medidas se están tomando sobre el manejo de los materiales, maquinarias y productos elaborados, de igual forma conocer como es su organización en cuanto a los departamentos productivos, saber si el producto tiene o no aceptación, si es posible contar con nuevas plazas de

mercado, con el fin de generar mayor número de ventas y con esto tener mayores utilidades.

Para poder recolectar información relevante, se realizará un estudio de campo mediante las técnicas existentes, para poder así determinar los aspectos positivos y negativos existentes en la fábrica tanto en los aspectos administrativos, contables y financieros.

OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico situacional de la fábrica “CONFECIONES BEBELAND”, que permita determinar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, para establecer la situación actual de la organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la actual estructura organizacional que tiene la fábrica.
2. Establecer el nivel de eficiencia del personal administrativo, contable, de producción y de ventas.
3. Determinar si la información contable que posee la fábrica es confiable y oportuna.
4. Analizar las estrategias de comercialización que tiene la empresa en el área de ventas.

El control en el manejo de los materiales es efectuado de una manera empírica, es decir, sin observar técnicas de control interno como: documentación de respaldo para ingreso y egreso de materiales, tarjetas de control de inventarios, información contable entre otros. Estas actividades las cumple considerando el mejor criterio del propietario.

Conclusiones:

En base a lo establecido en la empresa se puede determinar que para la realización de dicha investigación la empresa cuenta con personal comprometido y capacitado de acuerdo a sus funciones, así también la adecuada utilización de los recursos con los que dispone, de esta manera será más apropiada y fácil la aplicación de un sistema de procedimientos.

Además para su perfecto desarrollo de sistema todos los niveles jerárquicos están comprometidos para cualquier cambio que se pueda presentar a lo largo de la investigación a desarrollar.

Recomendaciones:

Para un buen desarrollo de la investigación se debe de realizar varios controles dentro de la producción para la obtención de una calidad, capaz de satisfacer las necesidades de los clientes.

Se debe realizar constantemente una innovación de diseños para que en la empresa exista variedad de prendas, y los clientes puedan adquirir productos variados e cuanto a diseños y precios.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Según la Constitución y de acuerdo a lo establecido se debe conocer cada uno de sus decretos para cumplir los objetivos de la investigación planteadas en el proyecto, en base al Art. 33 la seguridad social dentro del trabajo se debe de cumplir tanto como un derecho de todos los empleados, que a letra dice “El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, el Estado garantiza a las personas trabajadoras el pleno respeto de su dignidad, remuneraciones y retribuciones justas”.

Artículo 320 de trabajo y producción que a letra dice “Se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente en donde la producción y todas sus formas,

se sujetará a principios de normas de calidad, sostenibilidad, productividad, valoración del trabajo y eficiencia económica y social”.

En lo que se refiere al trabajo y seguridad social todas las personas tienen derecho a garantizar su seguridad el cualquier tipo de trabajo, además según la Constitución todas las personas dentro del territorio ecuatoriano tienen la debida protección que según la Constitución los ampara en todo ámbito dentro de las empresas.

Los trabajadores de toda empresa tienen el debido derecho de sus prioridades dentro de su trabajo, sobre todo en la seguridad que todos se merecen dentro de sus labores.

Según el Código Orgánico de la Producción en el título preliminar dentro del objetivo y ámbito de aplicación específicamente en el Art. 1. Que a letra dice “Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollan la actividad, en cualquier parte del Territorio Nacional”.

El ámbito de esta normativa abarca en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de la externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas.

Mediante este código todas las personas se someterán a tener en claro todas las actividades a desarrollar en cuanto a sus derechos establecidos dentro de la constitución, como sus compensaciones, salario digno, contratos, normas que deben de regirse dentro de una empresa y sobre todo a tener acceso a productos lícitos y de calidad, mismos factores que se deben aplicar en todos las áreas de una empresa.

Además mediante el Código Orgánico de la Producción también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República.

En base Art.2. La actividad humana es capaz de transformar insumos de toda clase para beneficios dentro de la sociedad que a letra dice “Se basa en la actividad Productiva por lo que considera actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos ambientales sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generan valor agregado, mismo que será de utilidad para beneficio de los proyectos a desarrollar dentro de la sociedad”.

Actualmente en Plan Nacional del Buen Vivir del año 2009 que se está desarrollando en el Ecuador presenta en el objetivo 3 la mejora de calidad de vida tomando en cuenta necesidades dentro de la población, establece que a letra dice “Mejorar la calidad de vida de la población, tratando de tomar en cuenta las necesidades que tiene cada persona dentro de la sociedad.

Haciendo de esta manera que tanto los productores como los consumidores tengan seguridad dentro de su territorio, tomando en cuenta todos los aspectos positivos que los clientes y consumidores pueden adquirir, además en todo momento y circunstancia se trata de mejorar y superar la calidad de vida de todas las personas.

Este objetivo es muy importante dentro de la investigación a desarrollar ya que por medio de este objetivo se tratará de mejorar la calidad de cualquier prenda a confeccionar y sobre todo de poder satisfacer las expectativas de los consumidores dentro del mercado.

La Ley del Consumidor dentro del Capítulo II, en cuanto a derechos y obligaciones de los Consumidores la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; que a letra dice “Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad, en base a este capítulo es importante poder determinar las obligaciones de los consumidores así como a adquirir productos de libre elección que les permita mantener satisfacción de sus diversas necesidades”.

Además dentro del Capítulo XII de la Ley del Consumidor sobre el control de calidad se basa en el cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones que a letra dice “El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes, mismo que garantiza la calidad en todo sentido de los productos que están bajo este tipo de normas”.

En lo que se refiere a los derechos y obligaciones de los consumidores todas las necesidades humanas son fundamentales para poder satisfacer algún tipo de necesidad especialmente las necesidades primordiales para el desarrollo de su vida diaria, siempre y cuando que para el cumplimiento de las necesidades se tenga una óptima calidad de los productos que vaya a adquirir.

Dentro de la Ley del Consumidor el control de calidad es una herramienta muy indispensable para que las personas sientan seguridad de las compras que van a realizar ya que de las normas de calidad que tenga el producto dependerá que se pueda generar una satisfacción de compra.

Dentro de la investigación ayudará a poder analizar de mejor manera todas las especificaciones que debe tener una investigación, de manera que no pueda afectar a los clientes a los cuales se los ha tomado como referencia para la

realización de la investigación. Según la Ley del Consumidor y dentro del artículo 1º que a letra dice “La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”

Por lo que es importante al momento de emprender en un proyecto mantener relaciones cordiales entre proveedores y consumidores para que establezcan objetivos que les pueda beneficiar a las dos partes teniendo en cuenta lo positivo y negativo de la aplicación en el trabajo sobre la Ley del Consumidor dentro de la sociedad.

Según las normas INEN que se debe aplicar dentro de la realización de los proyectos para su mejor eficacia establece que las ventajas de la aplicación de las normas ISO 9000.

Las normas de la serie 9000 han venido adquiriendo importancia a nivel mundial, debido, principalmente, a las ventajas que se derivan de su aplicación. Entre ellas se destacan las siguientes:

- Permiten realizar diagnósticos de los Sistemas de Calidad de las empresas y conocer su nivel de contabilidad.
- A partir del diagnóstico, brindan las bases necesarias para estructurar programas de mejoramiento de calidad y, consecuentemente, planes de auditoría- interna para el aseguramiento de la calidad.
- En situaciones contractuales, se constituyen en el soporte para la selección de proveedores y para el mejoramiento de las relaciones cliente - proveedor.
- Presentan modelos reconocidos universalmente de aseguramiento interno y externo de los sistemas de calidad de las empresas manufactureras.

Los beneficios internos dentro de las empresas son de vital importancia ya que permiten el desarrollo de calidad dentro de las actividades que se vayan a emprender en cualquier tipo de empresa y actividad a la cual se dedican.

- Mejor documentación.
- Mayor conocimiento de la calidad.
- Cambio "cultural" positivo.
- Incremento de la eficiencia y productividad operacional.
- Mejoramiento de la comunicación.
- Reducción de costos (desperdicio y reproceso).

Beneficios externos

- Una percepción mayor de la calidad.
- Se mejora la satisfacción del cliente.
- Es una ventaja competitiva.
- Aumento de la participación en el mercado.

Por tal motivo para esta investigación sobre la calidad de ropa para recién nacidos es muy importante tener conocimiento sobre las normas INEN que hay que tomar en cuenta para emprender en cualquier actividad de desarrollo dentro de la sociedad.

¿Qué es la norma ISO 9001: 2008? Es un conjunto de reglas elaboradas por distintos comités técnicos, subcomités y grupos de trabajo, formados por miembros de varios países; cuyo objetivo principal es establecer normas para una gestión de calidad eficaz. Se basa en desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de la gestión de cada proceso para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los principios de la Norma ISO 9001:2008

- Principio 1

Organización orientada al cliente las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

- Principio 2

Liderazgo Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- Principio 3

Participación del personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- Principio 4

Enfoque basado en procesos Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- Principio 5

Enfoque de sistema para la gestión Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- Principio 6

Mejora continua La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

- Principio 7

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- Principio 8

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Los beneficios que las empresas obtendrán son importantes para mejorar su desarrollo dentro de la sociedad.

1. Ser más competitivos respondiendo a la creciente exigencia de nuestros clientes por los estándares de calidad más elevados.
2. Crecer a través de la generación de nuevos negocios Desarrollar alianzas, fidelizar a nuestros clientes y mejorar la imagen de la empresa.
3. Ser más eficientes, reducir reproceso y evitar las mermas o desperdicios.
4. Contar con personal motivado y valorado, orientado hacia la mejora continua, así como a mantener altos estándares de calidad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

Dentro de la investigación a desarrollar se aplicaran conceptos importantes que ayudarán al mejor desarrollo de dicha investigación.

Axiológica: Porque dentro de la investigación se podrán en práctica valores que ayuden a obtener de mejor manera resultados y objetivos que se pretenden alcanzar, tomando en cuenta el respeto, honestidad y compromiso al momento de disponer de algún tipo de información que sea importante para la investigación y sobre todo tener la suficiente responsabilidad para llevar a cabo la realización de la investigación.

Praxiológica.- Esta investigación utiliza este método ya que para la realización de del proyecto se recurrirá a la investigación de campo, de manera que se pueda obtener resultados positivos, concretos y reales para obtener buenos resultados.

Metodológica: Porque dentro de la investigación que se va a realizar se necesitarán algunos métodos importantes para el desarrollo de todos los pasos dentro de la investigación, mismos que servirán de ayuda para la obtención de resultados que beneficien a la obtención de resultados positivos, siempre y cuando los pasos que se vayan a desarrollar para obtener la información se encuentren dentro de un marco lícito y confiable.

Además es importante descubrir que toda la información obtenida sea real por lo que se recurrirá a fuentes verdaderamente confiables, mismas que servirán de ayuda para la realización de la investigación sobre la calidad de ropa de recién nacido y la satisfacción de los clientes de Tulcán.

Para la realización de esta investigación se tomará en cuenta algunos de los filósofos más destacados en lo que se refiere a la forma de interpretar la calidad, desde su punto de vista.

Según (Crosby, 2007, p. 47). “La calidad es el cumplimiento de los requerimientos donde el sistema es la prevención, es estándar es cero errores”

Además dentro de la filosofía de Crosby se establecen 14 pasos para establecer calidad dentro de cualquier empresa, por lo cual este tema de gran importancia servirá de ayuda para lograr desarrollar la propuesta de investigación ya que el autor habla de cómo mantener la calidad dentro de una empresa empleando de manera eficiente cada recurso disponible.

Para la realización de la propuesta es un factor muy indispensable lograr su desarrollo, ya que propone que para implantar un Sistema de Calidad se debe empezar por la alta dirección en donde será la responsable de que cada factor se cumpla en lo establecido en el sistema, además se manejará un control de cada actividad que se vaya a realizar el proceso de producción de las prendas, para de esta manera lograr las actividades con “cero errores” como propone en su teoría Philip Crosby, un vez que se vaya a implantar el Sistema de Calidad es necesario que se comunique a todos los empleados sobre los cambios futuros que se presentarán en la empresa.

Controles que se implantarán en el procesos de confección de ropa de bebe, desde la compra de materia prima hasta la venta de los productos, con el propósito de realizar acciones correctivas sobre errores que se hayan presentado anteriormente.

La teoría de Crosby propone crear una conciencia de calidad lo cual también se implantará en el sistema al proponer que se cumpla un manual de funciones para cada empleado logrando crear una conciencia de cambio, trabajo y compromiso al momento de realizar su trabajo.

Además para el cumplimiento de cada proceso productivo, y el cumplimiento de cada trabajador de la empresa se darán capacitaciones sobre temas importantes de calidad y satisfacción del cliente, de esta manera de acuerdo a la filosofía de Crosby se cumplirá el día cero defectos y compromiso de cada nivel organizacional.

Es importante citar que Crosby propone aplicar un Sistema de Calidad a cualquier tipo de empresa destacando que un Sistema de Calidad es prevención, de esta manera se disminuirá defectos que podrían perjudicar la actividad, competitividad y desarrollo de cualquier tipo de actividad de una empresa.

De acuerdo con las diferentes características que se deben presentar la investigación la calidad es una herramienta muy indispensable para definir la importancia que deben tener las empresas desde el inicio de la producción, con el único propósito de satisfacer las necesidades y expectativas que tienen los clientes frente a una compra.

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

Se tomará en cuenta las dos variables del planteamiento del problema.

2.4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Dentro de una empresa “El aseguramiento de la calidad ayuda a respaldar a las demás áreas para asumir responsabilidades de control de calidad, en donde determina la eficacia, y evalúa la calidad al momento”. (Besterfield, 2009, p.13).

El aseguramiento de la calidad depende de cómo las personas asumen una responsabilidad al momento de compra y aún más las empresas son los entes más importantes para que se dé el aseguramiento de la calidad ya que son los responsables de que sus productos lleguen al mercado con la calidad que ellos asumen al momento de elaborar y vender su producto.

2.4.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

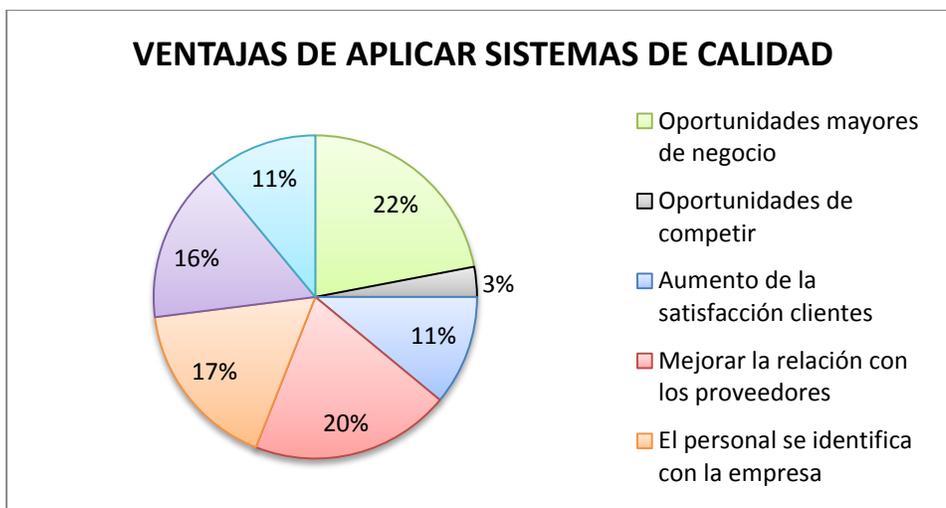
Según (Alcalde, 2007, p. 72). “Es un conjunto formado por la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas”.

La idea es que un Sistema de Calidad no sea excesivamente complejo y se adapte a las dimensiones y características de cada empresa, independientemente de cuál sea su actividad económica, siempre y cuando el sistema sea correctamente aplicado y que todos los empleados tengan conocimiento de cómo y de que forma tengan que manejar las funciones que desempeñan.

Ventajas de los Sistemas de Calidad

- Oportunidades mayores de negocio, y competir con otras empresas.
- Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes
- Mejorar la relación con los proveedores
- El personal se identifica con la calidad de la empresa
- Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción.
- Mejoras continuas de su calidad y eficiencia.
- Motivación de mejora de parte de los empleados
- Competitividad dentro del mercado.

FIGURA N° 1



Fuente: Alcalde Pablo San Miguel.

Elaborado por: Rosa Escobar

Según(Palacios, 2009, p. 89). "Los Sistemas de Calidad se basan en la medida a un determinado segmento de clientes, a una realidad histórica temporal, la misma que se basa en función de los atributos o características que solicita el cliente".

Dentro de una empresa es muy importante aplicar un Sistema de Calidad ya que gracias a este se puede llegar a cumplir objetivos planteados, y aun más llegar a obtener excelentes resultados, ya que los objetivos es lo que se desea cumplir, mismos que se logra mediante un Sistema de Calidad, consiguiendo resultados, en donde se debe planificar mediante métodos claramente establecidos y que se los pueda cumplir, con personal responsable e idóneo para dicha tarea.

En lo que se refiere a los dos autores el primero manifiesta que el Sistema de Calidad se basa o se crea dentro de la empresa y piensa que es una prioridad para que los clientes tengan claro que es lo que las empresas desean para sus clientes, en cambio el segundo autor manifiesta que el sistema de calidad se crea desde las expectativas o necesidades de los clientes ya que él cree que para que el sistema funcione se debe tomar muy en cuenta las características y necesidades de cada consumidor.

Dentro de una empresa el sistema de gestión de calidad puede brindar oportunidades para las empresas a tener mayor éxito en sus negocios, y además poder competir dentro del mercado, aumentando la satisfacción y lealtad de los clientes, tratando de esta manera de mejorar las relaciones comerciales entre clientes y proveedores.

Tomando en cuenta las estrategias “Un sistema de gestión integrado es una estrategia administrativa que se debe planificar de acuerdo con una política establecida, implementada, monitoreada y modificada en forma periódica.

Debe proporcionar indicaciones efectivas para las actividades de una organización, tanto factores internos y externos”.

Debe estar estructurado de acuerdo con el ciclo de Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Revisar.

Según (Costain, 2006. p. 3).“Las características principales que resume el Ciclo de Mejora Continua son las siguientes: planificación, implementación y operación, verificación y revisión”.

1 - Planificación (PLANIFICAR).-La organización debe elaborar un plan, que incluya los objetivos, metas y programas, para cumplir con su política definida. En esta etapa se define claramente las partes fundamentales del Sistema Integrado.

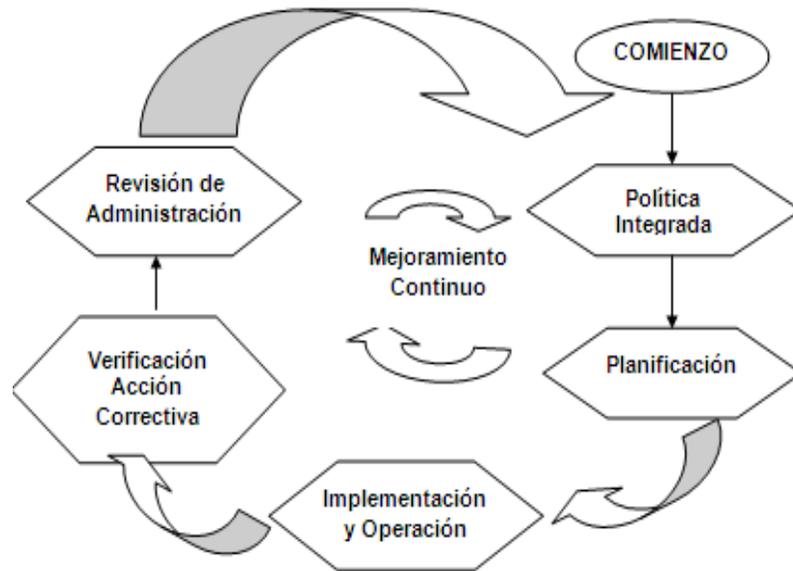
2 - Implementación y Operación (HACER).-Para una implementación efectiva, la organización debe identificar su política, los objetivos, metas y programas.

3 - Verificación y Acción Correctiva (VERIFICAR).- La organización debe medir, monitorear y evaluar su rendimiento con respecto a la calidad.

4 - Revisión de la Administración (REVISAR).-Una organización debe revisar y mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integrado, con el objetivo de mejorar su rendimiento general.

CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO.

FIGURA N°2



Fuente: Costain, W. (2006). *Business Economics*, 2006, pág. (3)
 Elaborado por: Rosa Escobar

Según este autor dice que dentro de cualquier empresa sin importar la actividad que se desarrolle es muy importante poder implementar un Sistema de Calidad, ya que mediante este los empleados y empleadores adoptarán nuevas formas de trabajo, con el único propósito de realizar correctamente su trabajo y sobre todo poder satisfacer necesidades de los consumidores.

2.4.3 QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Según (López, 2011, p. 5). “Un Sistema de Gestión de la Calidad tiene el objetivo de generar un impacto estratégico en la empresa, orientado a la satisfacción plena del cliente al momento de adquirir un producto o un servicio”.

CUADRO Nº 2

	OBJETIVOS	ORIENTACIÓN	IMPLANTACIÓN	MÉTODOS
		N	N	

Gestión de la calidad total	Impacto Estratégico	Satisfacción plena del Cliente	Toda la organización	Planificación estratégica
Control del proceso	Organización y Coordinación	Aseguramiento y prevención	Dep. de calidad y producción	Sistemas, técnicas y programas
Control del producto	Control de productos	Reducción de inspecciones	Dep. de calidad	Muestreo y estadísticas
Inspección	Detección de defectos	Orientación al producto	Dep. de inspección	Medición y verificación

Fuente: Sistemas de calidad Susana López, 2011
Elaborado por: Rosa Escobar

Para este autor es muy importante que para que un sistema de calidad funcione perfectamente todos los miembros de la empresa deben tener compromiso claro de ayudar a que el sistema de calidad implantado tenga validez, es decir todas las actividades se desarrollen correctamente.

2.4.4 RESPONSABILIDAD DE CALIDAD

Según (Besterfield, 2009, p. 6). “La responsabilidad de la calidad de una persona o área funcional determinada es el deber de cada quien, en donde la calidad comienza cuando las ventas determinan las necesidades de calidad por parte del cliente”.

Según este autor la responsabilidad en cuanto a la calidad es muy indispensable para que los clientes busquen satisfacer sus necesidades mejorando de alguna manera su calidad de vida.

Además pueden mejorar su nivel económico, ya que de las empresas dependerá que los clientes acepten o rechacen los productos.

La responsabilidad de la calidad depende básicamente de todos los procesos que se vayan a aplicar siguiendo cuidadosamente cada detalle que determine que un producto o servicio es de calidad.

2.4.5 LA CALIDAD TOTAL

Para una empresa: “La calidad total engloba todas las actividades, tanto internas como externas, de la empresa y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, de las personas que trabajan en la organización, de los accionistas y de la sociedad en general”.(Alcalde, 2000, p.245)

FIGURANº3



Fuente: Pablo Alcalde, 2000
Elaborado por: Rosa Escobar

- Los clientes insatisfechos compran a los competidores
- Los accionistas insatisfechos acaban por dejar de invertir

- El personal insatisfecho se implica menos en la empresa
- Los proveedores insatisfechos proporcionan suministros no adecuados
- Un entorno social que siente que la organización le perjudica puede provocar el cierre de la empresa.

“la calidad es como el horizonte: mientras más alto estas, mas lejos eres capaz de divisar.

FIGURA Nº 4

GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL



Fuente: Gestión de la calidad total, (2009) en <http://www.Gestionpolis.Com/Trabajos82/Control-Grstionempresarial/Control-Gestion-Empresarial2.Shtml>. (28/07/2012).

Este autor manifiesta que la calidad total se desarrolla a nivel externo de la empresa como puede ser los clientes, accionistas, proveedores e interno como los accionistas, personal de la empresa, es decir que las dos partes son indispensables para el cumplimiento de los objetivos.

La calidad total depende de la parte interna ya que son ellos quienes desarrollan cualidades y capacidades que luego a nivel externo satisfacen necesidades.

La calidad total dentro de las empresas aplica procesos de expectativas muy grandes para que los clientes puedan crear sentido de necesidad tanto de los productos como de las empresas que lo elaboran.

La calidad total también implica cultura participativa en las personas con el único e indispensable propósito de mejorar los productos y servicios, creando además clientes con compromiso de compra hacia la empresa.

Dentro de esta investigación es muy indispensable tomar en cuenta cada concepto ya que de esto dependerá que todas las actividades que se vayan a desarrollar tengan resultados positivos capaces de ayudar a valorar cada recurso con el que se cuenta ya sea físico, humano, y material.

2.4.5.1 Importancia de la calidad total

La calidad total dentro de la empresa debe ser el motor que maneje recursos como:

- Proveedores
- Clientes
- Trabajadores

Los fundamentos de la calidad total son los siguientes:

- La competitividad. participación
- La mejora continua Trabajo en equipo para la mejora permanente
- Fijación objetivos de mejora
- Satisfacer las expectativas de los clientes (calidad, precio, plaza)

Fuente: Fundamentos de la calidad total, (2010) en <http://www.gestionpolis.com/trabajos16/calidad-total-shtml> (30/07/2012)

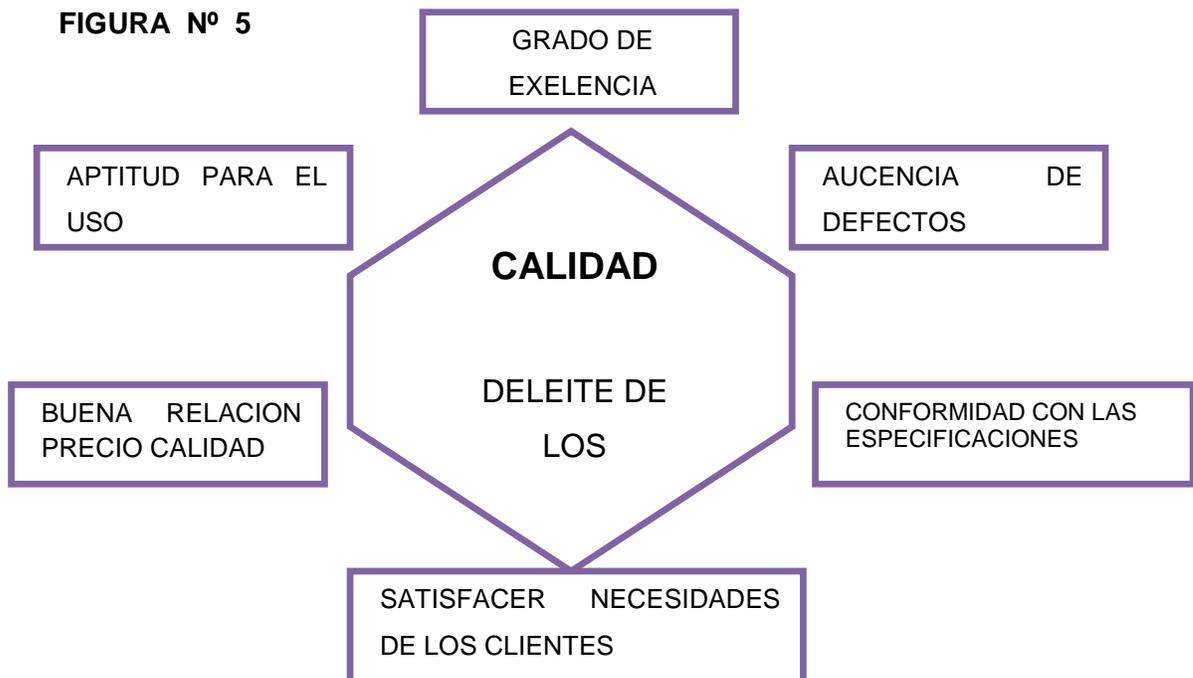
2.4.5.2. La calidad

Según (Alcalde, 2007, p. 26) "Calidad es lo bueno o excelente que es un producto, a mayor cantidad de características que posee un producto o servicio

y se asocia a un mayor precio, la calidad es aceptable si viene acompañada de un precio adecuado”.

Es decir se comparan los productos o servicios en función de su precio y de su calidad. Un producto sería aceptable si su calidad fuese mediocre a un precio muy bajo. Sin embargo, uno que tuviese un precio alto con una calidad media sería rechazado.

FIGURA Nº 5



Fuente: Alcalde, 2007
Elaborado por: Rosa Escobar

Según este autor la calidad es muy importante en una empresa ya que de esto dependerá que los clientes puedan adquirir un cierto producto o servicio, dependiendo básicamente de cómo este diseñado o elaborado un producto.

Muchas personas asocian calidad de un producto desde un punto de vista externo es decir su presentación, diseño, variedad de productos, colores, tamaños, formas, sin tomar en cuenta la forma de cómo este elaborada

internamente es decir la materia prima que haya sido utilizada para la elaboración de cierto producto.

La calidad de un producto se basa en los requerimientos que vayan a ser utilizados para la elaboración, se debe manejar con cuidado los defectos que puede ocasionar cierto tipo de materia prima que se vaya a utilizar, en este caso es muy importante antes de realizar una compra de materia prima primero se debe analizar los materiales, analizar que no cause efectos negativos para los productos.

Según (Crosby, 2001, p. 44). "Afirma que la calidad está basada en 4 principios absolutos:

- Calidad es cumplir los requisitos.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

La calidad es la manera de cómo lo empleados cumplen cada actividad de su trabajo, logrando administrar eficientemente los recursos, y el cumplimiento constante de cada requisito propuesto por la alta dirección, además deben manejar correctamente cada función de prevención de errores dentro de cada área.

Así se logrará obtener calidad en el proceso de producción de las prendas, y maximización de ventas, incremento de consumidores y competitividad de la empresa en el mercado.

2.4.5.3 Control de la calidad

Según (Cruz, 2009, p. 49). "El control de calidad es la realización de una retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos productivos. Son

técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad”.

Luego de haber aplicado un método o sistema para mejorar la calidad de los productos, es necesario la realización de una retroalimentación de todos los procesos involucrados con el objetivo de controlar cada actividad desarrollada dentro de cualquier empresa, con esto se conseguirá que los empleados cumplan a cabalidad sus obligaciones correspondientes sin tener alguna falla o retraso de las actividades.

2.4.5.4. La calidad en la ropa

La calidad de la ropa de recién nacidos se basa en el tipo de material que se vaya a emplear para la obtención de prendas de recién nacidos de calidad, siempre y cuando se tome en cuenta los requerimientos necesarios mismos que mantengan un perfil que ayude a satisfacer las necesidades de los clientes, ya que si cuentan con la calidad necesaria será más fácil obtener resultados esperados positivos.

2.4.6. PRODUCTIVIDAD

Según(Céspedes, 2010, p. 26). “La producción y la productividad es el conjunto de ideas esenciales para llevar a cabo la elaboración de un producto tomando en cuenta la calidad que deben de tener desde el inicio de la elaboración, mediante un adecuado manejo de la calidad se lograra mayor productividad”.

Es de gran importancia que al momento de elaborar un producto se debe tomar muy en cuenta la calidad con la que deben manejar todos los requerimientos que tienen a disposición con el fin de mejorar a futuro posibles errores que se pueden presentar, sea a nivel interno y externo de la empresa.

2.4.7. LIDERAZGO

“El liderazgo debe adaptarse a las exigencias particulares de la situación, las necesidades particulares de las personas involucradas y los problemas particulares que enfrenta la organización”. (Hass, 2006, p. 57).

El liderazgo dentro de las empresas es un factor muy importante ya que el líder es quien ayuda a los empleados a cumplir los objetivos sean estos a corto y largo plazo, el líder es la persona creativa, hábil, responsable y muy indispensable ya que al momento de tomar una decisión es él quien actúa o representa a toda una empresa.

El liderazgo en una empresa no debe ser una señal de debilidad tanto para los empleados como los accionistas, sino que debe ser una señal de oportunidad ya que los líderes manejan parte de la información y sus empleados manejan otro tipo de información para el cumplimiento de los objetivos.

2.4.8. NECESIDADES DEL CLIENTE

Las necesidades de los clientes son de varios tipos dependiendo de cada persona “las necesidades de los clientes que va adquirir un producto son muchas: necesidad de ser comprendido, necesidad de ser bien recibido, sentirse importante, y necesidad de comodidad”. (Toso, 2007, p. 7).

Para este autor las necesidades de los clientes son varias, en vista de cada cliente no tiene un gusto fijo sobre lo que desea comprar, para ello incluyen muchos factores, por ejemplo al momento de compra el vendedor debe tener la paciencia necesaria para mostrar los productos, un cliente debe ser bien recibido al momento que ingresa a realizar la compra, en vista de que debe sentirse importante para la empresa, por último la comodidad que debe tener el cliente en cuanto a la persona que está vendiendo, el lugar de compra.

2.4.8.1. Clientes fieles

Para la obtención de buenos resultados “Disposición de los clientes a preferir una empresa y comprar o utilizar sus servicios en forma exclusiva, tomando en cuenta

los atributos del productos, la marca, compromiso, y la compra repetitiva de los productos”. (Ferrando, 2009, p.99).

Los clientes fieles son aquellos que han comprado algún producto a una cierta empresa y que según las características de dicho producto los clientes van a volver a comprar, ya que este producto cumple con sus expectativas, satisfaciendo de esta manera una necesidad anticipada.

Las necesidades o sensaciones internas que tiene el cliente se asocian con el deseo de compra, que motivan a este a que tenga un comportamiento diferente frente a una determinada empresa.

2.4.8.2. Percepciones del cliente

Las percepciones del cliente “Se refiere a cómo valoran los clientes la calidad de los productos y su grado de satisfacción”. (Ferrando, 2009, p. 53).

Los clientes valoran cada producto dependiendo del grado de aceptación que el producto haya tenido en el mercado, si bien es cierto los clientes ante un producto son muy débiles ya que muchas veces adquieren un producto por simples fantasías externas.

La calidad de los productos no es simplemente en cómo se llega al cliente, sino la manera de cómo la empresa puede llegar al cliente, mediante investigaciones de los que el cliente necesita, es decir su comportamiento, nivel económico, características de consumo, y aún más los niveles de vida de cada consumidor.

2.4.8.3 Comportamiento del cliente post- compra

El comportamiento del cliente frente a una compra incide en muchos factores “boca- oído, el cliente insatisfecho no se guarda para sí su insatisfacción,

posiblemente no presenta ninguna queja a la empresa, pero si lo comentara con otras personas, incluso exagerara sus desgracias” (Leal, 2008, p. 13).

Para el cliente es importante sentirse satisfecho sobre la compra realizada, sobre todo cuando es algún producto que le agrada y lo haya tenido que conseguir con gran dificultad, y a pesar de esto no siente satisfacción en vista de que le duro poco tiempo o no conocía del material que estaba elaborado.

2.4.8.4. Estrategias de posicionamiento

Las estrategias de posicionamiento son de gran importancia ya que al “Buscar nuevos mercados fuera del lugar en donde ya se comercialicen dichos productos, para la realización de estrategias se debe diseñar o identificar oportunidades y amenazas de la empresa para identificar una posición de mercado.” (Ferrando, 2009, p. 70).

Según este autor las estrategias de posicionamiento son un tanto difíciles ya que no a todos los clientes les será fácil aceptar un producto dentro del mercado, entonces las empresas deben actuar con mucho cuidado para poder llegar hacia los cliente de manera que estos puedan aceptar sus estrategias de mercado para poder posicionarse dentro del mercado.

Además deben de tomar en cuenta que no todas las personas puede percibir de manera positiva un a clase de estrategias que las empresas pueda adoptar para atraer a más clientes.

Las estrategias de posicionamiento deben de ser muy claras, para que los clientes las analicen y las adopten a cada estilo de vida.

Además las estrategias de posicionamiento deben ser oportunas frente a la competencia ya que ellos pueden mejorar o superar algún tipo de estrategias que las empresas quieran plantear dentro de un mercado.

2.4.9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Según (Ferrando, 2009, p. 53). “Es la respuesta de saciedad del cliente, rasgo del producto o servicio en sí mismo que proporciona un nivel placentero de recompensa”.

Para que los clientes sientan satisfacción sobre las compras realizadas, las empresas deben adoptar estrategias para que los clientes acepten sus productos de manera positiva, de manea que los productos que las empresas venden se vuelvan indispensables para los consumidores, de esta manera la empresa logrará mantener o incrementar clientes fieles.

Siempre que se habla de necesidades es tener un deseo insatisfecho pero “Las necesidades humanas son la carencia de algo o unidad de deseo de poder satisfacerla”. (Beker, 2000, p. 4).

En este caso todas las personas sienten y tienen el deseo de satisfacer sus necesidades mediante las compras que realizan e incluso mediante esta compra puede tener el deseo de volver a adquirirla con todas la especificaciones que el necesita, pero que no siempre pueden quedar satisfechas, muchos de los clientes la satisfacción de compra es a corto plazo, es decir que dentro de un tiempo muy corto estos sienten insatisfacción e incluso frustración por el tipo de compra realizada.

Toda persona por más pequeña que su compra sea necesita tener referencias sobre el producto que va a comprar o algún tipo de experiencia que otras personas hayan tenido sobre la compra realizada sobre la calidad del producto, para que a futuro no se sienta insatisfecha por la compra realizada.

Además la necesidad de compra que tienen las personas requiere de mucha investigación sobre el tipo productos que desean adquirir.

Se debe tomar en cuenta que las necesidades que tiene cada persona motivan hacia un comportamiento o deseo de consumo, de un bien o servicio, siempre y cuando tratando de satisfacer necesidades personales que suelen ser muchas veces de sobrevivencia.

Según (Crosby, 2007, p. 11).“La satisfacción del cliente es la esencia de toda organización, un cliente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios de la empresa.”

Mediante la satisfacción que la empresa pueda brindar a los consumidores, se ampliaran los beneficios para dicha empresa ya de esto dependerá que la empresa pueda crecer en muchos aspectos como; mejorar su nivel de producción y ventas, aceptación de los consumidores en el mercado, aumento de su competitividad.

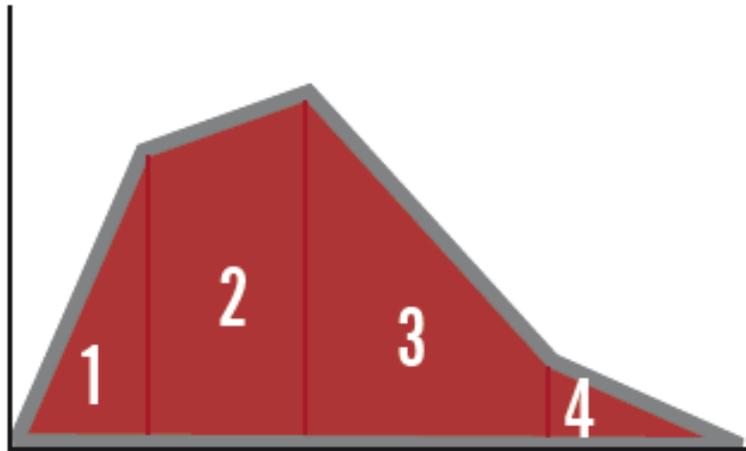
2.4.9.1. El cliente insatisfecho

“La cantidad invertida en recursos para captar nuevos clientes para luego no hacerles ni caso, es decir, lo importante es conseguir muchos clientes, para luego no destinar ningún tipo de esfuerzo, ni humano ni económico a su mantenimiento y satisfacción”. (Valencia, 2008, p. 14).

En vista de que cuando la empresa en muchos casos ya se tiende fidelizado a los clientes obteniendo la rentabilidad en sus ventas e incrementando su capital, luego de eso abandonan a sus clientes de muchas formas, primero no le dan la importancia que se merece, luego no elaboran las prendas con la calidad que en inicios elaboraban, provocando que los clientes se sientan insatisfechos tanto de los productos que adquieren como de la empresa.

FIGURA Nº 6

ESCALA DE CRECIMIENTO DE ABANDONO A LOS CLIENTES.



2.4.9.2 Satisfacciones de compra de ropa de recién nacido.

Es muy importante que el cliente después de la compra de la prendas tengan satisfacción por la compra realizada, ya que de esto dependerá que las empresas se mantengan en el mercado.

Y sobre todo que los clientes se sientan satisfechos por las compras que adquieren, de esta manera las empresas podrán mejorar su manejo de recursos aumentando la producción y las ventas.

2.5. HIPÓTESIS.

2.5.1. IDEA A DEFENDER.

La calidad de ropa para recién nacido, mejorará los niveles de satisfacción de los clientes de Tulcán.

2.6. VARIABLES.

- Variable Independiente: Calidad en la ropa para recién nacidos
- Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

III.METODOLOGÍA.

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Dentro del marco metodológico se podrá obtener la recolección de información necesaria para la realización de la investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Según (Gómez, 2009, p. 69). “El método cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas, y el método cualitativo utiliza primero descubrir y refinar preguntas que puedan generar hipótesis”

Para la realización de la investigación se utilizará el método:

3.1.1 Cuali-cuantitativo.

Se utilizará este método en vista de que se maneja datos estadísticos que se desarrollará dentro de sociedad y que nos ayuden a reforzar la investigación debido a que se debe de cumplir con los objetivos planteados dentro de la investigación, además se tomará en cuenta las características cualitativas de la sociedad y todos sus gustos y preferencias, en cuanto a diseños, presentación, calidad, valor económico de adquisición, el tipo de mercado donde se adquiere las prendas, los proveedores que se vayan a emplear, todas estas características son de gran importancia ya que permiten conocer más a fondo lo que los consumidores necesitan o lo que le hace falta para poder satisfacer sus necesidades, además todas aquellas conductas que tienen los consumidores frente al mercado que se encuentran son muy indispensables para obtener buenos resultados al tema de investigación planteado.

Además de acuerdo a las características encontradas de los consumidores se podrá manejar de mejor manera las variables existentes en la investigación, siempre y cuando estas características ayuden solucionar la insatisfacción que se genera en la compra de dichos productos.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Los tipos de investigación “Incrementan los conocimientos dentro la ciencia, utilizando conocimientos, descubrimientos y conclusiones para solucionar un problema”. (Gómez, 2009, p. 18).

Para la realización de la investigación utilizaremos los siguiente tipos de investigación, que de acuerdo a su fundamento lo aplicaremos en la realización del proyecto.

3.2.1 Exploratoria

Inicialmente se logró recopilar información para determinar y tener la suficiente información sobre el problema existente en la investigación por lo que se analizó que no existe suficiente información en la cual se pueda sustentar la investigación, por lo que se buscará la mayor parte posible de información para la realización del proyecto, tomando en cuenta que toda la información que se recopilará sea real con datos establecidos y concretos necesarios para la realización del proyecto.

3.2.2.Explicativa

De acuerdo a los datos obtenidos se realizarán las diferentes conclusiones del estudio, mismos que servirán de mucha ayuda para poder analizar y estudiar las causas del problema y los posibles efectos que se pueden presentar.

3.2.3.De campo

Para la realización de la investigación se aplicará una investigación de campo ya que se realizará estudios necesarios para dar solución al problema existente y de acuerdo a esto se trasladará a diferentes sectores de la ciudad para tener más conocimiento sobre las actividades del sector.

3.2.4. Bibliográfica

Para la realización de la investigación se tendrá que buscar mucha información en varias fuentes, como libros, revistas, entre otros documentos, es decir será necesario buscar información en fuentes primarias y secundarias, con el propósito de tener más conocimiento sobre lo que se pretende desarrollar en la investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1 Población

La población escogida para la realización de la investigación serán los hogares con niños menores de un año de la ciudad de Tulcán, es decir se tomará en cuenta a los hogares existentes dentro de la ciudad, ya que son los posibles compradores de ropa de recién nacido y las personas que desean satisfacer sus necesidades de compra.

3.3.2 La muestra

De acuerdo al número seleccionados que se tenga de la población se tomará un número menor o un porcentaje que servirá para la realización de la muestra y desarrollo de la investigación.

Para la realización de dicha investigación se tomará en cuenta los hogares que tengan niños menores de 1 año:

TABLA Nº 1

Niños menores de un año	Número de hogares
Total	2789

Fuente: INEC

Elaborado por: Rosa Escobar

Para el cálculo se tomó una muestra no probabilística ya que antes de identificar la muestra se seleccionó un estrato determinado de la población de la ciudad de Tulcán, este método suele ser sencillo y fácil de obtener.

Para el presente proyecto se utilizará un nivel de confianza del 95% con un error del 5%.

La fórmula que se aplicará será la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * n(p * q)}{e^2(n - 1) + z^2}$$

DONDE:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Valor expresado en desviaciones típicas y que está en función de un nivel de confianza dado.

P = Probabilidad de ocurrencia (éxito)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (fracaso)

e= Error de estimación

Desarrollo de la investigación

Datos de la muestra:

N = 2789 Población

Zc = 1,96 Nivel de confianza 95%

p = 0,50 Proporción real estimada de éxito

q = 0,50 Proporción real estimada de fracaso

e = 0,50 Error muestra

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 2789(0.50 * 0.50)}{0.05^2(2789 - 1) + 1.96^2}$$

$$n = 2678,555 / 10,81$$

$$n = 247,78$$

$$n = 248 \text{ encuestas}$$

Dentro de la investigación la existencia de empresas productoras de ropa debe ser muy poca, por lo que dentro de la ciudad existen solo tres empresas que se dedican a la confección de ropa de bebé, a dichas empresas se realizó entrevistas para la obtención de datos que ayuden a formular la propuesta y la obtención de los objetivos planteados.

CUADRO Nº 3

3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Idea a defender	Variables	Descripción de la variable	Índices	Indicadores	Ítems	Técnica	Informante
<p>La calidad de ropa para recién nacido, mejorara los niveles de satisfacción de los clientes de la ciudad de Tulcán.</p>	<p>Variable Independiente: Calidad</p>	<p>La calidad de un producto, es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto.</p>	<p>La calidad</p>	<p>Sistema de calidad Manual de calidad Manual de funciones. Plan de comunicación. Política de calidad.</p>	<p>¿Qué tipo de sistema productivo se maneja en las empresas de ropa de bebe?</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Propietario</p>
			<p>Mejora de los procesos de producción.</p>	<p>Control de procesos productivos. Capacitación.</p>	<p>¿Qué aspectos se toma en cuenta para mejorar los procesos productivos?</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Propietario</p>

	Variable Dependiente: Satisfacción del cliente	Satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.	Productos	Colores y diseños. Diferentes materiales utilizados. Modelos. Tallas.	¿Qué características del producto se deben analizar?	Encuesta	Cliente
Clientes			Número de veces de compra. Lugares de compra. Frecuencia de consumo. Precios Calidad Variedad Originalidad	¿Qué aspectos se evalúa del cliente?	Encuesta	Cliente	
Participación de mercado			Gustos, preferencias del consumidor. Seguridad de compra Satisfacción de compra	¿Qué características de la Participación de mercado se deben tomar en cuenta dentro de la empresa?	Encuesta	Cliente	

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Se utilizará fuentes primarias como la encuesta, la entrevista y la observación, que servirán de información necesaria para la obtención de resultados y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Además se tomará fuente de información secundaria como libros, revistas, documentales, videos entre otros los mismos que servirán de gran ayuda para la investigación de campo que se pretende realizar.

CUADRO Nº 4

PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		
ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes • Localización de fuentes. • MÉTODO DE RECOLECCIÓN. <p>Primarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidores y propietarios de ropa de bebe. • Ciudad de Tulcán. • Definir la muestra de la población. • Diseño de Encuestas, y entrevistas. 	<p>un día</p> <p>dos días</p> <p>seis meses</p>

<p style="text-align: center;">Secundarias</p> <ul style="list-style-type: none"> Preparación de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar encuesta piloto, rediseñar y aplicar la encuesta. Definir temas necesarios. Búsqueda de temas relacionados en libros, revistas, internet. Cuadros y gráficos de datos obtenidos. 	<p style="text-align: center;">seis meses</p> <p style="text-align: center;">tres semanas</p>
---	---	---

Fuente: Datos de la investigación.
Elaborado por: Rosa Escobar

3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

CUADRO Nº 5

PLAN DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.		
ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO
TABULACIÓN. Conteo de datos. Digitación de datos Obtención de datos	<ul style="list-style-type: none"> Programa estadístico de datos SPSS 	Tres días

ANÁLISIS Interpretación Conclusiones Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> Datos obtenidos de encuestas entrevistas. 	Dos semanas
---	---	-------------

Fuente: Datos de la investigación.
Elaborado por: Rosa Escobar

Para la realización de interpretación de los resultados se realizará las tabulaciones correspondientes de acuerdo a las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta a las personas elegidas en la aplicación de esta técnica.

SPSS

Para poder analizar los diferentes datos obtenidos de la investigación se utilizará el sistema de SPSS el cual será de gran ayuda para procesar datos de manera muy sencilla y poder determinar tablas y cuadros de las variables establecidas, además permite realizar distintas pruebas estadísticas, y representaciones geográficas de la información.

Como programa estadístico es muy popular su uso debido a la capacidad de trabajar con bases de datos de gran tamaño. Además, de permitir la codificación de las variables y registros según las necesidades del usuario.

MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos.- Para la realización de la investigación se aplicará el método inductivo deductivo, ya que se partirá desde el planteamiento del tema, luego se realizarán las investigaciones necesarias para obtener datos concretos que ayuden a la obtención oportuna de resultados esperados, que servirán de base para la culminación del tema establecido, y problema planteado.

Las técnicas.- Son las herramientas que ayudarán a poder recolectar la información necesaria para la investigación establecida, además de que son

de gran ayuda para poder determinar soluciones, estas técnicas ayudarán con exactitud y claridad de los datos que se pretenden conocer.

- Encuesta
- Entrevista
- La observación

Los instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán serán de ayuda para la realización de la investigación, ya que de acuerdo a la aplicación de los instrumentos se podrá obtener resultados concretos que ayuden a dar solución a problemas existentes dentro de la sociedad a la cual se ha investigado.

Los instrumentos utilizados serán:

Entrevistas.- Se aplicó una entrevista estructurada que contenía preguntas abiertas y cerradas a los dueños y propietarios que confeccionan ropa de bebé existentes en la ciudad de Tulcán, para obtener datos sobre los determinados negocios.

Encuestas.- Se realizó a los consumidores de ropa de bebé, específicamente a hogares con niños menores de un año para conocer sus gustos y preferencias sobre los productos que adquieren.

Observación.- Se utilizó la observación natural, ya que analizó la situación actual de las empresas productoras de ropa de bebé, acudiendo a los determinados establecimientos de la ciudad de Tulcán.

EXPLICACIÓN DE PREGUNTAS A PRODUCTORES.

1.- ¿Qué tipo de material es el que más utiliza para la confección de las prendas de bebe?

Esta pregunta se la formuló para conocer la demanda de los materiales para la confección y venta de las prendas para bebe, además se conocerá la demanda de las prendas en el mercado.

2.- ¿De dónde trae los materiales para la confección de las prendas?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los materiales con los que fabrican las prendas son de buena calidad de acuerdo al lugar de compra.

3.- ¿Cómo considera usted la calidad de la tela que adquiere en el mercado para elaborar las prendas?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los fabricantes están conformes con este tipo de material al momento de realizar la confección de las prendas.

4.- ¿Cómo considera usted la calidad de los hilos que adquiere en mercado para elaborar las prendas?

Esta pregunta se la formuló para conocer si este material es el adecuado para la confección de las prendas, e identificar si los hilos nacionales son más resistentes que los extranjeros.

5.- ¿Cómo considera usted la calidad de los accesorios que adquiere en el mercado para elaborar las prendas?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los productores están conformes con los apliques que adquieren, en cuanto a forma tamaño, comodidad y originalidad de las prendas.

6.- ¿Cuáles son los problemas más comunes que presentan los materiales que usted adquiere para elaborar las prendas?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los materiales cumplen satisfactoriamente las necesidades de los productores al momento de confeccionar una prenda, por ende satisfacer a los consumidores.

7. ¿Cuál de los siguientes servicios ofrece en su negocio?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los productores a más de fabricar las prendas también satisfacen las expectativas de los clientes, no solo en la confección y venta de las prendas, sino también en requerimientos adicionales es decir no solo vender sino el saber vender.

8.- Con qué frecuencia compra los materiales para elaborar las prendas

Esta pregunta se la formuló para conocer el la demanda que tienen las prendas, ya que si los productores adquieren materiales más seguido es porque su demanda cada vez crece más.

9.- ¿Cuáles son las facilidades de pago que ofrece en su negocio?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los consumidores al momento de adquirir una prenda cuentan con algún tipo de respaldo o garantía de las prendas, ya que si la venta es al contado en ocasiones no habrá devoluciones en cambio sí es a crédito el productor se somete algún tipo de reclamo o devolución.

10.- ¿Qué recomendaría a los fabricantes de los materiales de la ropa de bebe?

Esta pregunta se la formuló para conocer lo que les hace falta a los productores para cumplir con sus necesidades de poder satisfacer con responsabilidad las expectativas de los clientes.

EXPLICACIÓN DE LAS PREGUNTAS A LOS CONSUMIDORES

1.- ¿Adquiere las prendas de bebe en el mismo local?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los consumidores se sienten satisfechos por la compra realizada o si tienen que recurrir a otro lugar para comprar las prendas de esta manera se identifica el grado de satisfacción de la demanda.

2.-¿Cuál es el tipo de material de las prendas que más compra para su bebe?

Esta pregunta se la formuló para conocer con qué tipo de material se sienten más seguros al momento de comprar una prenda, en cuando a comodidad seguridad y precios.

3.- ¿Dónde adquiere las prendas de bebe?

Esta pregunta se la formuló para conocer el lugar que prefieren adquirir las prendas, es decir el lugar que más les llama la atención o en el lugar que están seguros que van a comprar lo necesario, e identificar donde existe más mercadería para satisfacer la demanda.

4.- ¿Cuál es el mayor problema que se le ha presentado con el uso de las prendas?

Esta pregunta se la formuló para conocer si las prendas que han comprado satisfacen las expectativas de los consumidores, de acuerdo al uso que se les dé a las prendas con el tiempo.

5. ¿En qué basa su decisión de compra de ropa para bebé?

Esta pregunta se la formuló para conocer el grado de gustos y preferencias que tienen los consumidores al momento de adquirir una compra.

6.- ¿En qué cantidad suele comprar cuando requiere ropa de niño?

Esta pregunta se la formuló para conocer la cantidad invertida en la compra de las prendas, de esta manera se identifica el grado de consumo en cuanto a vestimenta para su bebe.

7.- ¿Conoce alguna marca de ropa para niño?

Esta pregunta se la formuló para conocer si los consumidores tienen algún tipo de marca preferida, o si adquieren las prendas sin importar que estas no cuenten con algún tipo de marca que la valide.

8.- ¿Qué tiempo de durabilidad han tenido las prendas que ha comprado?

Esta pregunta se la formuló para conocer si las prendas que han adquirido y por el precio que han sido pagadas que tiempo han durado.

9. ¿Cuánto invierte mensualmente en la compra de ropa para su bebe?

Esta pregunta se la formuló para conocer la inversión familiar que ha invertido en la compra de las prendas, y que de acuerdo a la inversión han podido satisfacer la necesidad de compra.

10.- ¿Qué sugeriría usted para mejorar la calidad de la ropa de bebe?

Esta pregunta se la formuló para conocer aspectos tanto positivos y negativos que tienen los consumidores al momento de realizar una compra.

3.6.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

DESARROLLO DE ENTREVISTAS REALIZADAS A LO FABRICANTES DE ROPA DE BEBE.

Las entrevistas se las realizó a los propietarios de las empresas fabricantes de ropa de bebe de la ciudad de Tulcán, con el propósito fundamental de conocer de qué manera manejan los recursos que disponen tanto físicos, tecnológicos y humanos al momento de confeccionar ropa de bebe, y la manera de cómo manejan el proceso productivo de las prendas de bebe.

1.- La empresa aplica algún sistema de calidad, en la confección de las prendas de bebe.

Si

No

2.- Los trabajadores y propietarios de la empresa han sido capacitados en algún tema de calidad, o temas afines.

Si

No

3.- Cómo controla en trabajo de sus empleados?.

- De acuerdo a las prendas que confecciona.
- De acuerdo a una hoja de trabajo.

- En base a las prendas terminadas.

4.- Las funciones de sus empleados las realizan en base a un sistema de funciones y responsabilidades.

Los empleados solo realizan la confección de las prendas.

No existe un sistema de funciones y responsabilidades.

Al momento del contrato se le explica sus responsabilidades.

5.- La empresa maneja algún tipo de control desde la compra de materia hasta la venta de las prendas.

Si

No

6.- Existe algún supervisor de calidad que verifique las prendas antes de venderlas.

Si

No

7.- Cómo lo considera el nivel de calidad de sus prendas.

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

8.- Considera usted que existe una buena comunicación con todos los que conforman la empres

No existe comunicación entre todos

Existe comunicación entre empleados pero no con los propietarios.

Existe comunicación solo entre empleados no con propietarios.

9.- Qué considera usted al momento de adquirir materia prima.

Precio.

Precio y diseños de las telas.

Calidad de los materiales.

10.- Han tenido problemas con productores de otras ciudades.

Si porque vienen a ofrecer nuevos productos, y disminuyen nuestras ventas, muchas veces se ha tenido que bajar los precios, para vender teniendo muy pocos ganancias en cada prenda confeccionada.

11.- El local es propio y cuenta con todas las adecuaciones para confeccionar ropa de bebe:

Si

No

ANALISIS

En base a las entrevistas realizadas se pudo analizar que estas empresas no cuentan con un Sistema de Calidad que les ayude a mejorar el nivel competitivo dentro del mercado, además de que lo empleados no han sido capacitados en algún tema de calidad o temas relacionados, o que tengan un manual específico de funciones y responsabilidades que deban de cumplir en su trabajo, en cuanto a la confección de las prendas no aplica un control riguroso que les permita conocer donde podrían tener errores que solucionar, o prevenir.

La comunicación que existe en las empresas es muy limitada ya que solo se comunican entre empleados, más no con la alta gerencia como debe de ser

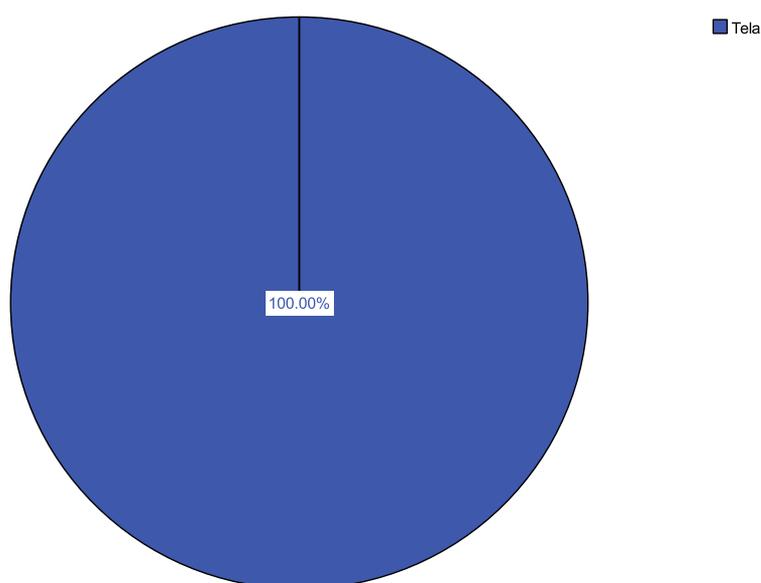
para dar sus opiniones en cuanto a su trabajo, en ninguna de las empresa se ha contratado un supervisor de calidad que ayude a verificar el proceso de confección de las prendas de bebe.

ANÁLISIS DE ENCUESTAS A PRODUCTORES.

1.- ¿Qué tipo de material es el que más utiliza para la confección de las prendas de bebe?

TABLA Nº 2 TIPO DE MATERIAL PARA LA CONFECCIÓN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tela	3	100.0	100.0	100.0

GRÁFICO Nº 1 Tipo de material para la confección



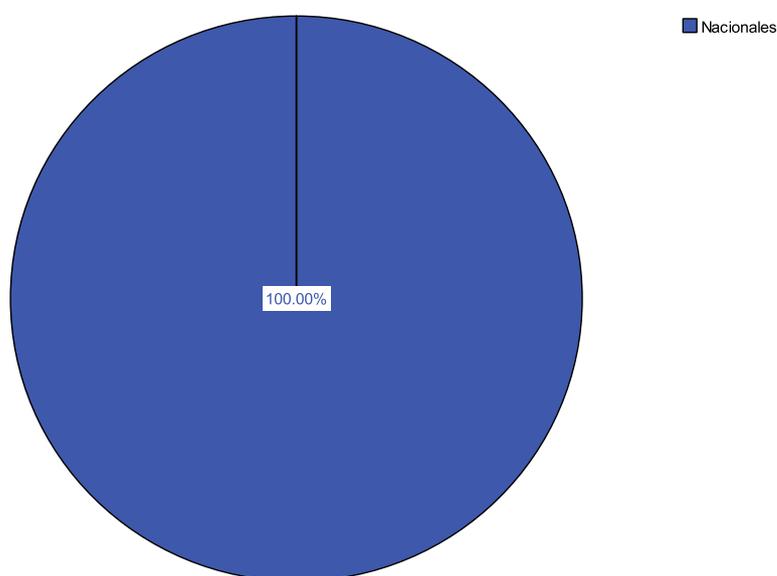
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 100% de los productores afirman que para la elaboración de las prendas de bebe utiliza como principal material la tela, en vista de que para la confección es el material más adecuado, y el más comprado por los consumidores que los otros tipos de material.

2.- ¿De dónde trae los materiales para la confección de las prendas?

TABLA Nº 3 DE DÓNDE SE ADQUIERE LOS MATERIALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Nacionales	3	100.0	100.0	100.0

GRÁFICO Nº 2 De dónde se adquiere los materiales



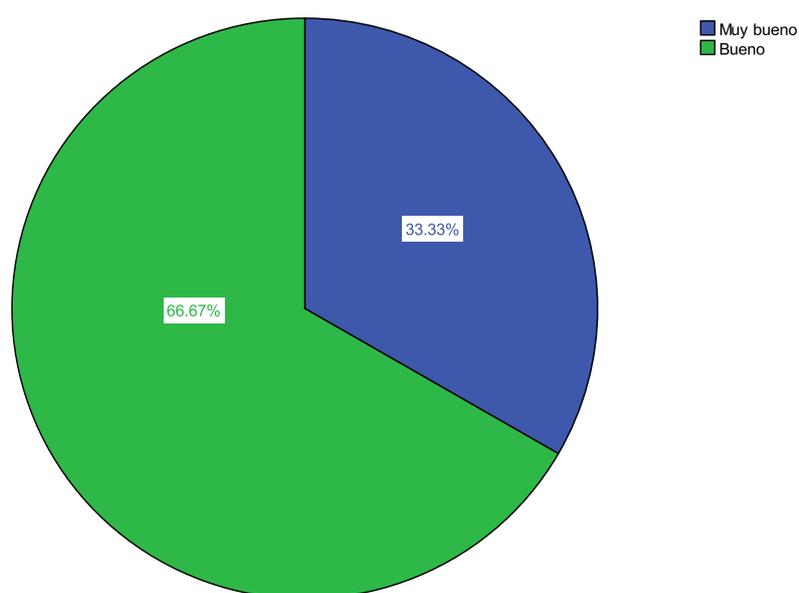
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 100% de los productores utiliza material ecuatoriano ya que para poder adquirir material extranjero muchas veces les resulta más caro, por motivo de que tienen que pagar por envío del material, y muchas veces como no realizan la compra personalmente no es seguro de que el material llegue en buen estado.

3.- ¿Cómo considera usted la calidad de los hilos que adquiere en mercado para elaborar las prendas?

TABLA N° 4 CALIDAD DE LOS HILOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy bueno	2	66.7	66.7	66.7
Bueno	1	33.3	33.3	100.0
Total	3	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 3 Calidad de los hilos



Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 66,67% han opinado que los hilos con los que elaboran las prendas son buenos ya que no han tenido la durabilidad esperada para la confección, y el 33,33% opinan que los hilos son regulares ya que en algunas ocasiones no resisten la confección con otro tipo de material que vayan a utilizar.

Análisis de preguntas

		TABLA N° 5				
		CALIDAD DE HILOS, Y TELA PARA LA CONFECCIÓN				
		Como considera usted la calidad de la tela que adquiere en el mercado para elaborar las prendas				
		Exelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Mala
Como considera usted la calidad de los hilos que adquiere en el mercado para elaborar las prendas	Exelente	0	0	0	0	0
	Muy bueno	0	0	1	0	0
	Bueno	0	0	1	1	0
	Regular	0	0	0	0	0
	Malo	0	0	0	0	0

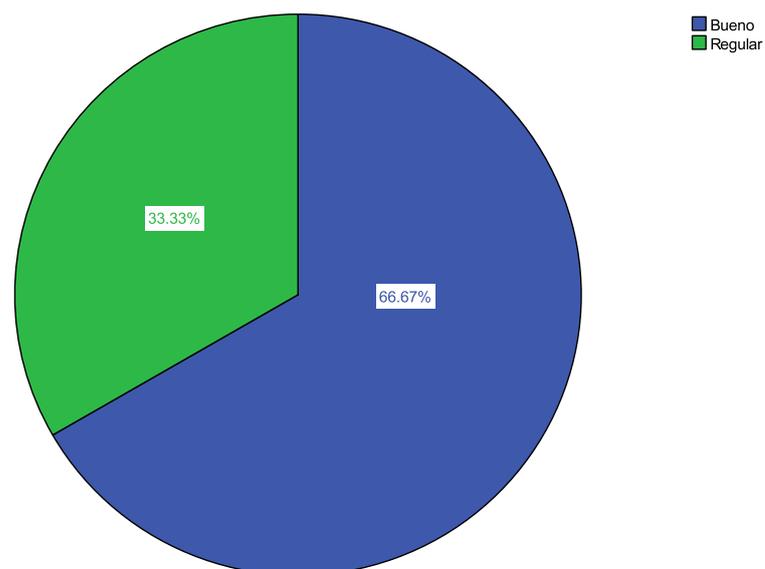
Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Rosa escobar

Análisis.- Los encuestados opinaron en su mayoría que la calidad de los materiales para la confección dependiendo del tipo de material son buenos, y regulares ya que no todos los materiales poseen las mismas características en cuanto a calidad, diseños, precios.

4.- ¿Cómo considera usted la calidad de los accesorios que adquiere en el mercado para elaborar las prendas?

TABLA N° 6 CALIDAD DE LOS ACCESORIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy bueno	1	33.3	33.3	33.3
Bueno	2	66.7	66.7	100.0
Total	3	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 4 Calidad de los accesorios



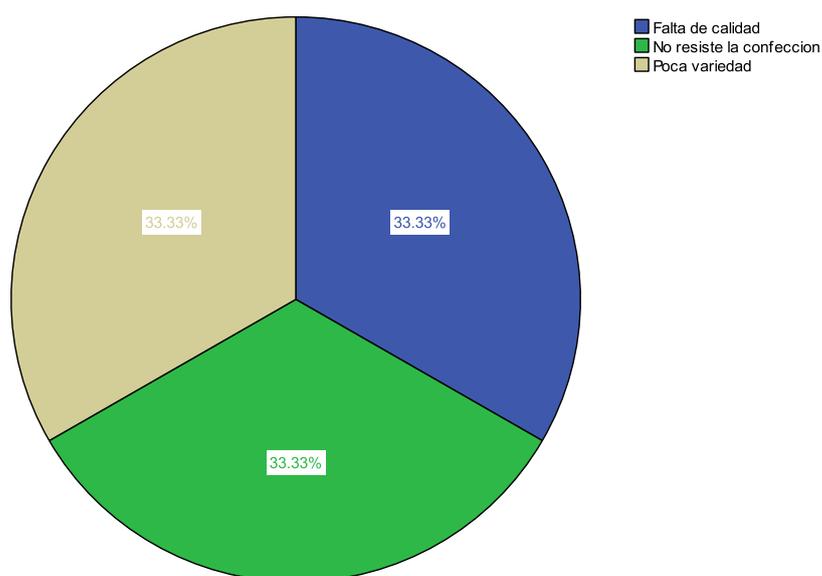
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 66,67% de los productores encuestados consideran que los accesorios con los que confeccionan las prendas son buenos ya que por ocasiones de la fábrica que los realiza ya vienen con pocas fallas, y el 33,33% opinan que los accesorios son regulares en vista de que los apliques que adquieren no tienen la calidad esperada para la confección.

5.- ¿Cuáles son los problemas más comunes que presentan los materiales que usted adquiere para elaborar las prendas?

TABLA N° 7 PROBLEMAS EN LOS MATERIALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Falta de calidad	1	33.3	33.3	33.3
No resiste la confeccion	1	33.3	33.3	66.7
Poca variedad	1	33.3	33.3	100.0
Total	3	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 5 Problemas en los materiales



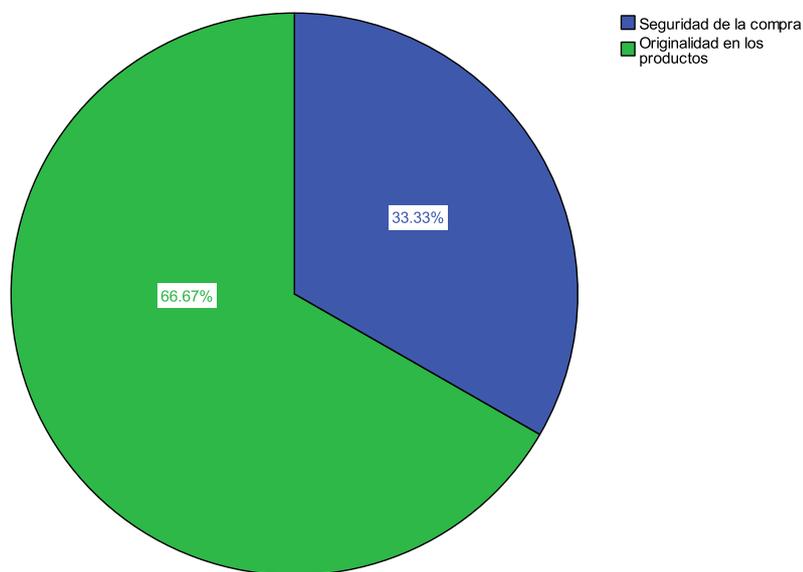
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 33,33% opinan que los problemas que han tenido es la falta de calidad de los materiales con los que confeccionan ocasionando que productores de otras ciudades lleguen a ciudad ofreciendo prendas con más calidad, el 33,33% opinan que existe poca variedad de apliques y que los materiales no resisten la confección de las prendas.

6.- ¿Cuál de los siguientes servicios ofrece en su negocio?

TABLA N° 8				
SERVICIOS QUE SE OFRECE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Seguridad de la compra	1	33.3	33.3	33.3
Originalidad en los productos	2	66.7	66.7	100.0
Total	3	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 6 Servicios que se ofrece



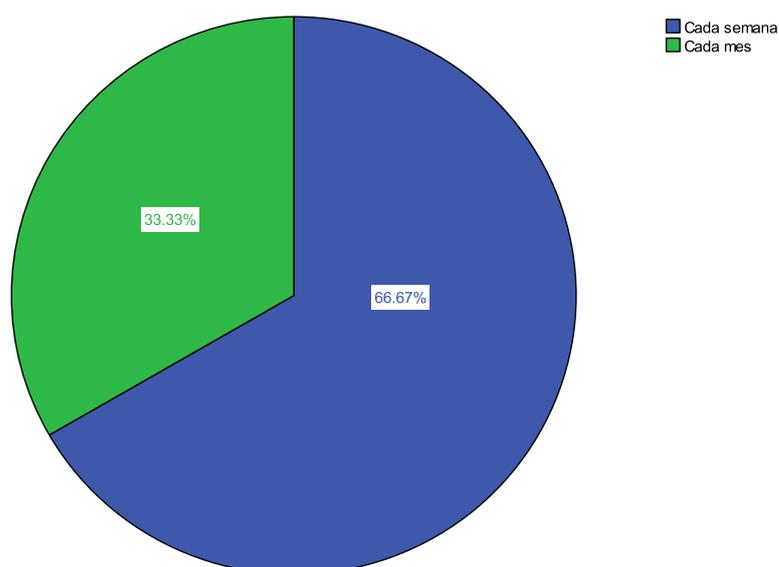
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 33,33% de los encuestados opinan que uno de los servicios más importantes en su negocio es la seguridad de la compra que realizan los consumidores que con esto los consumidores regresaran, y el 66,67% opinan que lo primordial para que se puedan vender las prendas es la realización de las prendas con la originalidad que el consumidor espera.

7.- ¿Con qué frecuencia compra los materiales para elaborar las prendas?

TABLA N° 9 FRECUENCIA DE COMPRA DE MATERIALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Cada Semana	2	66.7	66.7	66.7
Cada mes	1	33.3	33.3	100.0
Total	3	100.0	100.0	

GRÁFICO N°7 Frecuencia de compra de materiales



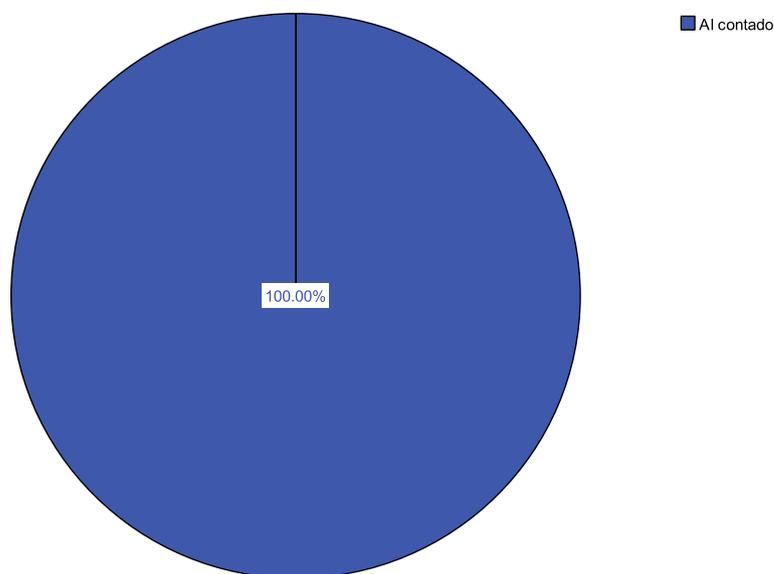
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 66,67% de los encuestados adquiere con frecuencia el material cada semana en vista de que las prendas que confeccionan se venden más seguidas, y el 33,33% adquieren con frecuencia material cada mes.

8.- ¿Cuáles son las facilidades de pago que ofrece en su negocio?

TABLA N° 10 FACILIDADES DE PAGO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Al contado	3	100.0	100.0	100.0

GRÁFICO N°8Facilidades de pago



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

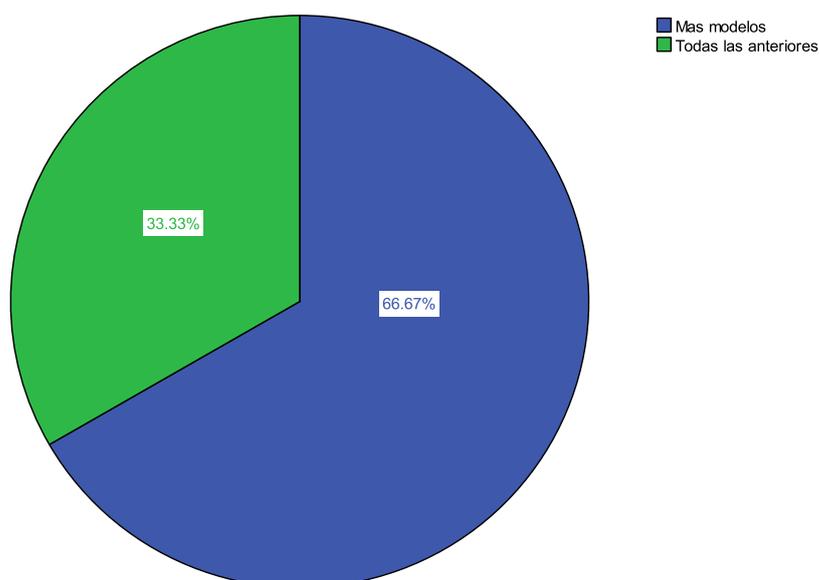
Análisis.- E 100% de los encuestados consideran que para tener mayores ingresos en sus negocios es más recomendable vender sus prendas al

contado, además que con la venta al contado los productores pueden incrementar el capital para poder invertir nuevamente.

9.- ¿Qué recomendaría a los fabricantes de los materiales de la ropa de bebe?

TABLA N° 11 RECOMENDACIÓN PARA FABRICANTES DE MATERIALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Más modelos	2	66.7	66.7	66.7
Todas las anteriores	1	33.3	33.3	100.0
Total	3	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 9 Recomendación para fabricantes de materiales



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

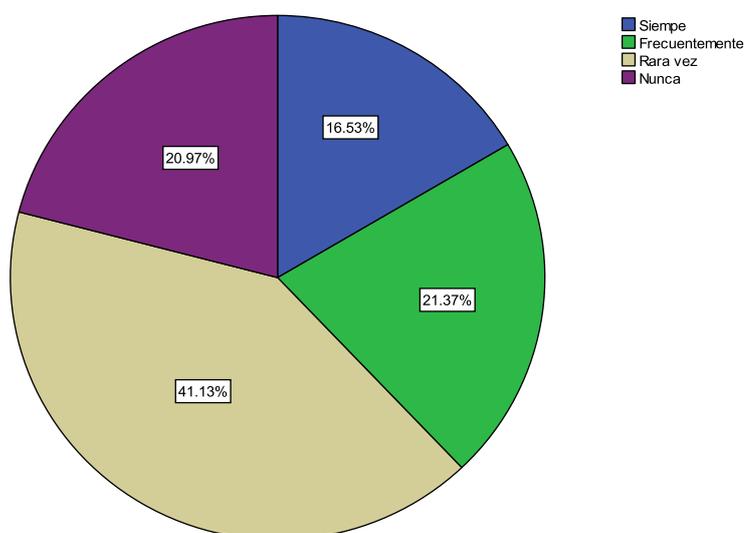
Análisis.- El 66,67% de las personas encuestadas recomendarían a los fabricantes de los materiales de la ropa para bebe que se creen más modelos para el diseños de los mismos, y el 33,33% recomendarían que se debe tener mayor prioridad en modelos, material, mayor durabilidad, nuevos proveedores de materiales.

ANÁLISIS DE ENCUESTAS A CONSUMIDORES

1.- ¿Adquiere las prendas de bebe en el mismo lugar?

TABLA N° 12 ADQUIERE LAS PRENDAS DE BEBE EN EL MISMO LUGAR				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	41	16.5	16.5	16.5
Frecuentemente	53	21.4	21.4	37.9
Rara vez	102	41.1	41.1	79.0
Nunca	52	21.0	21.0	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 10 Adquiere las prendas de bebe en el mismo lugar



Fuente: Encuestas

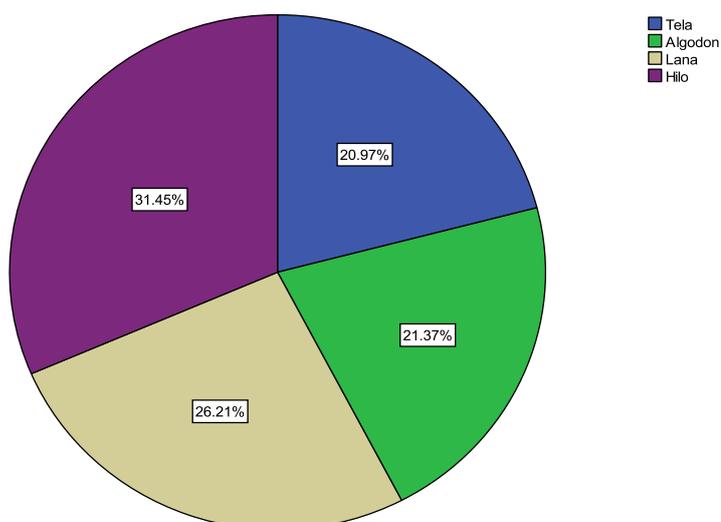
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 16,5% adquiere las prendas en el mismo lugar, ya que allí encuentran todo lo necesario para su bebe, el 21,37% adquieren las prendas frecuentemente en el mismo lugar de compra, el 41,13% adquieren rara vez las prendas en el mismo lugar y el 20,97% de los encuestados opinan que nunca compran las prendas en el mismo lugar en vista de que desean buscar nuevos modelos diseños para su bebe.

2.- ¿Cuál es el tipo de material de las prendas que más compra para su bebe?

TABLA Nº 13 TIPO DE MATERIAL DE LAS PRENDAS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Tela	52	21.0	21.0	21.0
Algodón	53	21.4	21.4	42.3
Lana	65	26.2	26.2	68.5
Hilo	78	31.5	31.5	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO Nº 11 Tipo de material de las prendas



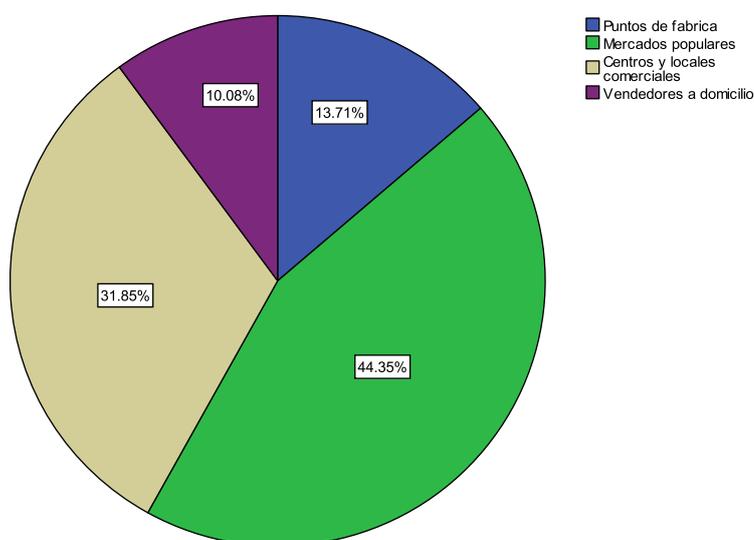
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 21% que adquieren prendas para su bebe de tela ya que consideran que es más cómodo, el 21,37% adquieren prendas elaboradas a base de algodón, el 26,21% adquieren prendas de lana en vista de que opinan que más abrigado y cómodo para su bebe y el 31,45% adquieren prendas elaboradas a base de hilo ya que consideran que son más seguras para su bebe en cuanto a salud y comodidad.

3.- ¿Dónde adquiere las prendas de bebe?

TABLA Nº 14				
DÓNDE ADQUIERE LAS PRENDAS DE BEBE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Puntos de fábrica	34	13.7	13.7	13.7
Mercados populares	110	44.4	44.4	58.1
Centros y locales comerciales	79	31.9	31.9	89.9
Vendedores a domicilio	25	10.1	10.1	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO Nº 12 Dónde adquiere las prendas de bebe



Fuente: Encuestas

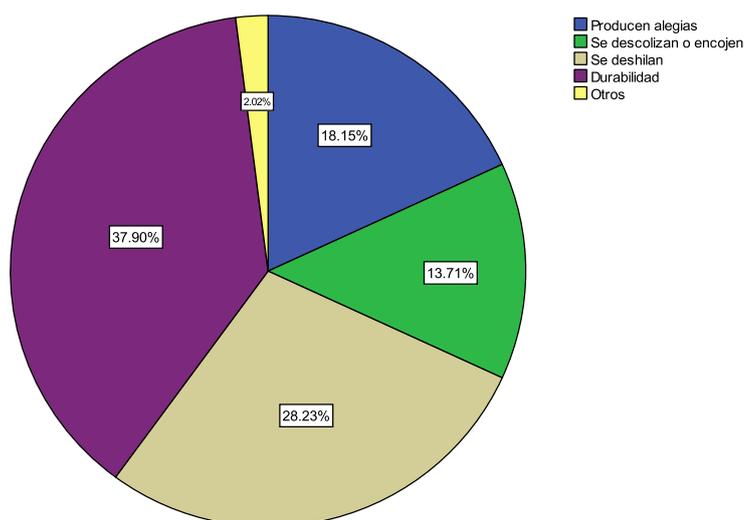
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 13,7% adquieren las prendas en los puntos de fábrica ya que consideran que son más económicas, el 44% adquieren las prendas en mercados populares, el 32% adquieren las prendas en centros y locales comerciales por comodidad y originalidad, y el 10,08% adquieren las prendas a vendedores a domicilio.

4.- ¿Cuál es el mayor problema que se le ha presentado con el uso de las prendas?

TABLA N° 15				
PROBLEMA DEL USO DE LAS PRENDAS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Producen alegias	45	18.1	18.1	18.1
Se descolizan o encojen	34	13.7	13.7	31.9
Se deshilian	70	28.2	28.2	60.1
Durabilidad	94	37.9	37.9	98.0
Otros	5	2.0	2.0	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 13 Problema del uso de las prendas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

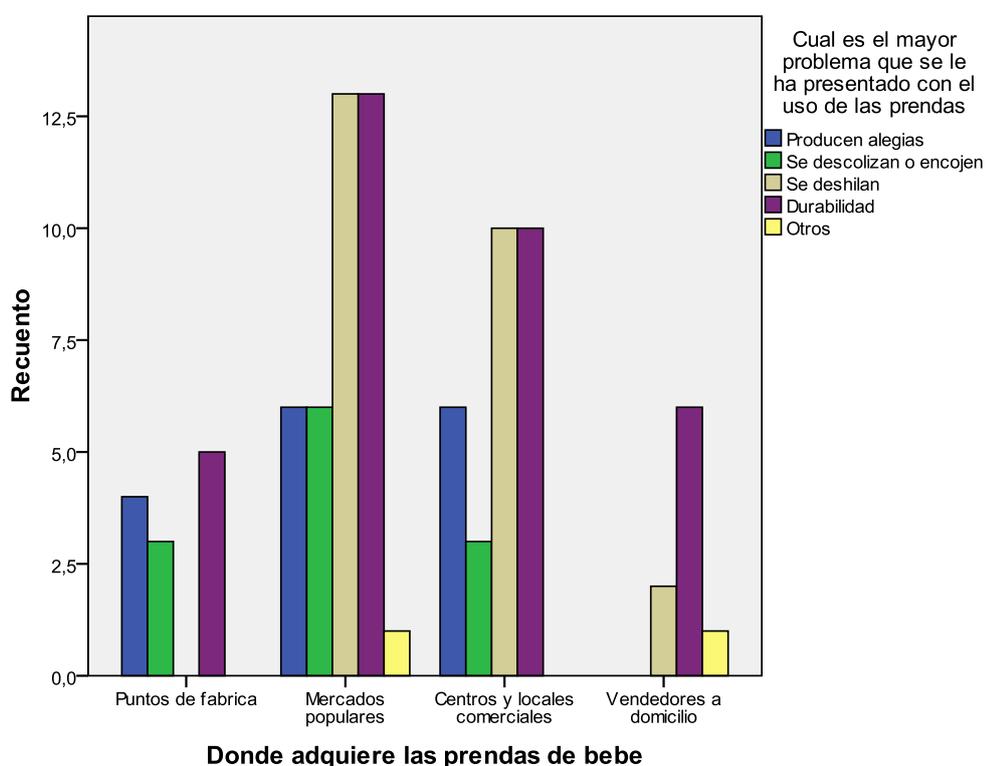
Análisis.- El 18% opinan que el mayor problema que han tenido con el uso de las prendas es que les produce alergias a los bebés por lo que han tenido que cambiar el material de las prendas, el 13,7% el problema que han tenido es que se han descolorizado o encogimiento de las prendas creen que se da porque el material no es de tan buena calidad, el 26% opinan que el problemas más común en las prendas es que se deshilan, y el 37% consideran que el principal problema de las prendas es que no han tenido la durabilidad que ellos esperaban.

Análisis de preguntas (tablas de contingencia)

		TABLA N° 16					Total
		Cuál es el mayor problema que se le ha presentado con el uso de las prendas					
		Producción alergias	Se descolorizan o encogen	Se deshilan	Durabilidad	Otros	
Donde adquiere las prendas de bebé	Puntos de fábrica	34 13.7%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	34 13.7%
	Mercados populares	11 4.4%	34 13.7%	65 26.2%	0 .0%	0 .0%	110 44.4%
	Centros y locales comerciales	0 .0%	0 .0%	5 2.0%	74 29.8%	0 .0%	79 31.9%
	Vendedores a domicilio	0 .0%	0 .0%	0 .0%	20 8.1%	5 2.0%	25 10.1%
Total		45 18.1%	34 13.7%	70 28.2%	94 37.9%	5 2.0%	248 100.0%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

GRÁFICO N°14 Problemas de las prendas en lugares de compra.



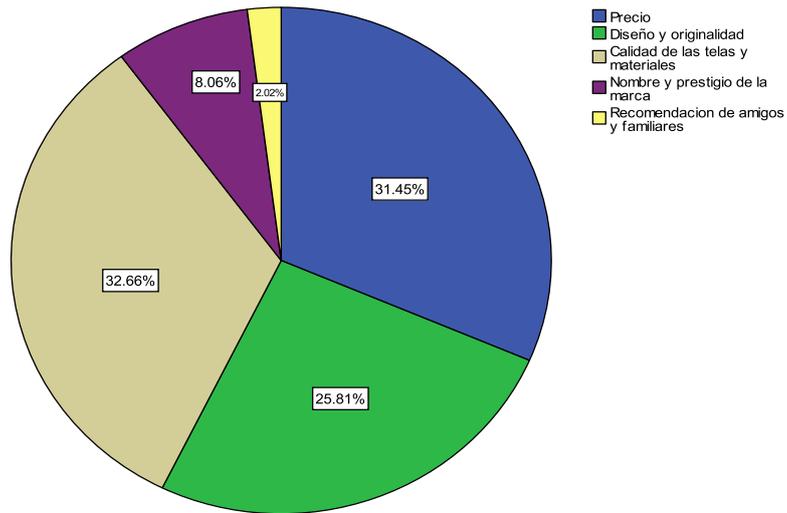
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- En cuanto al lugar de compra y los problemas que han tenido con las prendas los que adquieren en puntos de fábrica, mercados populares, centros y locales comerciales y vendedores a domicilio, su mayor problema es la poca durabilidad de las prendas.

5.- ¿En que basa su decisión de compra de ropa para bebe?

TABLA Nº 17				
DECISIÓN DE COMPRA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Precio	78	31.5	31.5	31.5
Diseño y originalidad	64	25.8	25.8	57.3
Calidad de las telas y materiales	81	32.7	32.7	89.9
Nombre y prestigio de la marca	20	8.1	8.1	98.0
Recomendación de amigos y familiares	5	2.0	2.0	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO Nº 15 Decisión de compra



Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 31,5% de las personas encuestadas consideran que su decisión de compra se relaciona con el precio, el 25,8% de las personas opinan que el diseño y la originalidad son importantes al momento de compra, el 32,6% consideran que lo primordial para realizar la compra es la calidad de las telas y materiales ya que de esto dependerá la durabilidad de las prendas y el 8% consideran importantes el nombre y prestigio de la marca de esto dependerá su decisión de compra.

Análisis de preguntas (tablas de contingencia)

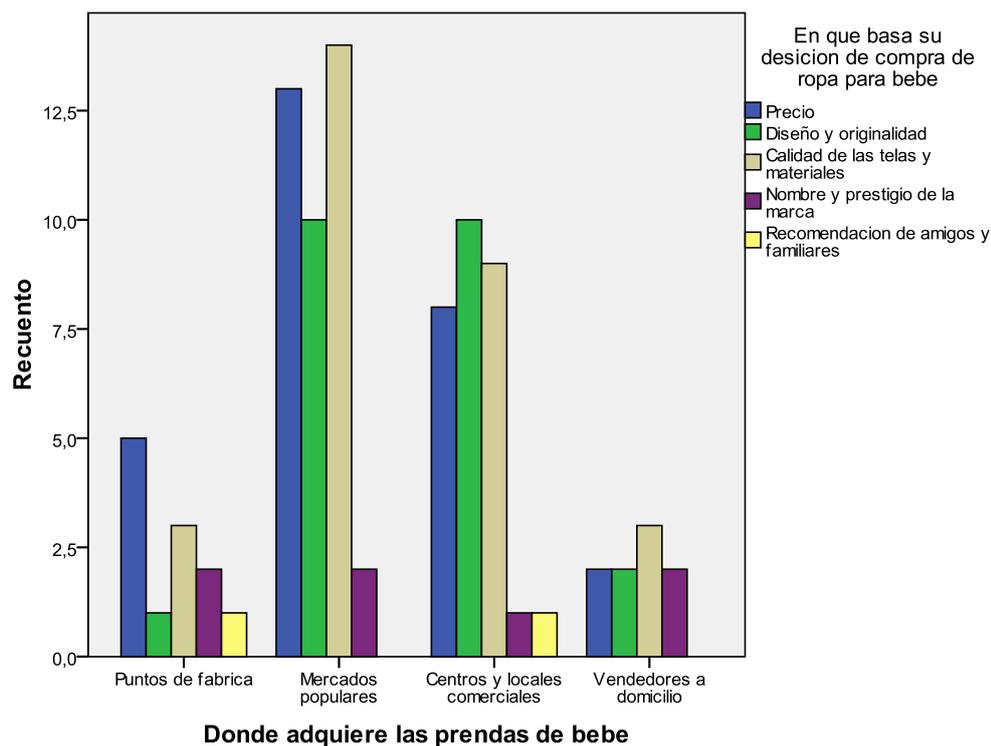
TABLA Nº 18

		En que basa su decisión de compra de ropa para bebe					Total
		Precio	Diseño y originalidad	Calidad de las telas y materiales	Nombre y prestigio de la marca	Recomendación de amigos y familiares	
Dónde adquiere las prendas de bebe	Puntos de fábrica	34 13.7%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	34 13.7%
	Mercados populares	44 17.7%	64 25.8%	2 .8%	0 .0%	0 .0%	110 44.4%
	Centros y locales comerciales	0 .0%	0 .0%	79 31.9%	0 .0%	0 .0%	79 31.9%
	Vendedores a domicilio	0 .0%	0 .0%	0 .0%	20 8.1%	5 2.0%	25 10.1%
Total		78 31.5%	64 25.8%	81 32.7%	20 8.1%	5 2.0%	248 100.0%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

GRÁFICO N°16

Decisión de compra el lugares de la compra



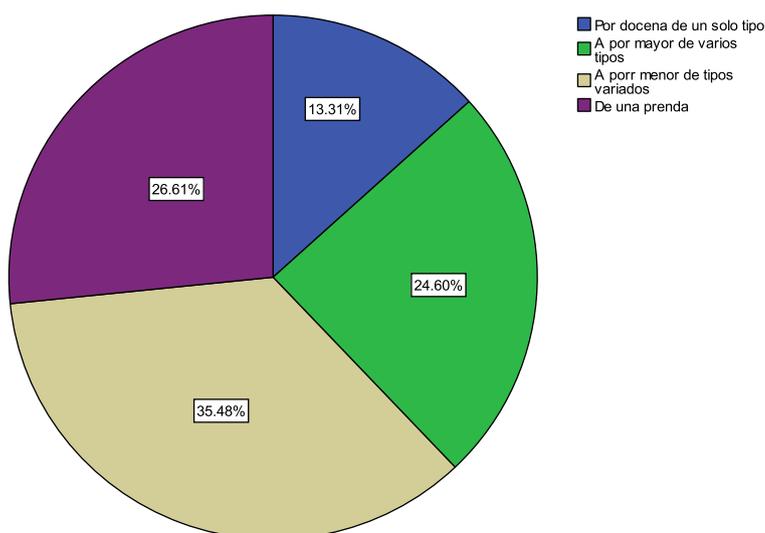
Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- En cuanto al lugar y la decisión de compra los encuestados adquieren las prendas en puntos de fábrica, centros y locales comerciales ya que su mayor prioridad es los precios y la calidad de los materiales dejando por último el diseño y originalidad de las prendas, en cambio los que adquieren las prendas en centros y locales comerciales les importa más la originalidad y diseño de las prendas, por último los que adquieren las prendas a vendedores ambulante las adquieren por calidad, diseños, y precios, cabe recalcar que todos los sitios de compra y la decisión de compra ninguno de los encuestados tiende a comprar la prenda por algún tipo de marca de su preferencia.

6.- ¿En qué cantidad suele comprar cuando adquiere ropa de niño?

TABLA N°19 QUÉ CANTIDAD DE PRENDAS SUELE COMPRAR.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Por docena de un solo tipo	33	13.3	13.3	13.3
A por mayor de varios tipos	61	24.6	24.6	37.9
A por menor de tipos variados	88	35.5	35.5	73.4
De una prenda	66	26.6	26.6	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 17 ¿Qué cantidad de prendas suele comprar?



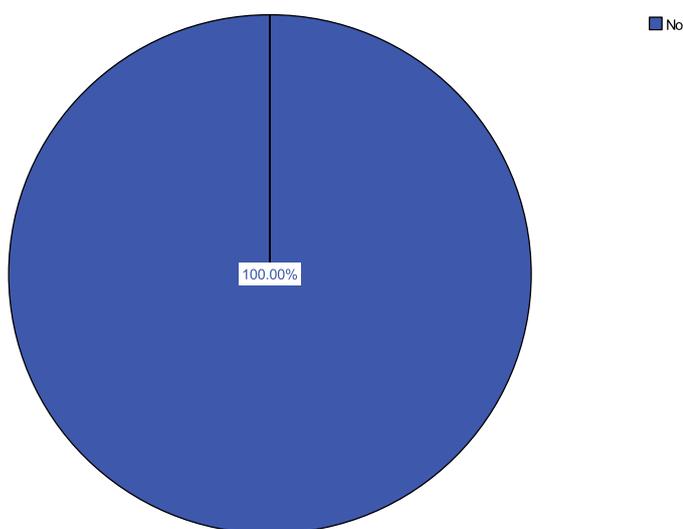
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 13% adquieren las prendas por docenas de un solo, el 24% adquiere las prendas al por mayor de varios tipos, el 35% adquieren las prendas al por menor de tipos variados ya que prefieren tener de varios modelos para comodidad del bebe, y el 26% adquiere de una prenda para mayor comodidad.

7- ¿Conoce alguna marca de ropa para niño?

TABLA Nº 20				
CONOCE ALGUNA MARCA DE ROPA DE BEBE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No	248	100.0	100.0	100.0

GRÁFICO Nº 18 ¿Conoce alguna marca de ropa de bebe?



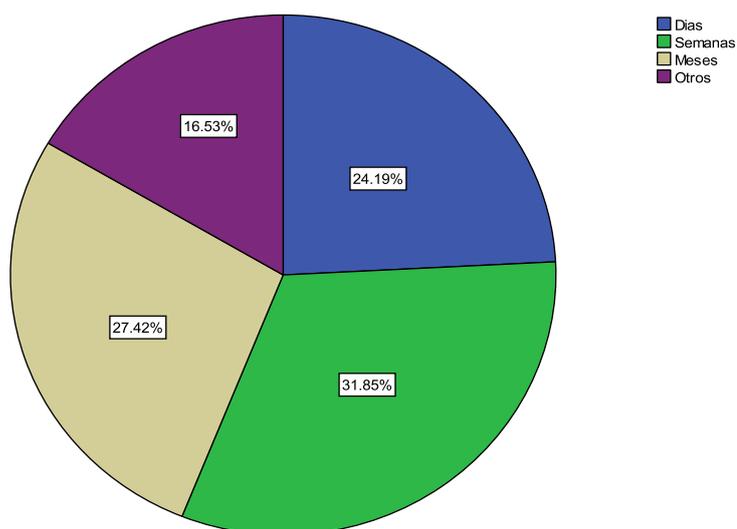
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 100 de las personas encuestadas opinaron que no tienen conocimiento de ninguna marca de ropa de bebe por lo toda la ropa comprada es sin tener una marca conocida o preferida.

8.- ¿Qué tiempo de durabilidad han tenido las prendas que ha comprado?

TABLA Nº 21 TIEMPO DE DURABILIDAD DE LAS PRENDAS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Días	60	24.2	24.2	24.2
Semanas	79	31.9	31.9	56.0
Meses	68	27.4	27.4	83.5
Otros	41	16.5	16.5	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO Nº 19 Tiempo de durabilidad de las prendas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

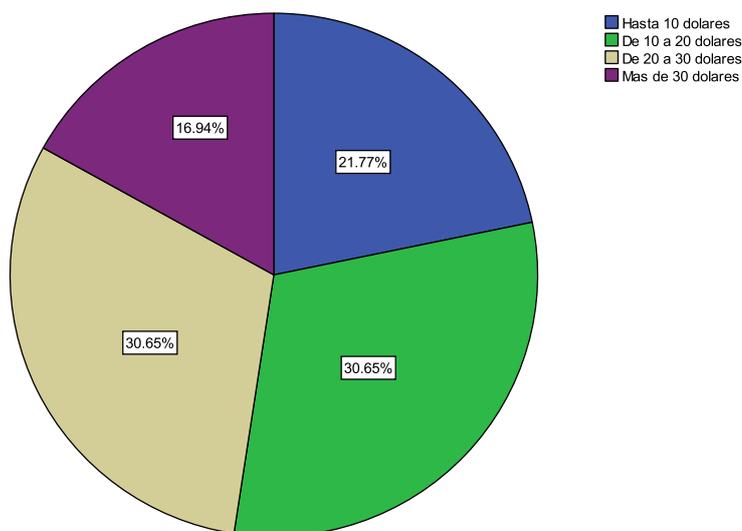
Análisis.- El 24% opinan que las prendas que han adquirido les ha durado por días ya que creen que las prendas no fueron de suficiente calidad, el 31% opinan que las prendas les ha durado semanas, el 27% consideran que las prendas adquiridas les ha durado meses, y el 16% consideran que las prendas duran de acuerdo al uso.

9.- Cuanto invierte mensualmente en la compra de ropa para su bebe?

TABLA N° 22 QUÉ CANTIDAD DE DINERO INVIERTE EN LA COMPRA.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Hasta 10 dólares	54	21.8	21.8	21.8
De 10 a 20 dólares	76	30.6	30.6	52.4
De 20 a 30 dólares	76	30.6	30.6	83.1
Más de 30 dólares	42	16.9	16.9	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO N° 20

¿Qué cantidad invierte en la compra?



Fuente: Encuestas

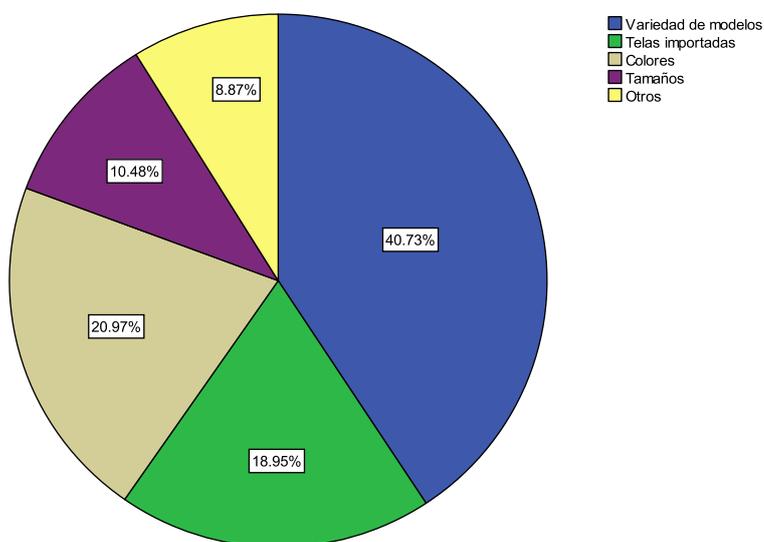
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 21% consideran que lo que han invertido en la compra de ropa para bebe es de 10 dólares de acuerdo a las prendas compradas, el 30% invierte en la compra de ropa para bebe de 10 a 20 dólares ya que adquieren varias prendas, el 30% invierten de 20 a 30 dólares, y el 16,94% invierten más de 30 dólares en la compra de ropa para bebe.

10.- ¿Qué sugeriría usted para mejorar la calidad de la ropa de bebe?

TABLA Nº 23 SUGERENCIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ROPA.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Variedad de modelos	101	40.7	40.7	40.7
Telas importadas	47	19.0	19.0	59.7
Colores	52	21.0	21.0	80.6
Tamaños	26	10.5	10.5	91.1
Otros	22	8.9	8.9	100.0
Total	248	100.0	100.0	

GRÁFICO Nº 21 Sugerencia para mejorar la calidad de la ropa



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Análisis.- El 40% sugiere a los fabricantes que exista mayor variedad de modelos, el 16,95% sugiere que traigan telas importadas ya que estas telas son más llamativas, el 20,97% sugiere que existan más colores para confeccionar las prendas, el 10,48% sugiere más tamaños de las prendas.

3.6.2. Interpretación de datos.

De acuerdo a los datos obtenidos de cada pregunta realizada a los consumidores se obtuvo resultados que nos ayudaran a desarrollar de mejor manera la propuesta establecida, se pudo identificar que el 43,8% de los consumidores no adquieren las prendas de bebe en el mismo lugar, debido a que las prendas que compran no satisfacen sus necesidades, muchos de los consumidores prefieren realizar sus compras en mercados populares de acuerdo a precios obteniendo un porcentaje de 43,8%, ya que creen que las prendas son más caras si las compran en locales comerciales, por otra parte el 32,6% adquieren las prendas en centros y locales comerciales debido a que se ofrece más diseños, variedad de modelos, calidad de las prendas, además el 27% de las personas que ayudaron a la obtención de los resultados de las encuestas opinaron que las prendas adquiridas tuvieron una durabilidad de semanas y meses respectivamente, por lo que los porcentajes obtenidos de la confección de ropa de bebe no son los más óptimos para satisfacer necesidades y expectativas de los consumidores.

3.6.3. Verificación de hipótesis.

3.6.3.1. Validación de la idea a defender.

La idea a defender depende básicamente de los resultados obtenidos de las encuestas, por lo que de acuerdo a esta pregunta “Cuál es el mayor problema que se le ha presentado con el uso de las prendas”, los consumidores contestaron que las prendas no tienen la durabilidad esperada, y además de acuerdo a esta pregunta “En que basa su decisión de compra de ropa para bebe.” Los consumidores contestaron que de acuerdo a diseños y calidad pero no han tenido buenos resultados produciéndose de esta manera insatisfacción en la compra, debido a esto con la aplicación de un sistema de calidad en las empresas de confección de ropa se lograra incrementar la calidad de las prendas.

DE ROPA DE BEBE

CUADRO Nº 6

CALIDAD		ANGIE COFECCIONES	CONFECCIONES GABRIELITO	CONFECCIONES LUPITA
	Tipo de material	igual	igual	
	Calidad de la tela	mejor	Igual	
	Calidad de los hilos	peor	Peor	
	Calidad de los accesorios	mejor	Igual	
	Problemas en los materiales	igual	Igual	
	Servicios que ofrece	peor	Peor	
	Facilidades de pago	igual	Igual	
	Interés por los clientes	peor	Peor	
	Innovación de diseños	peor	Peor	
	Capacitación a empleados	igual	igual	
	Control de actividades	igual	Igual	
	Buena comunicación	peor	peor	
	SATISFACCIÓN			

Fuente: Encuestas y entrevistas de la investigación.
Elaborado por: Rosa Escobar

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. CONCLUSIONES.

- Después de conocer el estado actual que se encuentran las empresas de confección de ropa de bebe, se pudo evidenciar que tienen una gran carencia de cómo manejar procesos productivos en la confección de ropa de bebe, carencia de control en cada proceso de confección de las prendas, deficiencia en cómo manejar cada recurso con los que dispone y toma de decisiones sobre acciones correctivas o preventivas, se puede concluir que la propuesta de implantar un Sistema de Calidad es lo más adecuado para la organización.
- En el momento de realizar las entrevistas a los propietarios de la empresas que confeccionan ropa de bebe, y comentarles lo que es un sistema de calidad y los efectos que este tendría en su aplicación, se concluye que las empresas no poseen conocimientos en como poder mejorar su producción, o rechazo al cambio que los empleados podrían tener al momento de aplicar nuevos procesos más estrictos de calidad en la confección, la exigencia de que acaten nuevos controles en todos los procesos, y la capacitación constante que deben recibir.
- Mediante los datos obtenidos se pudo evidenciar que todo es manejado mediante actividades sencillas en donde se involucra ningún tipo de control en todos los procesos, por lo que se determina que la propuesta servirá para realizar un cambio pertinente mediante el cual incentive a los empleados trabajar mediante controles más estrictos mediante la realización de un seguimiento continuo de cada proceso.

- La adopción de un sistema de calidad permitirá a las empresas productoras de ropa de bebe, optimizar cada uno de los procesos, y recursos con los que disponga, buscando en cada actividad la calidad de las prendas y poder satisfacer a los clientes.
- Mediante la aplicación de un sistema de calidad la empresa se vuelve más competitiva generando utilidades y beneficios dentro del mercado.
- Tomando en cuenta las opiniones tanto de productores y consumidores, se puede determinar que en la ciudad de Tulcán existen muy pocas personas dedicadas a la confección de ropa de bebe, debido a que en todos los lugares que venden ropa de bebe los propietarios adquieren las prendas ya confeccionadas.
- Además los productores de la zona no confeccionan prendas tan sofisticadas y originales, en vista de que para la confección no cuentan con algún tipo de control de confección de las prendas, o la aplicación de un sistema de calidad que ayude a mejorar los procesos de producción de las prendas, y el cumplimiento de expectativas de los consumidores.
- Los consumidores de la ciudad adquieren los productos en base a precios, sin importar el lugar donde las adquieren, así mismo los productores venden sus productos a un determinado costo, sin tener en cuenta que con un nuevo proceso de calidad podrían darles a sus productos un valor agregado para generar más utilidades.
- Es importante conocer que los productores de ropa de bebe no confeccionan las prendas en grandes cantidades, sino más bien solo confección para poder abastecer a una parte muy pequeña de la ciudad de Tulcán, y para poder realizar sus ventas fuera de la ciudad y de la provincia.

4.2. RECOMENDACIONES.

Es importante que para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores es necesario que cada empresa logre confeccionar productos de calidad capaz de que las ventas sean cada vez mayores, por lo que se recomienda:

- La gerencia debe mantener relaciones cordiales de trabajo con cada uno de los operarios, para que de esta manera puedan realizar de mejor manera su trabajo.
- Es necesario que la alta dirección de cada empresa capacite a su personal constantemente, sobre tema de calidad y temas relacionados, mismos que ayudaran a motivar a la implantación de un sistema de calidad.
- Es necesario que cada empresa empiece a trabajar en equipo para conseguir una buena calidad en los procesos, ya que existirá la comunicación efectiva entre empleados y la alta dirección.
- Para la solución de problemas es conveniente que analicen cada área de la empresa mediante la utilización de herramientas indispensables como el FODA, ANALISIS CAUSA EFECTO, mismas que ayudaran a identificar problemas y dar posibles soluciones entre los que conforman la empresa.
- Es necesario la aplicación de políticas de calidad y objetivos, para que cada operario tenga conocimiento del porque trabaja y hacia donde desea llegar la empresa.
- Es indispensable que cada operario tenga conocimiento de las funciones y responsabilidades tiene que cumplir en su trabajo, para motivar a todos mediante el compromiso de trabajo.

- Dar a conocer las diferentes promociones que tiene la empresa con el propósito de atraer a más consumidores de la ciudad.
- Para la confección de las prendas tener variedad de materiales, para agradar los gustos de los consumidores.
- Tener un registro constante de las actividades que realiza la empresa desde el momento de compra de los materiales para la confección hasta la venta del producto.
- Brindar algún tipo de incentivo a los clientes, para incrementar las ventas logrando mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Capacitar a los empleados con temas referentes sobre la calidad que debe existir en la confección de las prendas.

V. PROPUESTA.

5.1. TÍTULO.

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CALIDAD EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE EMPRESAS DE CONFECCIÓN DE ROPA DE BEBE, BASADO EN LAS NORMAS 9001 2008.

5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

En la ciudad de Tulcán de acuerdo a la investigación de campo realizada se obtuvo información relevante que demuestra la situación actual en la que se encuentran las empresas de confección de ropa de bebe, y los clientes al momento de compra de dichas prendas, de acuerdo a los resultados obtenidos de dicha investigación se pudo evidenciar que las empresas no cuentan con una planificación específica de los procesos productivos para la confección. El manejo correcto de los recursos con los que disponen, además de no contar con la aplicación de un sistema de calidad que les ayude a operar de excelente manera sus procesos, además de brindar una buena calidad a las prendas, ofreciendo un mejor desarrollo y crecimiento de la empresa y de todos los operarios que trabajan dentro de la misma.

Además es importante conocer que en otras ciudades en cuanto a empresas dedicadas a la confección de ropa en general si se ha realizado o implantado un sistema de calidad para sus procesos productivos, mejorando de esta manera sus ventas.

5.3. JUSTIFICACIÓN.

De acuerdo a que muchos clientes al momento de adquirir ropa de bebe, no pueden satisfacer sus expectativas de compra, debido a que las prendas no cuentan con todos los requerimientos necesarios que se debería implementar, como es nuevos diseños, colores, aplique, tamaños, precios, tallas, por lo que los consumidores deciden adquirir las prendas en otras ciudades, logrando de esta manera disminuir las ventas de las empresas productoras de ropa de bebe.

Se cree conveniente la creación de un modelo de sistema de calidad para las empresas dedicadas a la confección de ropa de bebe, ya que muchas de estas no cuentan con la planificación necesaria para llevar a cabo sus actividades, en cuanto a la producción y venta de las prendas dentro de un mercado, con la aplicación de este sistema las empresas podrán manejar y desarrollar nuevos caminos de innovación y desarrollo, que les permitan crecer dentro del mercado.

La adopción de un sistema de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos y empleados de la empresa.

Un sistema de calidad está enfocado hacia el cliente y orientación a los procesos productivos de la empresa, en donde el mayor compromiso de implantar un sistema de calidad debe ser de la alta dirección quienes serán los encargados de cumplir y hacer cumplir responsabilidades de todos quienes laboran en la empresa, consiguiendo de esta manera un trabajo eficiente y mejorado, motivación a los empleados, reducción de errores futuros debido a fallas internas, y sobre todo lograr una mejora continua de procesos de la organización.

5.4. OBJETIVOS.

5.4.1 Objetivo General

- Presentar una propuesta de un modelo de Sistema de Gestión Calidad para el área de producción de las empresas dedicadas a la confección de ropa de bebé, mediante la aplicación de las normas 9001 2008, que servirá de guía para la coordinación de actividades que aseguren la satisfacción de los consumidores.

5.4.2 Específico

- Elaborar un manual de calidad
- Elaborar un manual de funciones

5.5. FUNDAMENTACIÓN.

En la actualidad muchas de las empresa buscan certificar sus procesos para poder demostrar que el producto final que estas ofrecen sea confiable y de calidad, pero para dichas implementaciones se requiere la facilidad de capital ya que son costosas e inaccesibles para ciertas empresas.

En el desarrollo de esta investigación se busca implementar un modelo de sistema de calidad que sea comprendido de manera fácil y clara aplicación a la empresa de confección de ropa de bebe en donde el empleado y el empleador tengan los mismos propósitos.

Además en la localidad existen pocas empresas dedicadas a la actividad de confeccionar ropa de bebe, e igualmente se hallan muchos competidores de otras ciudades que vienen a vender sus productos, impidiendo que las empresas de la ciudad de Tulcán puedan vender sus prendas e incrementar tanto su capital como sus consumidores.

Por tal razón con la implementación de este sistema se busca medir el desempeño de las actividades para la mejora de sus procesos en el área de producción de cada empresa, usando como primer punto el análisis FODA mismo que ayudara a identificar riesgos y proponer propuestas que ayuden a satisfacer las expectativas de los clientes, además se usara herramientas indispensables como la cadena de valor, y el diagrama causa efectos mismos que tienen el propósito de buscar problemas existentes en la empresa para luego encontrar soluciones que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos.

Además con la implementación de las normas de calidad 9001 2008 se garantiza tener recursos de calidad para la elaboración de las prendas.

5.5.1 referencia normativa

Las normas en las cuales se basa la propuesta sirven de ayuda para que las empresas mejoren su desempeño de producción, las normas ISO 9001 2008 tienen el único objetivo principal de establecer normas para una gestión de calidad eficaz. Se basa en desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de la gestión de cada proceso para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos.

5.6 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

5.6.1 Factibilidad Política

Los directivos dentro de una empresa deben tener la responsabilidad de que cada empleado se sienta con el compromiso necesario para lograr cambios dentro de la empresa, otorgando recursos necesarios para la implementación de un sistema de calidad que permita el mejoramiento continuo tanto de la empresa como de los empleados.

5.6.2 Factibilidad socio cultural

Desde el punto de vista social la aplicación de la propuesta tendrá un impacto de rentabilidad en la empresa, mejorando de tal manera la imagen y participación social de los miembros que conforman la misma.

En cuanto a lo cultural contempla una buena cantidad de estrategias enfocadas en tratar de incrementar el conocimiento de sistemas de calidad, programas de capacitación mismos que estimularan el desarrollo de cada empleado aceptando todos los términos y condiciones que se requiere al momento de implantar un sistema de calidad.

5.6.3 Factibilidad tecnológica

Es indispensable que la empresa tenga mantenimiento constante de las maquinarias, para que de esta manera no afecte la producción de la prenda, y además tratar de mejorar la distribución de la maquinaria y equipos, con el único objetivo de reducir tiempos muertos y mejorar la eficiencia productiva que realiza la empresa para satisfacer a sus clientes.

5.6.4 Factibilidad organizacional

Se tendrá en cuenta que cada operario de la empresa deberán ocupar los puestos de acuerdo a sus conocimientos y habilidades, establecidas en el manual de funciones, de esta manera se evaluará el desempeño en el área determinada.

5.6.5 Equidad de género

Es indispensable que se mantenga el respeto y consideración de ambos sexos en cuanto a deberes y derechos que deben cumplir cada uno dentro de la empresa.

5.6.6 Factibilidad legal

Se trata de manejar derechos y obligaciones contraídas entre el empleador y el empleado, sin tratar de perjudicar a ninguna de las dos partes.

CARTA DE COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

Tulcán, Julio del 2013

OBJETIVO: La presenta carta de compromiso tiene como objetivo obtener de todos los empleados de la empresa la responsabilidad de cada una de sus funciones y los cambios pertinentes, que la alta gerencia determine a lo largo de las actividades que desarrolle a futuro:

Nuestro compromiso:

Cumplir con las funciones que la alta gerencia tenga para la empresa en cuanto a:

- Sistema de calidad que se vaya a implantar en los procesos de producción de las prendas de bebe.
- Cumplir con lo establecido en el manual de funciones.
- Control de cada proceso de confección de las prendas.
- Manejo eficiente de cada materia prima para minimizar errores de confección.
- Auditar la producción de ropa de bebe.
- Asistir a cada capacitación que se vaya a dictar dentro de la empresa.
- Cumplir eficazmente con cada paso establecido el manual de calidad.

En caso de existir acuerdo respecto de las condiciones establecidas en esta carta, firme, por favor en la siguiente lista:

Lista de empleados y directivos de la empresa:

NOMBRE	Nº CÉDULA	TELÉFONO	FIRMA

Fuente: Investigación
Elaborado por: Rosa Escobar

5.7. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

CUADRO Nº 7

ETAPAS DE LA PROPUESTA	
ETAPAS	ACTIVIDADES
1.- PLANIFICACIÓN	Desarrollo gestión de calidad Principios de la norma ISO 9001 2008
2.- CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	Programa de capacitación Modelo de evaluación de capacitación. Control de asistencia.
3.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	Organigrama. Plan estratégico, políticas. Empresas de la ciudad de Tulcán. Análisis cinco fuerzas de PORTER.
4.-GESTIÓN DE RECURSOS	Análisis de la cadena de valor. Manual de funciones. Plan de comunicación. Control de registro de empleados, y maquinaria de la empresa. Hoja de control de material.
5.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Proceso y confección de las prendas. Proceso de compra de material. Hoja de pedido de material. Confección de las prendas.
6.- EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Auditoria del supervisor de calidad. FODA Diagrama causa y efecto.
7.- DEFINICIÓN DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN.	MANUAL DE CALIDAD.

Fuente: Datos de la propuestas

5.8 ETAPA 1 “PLANIFICACIÓN”

5.8.1 DESARROLLO GESTIÓN DE CALIDAD

Para el desarrollo de esta propuesta, y su eficaz desarrollo llevara un orden secuencial para su correcta implementación, la cual se dividirá en etapas, mismas que servirán de guía indispensable para empezar a trabajar con calidad y satisfaciendo las expectativas de los clientes.

Para la planificación está basada en el diagnóstico de los ocho principios que nos proporciona las normas ISO 9001 2008, analizando las áreas de oportunidad de la empresa en el proceso de producción de las prendas de bebe.

PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001 - 2008

- Principio 1

Organización orientada al cliente.- Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

- Principio 2

Liderazgo.- Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- Principio 3

Participación del personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- Principio 4

Enfoque basado en procesos.- Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- Principio 5

Enfoque de sistema para la gestión.- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- Principio 6

Mejora continua.- La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

- Principio 7

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- Principio 8

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.- Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos.

Dentro de esta etapa es de vital importancia que la persona encargada de dar a conocer los cambios que se llevarán dentro de la empresa será el gerente, ya que es la persona que vela por desarrollar estrategias de mejora mismas que ayuden al cumplimiento de los objetivos, tanto internos y externos.

Además de ayudar a fomentar dentro de la empresa un compromiso de desarrollar actividades dentro de los establecido en las normas que se impone dentro de la empresa.

5.9 ETAPA 2 “CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN”

Esta etapa es de gran importancia para la empresa, ya que de esto dependerá desarrollar con eficacia las actividades pertinentes para la confección de las prendas, ya que se preparará, capacitará sensibilizará, involucrará e informará al personal con respecto a la implementación del sistema de gestión de calidad aplicado al área de producción de la empresa, el cual se llevará a cabo impartiendo capacitaciones mediante presentaciones dinámicas al personal involucrado al área de producción, para de esta manera cumplir el propósito de implementación del Sistema de Calidad y sobre todo se tratará de satisfacer las expectativas de los consumidores de la ciudad de Tulcán.

Mediante la implementación de este Sistema se logrará orientar hacia una cultura de calidad, en la cual se pretende mejorar los procesos mediante el desarrollo de capacitaciones al personal, fortaleciendo compromiso y desarrollo dentro de la empresa.

BENEFICIOS

- Aumentar el compromiso de responsabilidad en las actividades de los operarios
- Mejorar los procesos de producción de confección de las prendas
- Obtener confianza y seguridad por parte de los consumidores
- Obtener mayores beneficios y rentabilidad para la empresa
- Motivar al personal de confeccionar prendas de bebe, de acuerdo al sistema propuesto.
- Incrementar la comunicación entre todos los que conforman la empresa.

5.9.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

OBJETIVO.- Capacitar al personal de la empresa, mediante cursos de Sistemas de Calidad, y atención al cliente, con el propósito de mejorar los procesos de producción en ropa de bebe.

CUADRO Nº 8

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Sistemas de calidad						
Normas ISO 9001 2008						
Control y mejora de la calidad						
Liderazgo						
Satisfacción del cliente						

Elaborado por: Rosa Escobar

CUADRO Nº 9

PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN

	150 horas
--	-----------

Responsable	GERENTE DE LA EMPRESA
Dirigido a	Todos los operarios que laboran en la empresa.

Elaborado por: Rosa Escobar

CUADRO N° 10

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Tema	Sistemas de calidad
Duración	50 horas
Responsable	GERENTE DE LA EMPRESA
Capacitador	Especialista en temas de calidad
Tema	Normas ISO 9001 2008
Duración	50 horas
Responsable	GERENTE DE LA EMPRESA
Capacitador	Especialista en temas de normas de calidad
Tema	Control y mejora de calidad
Duración	30 horas
Responsable	GERENTE DE LA EMPRESA
Capacitador	Especialista en temas de calidad
Tema	Liderazgo
Duración	10 horas
Responsable	GERENTE DE LA EMPRESA
Capacitador	GERENTE DE LA EMPRESA
Tema	Satisfacción del cliente
Duración	10 horas
responsable	GERENTE DE LA EMPRESA

Capacitador	GERENTE DE LA EMPRESA

Elaborado Por: Rosa Escobar

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Objetivo: Facilitar y dictar temas de calidad y satisfacción del cliente, con el objeto de poner en práctica dentro de la empresa, mediante la implementación de un sistema de calidad.

Nombre de la Facilitador(a):	Tema:
Fecha:	Ciudad:
Nombre del asistente	

OBJETIVOS DEL TALLER

1. Se logró el cumplimiento del objetivo planteado?

Sí() No()

CONTENIDOS DEL TALLER

2. Se explicó bien desde el inicio el cronograma de temas a dictarse?

Sí () Mas o menos () No ()

3. El taller le ofreció actualizarse en temas sobre como implantar calidad dentro de la empresa?

Mucho () Sí() No() Mas o menos ()

4. La claridad y secuencia de los temas presentados fue:

Excelente () Buena () Regular ()

5. La interacción entre la teoría y práctica fue:

Excelente () Buena () Regular ()

6. De acuerdo a los temas expuestos cree conveniente la aplicación de un sistema de calidad en la empresa?

Sí () Mucho () No ()

7. En la escala del 1 al 10 cuantos puntos le daría al desarrollo del taller?

.....

8. La puntualidad en el inicio del evento fue:

Excelente () Buena () Regular ()

9. La distribución del tiempo para cada tema fue adecuada?

Sí () Mas o menos () No ()

10. Cómo le pareció el taller?

Divertido () Normal () Cansado ()

11. Qué actividad le gustó más del taller?

.....
.....

12. Qué comentario o sugerencia daría al curso para mejorar?:

.....
.....
.....

EVALUACIÓN AL INSTRUCTOR (A)

13. Mostró dominio de los temas dictados?

Si () Mucho () No ()

14. Los temas del taller fueron desarrollados en forma lógica?

Si () No ()

15. La metodología aplicada en este taller fue:

Divertida () Adecuada () Demasiado teórico ()

16. La relación entre el instructor y los participantes fue:

Excelente () Buena () Regular ()

17. ¿Qué comentario o sugerencia daría al instructor del evento?

.....
.....
.....

ASPECTOS GENERALES

18. Las instalaciones y espacios para la realización del taller son:

Excelente () Adecuada () Regular () Insuficiente ()

19. ¿Qué comentario o sugerencia daría a la organización del evento para mejorar?

.....
.....
.....

CUADRO Nº 11

CONTROL DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO	NÚMERO DE CEDULA	FIRMA	AREA DE TRABAJO	FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA

OBSERVACIONES:.....

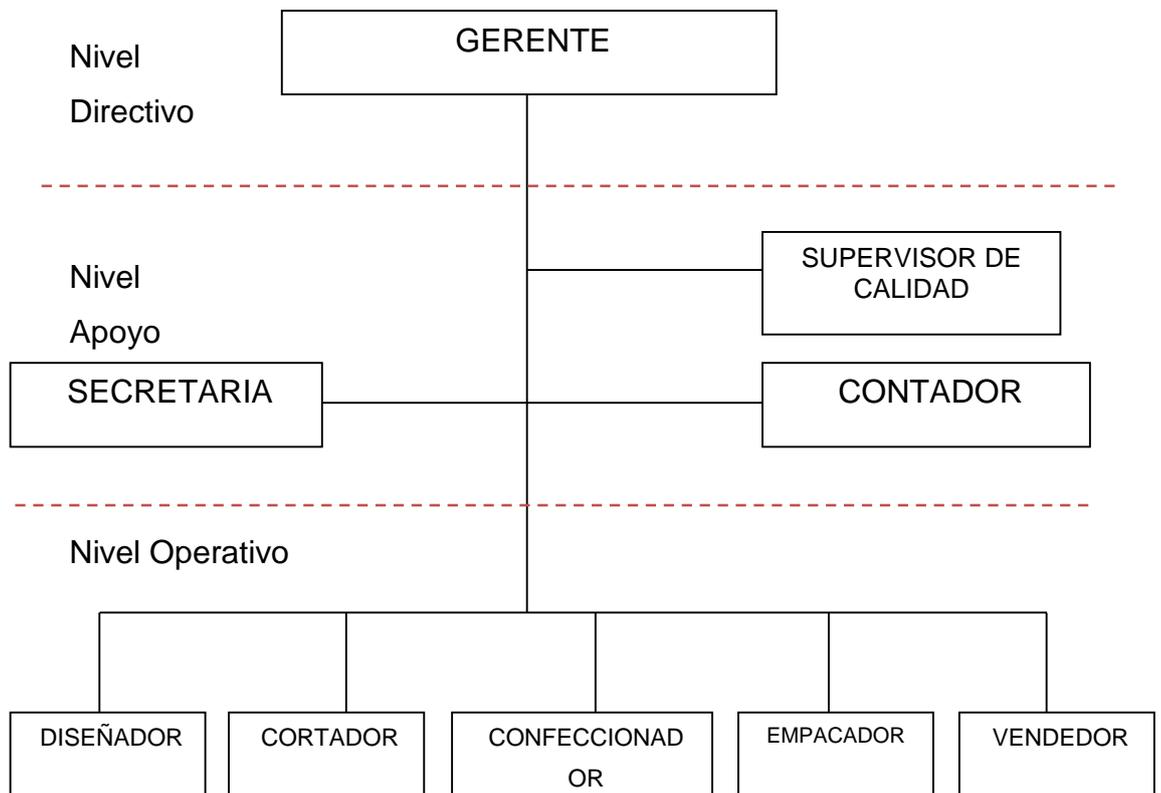
ELABORADO POR: Rosa Escobar

5.10 ETAPA 3 “RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN”

La alta dirección es la encargada y tiene la responsabilidad de implantar un Sistema de Calidad en la empresa, con el propósito de que cada empleado, se motive y tenga compromiso en ayudar a mejorar cada nivel de producción con los nuevos procedimientos de un sistema de calidad.

GRÁFICO Nº 22

ORGANIGRAMA



Elaborado por: Rosa Escobar.

Para la realización de esta investigación es conveniente la creación de un plan estratégico, con el propósito de que tanto los empleados y empleadores conozcan sobre los objetivos y metas planteados a futuro, de esta manera incrementar el compromiso de trabajo y mejora para la elaboración de prendas de óptima calidad, garantizando el trabajo de los operarios y satisfaciendo las expectativas de los consumidores al momento de compra.

5.10.1 MISIÓN

La misión de una empresa debe definir cuál es y cuál debería ser el negocio, estableciendo líneas estratégicas que den rumbo al negocio.

Toda misión debe apoyarse en una “promesa” simbólica que atrae la voluntad del consumidor y que representa su “esperanza” de satisfacer una necesidad o deseo.

Tres cuestiones básicas que deben definir una misión:

- ¿Qué necesidades o deseos se pretenden satisfacer?
- ¿Con que productos se dará satisfacción a los clientes?
- ¿Cuál es la ventaja competitiva que se diferencia de la competencia?

5.10.2 VISIÓN

Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa quiere y espera ver en el futuro.

5.10.2.1 Elementos de una visión

- _ Formulada para los líderes
- _ Amplia y detallada
- _ Positiva y alentadora
- _ Realista y posible
- _ Consistente
- _ Difundida interna y externamente

5.10.3 POLÍTICAS

Una política de calidad debe ser un compromiso firme que tiene la empresa y todos los que laboran en la misma con los clientes, de manera que se pueda satisfacer las necesidades y expectativas que ellos tienen, garantizando impulsar principios dentro de los trabajadores con el propósito de garantizar en el trabajo mejora y seguridad en las operaciones.

CALIDAD.- Lograr un buen desempeño de trabajo en la elaboración de prendas de bebe, en donde se reflejara el mejoramiento continuo, y optimización de recursos para satisfacer las necesidades de las personas.

SERVICIO.- Mantener una atención directa con todos los clientes que adquieran cualquier tipo de prendas de bebe.

AMBIENTALES.- Cumplir con los lineamientos de reciclar material que se pueda volver a utilizar.

SEGURIDAD.- Capacitación a los nuevos empleados de las maquinarias que se vaya a utilizar para la confección de las prendas.

VENTAS.- Mantener una constante promoción de los productos para atraer a nuevos clientes y satisfaciendo sus necesidades.

Fuente: Gestión de la calidad ISO 9000, José Carlos Navarro Lévano en <http://www.wikipedia.com/mision.vision/-expectativa-cliente>.

5.10.4 EMPRESAS EN LA CIUDAD DE TULCÁN

En la ciudad de Tulcán se pudo identificar las siguientes empresas dedicadas a la confección de ropa de recién nacidos, mismas que con la información recolectada ayudarán a tener más información para la realización de la investigación, tomando en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas.

En este sector existe mucha competencia fuera de la ciudad de Tulcán, especialmente en cuanto a la ropa de bebe, y una de las estrategias a adoptar por la empresa tendría que ser el competir mediante la elaboración y confección de prendas de bebe con excelente calidad, logrando así diferenciarse de las demás empresas y poder obtener satisfacción de los clientes.

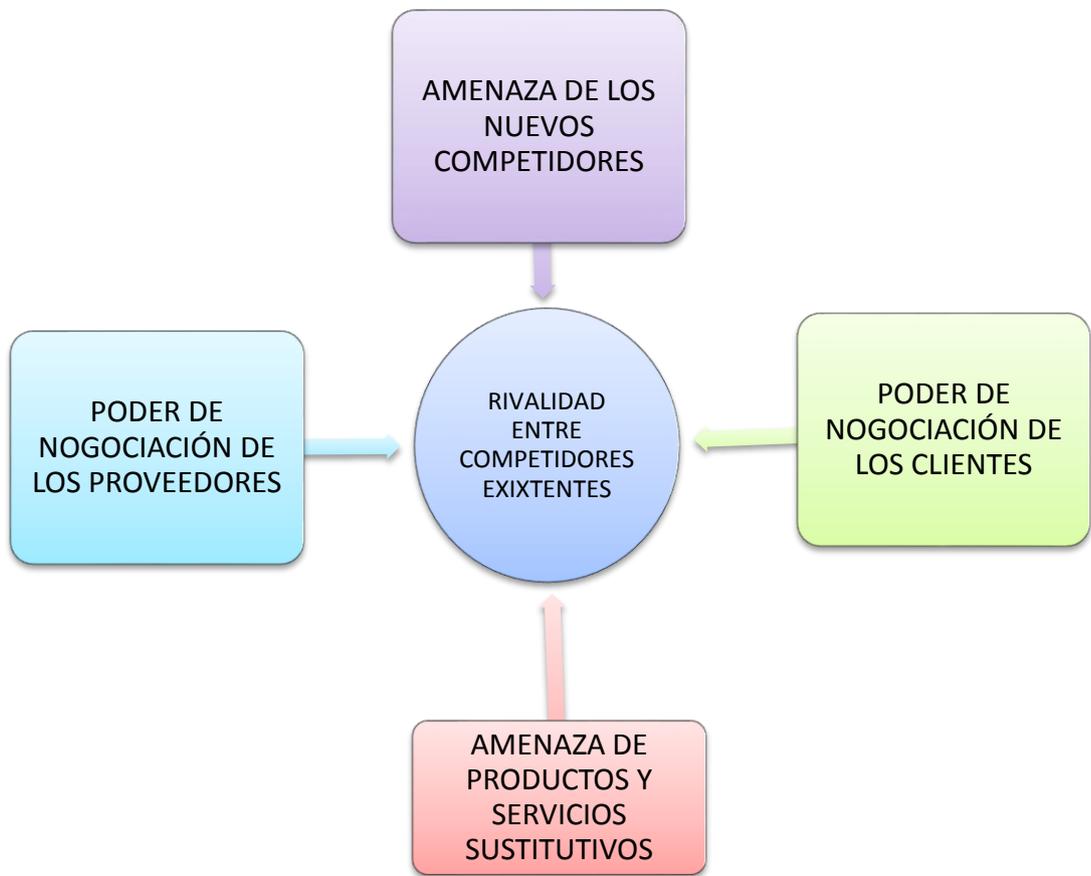
CUADRO Nº 12

NUMERO	PROPIETARIO	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION
1	LEMA CLARA CECILIA	ANGIE CONFECCIONES	TARQUI Y SUCRE
2	TAIMAL SOTO EDWIN ROLANDO	CONFECCIONES GABRIELITO	BOYACA Y COLÓN
3	SRA. LUPE C	CONFECCIONES LUPITA	CALLE BOLIVAR

Fuente: SRI
Elaborado por: Rosa Escobar

5.10.5 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

FIGURA Nº 7



Fuente: Michael Porter
 Elaborado por: Rosa Escobar
 5.10.5.1 Amenaza de posibles nuevos competidores

Dentro del mercado existen pocas empresas con el tipo de actividad de confección de ropa de bebe, debido a esto, y de acuerdo a la rentabilidad que estas tienen para su propio desarrollo y encontrar más oportunidades donde vender sus productos, con el tiempo aparecen nuevos competidores en el mercado lo cual suele ser una mala noticia para los ya establecidos, ya que los nuevos competidores luego de realizar un estudio de mercado de los ya existentes aparecen con nuevas ideas de desarrollo para de esta manera fidelizar su mercado.

Además estos competidores para ingresar al mercado reducen los precios de los productos atrayendo de esta manera a más consumidores de la zona

5.10.5.2 Existencia de barreras de entrada.

Empresas ya establecidas

Clientes, proveedores

Precios

Calidad

Innovación

5.10.5.3 Requerimientos de capital.

Para lograr ingresar en el mercado se debe tener un suficiente capital, capaz de superar las expectativas del mercado además capital que servirá para construir instalaciones, lanzar grandes campañas de marketing, acumular inventarios o cubrir los costes de iniciación.

5.10.5.4 Represalias esperadas.

Dentro de la actividad desarrollada en el mercado, algunos sectores son muy duros con los nuevos competidores, los mismos que para no perder su clientela bajan precios, brindan más promociones, aumentan su publicidad con el único propósito de defender el mercado que se han ganado con el tiempo.

5.10.5.5 Acceso a los canales de distribución

Los nuevos competidores al momento de ingresar a un nuevo mercado la desventaja que existe es que tienen que establecer su propia red de distribución, ya que deben de competir con empresas ya establecidas en el mercado, y teniendo su mercado ya fidelizado tanto por los proveedores y consumidores, de esta manera los nuevos competidores tendrán que desarrollar estrategias eficaces para lograr entrar en el mercado.

5.10.5.6. Mejoras en la tecnología.

Para poder incrementar, mejorar e innovar sus ventas los competidores de acuerdo al capital establecido para el negocio tratan de mejorar la tecnología con las que producen las prendas, para de esta manera lograr incrementar el número de prendas confeccionadas.

5.10.5.7 Poder de negociación de los clientes

Un mercado no será atractivo cuando los clientes estén bien organizados sobre sus expectativas de compra, cuando el producto que ofrece la empresa tiene varios sustitutos, o cuando el producto no es muy diferenciado, capaz de que los clientes pueden adquirirlo y puedan satisfacer sus necesidades.

Es decir: A mayor organización de los compradores, mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por resultante la corporación tendrá una rebaja en los márgenes de utilidad.

5.10.5.8 Amenaza de productos y servicios sustitutivos

La amenaza de las empresas que confeccionan ropa de bebe pueden tener productos sustitutos a los originales que ellos ofrecen, la mayor preocupación de estas empresa es cuál será el tipo de producto que llegaría a sustituir al producto que ellos elaboran.

Las empresas que ofrecen sustitutos son, por tanto, competidores en potencia y plantean una amenaza a las empresas que fabrican el producto original. La disponibilidad de sustitutos afines puede ejercer presión en un sector paraqué se mantengan los precios a un nivel competitivo, por cuanto los productos sustitutos también satisfacen las necesidades de los consumidores.

La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo la utilidad de la empresa ya establecida dentro del mercado.

5.10.5.9. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación será más atractivo cuando los proveedores estén bien organizados, es decir tengan y puedan cumplir con los pedidos para lasempresas, además de poseer recursos que le permitan poner sus condiciones de precio y tamaño del pedido.

Por tal motivo Tanto los proveedores como los compradores intentan ejercer su poder para conseguir el precio más bajo, la calidad más alta y el mejor servicio posible, todo, por supuesto, en perjuicio de la rentabilidad del sector.

5.10.5.10.Rivalidad entre los competidores.

Dentro del mercado en el que se desenvuelven las actividades del comercio existe mucha rivalidad entre los competidores, lo ya están establecidos en mercado, y los que recién ingresan los q ya están establecidos tratarán de mejorar sus productos y los nuevos buscarán estrategias de atraer a los clientes, ya que dentro de la sociedad es difícil la fidelización de consumidores a empresas, y todos buscan incrementar su capital.

5.11 ETAPA 4 “GESTION DE RECURSOS”

5.11.1 EL ENTORNO DE LA EMPRESA

5.11.1.1 Análisis de la cadena de valor

Para la elaboración de esta investigación es de vital importancia la aplicación de esta herramienta ya que para obtener la calidad de las prendas y al ser esta herramienta indispensable, que va desde la materia prima hasta la distribución de las prendas terminadas a los clientes de la ciudad de Tulcán, por lo que para obtener la calidad esperada en cada proceso de la confección se tendrá establecido las funciones y responsabilidades de cada operario.

Además de que permite realizar un análisis interno de empresa con el propósito de identificar necesidades y problemas con el fin de controlar el flujo de mercaderías además de poder brindar una información eficiente entre proveedores y consumidores de esta manera también se lograra incrementar una satisfacción de compra.

FIGURA Nº 8



Fuente: Michael Porter
 Elaborado por: Rosa Escobar

Dentro de una empresa es importante cumplir con actividades requeridas mismas que pueden ser identificadas como ventajas competitivas dentro de la empresa.

Porter las clasifica como actividades primarias y actividades de apoyo. A continuación están actividades se desarrollan dentro de la empresa.

5.11.1.2 Actividades Primarias

Son aquellas actividades que están directamente relacionadas con la elaboración del producto.

Dentro de estas actividades podemos distinguir:

1.- Logística de entrada: Estas actividades están relacionadas con las recepción, inventario y distribución de las prendas confeccionadas, en cuanto al almacenaje de materia prima, proveedores de material, horario de los operarios, y de administración de la empresa.

2.- Operaciones: Estas actividades se relacionan con la confección de las prendas de bebe, es decir desde la transformación de los materiales hasta el producto final, además mantenimiento de las máquinas y demás equipos de confección, empaquetado de las prendas de bebe para la venta.

3.- Logística de salida: Se refiere a la salida de las prendas, su venta y distribución dentro de la ciudad de Tulcán, incluyendo inventario de venta, inventario de entrega a otros consumidores ya sean estos mayoristas o minoristas.

4.- Marketing y Ventas: Actividades relacionadas con los diferentes medios de comunicación dentro de la ciudad para dar a conocer el producto y sus diferentes promociones, logrando persuadir a los consumidores para que adquieran el producto.

5.- Servicio: Actividades relacionadas con la clase de servicio que brinda la empresa de manera que atraiga a más clientes, con el propósito de incrementar las ventas de la empresa, y poder de esta manera fidelizar a más consumidores dentro del mercado.

5.11.1.3 Actividades de Apoyo

1.- Aprovechamiento: El aprovisionamiento se refiere a la función de compra de los materiales utilizados en toda la cadena de valor de las empresas, es decir en la confección de la prenda con todos los accesorios necesarios.

El aprovisionamiento es una parte fundamental para que las empresas pueda laborar dentro de un mercado ya que mediante esta planificación se pueden realizar las demás actividades de confección y venta de las prendas de bebe.

2.- Desarrollo tecnológico: Se refiere a la tecnología con la que cuentan las empresas para confeccionar las diferentes prendas, procedimientos que son elaborados no solo con el empleo de una maquina sino también se refiere a aquella actividad relacionada con los esfuerzos de cada operador de la empresa al momento de confeccionar una prenda con el único propósito de mejorar el producto y el proceso.

3.- Gestión de los Recursos Humanos: Son actividades relacionadas con el reclutamiento, contratación, formación y desarrollo del personal que se involucra con las actividades que realiza la empresa.

Es aquí donde cada operario tiene que conocer sus funciones y responsabilidades que tiene que desarrollar dentro de la empresa, con el propósito de mejorar y cumplir cada objetivo planteado por la empresa a nivel interno y externo.

4.- Infraestructura de la Empresa: Se refiere a las diferentes actividades que tienen que desarrollar la gerencia, personal de confección y ventas relacionadas con la calidad que debe de cumplir cada prenda que se pone a la venta, con la finalidad de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores de la ciudad de Tulcán.

5.11.2 DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR

5.11.2.1 ACTIVIDADES DE APOYO

5.11.2.2 Infraestructura de la empresa.

La empresa debe determinar, proporcionar mantener la infraestructura necesaria para lograr la comodidad con los requisitos del producto.

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- Equipo para los procesos (tanto como hardware software)
- Servicios de apoyo (como transporte, comunicación)

5.11.2.3 Ambiente de trabajo

La empresa debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La empresa debe tener: la temperatura adecuada para los productos ya sea la humedad y la iluminación para su óptimo estado.

Toda empresa debe tener presente que para que sus empleados se sientan a gusto al momento de realizar su trabajo es necesario tener las instalaciones

apropiadas para la confección de las prendas, de esta manera los empleados se motivaran y realizaran de mejor manera su trabajo.

Es necesario que se tome en cuenta;

- Tamaño
- Seguridad
- Comodidad
- Limpieza, e iluminación
- Equipo y material de trabajo

De esta manera se creará un ambiente de trabajo creativo y responsable ya que se combinará los factores tanto humanos y físicos, además es importante mantener una buena comunicación entre todos los miembros de la empresa tanto directivos y empleados, aumentando de esta manera la confianza y compromiso de mantener una empresa exitosa.

5.11.2.4 GESTION DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE FUNCIONES

FUNCIONES DEL CARGO

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	Gerente general
Nivel Funcional	Directivo

Perfil	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
	Ing. o Lcdo. En administración de empresas y marketing. Ing. Comercial Ing. Textil	Conocimientos informáticos. Toma de decisiones. Saber coordinar actividades.	Poseer los conocimientos necesarios para llevar a cabo actividades dentro de la empresa. Experiencia en coordinar actividades, y a sus empleados.

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
2 años	Supervisión, control, y manejo de recursos que tiene la empresa.

GERENTE GENERAL

Misión del Puesto

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades Administrativa, Financieras y Productivas de la Empresa se realicen de acuerdo a lo establecido en las políticas de la empresa, buscando siempre el adecuado uso de recursos humanos, financieros y tecnológicos, para la elaboración de prendas de bebe.

FUNCIONES

- Superar las expectativas de los clientes.
- Cumplir con cada uno de los objetivos generales de la empresa.
- Ayudar a que la empresa sea competitiva dentro del mercado.
- Tomar decisiones que ayuden a cumplir con los objetivos establecidos.
- Tomar decisiones de inversión y crecimiento.
- Buscar nuevos proveedores.
- Revisión y manejo de las operaciones contables.
- Se encarga de la contratación y despido de personal.

RESPONSABILIDADES

- Dar cumplimiento a lo acordado en reuniones con los empleados
- Brindar seguridad a sus empleados
- Veracidad en la información que proporcione a sus empleados
- Velar por el buen funcionamiento de la empresa en el mercado.

VALORES

Responsabilidad

Honestidad

Humildad

Liderazgo

Solidaridad

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	Secretaria
Nivel Funcional	Apoyo

Perfil

	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
Perfil	Ing. o Lcdo. En administración de empresas y marketing.	Conocimientos informáticos. Atención al cliente Planificar actividades de la empresa.	Poseer los conocimientos necesarios para apoyar a la gerencia. Tener experiencia en cómo tratar a las personas.

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
No es necesario tener experiencia.	Planificación de actividades que realice la empresa.

SECRETARIA

Misión del puesto

Planificar actividades que diariamente se vayan a realizar dentro de la empresa, manteniendo todo tipo de documentación ordenada y archivada, ya que este puesto dependerá que la empresa tenga sus actividades bien establecidas.

FUNCIONES

- Realizar toda clase de documentos que se requieran dentro de la empresa, como oficios, memorandos, actas.
- Atiende y coordina las actividades de la empresa como reuniones, capacitaciones, cursos, conferencias.
- Coordina las actividades para los demás empleados de la empresa
- Realiza toda clase de actividades recomendadas por la gerencia.

RESPONSABILIDADES

- Entregar oportunamente cualquier tipo de documento.
- Mantener una buena relación de trabajo con todos los miembros de la empresa.

- Organizar cualquier tipo de actividad dentro de la empresa.
- Velar por cada uno de los documentos que estén a su cargo
- Velar por la buena administración de la empresa
- Atender, orientar y suministrar información a los clientes sobre la confección de la ropa de bebe.

VALORES

Responsabilidad

Honestidad

Humildad

Cumplimiento

Carácter

Amabilidad

Cortesía

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	CONTADOR
Nivel Funcional	Apoyo

Perfil

	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
Perfil	Ing. o Lcdo. En administración de empresas y marketing. Ing. Comercial Ing. Textil	Conocimientos informáticos. Toma de decisiones. Saber coordinar recursos financieros de la empresa.	Poseer los conocimientos necesarios para dirigir recursos. Disponer de recursos financieros adecuados para la empresa.

Experiencia laboral

Tiempo de Experiencia	Especialidad de la Experiencia
2 años	control y asesoría contable

CONTADOR

Misión del puesto

Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Empresa bajo el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la empresa.

FUNCIONES

- Manejo de clientes.
- Coordinación de la entrega de información a la empresa que realiza la contabilidad.
- Manejo de cuentas personales de la Gerencia General.
- Recepción de facturas y comprobantes de retención.
- Mantener el archivo de proveedores.
- Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago.
- Manejo del libro de bancos.
- Manejo de papeletas de depósito y coordinación del depósito.

RESPONSABILIDADES

- Facturación
- Manejo de caja chica y ventas de contado cuando no se encuentra la secretaria
- Cobranza.
- Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato para mejora de la empresa.

VALORES

Responsabilidad

Honestidad

Humildad

Cumplimiento

Amabilidad

Cortesía

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	Supervisor de calidad
Nivel Funcional	Apoyo

	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
Perfil	Ing. o Lcdo. En administración de empresas y marketing. Ing. Comercial Ing. Textil	Conocimientos en auditorías a empresas de producción. Planificación y organización	Poseer conocimientos en control de recursos humanos y Físicos.

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
------------------------------	---------------------------------------

1años	Supervisión, control, y manejo de recursos que tiene la empresa.
-------	--

GERENTE GENERAL

Misión del Puesto

Supervisar y controlar que todas las actividades de la empresa en cuanto a la producción de ropa de bebe, establecidas en cada formato de control de confección, y adquisición de material, respalde el buen manejo del sistema de calidad, garantizando la realización de las pruebas necesarias para verificar la conformidad de las prendas.

FUNCIONES

- Ayudar a la alta dirección a las diferentes capacitaciones planificadas.
- Ayudar a que los empleados cumplan con lo establecido en el sistema de calidad.
- Desarrollar métodos de control en el área de producción.
- Verificación de cada paso de la producción de ropa de bebe.
- Monitorear cada proceso de los empleados.
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales de los operarios.
- Verificar la asistencia de los operarios a su lugar de trabajo.

RESPONSABILIDADES

- Dar cumplimiento a lo acordado en reuniones con los empleados y la alta dirección
- Analizar el desempeño de las metas establecidas en el sistema de calidad.

- Tomar medidas necesarias para mejorar controles de producción
- Elaborar reportes de control de cada una de las actividades de la confección de ropa de bebe.
- Cumplir con la producción Programada en tiempo, cantidad, Calidad de acuerdo a cada formato de control
- Verificar que los materiales que se va a utilizar sean los Correctos
- Entregar a la alta dirección reportes de control y auditoría de las actividades de producción.

VALORES

Prudencia

Responsabilidad

Honestidad

Respeto

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	CORTADOR Y DISEÑADOR
Nivel Funcional	Operativo

	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
Perfil	Lcdo. O Maestro en Corte y confección	Conocimientos en corte y confección Coordinar actividades dentro del área.	Poseer los conocimientos necesarios manejo de telas.

			Tener experiencia en como confeccionar prendas de bebe.
--	--	--	---

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
1 año	Corte y confección de prendas de bebe.

CORTADORES Y DISEÑADOR

Misión del puesto

Ejecutar las actividades de diseño corte de trazos de telas bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos, con el fin de garantizar el correcto y oportuno trabajo y elaboración de las prendas de bebe, además con los debidos controles de calidad que se establecen dentro de la empresa.

FUNCIONES

- Realizar los diseños de acuerdo a lo establecido dentro del área.
- Trazar moldes de ropa de bebe como pantalones, conjuntos, camisillas etc.
- Cortar y separar por piezas.
- Clasificar por tallas y colores de acuerdo a los modelos.
- Llevar el control de las prendas cortadas por tallas y modelos.
- Entregar las piezas cortadas al departamento de confección

RESPONSABILIDADES

- Garantizar la buena calidad de las materias primas para asegurar una excelente calidad en el producto final.
- Garantizar que el cliente quede satisfecho con la calidad de las prendas

- Velar por la seguridad de los materiales para la confección de las prendas de bebe.
- Detectar con anterioridad fallas en los materiales de corte.
- Cortar la tela de acuerdo al patrón establecido.

VALORES

Responsabilidad

Cumplimiento

Honestidad

Humildad

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	CONFECIONADOR
Nivel Funcional	Operativo

Perfil	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
	Lcdo. o maestro Bachiller en Corte y confección Técnico Textil	Conocimientos en confección Planificar actividades de confección de la ropa de bebe.	Poseer los conocimientos necesarios manejo de telas, materiales, y maquinarias.

			Tener experiencia en como confeccionar prendas de bebe.
--	--	--	---

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
1 año	Corte y confección de prendas de bebe.

CONFECCIONADORES

Misión del puesto

Ejecutar las actividades de confección de las prendas de bebe bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos, con el fin de garantizar que el producto sea entregado en el tiempo requerido.

FUNCIONES

- Recibir del área de corte, todas la piezas anteriormente establecidas.
- Entregar inmediatamente piezas falladas al área de corte, para que realice la respectiva reposición.
- Cumplir con los tiempos de producción asignados.
- Cumplir con todas las funciones inherentes a su cargo.
- Dedicar tiempo completo al cumplimiento de sus funciones.
- Atender a los cronogramas de trabajo para la ejecución de las actividades planificadas.
- Mantener el grado de eficiencia necesario para el desempeño de sus actividades.

- Dar información inmediata a la Gerencia General, sobre todo asunto o acontecimiento que pudiere ocasionar problemas a los empleados o usuarios.
- Dar buen uso a los instrumentos, equipos, suministros o con los que cuenta la empresa.

RESPONSABILIDADES

Elaboración de las prendas de acuerdo al diseño

Optimizar recursos

Diseñar patrones de la prenda

Verificar calidad de los materiales

Verificar que se establezcan los modelos.

VALORES

Responsabilidad

Honestidad

Solidaridad

Humildad

Cumplimiento

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	EMPACADOR
Nivel Funcional	Operativo

Perfil	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
	Título de bachiller	Coordinar actividades de ventas.	Organización dentro del área de trabajo

--	--	--	--

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
No requiere Experiencia	

EMPACADOR

Misión del puesto

Empaquetar y clasificar a mano una gran variedad de prenda de bebe, realizando una gran variedad de tareas y funciones dentro del almacén con el fin de proteger el inventario a él entregado, teniendo un entorno laboral seguro y ordenado.

FUNCIONES

- Revisa que las prendas estén en perfectas condiciones
- Organiza los pedidos que tenga la empresa
- Revisa que tenga materiales de empaque antes de una entrega
- Se encarga de limpiar su área de trabajo para las prendas no se manchen
- Informa al área de confección cualquier inconveniente que tengan las prendas.

RESPONSABILIDADES

- Debe presentar un informe diario sobre las prendas que haya empacado
- Maneja y mantiene técnicas apropiadas de comunicación y relaciones interpersonales con los miembros de la empresa
- Verifica el ingreso las prendas para luego entregar al vendedor
- Planifica las diferentes entregas que tenga que realizar.

VALORES

Responsabilidad

Honestidad

Humildad

Cortesía

Disciplina

Descripción del puesto

Datos de identificación

Puesto	VENDEDORES
Nivel Funcional	Operativo

Perfil	Formación Académica	Conocimientos adicionales	Nivel de Experiencia
	Título de bachiller	Conocimientos en ventas.	Atención al cliente.

		Coordinar actividades de ventas.	Planificar coordinar entregas a proveedores.
--	--	----------------------------------	--

Experiencia laboral

Tiempo de experiencia	Especialidad de la experiencia
No requiere experiencia	Atención al cliente.

VENEDORES

Misión del puesto

Atender al público eficientemente con amabilidad, y cortesía, en el momento de venta de las prendas de bebe, además brindar información necesaria que los consumidores la requieran, buscando mejorar o incrementar las ventas.

FUNCIONES

- Atiende oportunamente con amabilidad, y cortesía a los clientes
- Dar a conocer las prendas diariamente.
- Informa al cliente sobre la los productos que se encuentran a la venta, dando a conocer la calidad y las ventajas que tiene por el producto y por la compra realizada.
- Orientar a los compradores sobre las prendas que van a adquirir.

RESPONSABILIDADES

- Debe presentar un informe diario sobre las ventas realizadas.

- Maneja y mantiene técnicas apropiadas de comunicación y relaciones interpersonales, con los empleados de la empresa y sobre todo con los compradores.
- Verifica el ingreso las prendas
- Planifica las diferentes entregas que tenga que realizar.

VALORES

Responsabilidad

Honestidad

Humildad

Cortesía

Amabilidad

5.11.2.5 Plan de comunicación dentro de la empresa

Un Sistema de Comunicación dentro de la empresa ayuda a que cada empleado pueda de manera sencilla dar sus opiniones acerca de las prendas que confecciona o asuntos relacionados con la empresa, ayudando de esta manera a crear un ambiente de trabajo más agradable.

CUADRO N° 13



Elaborado Por: Rosa Escobar

CUADRO Nº 14

CONTROL DE REGISTRO DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA

FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FECHAS JUSTIFICADAS	FECHAS INJUSTIFICADAS	OBSERVACIONES

RESPONSABLE _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.11.3 DESARROLLO TECNOLÓGICO

Para una empresa que se dedique a la confección de ropa de bebe es necesario la adquisición de máquinas debidamente específicas para la confección de las prendas de bebe, tomando en cuenta que el personal que labora dentro de la empresa tenga conocimiento de cómo manejarlas.

CUADRO Nº 15

CONTROL DE MAQUINARIA DE LA EMPRESA

FECHA: _____

UTILIZADA EN CONFECCIÓN DE: _____

TIPO DE MÁQUINA	DAÑOS ANTERIORES	TIPO DE	REPORTA A:	TIEMPO DE	RESPONSABLE MÁQUINA
-----------------	------------------	---------	------------	-----------	---------------------

		DAÑO		USO	

FIRMA DEL RESPONSABLE _____ -

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.11.4 APROVISIONAMIENTO

Dentro de las empresas es necesario tener registros que ayuden a conocer los movimientos de los materiales que ingresan a la planta, con el propósito de controlar cada inventario existente en la bodega de manera que no existen problemas sobre la cantidad de cada material solicitado por la empresa a los proveedores.

Además es fundamental que cada material que ingresa tenga un control necesario, es decir realizar conteo de cada material, verificar que todo se encuentre en muy buen estado, y verificar que la cantidad entregada por los proveedores sea la cantidad que haya solicitado por la empresa, de acuerdo a colores, cantidad, variedad, precios.

CUADRO N° 16

HOJA DE CONTROL DE MATERIAL

FECHA Y HORA: _____

PEDIDO N°	TIPO DE MATERIA L	CANTIDA D	VALO R	RESPONSABL E	OBSERVACIONE S

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.11.5 ACTIVIDADES PRIMARIAS

5.11.5.1 LOGISTICA INTERNA

Es aquí donde las empresas deben tener mayor control ya que es aquí donde se receipta la materia prima para la confección de las prendas de bebe, además también depende del personal que se involucre en que el material que se adquiera llegue en muy buenas condiciones, de esta manera también se obtendrán prendas de excelente confección y ventas.

5.12. ETAPA 5 “REALIZACIÓN DEL PRODUCTO”

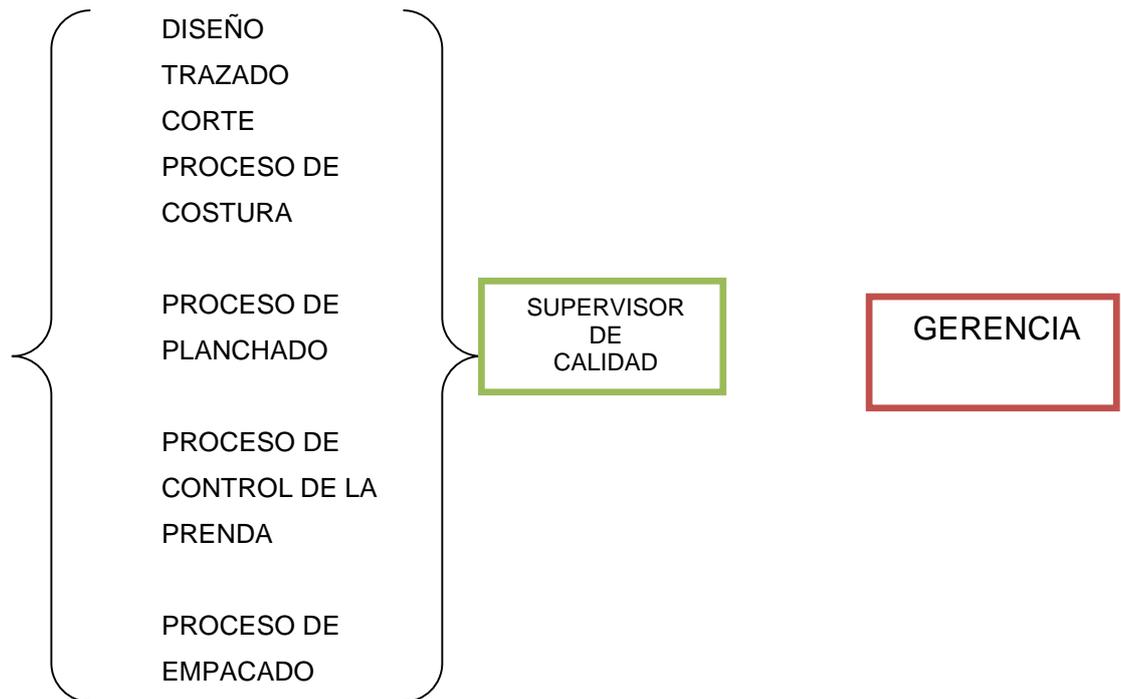
GRÁFICO N° 23

PROCESO DE MANEJO Y CONFECCIÓN DE LAS PRENDAS DE BEBE

Adquisición de
Materia prima

Almacenamiento

PROCESO DE CONFECCIÓN



ALMACENAMIENTO

VENTAS

REPORTE DE VENTAS

5.12.1. OPERACIONES

La calidad de la prenda de bebe depende básicamente de cómo es confeccionada, desde el momento en que el operario dispone de la materia prima, diseño, corte, confección, hasta la venta al mercado en donde es prioridad de que cada paso se hace para la confección de la prenda se la realice con la calidad esperada en el sistema de calidad establecido en el área de producción. Además lo que se pretende es poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Para una correcta revisión de la confección se iniciara a realizar un minucioso control de los insumos que son adquiridos por la empresa para la producción de las prendas de bebe.

INSUMOS REQUERIDOS POR LA EMPRESA

- Telas

Algodón, hilo, seda, satín, franela, lanilla.

- Accesorios

Botones

Cierres

Cintas

Ganchos

Appliques

Broches

Cordones

Elástico (diferentes medidas)

Revistas, figurines

Moldes o patrones

Material de corte

- Material de confección de las prendas

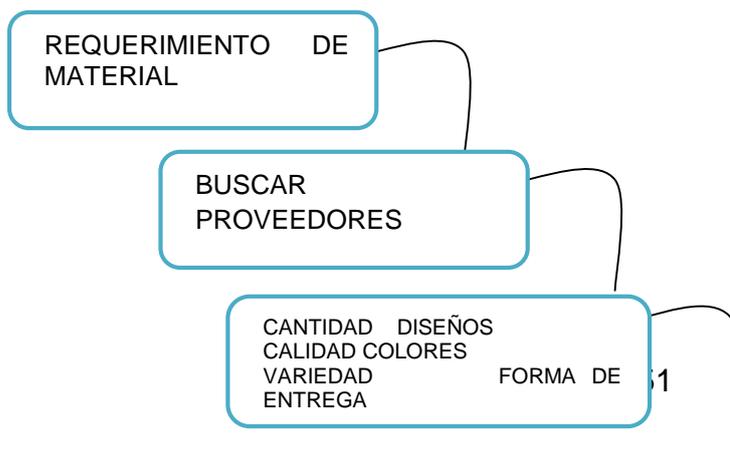
Cinta métrica

Tiza, tijeras

Reglas, Moldes, patrones o medidas

GRÁFICO Nº 24

PROCESO DE COMPRA DE MATERIALES



ESTABLECER
PRECIOS

REALIZAR LA
ADQUISICIÓN DE
MATERIAL

Elaborado Por: Rosa Escobar

CUADRO Nº 17

HOJA DE PEDIDO DE MATERIAL

Pedido Nº _____

Tipo de prenda: _____

Fecha de pedido: _____

Fecha de entrega: _____

FECHA	PROVEEDOR	CANTIDAD	UNIDADES		
-------	-----------	----------	----------	--	--

				PRECIO U	PRECIO TOTAL

OBSERVACIONES: _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.12.1.1 Confección de las prendas de bebe

La calidad de las prendas de bebe depende básicamente, desde el momento de tener los materiales necesarios para confeccionar una prenda hasta el momento de venta a los consumidores, con el propósito de satisfacer las necesidades.

POLÍTICAS DE CALIDAD

- Mantener un área de trabajo con todos los requerimientos necesarios
- Asignación de responsabilidades
- Cumplimiento de sus actividades de acuerdo al manual funciones
- Responsabilidad en cumplir con las horas de capacitación

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Par ello es necesario tomar en cuenta la confección de las prendas, es decir desde el primer instante que se vaya a confeccionar una prenda se debe tomar acciones tanto preventivas y correctivas con el propósito de conocer a tiempo cualquier tipo de inconveniente que vaya teniendo la prenda en el proceso de producción, de esta manera se evita desperdicios tanto de material como de tiempo.

CONTROL DE CALIDAD DE LOS INSUMOS

En cuanto a la adquisición de materia prima es indispensable que la empresa lleve el debido control de las compras que se realicen, para que de esta manera los materiales que ingresan a la empresa lleguen en buenas condiciones, y se pueda realizar la confección de las prendas sin ningún problema de que los materiales a utilizarse no tengan fallas.

CUADRO Nº 18

CONTROL DE INSUMOS

TIPO DE MATERIAL: _____

FECHA	PEDIDO Nº	ENTREGA	PROVEEDOR	FALLAS EN MATERIAL	FALTANTE	OTRAS

Firma del responsable de entrega del material: _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

CONTROL DE CALIDAD EN EL DISEÑO

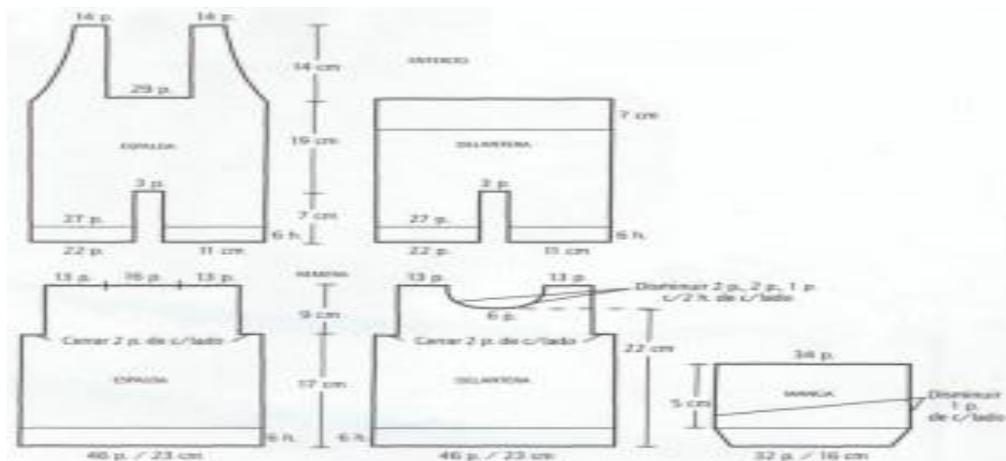
En este paso se debe tomar en cuenta la forma del diseño que se ha seleccionado para la confección de la prenda de bebe, por lo que se debe controlar los modelos establecidos para la debida producción de las prendas.



CONTROL DE CALIDAD DEL PATRONAJE

Se debe analizar que las medidas estén de acuerdo al patrón establecido para la confección de la prenda.

FIGURA Nº 9



Fuente: Germán W, (2011) en <http://www.patronesderopa.com/patrones...ropa-de-bebe/patrones-para-ropita-del-bebe/>

CONTROL DE CALIDAD EN EL CORTE

De acuerdo al diseño seleccionado se debe tomar en cuenta la forma de corte de acuerdo con el patrón establecido, además de que se debe ordenar los patrones de corte para la confección de acuerdo a tallas y modelos.

CONTROL DE CALIDAD DE COSTURA

De acuerdo a los modelos y las tallas seleccionados se debe coser la prenda mediante el patrón establecido para la confección, además de colocar los acabados correspondientes al modelo de la prenda del debe.

CONTROL DE CALIDAD DE ACABADOS

En esta parte se realiza la verificación apropiada de la terminación de la prenda, de acuerdo al diseño seleccionado, corte, costura y acabados de la prenda, para luego ya ponerla a la disposición de los consumidores.

CUADRONº 19

CONTROL DE CALIDAD DE CADA PROCESO DE PRODUCCIÓN

Fecha: _____

PASOS DE CONFECCIÓN	PROCESO DE CONTROL DE CADA PROCESO DE CONFECCIÓN DE ROPA DE BEBE				
	1	2	3	4	5
Diseño					
Patronaje					
Corte					
Costura					
Acabados					

RESPONSABLE DE CONFECCIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

CUADRO Nº 20

CONTROL DE CALIDAD DE LA PRENDA TERMINADA

FECHA: _____

N° PRENDAS	TIPO DE PRENDA	DISEÑO	FALLAS		OTRA OBSERVACION	RESP.
			SI	NO		

RESPONSABLE _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

CUADRO N° 21

REPORTE DE PRODUCCIÓN DE LOS OPERARIOS

Tipo de prenda: _____

Fecha: _____

N° de reporte	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA PRENDA	HORA	
			INICIO	FIN

RESPONSABLE _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.13. LOGÍSTICA EXTERNA

La empresa debe tener muy en cuenta que la venta de las prendas depende básicamente de los consumidores, es por eso que debe llevar un control de

los clientes ya sean estos mayoristas o minoristas, además cumplir con los pedidos solicitados por los clientes a tiempo y precio establecido por las dos partes.

CUADRONº 22

CONTROL DE CLIENTES (MAYORISTAS)

TIPO DE PRENDA:

FECHA	PEDIDO N°	EMPRESA	CANTIDAD	V. UNIT	V. TOTAL	OBSERV.

RESPONSABLE _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

CUADRO Nº 23

CONTROL DE CLIENTES MINORISTAS

FECHA	TIPO DE PRENDA	CANTIDAD	V. UNIT	V. TOTAL	OBSERV.

RESPONSABLE _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

CUADRO Nº 24

CONTROL DE PROVEEDORES DE LA EMPRESA

FECHA	NOMBRE PROVEEDOR	TIPO DE MATERIAL	CANTIDADES	VALOR	FALLAS ANTERIORES DE COMPRA

RESPONSABLE DE LA COMPRA _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.13.1 Marketing y ventas

La publicidad es un factor muy importante que debe tener la empresa con el propósito de dar a conocer el producto dentro del mercado, además se pretende que los consumidores tengan conocimiento de un lugar donde poder encontrar ropa de bebe a su elección, gustos , preferencias, y sobre todo a precios convenientes para cada bolsillo del comprado.

Para que las personas tengan conocimiento los productos que ofrece la empresa es necesarios implementar

5.13.2 Mix de comunicación

El Mix de comunicación es la combinación perfecta entre la publicidad, promoción y venta personal, las cuales son de gran ayuda para que empresa puedan incrementar sus ventas y fidelizar sus clientes, con los productos que se confeccionan.

5.13.3 Publicidad

Es importante de que la empresa maneje mensajes claros y precisos, mismos que les permitan dar a conocer el producto que se está ofertando, tratando de persuadir a los consumidores para que adquieran el producto, además es primordial que los mensajes no sean muy extensos, sino más bien tratar de que los clientes lo recuerden de manera fácil, y se acerquen a realizar la compra.

Para una correcta manera de planificar los medios a utilizarse la empresa debe tener conocimiento de que cual es el medio de comunicación más utilizado por las personas dentro del mercado al cual pretende vender sus productos.

5.13.4 Medios publicitarios

Los medios publicitarios pueden ser pueden dar a conocer de dos formas:

Medios masivos.- Pueden utilizar los medios de radio prensa o televisión.

Medios complementarios.- Se puede dar a conocer el producto por medio de hojas volantes, es decir utilizar la publicidad directa con los consumidores.

La estrategia a realizarse entonces será difundir la publicidad en los sitios más escuchados o vistos por la ciudadanía, ya sea prensa, radio o televisión, además dependerá de la empresa realizar campañas de publicidad con más frecuencia dependiendo del tiempo en que los consumidores adquieran más prendas de bebe.

5.13.5 Promociones

Este tipo de herramienta se la utiliza como un incentivo a los clientes de manera que adquieran con frecuencia más productos de los cuales confecciona la empresa, además las promociones forman parte de la empresa para poder incrementar sus ventas.

El tipo de promociones que se podrían utilizar son, rifas, descuentos, pague uno lleve dos.

CUADRO N° 25

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROMOCIONES Y DESCUENTOS

ENE	FE B.	MA R.	AB R.	MA Y	JU N	JU L	AG O	SE P	OC T	NO V	DI C
PRO M					2 X1						RI F.

ENERO	AÑO NUEVO
JUNIO	DIA DEL NIÑO
DICIEMBRE	NAVIDAD

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.13.6 Servicios

Un buen servicio depende específicamente de cómo el cliente es tratado al momento de realizar una compra, es este caso se debe tomar en cuenta el servicio al cliente, ya que al momento de compra el vendedor está en contacto directo con el consumidor.

Además un buen servicio depende en satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que hay que tener en cuenta que todos los compradores tienen diferentes gustos y preferencias, por lo es importante la innovación de los diseños de las prendas de bebe.

5.13.7 Calidad del servicio

La calidad en el servicio se basa en cómo tratar a los clientes pero de manera directa, es decir tratarle con amabilidad y cortesía desde el primer momento que entra al sitio de compra, en donde es aquí donde el vendedor tratara de persuadir a la persona para que adquiera el producto sin importar si adquiere o no el producto lo importante es que el cliente tenga la suficiente confianza para realizar la compra o regresar para adquirir algún tipo de prenda.

5.13.8 Beneficios para el cliente

Los beneficios para el cliente sin lugar a duda son importantes ya que de los servicios que recibirá de la empresa, dependerá la fidelización de los clientes a la empresa además de que mediante el proceso de compra también recibirá servicios adicionales, como atención al cliente, conocimiento de nuevas prendas, descuentos, rifas, y sobre todo la obtención de prendas de calidad.

Dentro de cualquier empresa es indispensable que se brinde un servicio adicional para los consumidores, de manera que den a conocer sus opiniones sobre que les gustaría que la empresa cambie o trate de mejorar.

Se podría implementar un servicio de quejas y sugerencias, mismo que servirá para que las personas no tengan limitante alguno sobre que deseen opinar o sugerir en cuanto a confección de las prendas, precios, promociones, o sobre las personas que atiende a los consumidores.

CUADRO Nº 26

DETALLE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

EMPRESA	
Opinión o Sugerencia	
Personal	
Prendas de bebe	
Precios	
Promociones	
otros	

Elaborado Por: Rosa Escobar

**MODELO DE CUESTIONARIO DE SATISFACCÓN DE COMPRA DE LOS
CLIENTES**

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción de los clientes, mediante la compra de las prendas de bebe.

1.- ¿Qué tipo de prenda adquirió en nuestra empresa?

2.- ¿Cómo le parece la calidad del producto?. (Colores, diseños, variedad, precio)

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

3.- ¿Cómo le pareció el servicio de venta?

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

4.- ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención de la prenda?

5.- ¿Volvería a comprar en nuestra empresa?

Si _____

No _____

5.14 ETAPA 6 “EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA”

5.14.1 AUDITORIA QUE DEBE REALIZAR EL SUPERVISOR DE CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE ROPA DE BEBE.

FECHA _____

TIPO DE PRENDAS _____

APROVACIÓN GERENCIA _____

CUADRO N° 27

REVISIÓN N°	PROCESO AUDITADO	RESPONSABLE PRODUCCIÓN FIRMA		
CONTROL DE DOCUMENTOS	INCUMPLIMIENTO	RETRAZO DE ACTIVIDAD	CONFORME	NO CONFORME
MANUAL FUNCIONES				
PLAN DE COMUNICACIÓN				
REGISTRO EMPLEADOS				
CONTROL DE MAQUINARIA				
CONTROL DE MATERIAL				
PROCESO ROPA DE BEBE				
PROCESO COMPRA DE MATERIAL				
PEDIDO DE MATERIAL				
CONTROL DE INSUMOS				
CONTROL PROCESO DE PRODUCCION				
CONTROL PRENDA TERMINADA				
PRODUCCION DE OPERARIOS				
CONTROL DE CLIENTES				
PROMOCION Y DESCUENTOS				
QUEJAS Y SUGERENCIAS				

CUESTIONARIO SATISFACCION CLIENTE				
FIRMAS RESPONSABLES DE CONFECCION				
DISEÑO	PATRONAJE	CORTE	COSTURA	ACABADOS
OBSERVACIONES				
CONCLUSIONES				
RECOMENDACIONES				

FIRMA AUDITOR _____

FIRMA GERENCIA _____

Elaborado Por: Rosa Escobar

5.14.2 FODA

El FODA.- Permitirá de manera clara de las empresas poder identificar la situación actual en la que se encuentra ya sea interna y externamente, de manera competitiva dentro del mercado, de esta forma y mediante los resultados obtenidos se podrá tomar decisiones que ayuden a mejorar los objetivos de la empresa.

Además ayudará a mejorar la relación existente entre proveedores y consumidores con el único propósito de mejorar las ventas y mantener relaciones cordiales de compra venta.

Con esta herramienta se tendrá más claro en qué situación se encuentra produciendo actualmente cada empresa, y como se podrá mejorar o solucionar errores provenientes del proceso de producción.

CUADRO Nº 28	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FACTORES
ANGIE CONFECCIONES	Precios accesibles para los consumidores. Cumplimiento de entrega de las prendas.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación. • Carencia de investigación y desarrollo de nuevos productos. • Manejo deficiente de recursos en la producción. 	
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar promociones a los consumidores. • Controles en los procedimientos de confección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal de la empresa • Diseñar nuevas prendas. 	FACTORES
Abrir nuevos mercados dentro de la provincia Requerimiento de nuevos accesorios.			
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de políticas dentro de la empresa. • Innovación de materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar registro de horarios • Compromiso de cambio 	
Incremento de nuevos competidores de otras ciudades.			

CUADRO Nº 29 CONFECCIONES GABRIELITO	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FACTORES INTERNOS
	Personal comprometido con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación. • Falta de Planificación. • Impuntualidad de trabajadores y Propietarios. • Deficiente comunicación entre los empleados. 	
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de actividades. • Control en cada proceso de producción • Desarrollar nuevos canales de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal de la empresa • Llegar registro de actividades • Diseñar nuevas prendas. 	FACTORES EXTERNOS
Incrementar la producción. Requerimiento de nuevos proveedores. Cuidad con alto índice de comercio.			
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de funciones y responsabilidades. • Innovación de modelos. 	Diseñar registro de horarios Compromiso de cambio Supervisar cada proceso de confección de las prendas.	
Innovación y creación de nuevas empresas fabricantes de ropa de bebe. Promociones y descuentos que brindan otras empresas.			

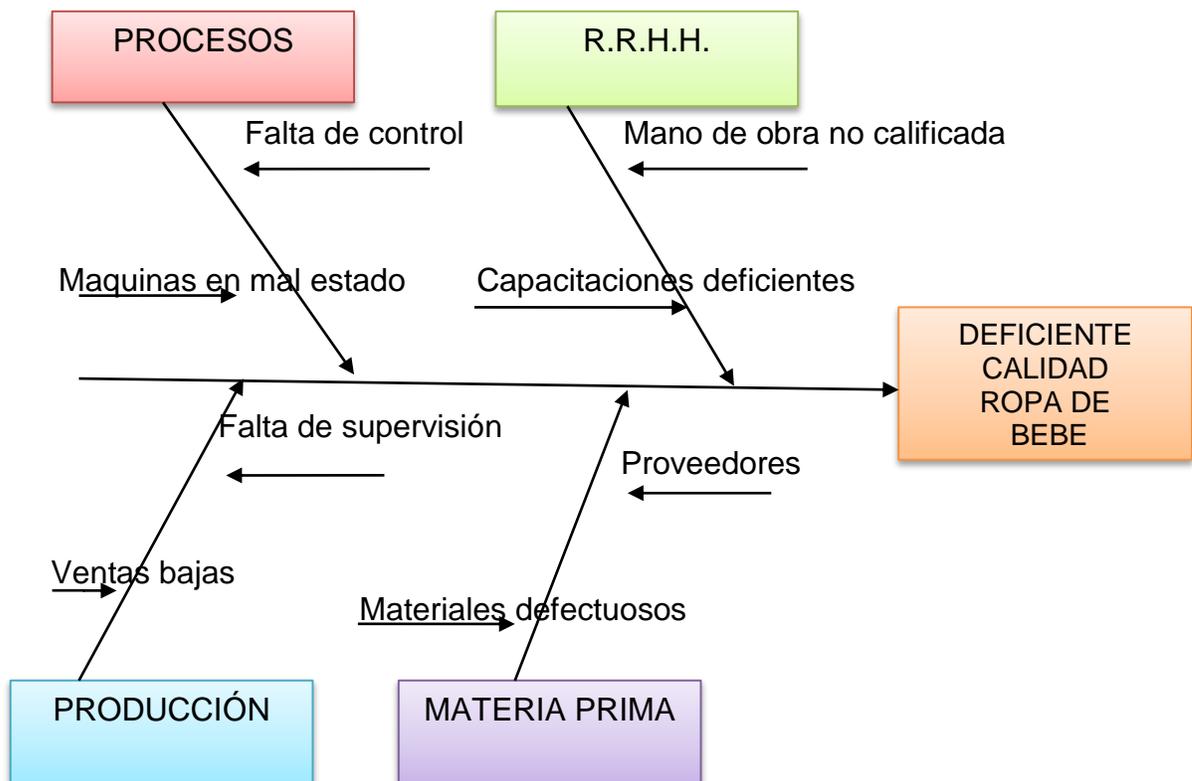
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
CUADRO Nº 30 CONFECCIONES LUPITA	Precios accesibles para los consumidores Local de confección y venta es propio. Personal comprometido con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación. • Falta de Planificación. • Impuntualidad de trabajadores y Propietarios. • Falta de control en el trabajo de los empleados. 	FACTORES INTERNOS
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar promociones a los consumidores. • Registro de actividades de cada operario en la confección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal de la empresa • Llegar registro de actividades • Diseñar nuevas prendas. • Precios accesibles. 	FACTORES EXTERNOS
Abrir nuevos mercados dentro de la provincia.			AMENAZAS
Nuevas empresa con procesos de producción innovadores, que acaparen los clientes de las empresas existentes. Precios. Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de políticas dentro de la empresa. • Innovación de materiales 		FACTORES EXTERNOS

5.14.3 DIAGRAMA CAUSA EFECTO

Por medio de esta herramienta se puede identificar la presencia de problemas, con el único propósito de establecer mejoras tanto administrativas, comerciales, de producción y ventas de la empresa.

GRÁFICO Nº 25

8.2.1 DIAGRAMA CAUSA EFECTO (ESPINA DE PESCADO)



Elaborado por: Rosa Escobar

Problema: Falta de planificación organizacional, provocando mala calidad en la confección de ropa de bebé

Causa 1: Recursos humanos

Causa 2: Procesos de confección

Causa 3: Producción

Causa 4: Materia prima

Efecto 1: Con la falta de control al momento de corte las prendas, retrasa el trabajo de los demás operarios de la empresa, impidiendo de esta manera que las prendas se puedan entregar el tiempo establecido a los consumidores.

Efecto 2: Los operarios en el momento de la confección y elaboración de las prendas de bebe no suelen realizar sus actividades con la responsabilidad y compromiso que implica la costura, algunas prendas se deshilan, o la costura no resiste hasta el momento de la compra de los consumidores.

Efecto 3: En cuanto a la producción de ropa de bebe la empresa no lleva un control adecuado de las confección de las prendas de bebe, por lo que no se tiene conocimiento en parte de la confección las prendas sufren algún problema de diseño, corte, Patronaje, costura y venta.

Efecto 4: El proveedor suele ofrecer telas para el diseño de las prendas, pero al momento de hacer la entrega de estas no cumple con el stock pactado, lo que ocasiona cambios en los diseños de las prendas o la búsqueda de telas similares, creando un retraso en las actividades que siguen en el flujo.

5.15. ETAPA 7 “DEFINICIÓN DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN”

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 2008

EMPRESAS DE CONFECCIÓN
DE
ROPA DE BEBE

PRESENTACIÓN

Como parte de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 2008, es importante que las empresas a adoptar el modelo establecido tengan el propósito de satisfacer las necesidades de los consumidores de la ciudad de Tulcán mediante la compra de ropa de bebe.

Por lo que el manual de calidad servirá para poder desarrollar de mejor manera la implementación del sistema de calidad, además en este documento se incluirá las responsabilidades, funciones y procedimientos que permitan llevar a cabo la confección de ropa de bebe, además de tener conocimiento en el desarrollo del sistema de calidad a aplicarse en la empresa.

Al mismo tiempo será la responsabilidad de la gerencia de que los operarios tengan el suficiente compromiso de cumplir sus funciones dentro de la empresa, para lograr obtener prendas de calidad para los consumidores.

INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad tiene como finalidad ayudar a describir la implementación del sistema de calidad en una empresa de confección de ropa de bebe, cumpliendo los estándares de calidad ISO 9001 2008.

Por lo que es importante establecer en el manual las funciones, responsabilidades procesos y actividades de los operarios de la empresa de confección de ropa de bebe, además de que el manual es una guía para aquellas empresa que deseen mejorar sus actividades de producción, también servirá de guía para motivar al personal involucrado.

PLANEACION ESTRATÉGICA

Para el desarrollo de las actividades es indispensable un plan estratégico en donde las empresas puedan crear misión, visión, políticas y valores, mismos que servirán para que todos los miembros de la misma tengan conocimiento de los objetivos que se pretende alcanzar, ya sea objetivos a corto y largo plazo.

SECCIÓN 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1 OBJETO

1.1 GENERALIDADES.

La elaboración de este manual especifica claramente los requisitos de un sistema de calidad para una empresa de confección de ropa de bebe, mismo que servirá para que la empresa puede desarrollar ampliamente sus capacidades y habilidades de confección.

1.2 ALCANCE

El alcance que tiene el sistema de calidad es para empresas que se dedican a confeccionar ropa de bebe dentro de la ciudad de Tulcán.

Además mediante la aplicación y uso de un sistema de calidad se logra satisfacer las necesidades de los consumidores que adquieren algún tipo de prenda.

1.3 APLICACIÓN

- Área de producción de corte y confección de ropa de bebe
- Operarios de la empresa
- Toda la empresa dedicada a este tipo de actividad

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Normas de calidad ISO 9001 2008

3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Basándonos en la norma establecida en referencias normativas, en el numeral dos, éstas son aplicables al presente manual de calidad.

Aseguramiento de calidad.-Conjunto de acciones que pretenden continuar en el mejoramiento de la calidad de una empresa luego de que esta ha llegado a un nivel de calidad que requiere ser mantenida y superada.

Calidad total.-Todas las actividades, tanto internas como externas, de la empresa y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, de las personas que trabajan en la organización

Calidad.- Calidad es lo bueno o excelente que es un producto, a mayor cantidad de características que posee un producto o servicio.

Control.-Comprobación, inspección, fiscalización, intervención de algún proceso productivo.

Eficacia.-Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Especificaciones.-Recopilación de disposiciones y requisitos para la ejecución de una obra

Estrategias.-En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Expectativas.-Son las necesidades definidas por los clientes, que resuelven sus requisitos básicos y estándares.

Gestión.-Acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio.

Manual de calidad.-Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Percepciones.-Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en los sentidos de los consumidores al momento de compra.

Posicionamiento.-Es el lugar que la empresa, marca o determinado producto ocupa en la mente del cliente o consumidor. Se forma a través de los atributos y valor añadido que se va asociando a los mismos.

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar insumos en resultados.

Reproceso.-Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Saciedad.-Hartura producida por satisfacer con exceso el deseo de algo.

Satisfacción.- Respuesta de saciedad del cliente, rasgo del producto o servicio en sí mismo que proporciona un nivel placentero de recompensa.

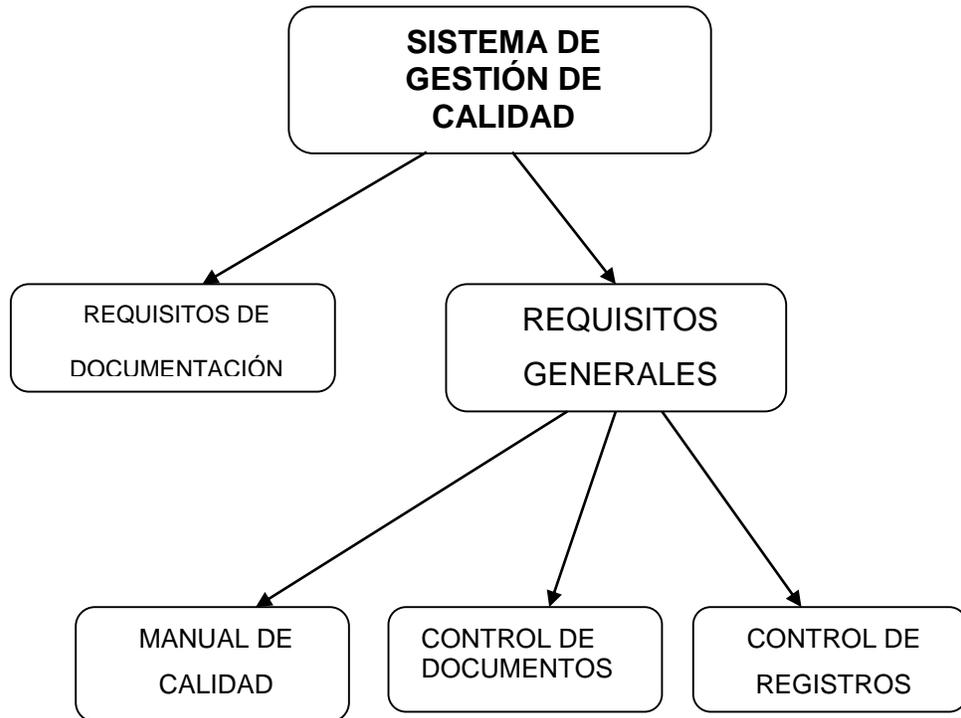
Servicio.-Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

Sistema de gestión de calidad.- Conjunto de la estructura de organización de responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Sistemas.-Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

GRÁFICO Nº 26



Fuente: ISO 9001 2008
Elaborado por: Rosa Escobar

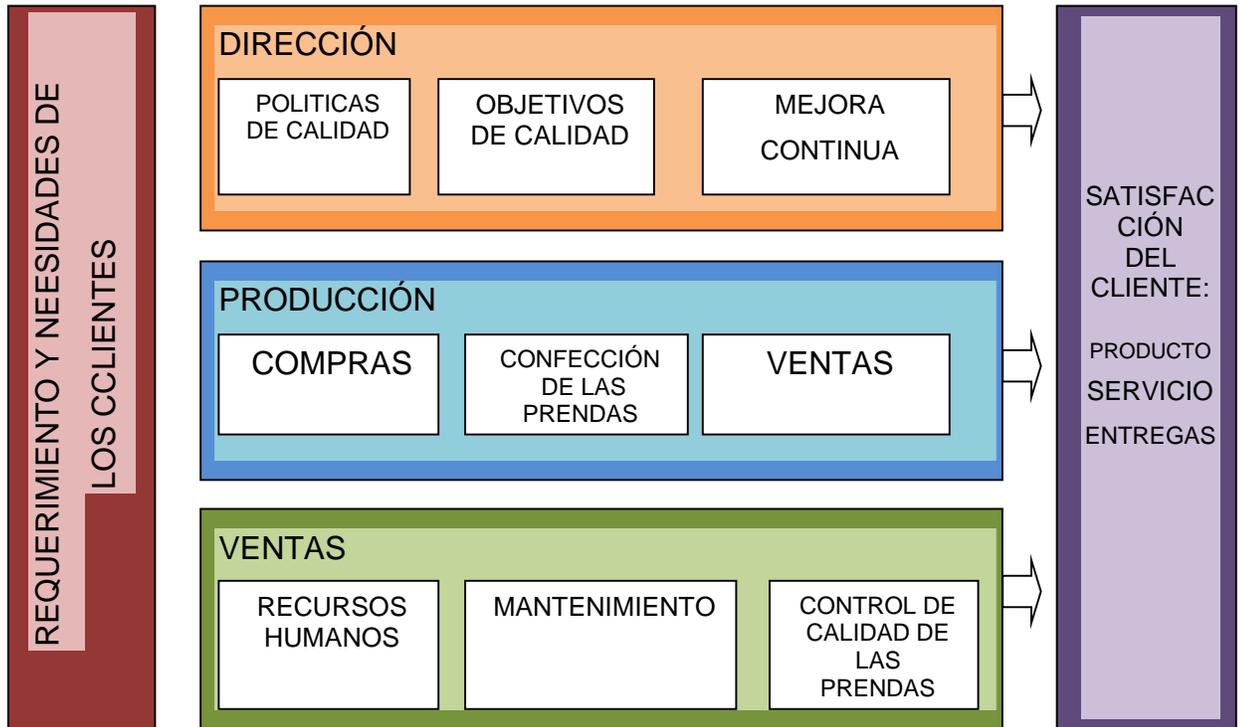
4.1 REQUISITOS GENERALES

El sistema de gestión de calidad debe tener los requerimientos necesarios para su adopción dentro de la empresa, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 2008, identificando los procesos necesarios para su implementación dentro de la empresa, además de satisfacer las necesidades de los consumidores de la ciudad de Tulcán.

Es importante poder determinar un mapa de procesos, mismo que contenga procedimientos e instrucciones necesarias para establecer el manual de calidad, dentro de la empresa.

GRÁFICO Nº 27

MAPA DE PROCESOS



Elaborado Por: Rosa Escobar

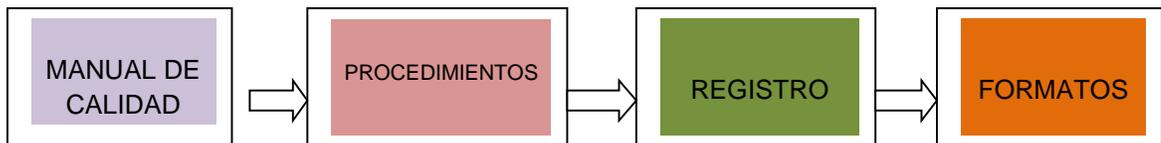
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La norma ISO 9001 2008 contiene una estructura de tipo jerárquica respecto a los niveles que debe contener el sistema de gestión de calidad.

GRÁFICO Nº 28

JERARQUÍA DE DOCUMENTOS



Elaborado Por: Rosa Escobar

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad describe un Manual donde se detalla la política de calidad, así como también las diferentes actividades que se van a realizar en la empresa de confección y venta de ropa de bebe, además ayudara a aprovechar los recursos que tiene la empresa para poder satisfacer las necesidades de los consumidores.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El control de documentos dentro de la empresa, es muy importante ya que de esto dependerá que todas actividades se desarrollen satisfactoriamente en la confección de ropa de bebe, ya que en los documentos se establece los controles de cada actividad desarrollada.

La gerencia debe:

- Aprobar los documentos de acuerdo a las actividades
- Revisar los documentos antes de su aprobación
- Asegurarse de que los documentos contengan los requisitos pertinentes.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

El control de cada registro de la empresa se lo debe revisar correctamente, ya que cada operario debe hacerse responsable de cada actividad que desarrolle dentro de la empresa.

Se debe establecer un registro de trabajo de cada operario dentro de la empresa para controlar a su horario de trabajo.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

GRÁFICO Nº 29



Fuente: ISO 9001 2008

Elaborado por: Rosa Escobar

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El gerente es la “alta dirección” de la empresa por lo que es la persona comprometida con todo el personal, de dar a conocer el sistema de calidad que será aplicado dentro de la empresa, específicamente en el proceso de producción de las prendas de bebe.

Es recomendable que el gerente realice las siguientes actividades con el fin de motivar a todo el personal.

- Hacer partícipes a todos los miembros de la empresa con sus opiniones de mejora y crecimiento para la empresa.

- Tener una comunicación permanente con todos los miembros de la empresa con el fin de manejar oportunamente la Norma ISO 9001 2008.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas y objetivos de calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Dentro de cualquier empresa y sin importar el tipo de actividades que desarrolle dentro de la sociedad el cliente es la parte fundamental para crecer y superar las expectativas, es por ello que depende de la alta dirección que dentro de la empresa se cumplan todos los requisitos establecidos para cada operario en diseñar ropa de bebe, aumentando de esta manera la satisfacción de los clientes.

Además la alta dirección también deberá estar en contacto con los clientes como lo estipula la norma, con el fin de poder asegurarse de forma directa que se cumplan con todos los requerimientos que solicite el cliente.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD

Es importante que antes de crear una política de calidad la empresa primeramente debe crear una misión, visión, y valores que regirán las actividades de la empresa.

La política que la empresa determine para el mejor desarrollo de sus actividades, es de vital importancia tanto para la organización como para sus empleados, y además la alta dirección será la persona encargada de ayudar a motivar a sus empleados, logrando de esta manera alcanzar los objetivos propuestos e incrementando la satisfacción de los consumidores.

DE CALIDAD EN LOS PROCESOS.- Cumplir con todos lineamientos establecidos por la empresa, funciones y responsabilidades de los operarios para la confección de las prendas de bebe.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.- Ofrecer un producto y servicio de calidad capaz de que los clientes puedan satisfacer sus necesidades.

MANEJO DEL SISTEMA DE CALIDAD.- Ofrecer una buena capacitación a los operarios sobre el sistema de calidad con el propósito de mejorar continuamente el proceso de confección de ropa de bebé.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad deben ser claros, medibles y coherentes con el fin de que cada miembro de la empresa mantenga un compromiso de ayudar a cumplirlos, conjuntamente con la alta dirección.

Dentro de las normas de calidad los objetivos se deben establecer en las funciones y niveles relevantes de la empresa, con el fin de asegurar mayor compromiso de los miembros de la empresa.

- Implantar y dar a conocer la forma de cómo manejar un sistema de calidad dentro de la empresa.
- Capacitar a todos los operarios en cuanto a sistema de calidad
- Manejar con responsabilidad cada uno de los recursos con los que dispone la empresa.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La alta dirección conjuntamente con el supervisor de calidad de cada empresa debe asegurarse de planificar cada paso del sistema de gestión de calidad.

El propósito de que toda la empresa tenga conocimiento de la implantación de un sistema de calidad y que beneficios brinda a la empresa.

Además mediante las capacitaciones que se brindara a todos los miembros de la empresa será una ayuda para motivar y crear responsabilidades constantes al momento de confeccionar una prenda de bebe.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El gerente de la empresa es la persona responsable de la implantación del sistema de calidad por ende mantiene un alto nivel de responsabilidad para cada uno de los miembros que laboran dentro de la empresa.

Además es importante que cada función y responsabilidad de cada miembro de la empresa se ajuste a las actividades que le corresponden desarrollar, cuyas responsabilidades y limitaciones se encuentran establecidas dentro del manual de funciones y responsabilidades.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El representante de la dirección es el gerente de la empresa, quien es la persona más comprometida en tener autoridad para actuar en los asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad, ayudando de manera constante a motivar a cada uno de los miembros de la empresa en mejorar los procesos productivos de confección de ropa de bebe.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Para lograr el crecimiento de una comunicación efectiva entre el gerente y los miembros de la empresa es necesario establecer dentro del sistema de calidad un sistema de comunicación efectivo, capaz de que cada empleado se siente motivado en dar opiniones para realizar los procesos productivos de las prendas de bebe.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

Dentro de la empresa se debe planificar en que tiempo se realizara una revisión del sistema de calidad implantado dentro de la empresa, en donde será el gerente la persona encargada de revisar cada uno de los pasos establecidos dentro del área de producción de la empresa, además notificara posibles errores, o avances positivos del sistema de gestión de calidad.

Como se establecen en las normas al surgir inconvenientes en el sistema de calidad aplicado a la empresa, la alta dirección podrá realizar cambios en cuanto a políticas y objetivos establecidos dentro de la empresa.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Mediante la información que tenga la empresa para la revisión se podrá determinar resultados positivos y negativos, de la implementación del sistema de gestión de calidad.

Información necesaria para la obtención de resultados.

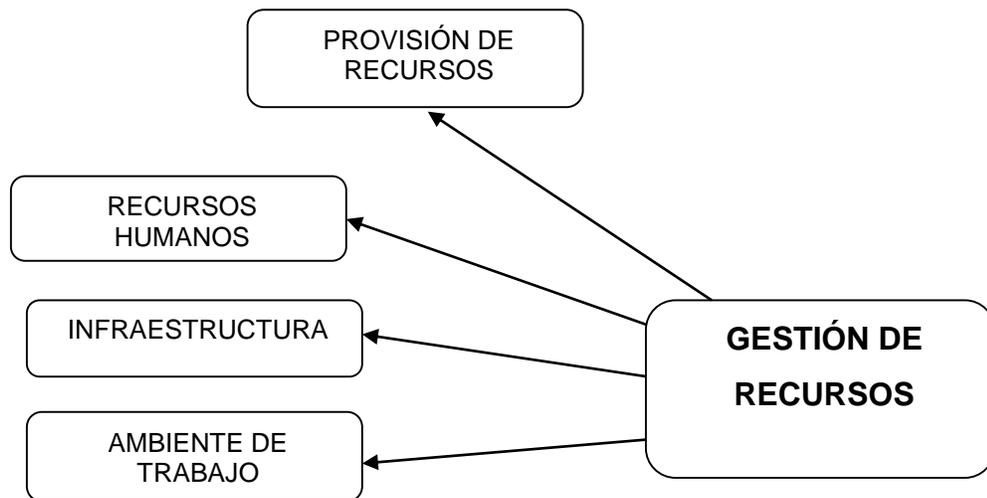
- Informe de control y pedido de material
- Informe de control de las prendas confeccionadas
- Estadísticas de clientes mayoristas y minoristas
- Informe de quejas y sugerencias de los clientes

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos de los informes revisados por la alta dirección, se tomara decisiones e implementarlas con el propósito de mejorar algún inconveniente que se haya presentado en el transcurso de la aplicación del sistema de calidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

GRÁFICO Nº 30



Fuente: ISO 9001 2008
Elaborado por: Rosa Escobar

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La gerencia debe encargarse de que en todas las aéreas de confección de ropa se dote de todo el material necesario para la implantación del sistema de calidad, el cual ayudará a mantener y mejorar el sistema de calidad. Con esto se podrá además lograr e incrementar la satisfacción de los clientes al momento de compra de las prendas.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

Para la aplicación del sistema de calidad las normas exigen que el personal sea calificado y competente, en cuanto a habilidades, destrezas y educación para la realización de las diferentes actividades dentro de la empresa, logrando obtener un producto de calidad.

Para que el personal tenga todos los conocimientos necesarios sobre el sistema de calidad es importante que la gerencia realice lo siguiente:

- Capacitación sobre sistemas de calidad a los miembros de la empresa
- Incentivar al personal sobre las actividades que desarrollan

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Como se dijo en el numeral 6.2.1 el personal debe tener las habilidades y destrezas necesarias para laborar dentro de la empresa, ya que son la base fundamental para que se puedan cumplir cada uno de los pasos del sistema de calidad implantado dentro de la empresa, es necesario que la alta dirección califique a sus empleados de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones, para tener conocimiento en qué nivel se encuentran, dependiendo de esto se los capacitará y entrenara para facilitar que el sistema de calidad se lleve a cabo, y cumpliendo con los requisitos que establecen las normas ISO 9001 2008

6.3. INFRAESTRUCTURA

Para lograr asimismo satisfacer las necesidades de los empleados de la empresa, se debe dotar de una infraestructura adecuada misma que sirva de gran apoyo para el cumplimiento del sistema de calidad, además lograra motivar a los empleados a la realización de sus actividades diarias en la confección de ropa de bebe.

Logrando además brindar seguridad, comodidad a los empleados e incrementando la producción.

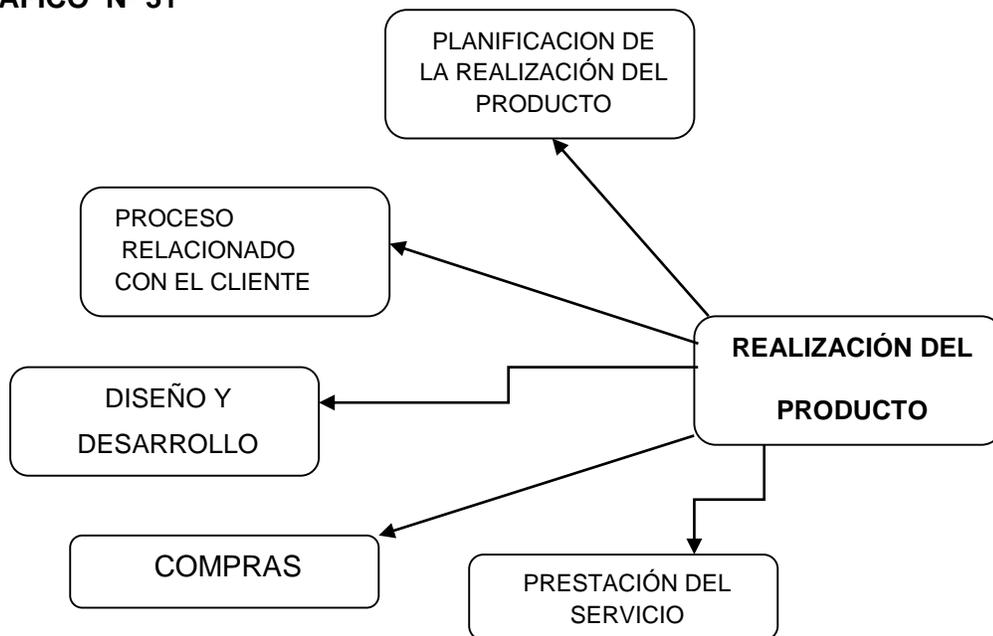
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Un buen ambiente de trabajo depende de todos los miembros de la empresa con fin de llevar a cabo cada una de sus actividades, sin interrupción alguna dentro del área donde trabaja.

Además la alta dirección será quien se encargue de realizar la dotación de todos los implementos en el área de trabajo lo cual motivara a que el sistema de calidad se lo realice correctamente.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

GRÁFICO Nº 31



Fuente: ISO 9001 2008
Elaborado por: Rosa Escobar

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La alta dirección debe tener el conocimiento necesario de cómo se elaboran las prendas de bebe, los diferentes procesos que se desarrollan desde el momento

que llega la materia prima, procesos de diseño, corte, confección de las prendas y la diferente distribución que se realiza dentro de la zona, para ello es necesario tener implementos como:

- Recursos indispensables tanto humanos como físicos
- Infraestructura adecuada
- Procedimientos adecuados para la elaboración de las prendas.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

Las exigencias o requerimientos de los clientes hacia la empresa son de gran importancia, ya que de acuerdo a los datos recogidos en el detalle de quejas y sugerencias y el cuestionarios de satisfacción de la compra del cliente, establecidos por la empresa, se podrá conocer más de cerca las expectativas y necesidades que solicitan los clientes para satisfacer sus necesidades.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La revisión de los requisitos que cada prenda debe cumplir antes de que se realice el proceso de venta, es muy indispensable ya que de esto dependerá que las prendas confeccionadas cumplan con los diferentes controles de confección, además los requisitos debidamente establecidos para la venta, y entrega de pedidos de las prendas.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para un mejor desarrollo de ventas de prendas de bebe, la empresa debe tener una comunicación constante con sus clientes de manera que se pueda brindar un producto y servicio de venta de calidad, mediante:

- Información sobre el producto (colores, diseños, precios, tallas, descuentos).
- Comunicación telefónica, Correo electrónico
- Comunicación directa con el cliente

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Es importante que en el transcurso del tiempo, y de acuerdo a las exigencias de los consumidores la empresa ajuste su producción incrementando e innovando las prendas que confecciona, desarrollando nuevos y elegantes diseños, mismos que servirán para crecer como empresa y dentro del mercado.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Para la realización de las prendas de bebe es necesario que los empleados correspondientes a su labor que realizan o efectúen las notificaciones convenientes a la gerencia para la realización del material necesario para la confección de las prendas, en donde el gerente se encargara de realizar los pedidos necesarios describiendo los detalles de cada material que se requiera, incluyendo a que proveedor se realizara la compra, los procesos se encuentran descritos en el proceso de compra de materiales y selección de proveedores.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras que se debe presentar a los proveedores debe ser muy clara capaz de que los pedidos que se hayan realizado lleguen de acuerdo a las especificaciones que haya realizado la gerencia, se debe incluir el detalle completos del material que solicita la empresa (colores, cantidad,

tamaños, variedad de telas y apliques), procesos descrito en el proceso de pedidos de material.

7.4.3 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Al momento de que las compras realizadas lleguen a la empresa se debe realizar el control correspondiente para verificar si la entrega corresponde al pedido realizado anteriormente, proceso descrito el control de material.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es indispensable que al momento de que el consumidor vaya a realizar la compra de alguna prenda tenga la información necesaria sobre el producto que va adquirir para ello es necesarios que se dé a conocer. Además de que la empresa debe planificar como controla su producto, incluyendo:

- La disponibilidad de información que describan las características del producto.
- Precio y descuentos que mantenga la empresa.
- Información sobre pedidos.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo
- Utilización correcta de las maquinas.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

La validación de los procesos dependerá básicamente de cómo el producto luego de su venta pudo satisfacer los deseos y expectativas de los clientes, por lo que debido a esto se podrá obtener resultados de la aplicación del sistema de calidad.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Por medio de identificación del producto terminado se lograra medir resultados como se establece en el control de productos terminados en la confección de ropa de bebe.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

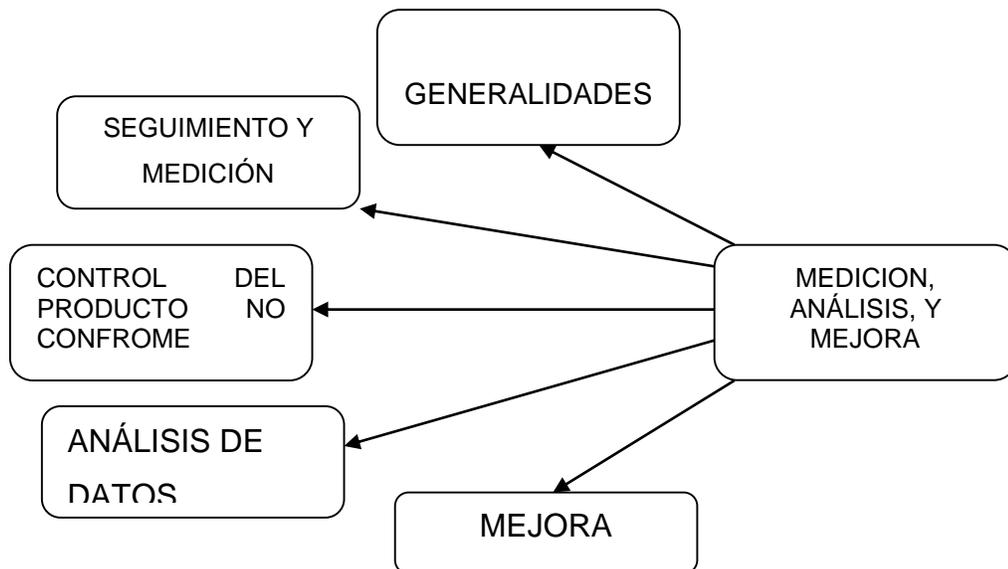
Para que las prendas lleguen al consumidor en perfectas condiciones, dependerá de la empresa almacenar los productos en espacios adecuados para su perfecta conservación.

7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS

La gerencia y sobre todo los operarios de la empresa deben comunicar cualquier tipo de inconveniente que tenga alguna máquina, para que la gerencia sea quien se encargue de realizar las gestiones necesarias para el mantenimiento de las maquinas.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

GRÁFICO Nº 32



Fuente: ISO 9001 2008
Elaborado por: Rosa Escobar

8.1. GENERALIDADES

Dentro de la empresa para la verificación positiva de las actividades que se desarrollan en cada una de las aéreas se deben realizar actuaciones de seguimiento, análisis, y mejora con el propósito de cumplir los objetivos establecidos, además se debe implantar actividades para:

- Tener conocimiento de la aprobación, y satisfacción de las prendas de bebe.
- Asegurar la aceptación del sistema de calidad dentro de la empresa.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es de vital importancia para la empresa y el sistema de calidad implantado, la gerencia conjuntamente con el supervisor de calidad deben tener conocimiento sobre lo que opinan los consumidores del producto, su grado de aceptación y satisfacción al momento de compra, para ello es indispensable realizar un seguimiento de los clientes que nos permita conocer que opinan del producto.

Para conocer más de cerca sus diferentes opiniones es necesario aplicar lo siguiente:

- Mantener una comunicación directa con el cliente
- Realizar algún tipo de cuestionario, para la obtención de más información.
- Mediante el detalle de quejas y sugerencias darles un muy buen uso
- Procedimiento de quejas y sugerencias, y cuestionario de satisfacción del producto.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

8.2.3. Y 8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y DEL PRODUCTO.

La empresa para realizar el seguimiento de procesos y del producto aplicará diferentes tipos de controles, con el propósito de conocer si se los está aplicando y desarrollando correctamente.

Además de que se debe cumplir con los requisitos que cada uno debe desarrollar en la confección de ropa de bebe.

Es aquí donde el supervisor de calidad realizara las actividades necesarias para dar validación, y el perfecto desarrollo del sistema de calidad aplicado a la empresa en lo referente a la confección de ropa de bebe.

Además del desarrollo correcto y claro del formato de auditoría.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La empresa debe tomar en cuenta el control que se debe dar a cada prenda terminada, por lo tanto si esta prenda no cumple con los requisitos de cada control de terminación, se debe tomar las acciones correctivas para lograr solucionar los problemas, ver control de prenda terminada.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos es muy importante, ya que se revisara y demostrara la idoneidad de la aplicación del sistema de calidad dentro de la empresa, con este análisis se podrá identificar algún tipo de error, o se tratara de realizar alguna modificación de los documentos.

Se proporcionara información como:

- Aplicación correcta de cada documento del sistema de calidad
- Satisfacción de los clientes
- Desarrollo en la producción

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

La mejora continua de cada proceso debe ser constante, ya que de esto dependerá que la producción se lleve a cabo de acuerdo a los estándares de cada control desde la materia prima hasta la realización de la venta.

Se podrá analizar resultados en el detalle de quejas y sugerencias y cuestionario de satisfacción.

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA y ACCIÓN PREVENTIVA

En lo que se refiere a la producción de prendas de bebe, la alta dirección conjuntamente con el supervisor de calidad de las prendas deben tomar tanto acciones preventivas antes de la realización de las prendas, de acuerdo a procedimientos de compra del material, control de material, proveedores, y acciones correctivas cuando el producto ya esté terminado se debe tomar decisiones pertinentes para dar soluciones a problemas inesperados que se puedan presentar en la terminación de las prendas, de acuerdo al control de procesos de confección y prendas terminadas.

Presupuesto de la Propuesta

CAPACITACIONES	DURACIÓN	VALOR	TOTALES
Sistemas de calidad	50 horas	300	300
Normas ISO 9001 2008	50 horas	300	300
Control y mejora de calidad	30 horas	250	250
Liderazgo	10 horas	150	150
Satisfacción del cliente	10 horas	150	150
TOTAL			1150
PERSONAL			
Supervisor de calidad.	Días laborables	318 USD	318
Otros que determine la empresa. (manual de Funciones)	Días laborables	636 USD	636
TOTAL			954
MEDIOS PUBLICITARIOS			
Prensa, televisión.	Elaboración del Spots: Nortvisión Duración del Spots: 30'' Horarios: 2spot en cada noticiero mañana, noche, y reprís y 4 spots en programación regular, de lunes a viernes.	400, 00	400
radio	8 spots diarios de lunes a viernes (Menciones en transmisiones en vivo). En enero, junio y diciembre.	300, 00	300

Rifas	Por cada 20 dólares de compra se entregará un boleto para canastas navideñas.	25 dólares cada canasta	250
Hojas volantes	Para dar a conocer las ofertas de la empresa (50 docenas)	90 USD	90
TOTAL			1088
IMPLEMENTACIONES			
Mejora de infraestructura	Para mejorar la producción dentro de la empresa, donde exista espacio suficiente para la confección de las prendas.	200 USD albañil	200
Implementación de computadoras	Dos computadoras	5000 x 2	1000
TOTAL			1200
TOTAL PRESUPUESTO			4344 USD

Elaborado Por: Rosa Escobar.

VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Alcalde, P. (2000). *La Calidad Total*, Editora Clara de la Fuente Rojo.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*, España. Editora Clara de la Fuente Rojo.
- Beker, V. A. (2000). *Economía elementos de micro y macro economía*, Santiago de Chile. Editora Patricia Ortega.
- Besterfield, D. (2009). *Control de la calidad*, México. Editora Pearson.
- Céspedes, A. (2010). *Principios de mercadeo*, España. Editora Clara de la Fuente Rojo.
- Costain, W. (2006). *Business Economics*, 2006.
- Crosby, P (2001), *Dirección de Marketing*, España. Editorial trillas.
- Crosby, P. (2007). *Calidad Y Mejora Continua*, España. Editorial trillas.
- Cruz, L (2009). *Control de calidad*, España. Octava edición.
- Ferrando, J. M. (2009). *Marketing En Empresas De Negocio*, México. Editorial Trillas.
- Gómez, M. (2009). *Introducción de la metodología de la investigación*. Argentina. Editorial Brujas.
- Gonzales. L. (2001). *La satisfacción total del cliente*, España. Editorial díaz de santos.
- Hass, R, (2006), *Clientes para siempre*, Colombia. Editorial McGraw Hill
- Jacques, H. (2004). *Calidad y servicios*, Colombia. Editora Nomos.
- Leal, M. (2008). *Análisis de satisfacción del cliente*, Valencia. Editora Centros Europeos.
- López, S. (2011). *Sistemas de calidad*, Colombia. Editorial ideas propias.
- Palacios, J. L. (2009). *Medición efectiva de la calidad*, México. Editora Trillas.
- Patiño. I. (2006). *Investigación Científica*, Ecuador. Editorial Ecuador F.B.T
- Samuelson, P. (2008). *Economía*. España. Editorial Amelia Nieva.
- Toso, K. (2007). *Atención al cliente*, Perú. Editorial Amex

Valencia, D. (2008). *Ventas y marketing*, España. Editorial centros europeos

LINKOGRAFÍA

Fuente: D, Danae (2010) en <http://www.buenastareas.com/lanzamiento-de-nuevos-productos.html> (22/11/2012)

Fuente: *Gestión de la calidad total*

en <http://www.Gestionpolis.Com/Trabajos82/Control-Grstionempresarial/Control-Gestion-Empresarial2.Shtml>. (28/07/2012)

Fuente: Fundamentos de la calidad total, (2010) en

<http://www.gestionpolis.com/trabajos16/calidad-total-shtml> (30/07/2012)

Fuente: Gestión de la calidad ISO 9000, José Carlos Navarro Lévano en <http://www.wikipedia.com/mision.vision/-expectativa-cliente>.(28/07/2012)

Fuente: Germán W, (2011) en <http://www.patronesderopa.com/patrones...ropa-de-bebe/patrones-para-ropita-del-bebe/> (4/08/2012)

VII. ANEXOS.

ANEXOS

ANEXO 1



ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS DE EMPRESA PRODUCTORAS DE ROPA DE BEBE.

1. La empresa aplica algún sistema de calidad, en la confección de las prendas de bebe.
2. Los trabajadores y propietarios de la empresa han sido capacitados en algún tema de calidad, o temas afines.
3. Como controla en trabajo de sus empleados.
4. Las funciones de sus empleados las realizan en base a un sistema de funciones y responsabilidades.
5. La empresa maneja algún tipo de control desde la compra de materia prima, confección y venta, y registro de actividades de la confección.
6. Existe algún supervisor de calidad que verifique las prendas antes de venderlas.
7. Como lo considera el nivel de calidad de sus prendas.
8. Considera usted que existe una buena comunicación con todos los que conforman la empresa
9. Que considera usted al momento de adquirir materia prima.
- 10.- Han tenido problemas con productores de otras ciudades.
- 11.- El local es propio y cuenta con todas las adecuaciones para confeccionar ropa de bebe:

ANEXO 2



ENCUESTA DIRIGIDA A PRODUCTORES DE ROPA DE BEBE

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción de compra de materia prima para la elaboración de las prendas de bebe.

1.- Que tipo de material es el que más utiliza para la confección de las prendas de bebe (escoja solo una opción de respuesta para todas las preguntas)

Tela
Algodón
Lana
Otros

2.- De donde trae los materiales para la confección de las prendas

Nacionales
Extranjeros
Ambos

3.-Cómo considera usted la calidad de la tela que adquiere en el mercado para elaborar las prendas

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

4.- Cómo considera usted la calidad de los hilos que adquiere en mercado para elaborar las prendas

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

5.- Cómo considera usted la calidad de los accesorios que adquiere en el mercado para elaborar las prendas

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

6.- Cuáles son los problemas más comunes que presentan los materiales que usted adquiere para elaborar las prendas

- Falta de calidad del material
- No resiste la confección de las prendas
- Poca variedad de apliques
- Otros cuales.....

7. ¿Cuál de los siguientes servicios ofrece en su negocio.

- Seguridad de la compra
- Facilidades de pago
- Amplio catálogo de productos.....
- Originalidad en diseños y productos
- Todas las anteriores
- Otra Cuál.....

8.- Con qué frecuencia compra los materiales para elaborar las prendas

- Cada semana

Cada mes
Otros

9.-Cuales son las facilidades de pago que ofrece en su negocio

Solo al contado
Con tarjeta de crédito
A un mes de plazo con entrada
A un mes sin entrada
A dos meses
Más de dos meses

10.- Que recomendaría a los fabricantes de los materiales de la ropa de bebe

Que busquen más modelos
Que las prendas sean de otro material
Mayor durabilidad
Nuevos proveedores de materiales
Todas las anteriores

ANEXO 3



ENCUESTA DIRIGIDA A CONSUMIDORES DE ROPA DE BEBE

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción con la compra de ropa de bebe en la ciudad de Tulcán.

1.-Adquiere las prendas de bebe en el mismo local (escoja una sola opción para todas las preguntas)

- Siempre
- Frecuentemente
- Rara vez
- Nunca

2.-Cuál es el tipo de material que más utiliza para las prendas de su bebe

- Tela
- Algodón
- Lana
- Hilo

3.- Donde adquiere las prendas de bebe

- Puntos de Fabrica
- Mercados populares
- Centros y locales comerciales
- Vendedores a domicilio

4.-Cuál es el mayor problema que se le ha presentado con el uso de las prendas

- Producen alergias
- Se descolorizan, o Encogen
- Se deshilan
- Durabilidad
- Otros

5. ¿En qué basa su decisión de compra de ropa para bebé y/o niños? (Por favor seleccione sólo una opción por cada atributo en la escala de importancia).

Precio
Diseño y originalidad
Calidad de las telas y materiales
Nombre y prestigio de la marca
Recomendación de amigos y familiares

6.- ¿En qué cantidad suele comprar cuando requiere ropa de niño?

Por docena de un solo tipo
Al por mayor de varios tipos
Al por menor de tipos variados
De a una prenda

7.- ¿Conoce alguna marca de ropa para niño?

a) Si ¿Cual (es)? _____

b) No

8.- Que tiempo de durabilidad han tenido las prendas que ha comprado

Días
Semanas
Meses
Otros

9. Cuánto invierte mensualmente en la compra de ropa para su bebe

Hasta 10 usd
De diez a 20
De 20 a 30
Más de 30

10.- Qué sugeriría usted para mejorar la calidad de la ropa de bebe

Variedad modelos

Telas importadas

Colores

Tamaños

Otros