

La calidad de ropa de recién nacidos y la satisfacción de los clientes en la ciudad de Tulcan

Nombre del autor (Rosa Eliana Escobar Chapués)

Escuela de Administración de Empresas y Marketing (EAEM)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana
Tulcán-Ecuador

Resumen

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Tulcán, donde se encuentran varias de las microempresas dedicadas a la confección de ropa de bebe, el propósito fundamental diseñar un modelo de sistema de calidad que sirva para aumentar el grado de satisfacción de los consumidores.

Este proyecto a más de ser una investigación de campo, también se desarrolló con la intención de conocer más de cerca cuales son las necesidades y expectativas que tienen los consumidores, y que no se han podido cumplir, debido a varios factores, uno de ellos es la falta de planificación que tienen las empresas al momento de desarrollar sus actividades comerciales, ya que no cuentan con los implementos necesarios que les permita brindar un producto de calidad, capaz de satisfacer necesidades existentes dentro de la sociedad.

De acuerdo a datos obtenidos en la investigación se pudo evidenciar que empresas de otras ciudades ocupan una gran parte del comercio en cuanto a la venta de ropa de bebe, por lo que muchas de la ciudad se han visto afectadas, cerrando definitivamente sus negocios.

Palabras Claves: *calidad, satisfacción del cliente, producción, planificación, sistema de calidad.*

Abstract

This research was conducted in the city of Tulcán, where several of microdedicated to making baby clothes, the fundamental purpose of designing a quality system model, which serves to increase the level of consumer satisfaction.

This project will be more than a field investigation, also developed with the intention of learning more about what the needs and expectations of consumers, and have not been able to meet due to several factors, one of them is lack of planning that companies have when developing their business, and that do not have the necessary equipment to enable them to provide a quality product, capable of satisfying existing needs within society.

According to data obtained in the investigation it became clear that companies from other cities occupy a large share of trade in the sale of baby clothes, so many of the city have been affected, closing down their businesses.

Keywords: quality, customer satisfaction, production, planning, quality system.

UCHILLAYACHISHKA YUYAY

Kunan taripana raraytucushcami Tulcan llactapy, maypimu tyan achka uchilla rurak wasikuna, maypimi wawapa churanata siran, ashtawangarin kaykunawanmi katinalla kay sumack llikata shinallata yapachingapa ashtaguan rantidurkuna kushilla saquirishkakachun.

Kay kipapakchiruray maskarishkami ashtawangarin rurarishkami yachangapak imatamy rantidurkunaka mutsuykuna, yachan gapaimashpa mana tarinpay kuna pamunash kata, mama tarita ushanchu ashtawangarin kay hatun wasikuna na charinllu paypa llankayñangunata charin imauramy wiñachin hatuna llankayta, shinallata na charin rurayri ñanda, imashinami makimañashpa ally pukuy tyachun musuykunata allychinchu kay waki ucupi.

Arininakuy chanikunata tarishca kay maskaripi ushanchimi ricuchita imashinami hatun rurak wasikuna kutishuc llaktakunapi yapalla hatun wawapa shurakunakunata, shaimandami tawka llactacunapimi vishihashca kay hatuk ucucunata mana hatuyta ushashpa.

Killka claves: sumakrurashka, rantidurkuna kushilla sakirin ,pukuy, llankayñan, llika sumaktarurangapa.

1. Introducción

La ciudad de Tulcán uno de los cantones de la provincia del Carchi, es una ciudad eminentemente comercial, en dónde la principal motivación para visitarla es la hacer compras en los diferentes lugares de adquisición, ya sea en almacenes o en los mercados populares en dónde se encuentra gran variedad de prendas de vestir para cualquier ocasión.

Tradicionalmente desde hace tiempos atrás ha habido un muy fuerte movimiento de intercambio de mercadería con la vecina ciudad de Ipiales, en dónde varios de los productores de ropa especialmente de bebe vienen a la ciudad de Tulcán a vender sus productos teniendo muy buenos resultados de ventas, incrementado de esta manera la gran afluencia de consumidores de las diferentes parroquias y cantones del Carchi.

En lo que respecta a la confeccion de ropa de bebe en la ciudad es muy escasa, por lo que muchas de las microempresas no han tenido muy bien planificadas las actividades de confeccionar este tipo de prendas, además de que no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo, además de que muchos productores de este tipo de prendas se encuentran en la ciudad de Ipiales, perdiendo de esta manera muchos de los consumidores ya sean mayoristas o minoristas.

En cuanto a este problema de las empresas de confección de ropa de bebe sería conveniente la aplicación de un sistema de calidad en la producción basándose en las normas ISO 9001 2008, para de esta manera ayudar a las empresas a manejar eficientemente sus recursos, y sobre todo controlar cada una de las actividades que realizan los operarios, desde el momento de la adquisición de las materias primas hasta la obtención del producto terminado.

Con un modelo de sistema de calidad los empleados, y la alta dirección van a poder definir con exactitud las actividades que a cada uno le compete dentro de la empresa, con el propósito fundamental de poder satisfacer los gustos y preferencias de los consumidores de la ciudad.

Es muy importante destacar que un sistema de calidad a más de ayudar a mejorar los beneficios de la empresa, también motivará a los consumidores a adquirir productos de calidad. Además ayudará a que la empresa dentro del mercado sea más competitiva maximizando los beneficios, en cuanto a gestionar eficientemente las actividades internas (evitar el desperdicio, levantar la moral de sus trabajadores, elegir procesos de producción eficientes), y tomar decisiones sensatas dentro del mercado (comprar la cantidad correcta de material, y elegir el nivel más óptimo de producción).

2. Materiales y Métodos

Para la realización de la investigación se utilizará el método: Cualitativo-cuantitativo, ya que se utilizarán estadísticas apropiadas para la obtención de resultados y dar solución a problemas presentes, además se tomara en cuenta las características cualitativas de la sociedad para conocer sus gustos y preferencias, en cuanto a diseños, calidad, variedad, precios.

Además se utilizó la investigación de tipo exploratoria ya que se efectuara la recopilación de información necesaria que permita conocer más de cerca problemas que tienen los consumidores al momento de adquirir una prenda de bebe, en cuanto a poder satisfacer sus necesidades y expectativas de compra, la investigación de tipo explicativa también se desarrollo dentro de la investigación ya que de acuerdo a los datos obtenidos y conclusiones de estudio ayudará a poder analizar las causas de los problemas existentes y los efectos que estas implican, realizando las explicaciones, y desarrollo de conceptos.

La investigación de campo también se desarrollará dentro de la investigación ya que de acuerdo a las herramientas a utilizar para la obtención de datos, es necesario trasladarse a diferentes sectores de la ciudad para obtener información que ayude a la realización de la investigación mediante la aplicación de las encuestas a diferentes hogares de la ciudad.

Este tipo de investigación es muy importante ya que de acuerdo a las encuestas que se realizó, se conoció más de cerca los diferentes problemas sobre la adquisición de prendas de bebe, mismas que serán analizadas con el propósito de buscar una propuesta que ayude a dar solución a diversos problemas encontrados.

Adicionalmente se utilizó la investigación bibliográfica ya que para el desarrollo de la investigación se tendrá que buscar información secundaria que nos ayude a desarrollar de forma positiva aspectos que implica dar solución a varios problemas encontrados dentro de la sociedad, además de ayudar a tener un poco mas de conocimiento sobre cada uno de los temas relacionados con la investigación planteada.

Instrumentos y materiales.

Los materiales a utilizarse deben ser muy importante dentro de la investigación, ya que dependerá de estos instrumentos que se pueda obtener la información necesaria para la realización oportuna de la propuesta, además estos instrumentos se los debe de manejar de manera positiva y realización clara para que los encuestados entiendan y den su opinión y respuestas verdaderas.

3. Resultados y discusión

De acuerdo a los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a la investigación se pudo obtener los siguientes datos, mismos que serán de gran ayuda a la realización de la investigación:

En la ciudad de Tulcán la existencia de microempresas dedicadas a la confeccion de ropa de recién nacido son muy pocas, ya que la participación dentro del mercado de prendas de bebe también la ocupan comerciantes de la ciudad de Ipiales, en vista de que las microempresas de la ciudad de Tulcán opinan que existe poca variedad de materiales dentro de la ciudad impidiendo que se desarrolle con mayor capacidad la confeccion de ropa de bebe.

Dentro de la ciudad el 33,33% de los comerciantes dedicado a esta actividad opinan que los materiales que adquieren no tienen la suficiente calidad, además de que no resisten la confección de las prendas, y además de que existe poca variedad de materiales para la confección.

Además los consumidores al momento de adquirir una prenda de bebe no satisfacen verdaderamente los gustos y preferencias en vista de que solo el 41% de encuestados adquieren las prendas en el mismo lugar, el 53% frecuentemente, el 102% rara vez, y el 52% nunca adquiere las prendas de bebe en el mismo lugar, ya que en los diversos lugares que han realizado la compra prendas, han tenido diferentes problemas, ya que el 68% de prendas adquiridas solo les han durado meses, y el 60% días.

Muchos de los problemas encontrados dentro de la investigación es que las prendas les causan algún tipo de problemas a los bebes obteniendo los siguientes resultados el 94% las prendas no tienen la durabilidad esperada de acuerdo al precio pagado, el 70% de deshilan con frecuencia, el 45% producen varios tipos de alergias a los bebes, y el 34% opinan que se descolorizan o encogen produciendo de esta manera que los consumidores de la ciudad de Tulcán adquieran las prendas en otras ciudades de la provincia.

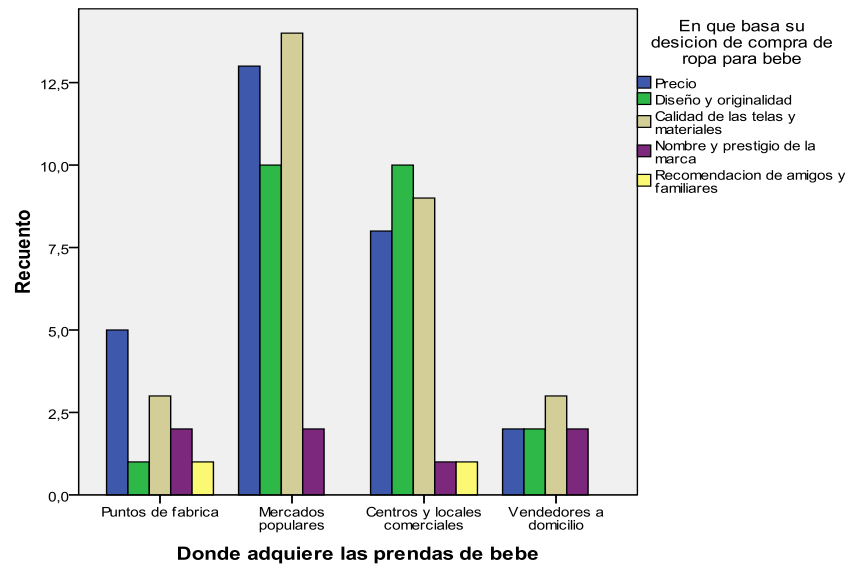
También se pudo evidenciar que a la empresas encuestadas no cuentan con algún tipo de control de todas las actividades que desarrollan en el proceso de producción de ropa de bebe, no cuentan con una supervisión adecuada de los pasos de confección de las prendas, además de que no se encuentra bien organizada en cuanto a los recursos con los cuales dispone, ya sean recursos físicos y humanos.

Estos datos se los obtuvo de las encuestas, dirigidas a los consumidores de ropa de bebe de la ciudad de Tulcán, y entrevistas dirigidas a las empresas productoras de ropa de bebe.

4. GRÁFICOS

Análisis donde se puede conocer en que se basan los consumidores para la realización de la compra, y que lugar prefieren para adquirir las prendas de bebe.

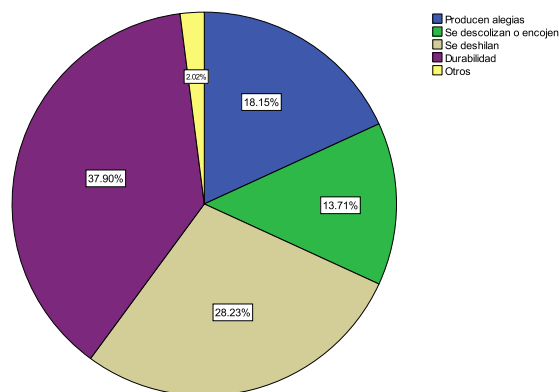
GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Rosa Escobar

Muchas de las prendas que adquieren los consumidores no han podido satisfacer sus necesidades de compras, debido a varios factores:

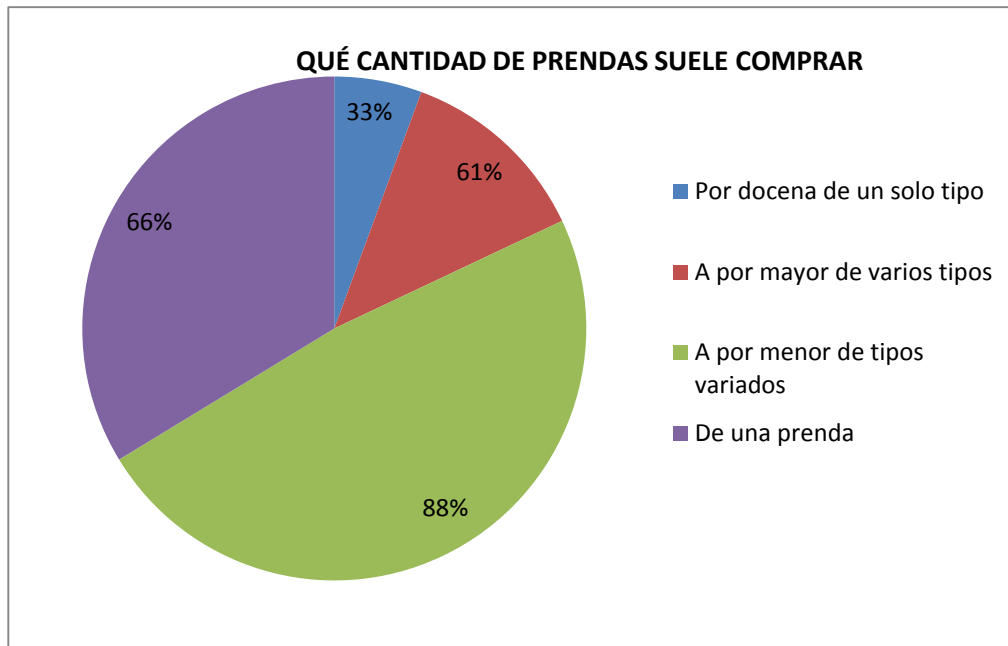
GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Rosa Escobar

De acuerdo a la investigación realizada se pudo conocer que los consumidores adquieren las prendas en diferentes lugares de venta de prendas de bebe, y que en todos los lugares adquieren prendas en unidades.

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

5. Tablas

Recuento de donde los consumidores prefieren realizar las compras para su bebe, tomando en cuenta los diferentes punto de venta que existen en la ciudad de Tulcán lugar de estudio para la investigación.

TABLA N° 1

	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	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Además debido a la satisfacción que haya tenido el cliente al momento de realizar la compra, volverá o no a comprar las prendas el mismo lugar por lo que se pudo evidenciar que la mayoría de consumidores no adquieren con frecuencia prendas de bebe en el mismo lugar.

TABLA N° 2

	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	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

En base a los datos obtenidos se puede analizar que de acuerdo al lugar donde adquieren las prendas de bebe, tienen diferente problemas en cuanto a la calidad y durabilidad de las prendas que adquieren los consumidores.

TABLA N° 3

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

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Rosa Escobar

Empresas dedicadas a la confección de ropa de bebe de la ciudad de Tulcan.

TABLA N° 4

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

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Rosa Escobar

6. Referencias bibliográficas

Alcalde, P. (2007). *Calidad*, España. Editora Clara de la Fuente Rojo.

Ferrando, J. M. (2009). *Marketing En Empresas De Negocio*, México. Editorial Trillas.

7. Bibliografía

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. (2005). *Calidad Y Mejora Continua*, España. Editorial trillas.

Cruz, L (2009). *Control de calidad*, España. Octava edición.

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), *Cientes para siempre*, Colombia. Editorial McGraw Hill

Jacques, H. (1994). *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

Philip. K. (2001), *Dirección de Marketing*, México.

Revista ventas y marketing (2008). Valencia. Editorial centros europeos de empresas innovadoras de la comunidad Valenciana

Samuelson, P. (2008). *Economía*. España. Editorial Amelia Nieva.

Toso. K. (2007). *Atención al cliente*, Perú. Editorial Amex

8. Linfografía

Fuente: Cantón Tulcán en <http://www.gmtulcan.gob.ec> (27/12/2012)

Fuente: Calidad Total, (2010) en www.monografias.com/trabajos16/calidad-total-shtml
(27/12/2012).