



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE QUIMICA

EL MERCADO INFORMAL DE SUAVIZANTES DE
TELAS Y CARACTERISTICAS SENSORIALES DE
LOS PRODUCTOS DISTRIBUIDOS EN ESTE VS
CUATRO PRODUCTOS VENDIDOS EN
AUTOSERVICIOS

TRABAJO ESCRITO VIA CURSOS DE EDUCACION
CONTINUA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
QUIMICA DE ALIMENTOS

P R E S E N T A

ANA LAURA GONZALEZ PARAS



EXAMENES PROFESIONALES 2002
MEXICO, D. F. FACULTAD DE QUIMICA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Jurado asignado

Presidente Prof. Dulce María Gómez Andrade
Vocal Prof. René Julio de los Ríos Campanella
Secretario M. en C. Enrique Salas Vargas
1er Suplente Prof. Hermila Reyes Morales
2º Suplente Prof. Zoila Nieto Villalobos

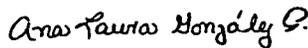
Sitio donde se desarrolló el tema: Facultad de Química, Edificio "D" Circuito
Institutos, Ciudad Universitaria, UNAM.

Asesor del tema



M. en C. Enrique Salas Vargas

Sustentante



Ana Laura González Parás

Agradecimientos

A Dios por su amor y cuidado en todos los momentos de mi vida.

A la Santísima Virgen María de Guadalupe por cuidarme siempre.

A mi esposo Luis Fernando por su amor y apoyo incondicional.

A mis papás (Jaime y Rosa María) y a mis hermanos (Ale, Daniel y Mariana) por su gran apoyo y amor.

A mis abuelitos Lila, Alfonso, Aida† y Florencio†, por ser un testimonio de amor y perseverancia.

A mis tíos y primos por su cariño.

A Emilio mi suegro, Ceci, Covi, César, Pili, Montsi, Moy, Lucy, Dany y Emilio por su cariño y apoyo.

A Tigger, Carluca, Isaldy, Armando, Almilla, Anjaily, Grace, Karlita Chacón, Emmanuel, Karla Glez y a la amiga Guicha, por haber compartido tantos momentos en la carrera y sobre todo por ser mis grandes amigos.

A la maestra Susana Flores por su gran amor a la docencia y a sus alumnos.

A Enrique Salas, Dulce María Gómez y René de los Ríos por toda su ayuda para la elaboración de este trabajo.

A todos mis maestros por todo lo que me enseñaron.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, la máxima casa de estudios.

A mi querida Facultad de Química donde viví momentos que nunca olvidaré.

Al departamento de Educación continua por brindarme la oportunidad de estudiar el diplomado de Análisis Sensorial.

ÍNDICE

Contenido	Página
I. Introducción	1
II. Objetivo	1
III. Antecedentes.....	2
IV. Metodología.....	14
V. Resultados.....	18
VI. Discusión.....	25
VII. Conclusiones.....	28
VIII. Bibliografía.....	29
Anexo 1.....	30

I. Introducción

Los suavizantes de telas líquidos son una mezcla de agentes catiónicos, perfume, colorante y agua, cuya función es lubricar las telas proporcionando una sensación de suavidad además de un olor agradable.

Los suavizantes de telas se utilizan al lavar la ropa a mano o en lavadora, dejando remojar la ropa después de haberla lavado a mano o agregándolo en el último enjuague de la lavadora. Además de los beneficios de suavidad y olor, los suavizantes de telas facilitan el planchado de la ropa.

En la República Mexicana existen una gran variedad de suavizantes de telas que se venden en las diversas tiendas de autoservicio, algunos de éstos son: Suavitel, Ensueño, Downy, Uno dos tres, Klinvet, Mariposa, Real Clean, Zaz!, Suavisol, Great value, Softly, Adoucissant, y Marca Gigante.

Estos suavizantes varían principalmente en el tipo de perfume, algunos contienen antiespumantes, estabilizadores, agentes de control de calidad, modificadores de la viscosidad pero en esencia su composición es muy parecida.

Según algunos comerciantes mayoristas de suavizantes de telas, el mercado de los suavizantes de telas está encabezado por la marca Suavitel® de Colgate Palmolive S.A. de C.V. , en segundo lugar por Ensueño® de Alen S.A. de C.V. y en tercer lugar por la marca Downy® de Procter and Gamble Comercial Co.

Desde hace varios años estas grandes empresas han tenido conocimiento de la existencia del mercado informal de suavizantes de telas pero de acuerdo a conversaciones informales con algunas personas que trabajan en el área de mercadotecnia de empresas productoras de suavizantes de telas, no lo han visto como una amenaza para la venta de sus productos. Este mercado ha ido creciendo en algunas colonias de niveles socioeconómicos medio bajo y bajo de la Ciudad de México, ofreciendo productos supuestamente "a menor precio" o de "mejor calidad" que los que venden en las tiendas de autoservicio.

II. Objetivo

No se ha publicado un estudio sobre la calidad de los productos que venden en el mercado informal ni la manera como operan los productores y distribuidores de estos suavizantes de telas, por lo que este trabajo pretende abrir el camino a una investigación más completa sobre el mercado informal de suavizantes de telas.

Esta investigación se enfoca principalmente a dar un panorama general sobre los productos, precio, plaza y promoción de algunos suavizantes de telas distribuidos en el mercado informal a través de una investigación de campo en locales y mercados ambulantes, que venden suavizantes de telas, así como una evaluación sensorial a través de un estudio cualitativo de ocho productos del mercado informal contra cuatro del mercado formal de venta en autoservicios.

Para efecto de este trabajo se define suavizantes de telas del mercado informal a aquellos cuya distribución no es masiva o a través de tiendas de autoservicio, sino más bien que tienen una distribución local.

III. Antecedentes

Las cuatro P's de la Mercadotecnia de suavizantes de telas.

Las cuatro P's de la Mercadotecnia son producto, precio, plaza y promoción.

A continuación se describen las cuatro P's de diez de los suavizantes de telas distribuidos en el mercado a través de canales diferentes a las tiendas de autoservicio y cuatro suavizantes de telas distribuidos en tiendas de autoservicio que incluyen a los tres principales líderes del mercado (Suavitel, Ensueño y Downy) También se escogió 1 2 3 por ser el que seguía en presencia en las tiendas de autoservicio.

Se realizó una investigación en cinco zonas de la Ciudad de México y área metropolitana (Delegación Coyoacán, Benito Juárez, Cuajimalpa, Cuauhtémoc y municipio de Huixquilucan, Estado de México) en éstas se localizaron colonias o zonas conocidas por la gente del lugar donde hay distribución local de suavizantes de telas.

Se visitaron nueve de estos lugares y se les hizo una pequeña entrevista a los encargados del lugar, previa compra del o los suavizantes de telas que vendían en cada lugar.

Se hizo también una búsqueda en la sección amarilla, en la cual sólo se encontró un establecimiento que vende este tipo de producto, el cual también se visitó.

Para obtener la información de los suavizantes de telas de venta en autoservicios se visitaron las siguientes tiendas de autoservicio: Wal-Mart, Bodega Aurrera, Superama, Gigante, Comercial Mexicana, Auchan; la tienda mayorista Costco, la tienda de conveniencia Oxxo, tres tiendas de abarrotes y las farmacias San Pablo y San Borja. También se adquirió un ejemplar de cada uno de los suavizantes de telas a evaluar.

Suavizantes de telas del mercado informal

1. Suavizante de telas Deterkin

Producto

Concepto: Suavizante de telas amarillo (floral), azul y blanco (baby).

Formulación: Desconocida

Marca: Deterkin

Empaque: Venden el suavizante por separado, la gente suele llevar sus envases para que se los llenen, éstos suelen ser envases de botellas de refresco, de agua potable, de plástico, de suavizantes de telas de marca.

Si el cliente no lleva envase le venden el envase de botella de agua potable.

- Precio** El precio por litro a menudeo es de \$8.00 sin envase y con envase \$10.50.
Para los clientes que les compran más de \$1,500.00 quincenales les dan un precio de \$6.80 por litro.
La cantidad mínima de producto que venden es de un litro.
- Promoción** Se anuncian en la sección amarilla en la sección de artículos de aseo:
"Deterkin: fabricante de artículos de limpieza y aromatizantes, desengrasantes, multiusos, suavizantes, shampoo, pino, etc. Visite nuestra tienda y ponga la suya (lo asesoramos en Av. Observatorio 279). Entrega inmediata. Atención especial foráneos, mayoristas y distribuidores. Tel. 55 16 22 69."
El local tiene pintados en la pared los artículos que venden "artículos de limpieza", "cloro", "suavizantes", "shampoo", etc.
- Plaza** Se encuentra ubicado en Avenida Observatorio # 279 en la colonia Cove.
Es un local pequeño que vende productos químicos de limpieza para el hogar, autos, oficinas, etc que cuenta con envases y contenedores de plástico de diversos tamaños.

En este local distribuyen sus productos, vendiéndole principalmente a pequeños distribuidores y también a consumidores directos.

2. Suavizante de telas "Suavitex"

Producto

- Concepto:** Suavizante de telas color azul y amarillo.
Formulación: Saponizantes, químicos iónicos y catiónicos, detercon, colorantes vegetales.
Marca: Produquím.
Empaque: Venden el suavizante en botellas de plástico de refrescos (regalan el envase).

Precio El litro de Suavitex está a \$16.00
La cantidad mínima de producto que venden es de medio litro.

Promoción El local tiene pintado en la pared los productos que venden "plásticos", "cloro", "artículos de limpieza", etc.

Plaza Es un local que se encuentra ubicado en Avenida San Fernando lote 25 en Huixquilucan, Estado de México.
En este local venden productos para el hogar como plásticos, papel higiénico, escobas y productos de limpieza como cloro, suavizantes de telas (azul y amarillo), limpiadores para pisos.
El suavizante de telas lo venden principalmente a consumidores directos y a otros locales.

3. Suavizante de telas de venta en Artículos para el hogar.

Producto

Concepto: Suavizantes de telas (azul, amarillo, mar fresco, rosa, plus – blanco).
Formulación: Desconocida
Marca: Ninguna
Empaque: Venden el suavizante en botellas de plástico de refrescos (regalan el envase).

Precio

El litro de suavizante de telas está a \$9.00
La cantidad mínima de producto que venden es de medio litro.

Promoción

El local tiene pintados en la pared los tipos de productos que venden “aromatizantes”, “suavizantes”, “ceras”, etc. No se anuncian en ningún lado, ni reparten propaganda. Ya son conocidos en la zona y sus clientes son constantes.

Plaza

El local está ubicado en Avenida San Fernando Huixquilucan lote 51, Estado de México. El teléfono es 55 42 24 55.
El local se llama “Artículos para el hogar”. Venden productos a granel, desde aromatizantes para el hogar hasta ceras para madera.
Hacen un pedido de 50 litros de suavizante (entre los 5 tipos de suavizantes de telas) al mes.
Venden el suavizante de telas principalmente a consumidores directos.

4. Suavizante de telas Dogo (Stefano y tipo Downy)

Producto

Concepto: Suavizantes de telas (azul)
Formulación: Desconocida
Marca: Dogo
Empaque: Venden los suavizantes en botellas de plástico de refrescos (regalan el envase).

Precio

El litro de cualquiera de los dos suavizante de telas está a \$10.00

Promoción

El local tiene pintados en la pared los tipos de productos que venden “productos de limpieza”, “suavizantes”, “cloro”, etc.

Plaza

Es un local pequeño ubicado en la calle de San Fernando, Huixquilucan Estado de México, donde tienen los suavizantes de telas en cubetas.

5. Suavizante de telas Jarciplastic

Producto

Concepto: Suavizante de telas color azul "tipo Suavitel"
Formulación: Desconocida
Marca: Glaris Mayo
Empaque: Venden el producto con o sin envase

Precio El litro del suavizante está a \$9.00 al menudeo y a \$7.50 al mayoreo.

Promoción El local tiene grandes cartulinas que anuncian los tipos de productos que venden.

Plaza "Jarciplastic" es una pequeña empresa dedicada a la producción y comercialización de artículos de limpieza, genéricos y originales, sus instalaciones se encuentran divididas en pequeños locales que se sitúan en ambos lados de la calle Topacio en la colonia Centro, cada local maneja cierta línea de productos, en el primer local llamado "Gleris-mayo" (Topacio #45) se venden principalmente esencias, en el segundo local se manejan principalmente los productos de limpieza para el hogar y en el tercer local se venden artículos originales.

En el segundo local los productos se encuentran en frascos de diferentes tamaños los cuales están colocados en pequeños estantes de madera, aquí se encuentra una persona que sólo informa de los productos disponibles así como de los precios de los mismos, "Glaris mayo", vende sólo un tipo de suavizante de telas fabricado por ellos mismos, tipo "Suavitel", el cual venden a todo tipo de clientes, ya sea comerciantes, intermediarios o clientes al menudeo.

6. Suavizante de telas Aloma®

Producto

Concepto: Suavizantes de telas Aloma®
Formulación: Agua, sales cuaternarias de amonio (biodegradables), aditivos de proceso, perfume, color.
Marca: Aloma®
Empaque: Envase muy parecido en la forma al de Suavitel de 1 litro, de color azul rey, con una etiqueta donde aparece una señora cargando a su bebé, tiene escrito "Suavizante para telas Aloma®, contenido neto 1 litro. En la parte de atrás tiene otra etiqueta que contiene la siguiente información:
"Suavizante para telas Aloma®. Suavizante Aloma® deja su ropa suave y esponjada como nueva, con agradable olor a fresco. Aloma penetra en los

tejidos de la ropa para eliminar las asperezas. Aloma se usa en toda clase de ropa.

Modo de uso: Una tapa de suavizante de telas Aloma en 10 litros de agua es suficiente para remojar su ropa y dejarla suave y esponjada. No utilice directamente este producto sobre las telas para evitar manchado temporal.

Ingredientes (antes mencionados)

Precauciones: No dejar este producto al alcance de los niños.

En caso de ingestión accidental llamar al médico.

Este envase no deberá utilizarse para reenvasar alimentos, bebidas y productos de belleza.

Lote No. BC

Elaborado por: Industrias INVET S.A. de C.V. Nítlá No 12 Col. Tlacotal, México D.F. C.P. 08710. **Oficinas:** Atzayácatl No 19-1 Col. Moderna, C.P. 03510, México D.F., hecho en México © Marca registrada".

Trae un dibujo de tirar la basura en su lugar, otro que dice biodegradable, no contamina y un código de barras.

Precio El litro de suavizante de telas Aloma es de \$13.50 a menudeo y \$9.25 a mayoreo (caja de 12 litros)

Promoción Maneja el slogan en la pared del local "Ahorro en la limpieza".

Plaza El local se encuentra ubicado en la calle Topacio, colonia Centro. Venden a distribuidores, pequeños comerciantes y al consumidor final.

7. Suavizante de telas Prolixa

Producto

Concepto: Suavizantes de telas (floral, primavera y tipo ensueño)

Formulación: Desconocida

Marca: Ninguna

Empaque: Venden los suavizantes en envases de plástico de diferentes tamaños tanto minoristas como mayoristas.

Precio El precio por litro de suavizante de telas es de \$13.00 al menudeo y \$10.00 al mayoreo.
La cantidad mínima de producto que venden es de un litro.

Promoción No se anuncian, son conocidos por estar en esa calle donde venden productos de limpieza.

Plaza El local de Prolixa está ubicado en la calle Topacio #44 Colonia Centro, es un local pequeño atendido por el propio dueño.

8. Suavizante de telas (del tianguis)

Producto

Concepto: Suavizantes de telas (azul y amarillo)
Formulación: Desconocida
Marca: Ninguna
Empaque: Venden el suavizante de telas en bolsa de plástico.

Precio

El precio por litro de suavizante es de \$12.00
La cantidad mínima de producto que venden es de medio litro.
Vende aproximadamente 4 litros al día.

Promoción

No se anuncia de ninguna manera.

Plaza

Es un mercado ambulante muy grande, ubicado en la calle Avenida Carmen Serdán, en la colonia Emiliano Zapata, delegación Coyoacán.
En este mercado hay varios puestos donde venden frutas, verduras, CD's, refacciones de electrodomésticos, ropa, carne, etc. Hay sólo un puesto que vende suavizantes de telas y otros productos de limpieza. Los productos se encuentran en botes de 19 litros.

9. Suavizante de telas tipo Suavitel y Downy Dogo

Producto

Concepto: Suavizante de telas tipo Suavitel y Downy (azul)
Formulación: Desconocida
Marca: Dogo
Empaque: Venden el suavizante con o sin envase, es decir la gente puede llevar su envase para que lo llenen o bien venden el envase de plástico transparente con agarradera (parecido al de Suavitel)

Precio

El precio por litro de suavizante tipo Suavitel es de \$8.00 a menudeo y \$6.00 a mayoreo (a partir de 4 litros)
El precio por litro de suavizante tipo Downy es de \$10.00 a menudeo y \$8.00 a mayoreo (a partir de 4 litros)
La cantidad mínima de producto que venden es de un litro.

Promoción

El local tiene pintados en la pared los tipos de artículos que venden, además tienen el slogan "Productos de calidad en venta a granel"
Reparten folletos publicitarios donde aparece el nombre de la marca "Dogo", la dirección, el teléfono 56 56 43 65, una dirección de internet "www.productos-dogo.com.mx (la cual no existe), frases como "Ahorre

dinero comprando productos de calidad", "Productos de limpieza ¡al mejor precio y calidad!"

Trae todos los productos que venden divididos en:

Productos para el uso personal: cremas humectantes, enjuague acondicionador, fragancias, gel para cabello, shampoo, etc.

Para el hogar y oficinas: Pino, limpiador con amoníaco, insecticida, crema para lustrar muebles.

Para lavanderías: Detergente líquido baja espuma, desmugrante B-1, cloro blanqueador, suavizante de ropa, etc.

Para lavado de autos: Anticongelante o refrigerante, brillo vinil, cera para autos, etc.

Para su producción: colores, esencias, bases para limpiadores, bases para suavizantes, hipoclorito de sodio.

Plaza

A este local, ubicado en Carlota Armero No. 159 CTM Culhuacán, Obrero, Secc. 6, delegación Coyoacán, C.P. 04480, México D.F., acude principalmente gente de los alrededores (hay varias Unidades habitacionales cerca) quienes compran a menudeo, también venden a mayoreo a lavanderías, personas que los venden en mercados o camionetas diluidos.

10. Suavizante de telas (local de la colonia Portales)

Producto

Concepto: Suavizante de telas (azul, amarillo y rosa)

Formulación: Desconocida.

Marca: Desconocida

Empaque: Las personas tienen que llevar sus envases, ya sean de algún Suavizante que se vende en las tiendas de autoservicio o botellas de plástico de agua potable o refresco.

Precio

El precio por litro de suavizante es de \$16.00 y la cantidad mínima de producto que venden es de medio litro.

Promoción

No se anuncian en ningún lado, es un local conocido por vender productos de limpieza en la zona.

Plaza

Es un local que se encuentra ubicado en la calle de Popocatepetl esquina con Bélgica en la colonia Portales. Su venta es exclusivamente para los consumidores directos.

Suavizantes de telas de venta en tiendas de autoservicios

11. Suavitel

Producto

Concepto: Suavizante de telas (azul, amarillo, verde, rosa, blanco y manzana)
Formulación: Agua, suavizantes catiónicos, perfume, agentes de control de calidad y colorantes.

Marca:

Suavitel

Empaque:

Del suavizante azul (fresca primavera): Venden el suavizante en envase de plástico de color azul, con una etiqueta delantera donde aparece una señora en bata de baño cargando a su bebé en toalla los dos sonriendo, el nombre del producto: Suavitel fresca primavera, suavizante – acondicionador de telas concentrado. Trae la leyenda “planchado fácil, cuida los tejidos”
En la parte de atrás de la botella de envase duro o en los laterales del envase ecopack vienen las instrucciones de uso a mano y en lavadora, los ingredientes, las frases: “Suavitel® hace más suave la vida en su hogar®”
“Suavitel ofrece una suavidad extraordinaria con un agradable aroma. Además la fórmula exclusiva de Suavitel proporciona: menos arrugas después del enjuague, un planchado más fácil y rápido, mayor absorción en toallas” “Use Suavitel para toda la ropa que toca su piel”
Un mensaje de precaución, atención al consumidor, Hecho en México para Colgate Palmolive S.A. de C.V.

Precio

El precio de 1 litro de Suavitel es de \$13.85 a \$17.30 en tiendas de autoservicio. Al mayoreo (5 litros) el precio por litro es de \$10.58

Promoción

El suavizante de telas Suavitel se anuncia en televisión con anuncios que relacionan la sensación de suavidad con el amor y cuidado de una mamá con sus hijos. Los anuncios son transmitidos generalmente en el canal 2 en horarios de telenovelas.
En anuncios de radio en programas matutinos enfocados a amas de casa como el de Alfredo Palacios y Maxim G., Fernanda Familiar, entre otros.
Se anuncian en revistas tales como Esposa joven, Cosmopolitan, Paula, Vanidades, entre otras.
En periódicos: Reforma, el Universal, etc.

Plaza

El suavizante de telas Suavitel se vende principalmente en tiendas de autoservicio: Wal-mart, Bodega Aurrera, Superama, Gigante, Comercial Mexicana, Carrefour y Auchan, en tiendas de abarrotes, farmacias, tiendas mayoristas como Costco y Sam's Club, en tiendas de conveniencia como Oxxo en toda la República Mexicana. En las tiendas de autoservicio ocupa los estantes de en medio y hay siempre una gran cantidad de producto.

12. Ensueño

Producto

Concepto: Suavizante de telas (azul, amarillo, verde)

Formulación: Agua suavizada, tenso activos catiónicos y no iónicos, perfume, conservador, modificador de viscosidad y colorante

Marca: Ensueño

Empaque: Envase cilíndrico de 900ml color azul con tapa rosa, en la etiqueta trae a una señora en bata de baño rosa cargando a un bebé en toalla azul.
Trae el nombre "Ensueño", las leyendas "facilita el planchado" "empaque económico"

En la parte de atrás vienen las instrucciones en lavadora y a mano, atención al cliente, la frase "Ensueño, además de suavizar, esponjar y dar un agradable aroma, facilita el planchado de su ropa y evita que ésta se pegue o electricice"

Fabricado por: Alen del Norte S.A. de C.V. Blvd. Díaz Ordaz No. 1000, Santa Catarina, N.L. 66350 México

Alen del Centro S.A. de C.V. Blvd. A Nte. No. 18 Parque Industrial Puebla, Pue 72200 México

Alen de occidente S.A. de C.V. Carr. Guadalajara - El salto Km 24.5 Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco 44680 México

Precio El precio por 900ml va de \$10.35 a \$11.85 en tiendas de autoservicio

Promoción Anuncios en televisión en el canal 2 y en el 13 en horarios de telenovelas. Actualmente tienen promociones y descuentos en Comercial Mexicana:

Ensueño de 900ml está de descuento de \$11.85 a \$10.85

En las presentaciones de 992 ml, 2.83 litros y 1.8 litros te regalan un limpiador líquido Fulgor o tres fibras Flash Alen.

En anuncios de radio en programas matutinos enfocados a amas de casa como el de Alfredo Palacios y Maxim G., Fernanda Familiar, entre otros.

Se anuncian en revistas tales como Esposa joven, Cosmopolitan, Paula, Vanidades, entre otras.

En periódicos: Reforma, el Universal, etc.

Plaza

El suavizante de telas Ensueño se vende principalmente en tiendas de autoservicio: Wal-mart, Bodega Aurrera, Superama, Gigante, Comercial Mexicana, Carrefour y Auchan.

13. Downy.

Producto

Concepto: Suavizante de telas (azul, amarillo, verde, rosa)
Formulación: Suavizantes líquidos catiónicos, agentes de control de calidad , perfume y colorante.

Marca:

Downy

Empaque:

Envase color azul, con asa, tapa rosa mexicano. La etiqueta de la parte delantera trae el nombre del producto: Downy, presenta a un niño como de tres años que está sintiendo en la cara la suavidad de la misma. Tiene las siguientes leyendas: "Aroma floral", "fórmula cuida color, facilita el planchado", trae código de barras, contenido neto.

En la parte de atrás trae las instrucciones de lavado a mano y en lavadora, instrucciones para evitar manchado temporal (no vacie directamente sobre la tela), los ingredientes, hecho en México por Procter and Gamble de México S.A. de C.V. Loma Florida 32, Lomas de Vista Hermosa, C.P. 05100, México DF, teléfonos para atención al cliente.

Precio:

El precio por 1 litro va de \$15.91 a 17.55 en tiendas de autoservicio.
A mayoreo está a \$11.65 el litro (6 litros)

Promoción

El suavizante de telas Downy se anuncia en televisión con anuncios que relacionan la sensación de suavidad con el amor y cuidado de una mamá con sus hijos. Los anuncios son transmitidos generalmente en el canal 2 en horarios de telenovelas.

Se anuncian en revistas tales como Esposa joven, Cosmopolitan, Paula, Vanidades, entre otras.

En anuncios de radio en programas matutinos enfocados a amas de casa como el de Alfredo Palacios y Maxim G., Fernanda Familiar, entre otros.

En periódicos: Reforma, el Universal, etc.

Actualmente en las principales tiendas de autoservicio tienen la promoción de regalar una bolsa de 250 gramos de Ariel al comprar un litro de Downy.

Plaza

El suavizante de telas Downy se vende principalmente en tiendas de autoservicio: Wal-mart, Bodega Aurrera, Superama, Gigante, Comercial Mexicana, Carrefour y Auchan, en tiendas de abarrotes, farmacias, tiendas mayoristas como Costco y Sam's Club, en tiendas de conveniencia como Oxxo, farmacias en toda la República Mexicana.

En las tiendas de autoservicio ocupa los estantes de en medio y hay siempre una gran cantidad de producto.

14. 1 2 3

Producto

Concepto: Suavizante de telas (azul, amarillo)

Formulación: Agua, suavizantes catiónicos, perfumé, estabilizador, conservador, antiespumante y colorante

Marca: 1 2 3

Empaque: Envase azul con asa, trae en la etiqueta de enfrente a un niño como de tres años sobre dos toallas azules que se ven esponjosas y suaves, trae el nombre "1 2 3", las leyendas "Frescura del día", "Cuida los tejidos y facilita el planchado", en la parte de atrás, trae las instrucciones de uso, las precauciones, una nota denominada "importante": No aplicar directamente sobre la prenda., los ingredientes, teléfonos para atención al cliente y la frase: hecho en México para Henkel Salgado S.A. de C.V. Calz. De la Viga s/n Col. Los Laureles, Tulpetlac, CP 55090 Ecatepec de Morelos, Estado de México.

Precio El precio por un litro va de \$12.90 a \$13.95 en tiendas de autoservicio

Promoción No se encontró publicidad en la televisión en un monitoreo reducido (durante tres días se monitorearon los principales canales de televisión: canal 2, canal 5, canal 7, canal 9 y canal 13, asignándose diferentes horarios entre las 9:00am y las 10:00pm en los que se estaba en la búsqueda de anuncios de suavizantes de telas)

Plaza: Principalmente en tiendas de autoservicio: Wal-mart, Bodega Aurrera, Superama, Gigante, Comercial Mexicana, Carrefour y Auchan.
En las tiendas de autoservicio el producto 1 2 3 se encuentran en menor cantidad que Suavitel, Ensueño y Downy.

Cuadro resumen

	Distribuidor	Surviente	Surviente de tela de venta en Artículos para el hogar	Surviente de tela Domo y tipo Downy?	Jardinería:	Almas	Frutas	Del tiempo	Surviente tipo Survient y Downy Domo	Surviente de la Col. Periferia	Survient	Ensambo	Downy	1 2 3	
Tipo de sobrevivientes	Amarillo, azul y blanco	Azul y amarillo	Azul, amarillo, mar trazo, rosa, plus - blanco	Azul	Azul	Azul	Floral, primaveras y otoño	Azul y amarillo	Azul	Azul, amarillo y rosa	Azul, amarillo, verde, rosa, blanco y mentura	Azul, amarillo, verde	Azul, amarillo, verde, rosa	Azul y amarillo	
Formulación	Desconocida	Saponizantes, químicos sintéticos y sintéticos, detergent, colorantes vegetales	Desconocida	Desconocida	Desconocida	Agua, sales sintéticas de sodio (biodegradables), aditivos de precio, perfume, color	Desconocida	Desconocida	Desconocida	Desconocida	Agua, saponizantes, carbonatos, perfume, agentes de control de calidad y colorantes	Agua saponizante, limo sódico, carbonato y no ácidos, perfume, conservantes, modificador de viscosidad y colorante	Survientes líquidos carbonatos, agentes de control de calidad, perfume y colorante	Agua, saponizantes carbonatos, perfume, estabilizantes, conservantes, antiempañante y colorante	
Marca	Deterjan	Produjan	Ninguna	Drigo	Glera Mayo	Almas	Ninguna	Ninguna	Drigo	Ninguna	Survient	Ensambo	Downy	1 2 3	
Empaque	La panta lleva sus envases, botellas de refresco, agua potable, plástico o envase de algún sobreviviente de tela de marca Venden en envase de botella de agua potable	Venden el sobreviviente de tela en botellas de plástico de refresco (regulan el envase)	Venden el sobreviviente de tela en botellas de plástico de refresco (regulan el envase)	Venden el sobreviviente de tela en botellas de plástico de refresco (regulan el envase)	Venden el producto con o sin envase	Envase paralizado al de Survient en su presentación de un litro, de color azul y rojo, aparece una señora cargando a su bebé, tiene necezas varias leyendas, ingredientes, presentaciones, modo de uso y quien lo fabrica	Envase paralizado al de Survient en su presentación de un litro, de color azul y rojo, aparece una señora cargando a su bebé, tiene necezas varias leyendas, ingredientes, presentaciones, modo de uso y quien lo fabrica	Venden los sobrevivientes en envases de plástico de diferentes tamaños	Venden el sobreviviente de tela en botellas de plástico	Venden el sobreviviente con o sin envase. El envase que venden es de plástico transparente con agujeritos (paralizado al de Survient de un litro)	Las personas bienen que llevar sus envases	Envase de plástico color azul, etiqueta donde aparece una señora cargando a un bebé, tiene varias leyendas, datos del fabricante	Envase de plástico color azul con tapa rosa, etiqueta donde aparece una señora cargando a un bebé, tiene varias leyendas, datos del fabricante	Envase azul, con asa, tapa rosa mexicano. Etiqueta donde aparece un niño como de tres años sobre dos sillas azules. Tiene varias leyendas, instrucciones, datos del fabricante	Envase azul con asa. Etiqueta donde aparece un niño como de tres años sobre dos sillas azules. Tiene varias leyendas, instrucciones, datos del fabricante
Precio	Por litro Menado a \$8.00 sin envase y \$10.50 con envase. Para los clientes que compran más de \$1,500.00 consultamos los datos precio de \$6.80	Por litro \$16.00	Por litro \$9.00	Por litro \$10.00	Por litro Menado \$9.00 Mayo \$7.50	Por litro Menado \$13.50 Mayo \$9.25	Por litro Menado \$13.00 Mayo \$10.00	Por litro \$17.00	Tipo Survient Por litro Menado \$8.00 Mayo \$6.00 Tipo Downy Menado \$10.00 Mayo \$8.00	Por litro \$16.00	Por litro Menado \$13.85 a \$17.58 Mayo \$10.58	Por \$60ml \$10.35 a \$11.85	Por litro \$15.91 a \$17.55 Mayo \$11.65	Por litro \$12.94 a \$13.95	
Promoción	Se anuncian en la Sección amarillo	El local tiene puesto en la pared las producciones que venden. No se anuncian en ningún lado ni reparten prospectos.	El local tiene puesto en la pared las producciones que venden. No se anuncian en ningún lado ni reparten prospectos.	El local tiene puesto en la pared las producciones que venden. No se anuncian en ningún lado ni reparten prospectos.	El local tiene cartelones que anuncian los tipos de producciones que venden	Blogen en la pared "Albino en la limpieza"	No se anuncian pero están en una caja conocida por vender artículos de limpieza	No se anuncian	El local tiene puesto en la pared los productos que venden, repartes folletos publicitarios	No se anuncian, el local es conocido por vender producciones de limpieza en la zona	Se anuncian en T.V., radio, revistas, periódicos	Se anuncian en T.V., radio, revistas, periódicos	Se anuncian en T.V., radio, revistas, periódicos	-	
Plaza	Pequeño local en Av. Observatorio 279, col. Cove	Local ubicado en Av. San Fernando lote 25, Huitzilquican, Edomex	Local ubicado en Av. San Fernando lote 51, Huitzilquican, Edomex	Local ubicado en San Francisco a/n Huitzilquican, Edomex	Local ubicado en la calle de Topacio #45, col. Centro	Local ubicado en Topacio, col. Centro	Local ubicado en la calle Topacio #44, col. Centro	Mercedo ambulante ubicado en Av. Carmen Serdan, col. Emiliano Zapata	Local ubicado en Carlos Amero # 159 CTM Cuicuilcan	Local ubicado en Popocatepetl esquina Bélgica	Se venden en tiendas de autoservicio, de conveniencia, de abarrotes, mayoristas, farmacias	Se venden en tiendas de autoservicio, de conveniencia, de abarrotes, mayoristas, farmacias	Se venden en tiendas de autoservicio, de conveniencia, de abarrotes, mayoristas, farmacias	Se venden en tiendas de autoservicio	
Clientes	Pepujitos distribuidores y consumidores directos	Consumidores directos y a otros locales	Consumidores directos	Consumidores directos	Consumidores directos, intermediarios y ocasionales	Consumidores directos, pequeños comerciantes y distribuidores	Consumidores directos, pequeños comerciantes y distribuidores	Consumidores directos	Consumidores directos	Consumidores directos	Consumidores directos	Consumidores directos	Consumidores directos	Consumidores directos	

IV. Metodología

Se realizó un estudio cualitativo a través de entrevistas personales, en el que fueron seleccionadas cuatro zonas de la Ciudad de México y área metropolitana (Delegación Cuajimalpa, Delegación Benito Juárez, Delegación Álvaro Obregón y Municipio de Huixquilucan, Estado de México). En cada una de las zonas se seleccionó una calle y en ésta ocho viviendas donde se aplicaron las encuestas.

La encuesta sólo se realizó a las personas que cumplieran con las siguientes características:

Mujeres

Amas de casa

Usuaris de suavizante de telas (uso de al menos una vez a la semana)

Edad: 16 entrevistas a señoras de 25 a 35 años y 16 entrevistas a señoras de 36 a 45 años.

Nivel socioeconómico: 5 entrevistas a señoras de nivel medio alto, 17 entrevistas de nivel medio medio y 10 entrevistas de nivel medio bajo.

Hijos: 8 entrevistas a señoras sin hijos (de edades entre 25 a 35 años) y 24 a señoras con hijos.

Para la evaluación sensorial se tomaron en cuenta las siguientes características a evaluar:

- Evaluación del olor: olor directo, en solución, en toalla mojada, en toalla seca.
- Evaluación de la suavidad en una toalla seca.
- Evaluación del color.
- Evaluación de la viscosidad.

Se evaluaron cada una de las ocho muestras del mercado informal contra las cuatro muestras de los suavizantes de telas de venta en autoservicios. Para no causar fatiga o saturación al evaluar el olor de los suavizantes de telas, se decidió que cada entrevistada evaluaría únicamente dos muestras del mercado informal y dos de suavizantes de telas de venta en autoservicios, por lo que se hizo un diseño de bloques incompletos a través de 32 entrevistas, donde Suavitel, Downy, Ensueño y 1 2 3 fueron evaluados por 16 personas y Deterkin, Suavitex, el del local de Portales, Jarciplastic, Dogo sucursal Villa Coapa, Aloma, el suavizante del tianguis y Dogo sucursal Huixquilucan fueron evaluados por 8 personas.

Los suavizantes de telas que se utilizaron en el estudio cualitativo fueron todos de color azul por ser los que se encontraron con más frecuencia en el mercado informal.

Las entrevistas se realizaron los días 1 y 2 de Agosto de 2002.

Las muestras se presentaron a las entrevistadas de manera aleatoria como se muestra a continuación:

Persona	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4
1	Deterkin	Suavitex	Suavitel	Downy
2	Suavitex	Suavitel	Downy	Deterkin
3	Suavitel	Downy	Deterkin	Suavitex
4	Downy	Deterkin	Suavitex	Suavitel
5	Deterkin	Suavitex	Ensueño	1 2 3
6	Suavitex	Ensueño	1 2 3	Deterkin
7	Ensueño	1 2 3	Deterkin	Suavitex
8	1 2 3	Deterkin	Suavitex	Ensueño
9	Loc. Portales	Jarciplastic	Suavitel	Downy
10	Jarciplastic	Suavitel	Downy	Loc. Portales
11	Suavitel	Downy	Loc. Portales	Jarciplastic
12	Downy	Loc. Portales	Jarciplastic	Suavitel
13	Loc. Portales	Jarciplastic	Ensueño	1 2 3
14	Jarciplastic	Ensueño	1 2 3	Loc. Portales
15	Ensueño	1 2 3	Loc. Portales	Jarciplastic
16	1 2 3	Loc. Portales	Jarciplastic	Ensueño
17	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel	Downy
18	Aloma	Suavitel	Downy	Dogo Coapa
19	Suavitel	Downy	Dogo Coapa	Aloma
20	Downy	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel
21	Dogo Coapa	Aloma	Ensueño	1 2 3
22	Aloma	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa
23	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma
24	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma	Ensueño
25	Tianguis	Dogo Huixquil.	Suavitel	Downy
26	Dogo Huixquil.	Suavitel	Downy	Tianguis
27	Suavitel	Downy	Tianguis	Dogo Huixquil.
28	Downy	Tianguis	Dogo Huixquil.	Suavitel
29	Tianguis	Dogo Huixquil.	Ensueño	1 2 3
30	Dogo Huixquil.	Ensueño	1 2 3	Tianguis
31	Ensueño	1 2 3	Tianguis	Dogo Huixquil.
32	1 2 3	Tianguis	Dogo Huixquil.	Ensueño

El material que llevaba cada encuestador para realizar la encuesta era el siguiente:

- Encuesta
- Lápiz
- Tabla
- 4 recipientes de 80 ml de capacidad, tapados, marcados con un código, que contenían cada uno una muestra de suavizante telas
- 4 recipientes de 170 ml de capacidad, tapados, marcados con un código, que contenían cada uno una muestra de solución de suavizante telas
- 4 recipientes de 250 ml de capacidad, tapados, marcados con un código, con solución de cada suavizante de telas en el que estaba remojándose una toalla
- 4 bolsas Ziploc marcadas con un código, que contenían una toalla seca (previamente lavada con un suavizante de telas)

Preparación de las muestras:

Para la evaluación del color y olor directo de los suavizantes de telas se vertieron 50 ml de suavizante de telas en un recipiente de plástico, transparente, con tapa, con capacidad de 80 ml.

Para la evaluación de la viscosidad y del olor en solución se hizo una disolución 1:50, vertiendo 140ml de la disolución en un recipiente de plástico, transparente, con tapa, con capacidad de 170 ml.

Para la evaluación del olor en toalla mojada se hizo una disolución 1:50 y se vertieron 450 ml de la disolución en un recipiente de plástico, transparente, con tapa, con capacidad de 850 ml, en esta disolución se mantenía remojándose la toalla con la que se evaluaba el olor de la toalla mojada. Cuando llegaba el momento de evaluar el olor de la toalla mojada, el entrevistador la sacaba del recipiente, la exprimía sin torcer y se la daba a evaluar a la entrevistada.

Para la evaluación del olor en toalla seca y la sensación de suavidad, se lavaron a mano cada una de las toallas con el suavizante que le correspondía según el código con el que fueron marcadas previamente en la etiqueta y se dejaron secar toda la noche manteniéndose apartadas unas de otras para que no hubiera una mezcla de olores que afectara el olor que cada suavizante de telas proporcionó a la toalla con la que se lavó.

Al estar secas se introdujo cada toalla en una bolsa de plástico de 16.51 x 14.92 cm, con cierre para mantenerlas protegidas y así cuando se tenían que evaluar, se sacaban de la bolsa e inmediatamente se volvían a introducir en ésta.

Se utilizaron toallas faciales marca Hilacol, 100% algodón de 30 x 30 cm de colores amarillo claro, blanco, verde claro y azul claro. A cada entrevistada se le daban las toallas a evaluar del mismo color para que no hubiera sesgo por la diferencia en el color.

Cada suavizante fue codificado un número:

Suavizante de telas	Código
Suavitel	057
Downy	311
Ensueño	875
1 2 3	693
Suavizante del local de Portales	962
Aloma	165
Deterkin	528
Jarciplastic	017
Suavizante del tianguis	388
Suavitex	171
Dogo sucursal Villa Coapa	423
Dogo sucursal Huixquilucan	294

Método para evaluar las características sensoriales de los suavizantes:

Para la evaluación del olor del suavizante directo y en disolución, se le pedía a las entrevistadas que tomaran el recipiente y lo pusieran a la altura de su barba y desde ahí olieran la muestra, para evitar que se saturaran y que hubiera sesgo por acercarse más a la nariz un recipiente que otro.

Para la evaluación del olor de la toalla mojada se les proporcionaba la toalla ya exprimida y se les pedía que la acercaran a la altura de la boca para olerla. Lo mismo para la toalla seca.

Para la evaluación de la sensación de suavidad se les pedía que tomaran la toalla y con los dedos la sintieran haciendo un movimiento vertical y si no era suficiente podían ponerla entre las palmas de las manos y frotarla.

Para la evaluación de la viscosidad se les pedía que tomaran el recipiente e hicieran correr la disolución por las paredes del mismo a través de ligeros movimientos circulares. Si las entrevistadas no entendían el significado de la palabra viscosidad se les explicaba que se refiere a que tan espeso es el suavizante.

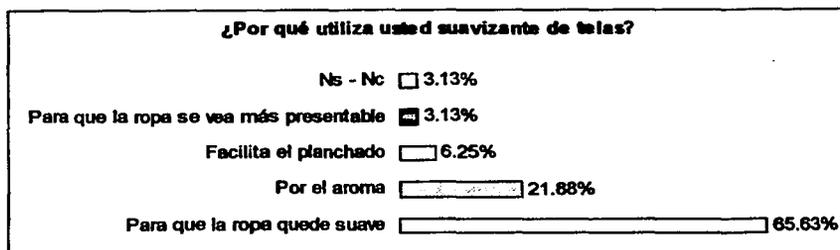
V Resultados

A. Características de comercialización del mercado de los suavizantes de telas

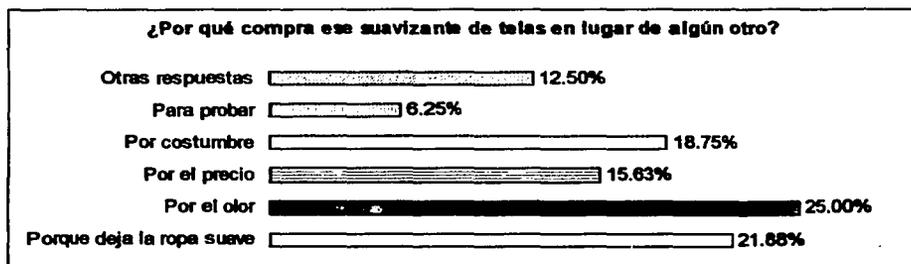
Conocimiento y prueba de marca

Las marcas de suavizantes de telas más conocidas fueron Suavitel y Downy. Casi el 60% de las entrevistadas manifestaron que compran regularmente Suavitel, el 25% Downy y el otro 15% otros suavizantes de telas.

Razones de compra



El 65% de las entrevistadas mencionaron que utilizan suavizante de telas principalmente para que la ropa quede suave y en segundo lugar por el aroma que deja en las prendas.

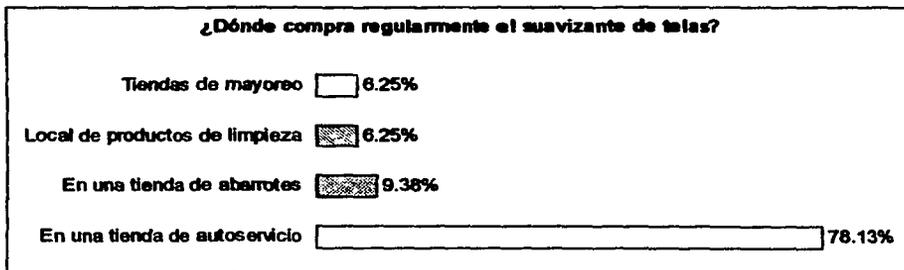


Los factores más importantes que influyen en la elección del suavizante de telas que compran las entrevistadas son el olor del suavizante, la suavidad que deja en la ropa, la costumbre de comprar un producto y el precio del mismo.

Características de los suavizantes de telas

Para las entrevistadas la característica más importante de un suavizante de telas es el olor, que sea agradable y que sea perdurable, en segundo lugar que dé suavidad a la ropa. Otra característica importante es la viscosidad y en menor medida el color del suavizante.

Hábitos de compra



El 78% de las entrevistadas compra el suavizante de telas en tiendas de autoservicio, las demás en tiendas de abarrotes, tiendas de mayoreo, locales de limpieza.

B. Características sensoriales de los suavizantes de telas

Color

El color del suavizante de telas que más gustó fue el de Suavitel, seguido por Deterkin y Ensueño.

Los que menos gustaron fueron Jarciplastic, el cual consideraron debería ser más claro y Suavitex, que por el contrario resultó ser demasiado claro para el gusto de las entrevistadas.

Viscosidad

En cuanto a la viscosidad los suavizantes que más gustaron fueron Ensueño, el del tianguis y los de Dogo (tanto el de sucursal Villa Coapa como el de Huixquilucan), en segundo lugar Suavitel.

Ensueño presentó una viscosidad media, los de Dogo y el del tianguis una gran viscosidad, característica que agradó a las entrevistadas por considerarlo más concentrado.

Suavitex fue el que menos agradó en cuanto a viscosidad.

Olor.

Olor directo del suavizante de telas

	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel	Portales	Jarciplastic	Downy	Del Tianguis	Dogo Huixquilucan	Deterkin	Suavitex
Me gusta mucho	37.50%	12.50%	37.50%	37.50%	50.00%	25.00%	0.00%	0.00%	37.50%	25.00%	0.00%	0.00%
Me gusta algo	43.75%	43.75%	37.50%	37.50%	37.50%	50.00%	50.00%	37.50%	37.50%	62.50%	25.00%	37.50%
Ni me gusta ni me disgusta	0.00%	18.75%	0.00%	0.00%	0.25%	12.50%	0.00%	0.25%	0.00%	0.00%	12.50%	12.50%
Me disgusta a lo	0.25%	25.00%	12.50%	0.00%	0.25%	12.50%	37.50%	50.00%	25.00%	0.00%	50.00%	25.00%
Me disgusta mucho	12.50%	0.00%	12.50%	25.00%	0.00%	0.00%	12.50%	0.25%	0.00%	12.50%	12.50%	25.00%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Estos resultados son cualitativos por lo que deben considerarse únicamente como tendencias.

En cuanto al olor de los suavizantes de telas en directo, los que más gustaron fueron Suavitel, el de Dogo sucursal Huixquilucan y Ensueño.

En segundo lugar Dogo Coapa, El del local de la colonia Portales y el que venden en el tianguis.

Los que menos gustaron fueron Deterkin, Suavitex, Downy y Jarciplastic.

En cuanto a la intensidad del olor el de mayor intensidad fue el de Dogo sucursal Villa Coapa.

Sobre Aloma y Downy mencionaron que deberían tener un olor más intenso, contrariamente a Jarciplastic y a Dogo sucursal Villa Coapa que debería ser más débil.

Olor del suavizante de telas en solución

	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel	Portabie	Jarciplastic	Downy	Del tianguis	Dogo Huixquilucan	Deterkin	Suavitel
Más gusto mucho	25.00%	12.50%	25.00%	0.00%	25.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	12.50%	12.50%
Más gusto algo	43.75%	43.75%	25.00%	25.00%	56.25%	37.50%	12.50%	31.25%	12.50%	50.00%	12.50%	37.50%
Más gusto ni muy disgusta	18.75%	18.75%	12.50%	25.00%	6.25%	12.50%	50.00%	18.75%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%
Más disgusta algo	12.50%	18.75%	12.50%	12.50%	12.50%	25.00%	12.50%	37.50%	75.00%	0.00%	50.00%	37.50%
Más disgusta mucho	0.00%	0.20%	25.00%	37.50%	0.00%	12.50%	25.00%	12.50%	0.00%	25.00%	25.00%	12.50%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Estos resultados son cualitativos por lo que deben considerarse únicamente como tendencias.

En cuanto al olor en solución, los suavizantes de telas que más gustaron fueron Suavitel y el de Dogo sucursal Huixquilucan; en segundo lugar Ensueño.

El que menos gustó fue el del tianguis seguido por Deterkin.

El que presentó un olor más fuerte fue Deterkin, que en opinión de las entrevistadas debería ser más débil.

Aloma presentó un olor muy débil, que consideraron debería ser más fuerte.

Los que más agradaron en intensidad de olor en solución acuosa fueron Ensueño, 1 2 3 y Dogo sucursal Huixquilucan.

Olor en toalla mojada

	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel	Portabie	Jarciplastic	Downy	Del tianguis	Dogo Huixquilucan	Deterkin	Suavitel
Más gusto mucho	31.25%	6.25%	12.50%	0.00%	31.25%	12.50%	12.50%	6.25%	0.00%	25.00%	12.50%	0.00%
Más gusto algo	43.75%	75.00%	62.50%	50.00%	31.25%	37.50%	37.50%	62.50%	62.50%	75.00%	12.50%	25.00%
Más gusto ni muy disgusta	6.25%	12.50%	0.00%	12.50%	25.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	0.00%	12.50%	25.00%
Más disgusta algo	12.50%	0.00%	12.50%	0.00%	12.50%	50.00%	0.00%	6.25%	12.50%	0.00%	37.50%	37.50%
Más disgusta mucho	6.25%	0.00%	12.50%	37.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	12.50%
No / Nc	0.00%	0.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Estos resultados son cualitativos por lo que deben considerarse únicamente como tendencias.

Los suavizantes de telas que más gustaron en cuanto al olor que dejaban en una toalla mojada fueron 1 2 3, los de Dogo sucursales Villa Coapa y Huixquilucan y Jarciplastic, seguidos de Suavitel y el del tianguis.

El que menos gustó fue Aloma, seguido de Deterkin.

La intensidad del olor de Ensueño, 12 3 y Dogo sucursal Huixquilucan les pareció bien, de los demás opinaron que deberían ser más intensos.

Olor en toalla seca

	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel	Portabie	Jarciplastic	Downy	Del tianguis	Dogo Huixquilucan	Deterkin	Suavitel
Más gusto mucho	31.25%	0.00%	37.50%	0.00%	6.25%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.50%	0.00%
Más gusto algo	25.00%	43.75%	25.00%	0.00%	43.75%	25.00%	62.50%	18.75%	25.00%	50.00%	12.50%	25.00%
Más gusto ni muy disgusta	12.50%	18.75%	0.00%	25.00%	12.50%	25.00%	25.00%	37.50%	0.00%	12.50%	25.00%	25.00%
Más disgusta algo	12.50%	12.50%	12.50%	37.50%	25.00%	25.00%	0.00%	25.00%	62.50%	37.50%	25.00%	25.00%
Más disgusta mucho	12.50%	25.00%	25.00%	37.50%	6.25%	0.00%	12.50%	12.50%	12.50%	0.00%	12.50%	0.00%
No / Nc	0.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.25%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Estos resultados son cualitativos por lo que deben considerarse únicamente como tendencias.

Los que más gustaron en cuanto al olor en una toalla seca fueron el de Dogo sucursal Villa Coapa y Jarciplastic, seguidos de Ensueño, Suavitel y Dogo sucursal Huixquilucan. Los que menos gustaron fueron Aloma y el del tianguis. En cuanto a la intensidad del olor mencionaron que el de Dogo Huixquilucan debería ser más débil.

En cuanto al suavizante de telas Aloma la suavitel la intensidad debería ser mucho más fuerte y los del tianguis y 1 2 3 algo más fuerte.

Apariencia en solución

Suavitel, el del tianguis y Dogo sucursal Huixquilucan fueron los que más gustaron en cuanto a la apariencia de la solución. El que gustó menos fue Aloma aún cuando fue el que se consideró como más soluble.

Es importante hacer el comentario de que al estar preparando las muestras de los suavizantes de telas en solución los únicos suavizantes de telas que se disolvieron fácilmente fueron Suavitel, Ensueño, Downy y 1 2 3. Los demás no solubilizaron perfectamente hasta después de algunas horas. Cuando se hicieron las entrevistas todos los suavizantes ya se habían solubilizado aunque algunos presentaban mayor turbidez.

Sensación de suavidad

	Ensueño	1 2 3	Dogo Coapa	Aloma	Suavitel	Portales	Jarciplastic	Downy	Del Tianguis	Dogo Huixquilucan	Detarkh	Suavitel
Me gusta mucho	37.50%	18.75%	75.00%	12.50%	37.50%	25.00%	12.50%	12.50%	25.00%	37.50%	12.50%	0.00%
Me gusta algo	43.75%	43.75%	25.00%	60.00%	50.00%	62.50%	37.50%	56.25%	50.00%	62.50%	60.00%	62.50%
Ni me gusta ni me disgusta	12.50%	12.50%	0.00%	25.00%	6.25%	12.50%	37.50%	12.50%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%
Me disgusta algo	6.25%	25.00%	0.00%	12.50%	6.25%	0.00%	0.00%	18.75%	25.00%	0.00%	12.50%	12.50%
Ne / No	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Estos resultados son cualitativos por lo que deben considerarse únicamente como tendencias.

En cuanto a la sensación de suavidad que dejaban los suavizantes de telas en las toallas, los que más gustaron fueron el de Dogo sucursal Huixquilucan, Suavitel, Ensueño y el del local de la colonia Portales.

El que presentó la mayor suavidad fue Dogo sucursal Villa Coapa y una menor suavidad 1 2 3 y Jarciplastic.

Comparación contra el que usan regularmente

El único suavizante de telas que fue considerado como mejor al que usan regularmente fue Suavitel.

Los suavizantes que fueron considerados igual al que usan regularmente fueron:

Ensueño

Dogo sucursal Villa Coapa

Dogo sucursal Huixquilucan

El del local de la colonia Portales

Los suavizantes que fueron considerados peor al que usan regularmente fueron:

1 2 3, Aloma, Jarciplastic, Downy, el del tianguis, Deterkin, Suavitex

Disposición a la compra

Los suavizantes de telas que las entrevistadas estarían dispuestas a comprar fueron:

Suavitel

Ensueño

Los de Dogo sucursales Villa Coapa y Huixquilucan

El del local en la Colonia Portales

Los que no comprarían fueron: Suavitex, Deterkin y Aloma

Precio que están dispuestas a pagar por litro de suavizante

Ensueño	De \$7.00 a \$20.00
1 2 3	De \$6.00 a \$15.00
Dogo suc. Villa Coapa	De \$5.00 a \$13.00
Aloma	De \$5.00 a \$10.00
Suavitel	De \$8.00 a \$18.00
Local Col. Portales	De \$8.00 a \$18.00
Jarciplastic	De \$8.00 a \$16.00
Downy	De \$7.00 a \$14.00
Tianguis	De \$8.00 a \$12.00
Dogo suc. Huixquilucan	De \$9.00 a \$13.00
Deterkin	De \$8.00 a \$17.00
Suavitex	De \$8.00 a \$11.00

Cuadro resumen de características sensoriales

Mejor	Suavizante de venta en tiendas de autoservicio	Suavizante del mercado informal
Color	Suavitel	Deterkin
Viscosidad	Ensueño	Del Tianguis
Olor directo	Suavitel	Dogo sucursal Huixquilucan
Olor en solución	Suavitel	Dogo sucursal Huixquilucan
Olor en toalla mojada	1 2 3	Dogo sucursal Huixquilucan y Jarciplastic
Olor en toalla seca	Ensueño	Dogo sucursal Villa Coapa y Jarciplastic
Sensación de suavidad	Suavitel	Dogo sucursales Villa Coapa y Huixquilucan
Suavizante de telas en general	Suavitel	Dogo sucursal Huixquilucan

VI. Discusión

En todos los lugares del mercado informal que se visitaron se encontraron suavizantes de telas color azul. Algunos otros vendían también amarillo, blanco y/o verde.

No se obtuvo mucha información sobre la formulación de estos suavizantes, sólo el producto llamado Aloma es vendido en un envase especial con etiqueta donde se reportan los ingredientes. También se obtuvieron los ingredientes del producto llamado Suavitex, ya que cuando se visitó el local, el dueño se encontraba y proporcionó dicha información.

La formulación de estos suavizantes y las de Suavitel, Ensueño, Downy y 1 2 3, son muy similares, a base de agentes catiónicos, colorantes (la mayoría artificiales, excepto Suavitex), perfume, entre otros.

Sobre las marcas de los productos, las únicas aparentemente registradas (porque así lo manifiestan en sus envases) son Aloma, Suavitel, Ensueño, Downy y 1 2 3. Las demás son vendidas en la mayoría de los casos únicamente como suavizante de telas (tipo Suavitel o tipo Downy), pero se les llamó con el nombre de la tienda para identificarlos de alguna manera.

El dueño del local donde se vende el Suavitex comentó que a él le llega el concentrado de suavizante de telas de la compañía llamada Star Product S.A. de C.V, pero que él diluye el producto: 4 litros de concentrado en 15 litros de agua y lo vende con una marca diferente llamada "Produquim" (sin embargo como vende su producto en botellas de refresco, la marca no se ve por ningún lado).

Dogo vende sus productos en envases de plástico (que venden por separado) o en botellas de refresco (dependiendo de la sucursal), a pesar de no tener etiqueta en sus productos es un nombre conocido en algunas zonas de la ciudad de México. Sin embargo hay diferencia en los nombres de los productos que venden: en la sucursal de Villa Coapa tienen tipo Suavitel y tipo Downy, mientras que en Huixquilucan tienen el suavizante llamado Stefano y el tipo Downy.

Una de las empleadas de la tienda Dogo sucursal Villa Coapa comentó que acababa de cerrar una tienda Dogo que había cerca de la zona porque quebró y en ésta vendían un suavizante de telas más barato pero que estaba mucho más diluido (lo había comprado a otro proveedor) y la gente reconocía la mala calidad del producto.

El empaque en los que se venden los productos del mercado informal son en la mayoría de los casos envases de refrescos o de agua, bolsas de plástico o simplemente el cliente tiene que llevar el envase donde quiera que le pongan el suavizante de telas.

Sólo Aloma tiene un envase más formal.

Sobre el precio hay una gran variación. El más barato que se encontró a menudeo fue el de Dogo sucursal Villa Coapa (tipo Suavitel) y Deterkin a \$8.00 el litro, después el de Jarciplastic y el de Artículos para el hogar a \$9.00.

A \$10.00 se venden los de Dogo sucursal Huixquilucan (Stefano y tipo Downy), el de Dogo sucursal Villa Coapa tipo Downy. A \$12.00 el del tianguis, a \$13.00 el de Prolixa, a

\$13.50 el de Aloma y los más caros fueron Suavitex y el del local de la colonia Portales a \$16.00

De los suavizantes que se venden en las tiendas de autoservicio el más barato es Ensueño (de \$10.35 a \$11.85), seguido de 1 2 3 (de \$12.90 a \$13.95), después Suavitel (de \$13.85 a \$17.30) y el más caro Downy (de \$15.91 a 17.55)

A mayoreo el más barato fue el de Dogo sucursal Villa Coapa con el suavizante de telas tipo Suavitel a \$6.00, seguido de Deterkin a \$6.80. Jarciplastic a \$7.50, el de Dogo sucursal Villa Coapa tipo Downy a \$8.00, Aloma a \$9.25, Prolixa a \$10.00, Suavitel a \$10.58 y Downy a \$11.65.

En cuanto a la promoción sólo uno de los locales de suavizantes de telas está anunciado en la Sección Amarilla, sólo Dogo sucursal Villa Coapa reparte folletos donde hay información de sus productos y los demás sólo se anuncian en las paredes del local y son conocidos por los vecinos del lugar. Algunos tienen sus clientes de años (pequeños distribuidores y comerciantes).

En cambio los suavizantes de telas de venta en autoservicio se anuncia en televisión, tienen constantemente promociones donde en la compra del producto regalan otro como detergente, limpiadores, fibras, etc) y en algunas tiendas descuentos. Además acostumbran poner carteles llamativos en los estantes cuando sacan alguna nueva presentación o reformulación.

En cuanto a la plaza los que se distribuyen en autoservicios tienen una distribución masiva en la República Mexicana y se venden en tiendas de conveniencia, farmacias, tiendas de mayoreo, etc.

Los suavizantes encontrados en locales y mercado se venden de manera localizada en colonias de niveles socioeconómicos medio bajo y bajos. Algunos venden a otros locales más pequeños, a lavanderías, a personas que a su vez lo venden a domicilio llevándolo en camionetas, motocicletas y hasta bicicletas pasando por las calles tocando en las casa de sus clientes ofreciendo sus productos con altavoces.

Las características sensoriales de algunos de los suavizantes de telas distribuidos en el mercado informal resultaron iguales o hasta superiores a otros que se venden en las tiendas de autoservicio. Tal es el caso del suavizante de Dogo (sucursales Villa Coapa y Huixquilucan) que presentaron una gran aceptación en cuanto a viscosidad, olor directo, olor en solución, olor en toalla mojada, olor en toalla seca, apariencia de la solución y sensación de suavidad en la toalla.

Suavitel fue el único reconocido como superior al suavizante de telas que usan las entrevistadas; mientras que Ensueño, el del local de la colonia Portales y los de Dogo Sucursales Villa Coapa y Huixquilucan fueron considerados como iguales a los que usan normalmente estas señoras. Así mismo estos cuatro suavizantes fueron los que estarían dispuestas a comprar.

Otros que también fueron aceptados aunque en menor medida fueron Ensueño y el suavizante del local de la Colonia Portales.

Los suavizantes de telas que presentaron características sensoriales que no les parecieron agradables a las entrevistadas fueron Aloma en primer lugar por tener un olor poco intenso tanto de forma directa, como en solución, toalla mojada y seca, también fue poco aceptada en cuanto a la apariencia de la solución.

Suavitex tampoco agradó mucho por el color y viscosidad. El olor directo tuvo buena aceptación, pero no así al estar en solución, en toalla mojada ni en toalla seca. Tampoco agradó mucho la sensación de suavidad que dejó en la toalla.

Deterkin agradó mucho por su color pero no así por el olor que les pareció poco agradable y muy intenso.

Suavitex, Deterkin y Aloma son los productos que mayoritariamente las amas de casa entrevistadas no comprarían.

El suavizante de telas Jarciplastic es el de color azul casi rey, cuyo tono no agradó a las entrevistadas; cabe señalar que al lavar la toalla con solución de Jarciplastic ésta quedó manchada de color azul debido a la gran concentración de colorante.

Jarciplastic fue uno de los suavizantes de telas cuyo olor agradó menos.

El suavizante de telas conseguido en el tianguis gustó medianamente en el olor directo y en toalla mojada, pero no en solución ni en toalla seca.

Downy no agradó mucho en cuanto al olor directo, mencionaron que debería ser más intenso, agradó poco en casi todos atributos y fue considerado junto con el 1 2 3, Aloma, Jarciplastic, el del tianguis, Deterkin y Suavitex como un suavizante peor al que usan las entrevistadas regularmente.

VII. Conclusiones

Las marca más conocida y vendida de suavizantes de telas es Suavitel.

Las dos características más importantes de los suavizantes de telas para el ama de casa son el olor y la suavidad que deja en la ropa.

Existen varios suavizantes de telas que se venden en pequeños locales y mercados sobre ruedas en la ciudad de México y zona metropolitana que se comercializan sin marca, sin envases, a precios inferiores e iguales a los que se venden en tiendas de autoservicio.

Los suavizantes Dogo sucursales Villa Coapa y Huixquilucan presentan una gran aceptación en cuanto a sus características sensoriales, ofreciendo sus productos a precios inferiores a los que se venden en tiendas de autoservicio.

Suavitel y Dogo fueron los que obtuvieron una mayor aceptación en los atributos sensoriales.

Ensueño y el suavizante de telas del local de la Colonia Portales tuvieron una buena aceptación de sus características sensoriales.

Downy y 1 2 3 no tuvieron una buena aceptación de sus características sensoriales.

Los que tuvieron la menor aceptación fueron Suavitex, Deterkin y Aloma.

VIII. Bibliografía

Lawless, Harry y Klein, Barbara. Sensory science theory and applications in foods. Marcel Dekker Inc. EU. 1991 PP 223 – 267.

Herbert Stone. Sensory evaluation practices. Academic Press Inc. 2a ed. EU 1992. PP 18 – 65.

Jellinik, Gisela. Sensory evaluation of food (theory and practice) Ellis Horwood. England. 1995. PP 66 – 110.

Staton William, et al. Fundamentos de Marketing. Mc Graw Hill. 5a ed. México. 1992. PP 189, 264- 266, 444-469.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

ANEXO 1
Cuestionario

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y quiero pedirle que me de su opinión sobre suavizantes de telas. Todas sus respuestas son muy valiosas y son totalmente confidenciales, su sinceridad es lo más importante.* Ocupación: Si no es ama de casa **TERMINAR**

1. ¿Utiliza suavizante de telas al lavar su ropa?

Si No terminar []1

2. ¿Por qué utiliza usted suavizante de telas? **Pregunta abierta**

_____ []2

3. ¿Qué marcas de suavizantes de telas conoce? **No leer opciones**

Suavitel	Downy	Ensueño	Uno dos tres	Mimosín	[]3
Great value	Klinvet	Marca Gigante	Suavecito Real Clean	Mariposa	
Otro (especifique) _____			Ns/Nc (no sabe/ no contestó)		

4. ¿Qué suavizante de telas es el que compra regularmente? **No leer opciones**

Suavitel	Downy	Ensueño	Uno dos tres	Mimosín	[]4
Great value	Klinvet	Marca Gigante	Suavecito Real Clean	Mariposa	
Otro (especifique) _____			Ns/Nc (no sabe/ no contestó)		

5. ¿Por qué compra ese suavizante de telas en lugar de algún otro? **No leer opciones**

Porque deja la ropa suave	Por el olor	Por el precio	Por costumbre	[]5
Otro (especifique) _____				

6. ¿Dónde compra regularmente el suavizante de telas? **No leer opciones**

En una tienda de autoservicio	En una tienda de abarrotes	Mercado sobre ruedas	[]6
Local de productos de limpieza	Camioneta	Otro (especifique) _____	

7. Para usted, ¿cuál es la principal característica que debe tener un suavizante de telas? **No leer opciones**

Que tenga buen olor	Que el olor sea perdurable	Que de suavidad a la ropa	[]7
Que facilite el planchado	Que no manche la ropa	Que sea económico	
Otra (especifique) _____			

8. ¿Y cuál sería la segunda característica que debe tener un suavizante de telas? **No leer opciones**

Que tenga buen olor	Que el olor sea perdurable	Que de suavidad a la ropa	[]8
Que facilite el planchado	Que no manche la ropa	Que sea económico	
Otra (especifique) _____			

9. ¿Qué tan importantes son para usted las siguientes características en un suavizante de telas ...? **Explicar que 1 significa nada importante y 7 muy importante**

Nada importante							Muy importante
	1	2	3	4	5	6	7

9.1 Color

Nada importante							Muy importante	[]9.1
	1	2	3	4	5	6	7	

9.2 Viscosidad /

Nada importante							Muy importante	[]9.2
	1	2	3	4	5	6	7	

9.3 Olor
 Nada importante 1 2 3 4 5 6 7 Muy importante []9.3

9.4 Durabilidad del olor
 Nada importante 1 2 3 4 5 6 7 Muy importante []9.4

9.5 Suavidad que deja en la ropa
 Nada importante 1 2 3 4 5 6 7 Muy importante []9.5

Ahora le voy a proporcionar unas muestras de suavizantes de tela para que me de su opinión sobre ellas.
 Dar muestra _____

10. ¿Qué tanto le gusta el color del suavizante? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []10
 Me disgusta algo Me disgusta mucho

11. ¿El color del suavizante es...? (Explicar que 1 significa muy claro y 7 muy oscuro)
 Muy claro 1 2 3 4 5 6 7 Muy oscuro []11

12. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más claro Algo más claro Así está bien []12
 Algo más oscuro Mucho más oscuro

13. ¿Qué tanto le gusta la viscosidad del suavizante? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []13
 Me disgusta algo Me disgusta mucho

14. ¿La viscosidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa poco viscosa y 7 muy viscosa)
 Poco viscosa 1 2 3 4 5 6 7 Muy viscosa []14

15. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho menos viscosa Algo menos viscosa Así está bien []15
 Algo más viscosa Mucho más viscosa

16. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []16
 Me disgusta algo Me disgusta mucho

17. ¿El olor del suavizante (en vaso) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
 Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []17

18. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más débil Algo más débil Así está bien []18
 Algo más fuerte Mucho más fuerte

Dar solución

19. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en solución)? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []19
 Me disgusta algo Me disgusta mucho

20. ¿El olor del suavizante (en solución) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
 Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []20

21. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más débil Algo más débil Así está bien 21
 Algo más fuerte Mucho más fuerte
22. ¿Qué tanto le gusta la apariencia del suavizante (en solución)? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 22
 Me disgusta algo Me disgusta mucho
23. ¿El suavizante (en solución) es ...? (Explicar que uno significa poco soluble y 7 muy soluble)
 Poco soluble 1 2 3 4 5 6 7 Muy soluble 23
24. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más soluble en agua Algo más soluble en agua 24
 Así está bien Algo más insoluble en agua Mucho más insoluble en agua
- Dar toalla mojada**
25. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en toalla mojada)? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 25
 Me disgusta algo Me disgusta mucho
26. ¿El olor del suavizante (en toalla mojada) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
 Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte 26
27. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más débil Algo más débil Así está bien 27
 Algo más fuerte Mucho más fuerte
- Dar toalla seca**
28. ¿Qué tanto te gusta el olor del suavizante (en toalla seca)? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 28
 Me disgusta algo Me disgusta mucho
29. ¿El olor del suavizante (en toalla seca) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
 Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte 29
30. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más débil Algo más débil Así está bien 30
 Algo más fuerte Mucho más fuerte
31. ¿Qué tanto le gusta la sensación de suavidad que dejó el suavizante en la toalla? (Leer opciones)
 Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 31
 Me disgusta algo Me disgusta mucho
32. ¿La sensación de suavidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
 Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte 32
33. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
 Mucho más suave Algo más suave Así está bien 33
 Algo menos suave Mucho menos suave
34. ¿Cómo consideras a este suavizante con respecto al que usa regularmente? (Leer opciones)
 Mucho mejor que el que uso regularmente 34
 Algo mejor que el que uso regularmente
 Igual al que uso regularmente
 Algo peor al que uso regularmente
 Mucho peor al que uso regularmente

35. ¿Compraría este suavizante de telas? []35
Si No

36. ¿Cuánto estaría dispuesta a pagar por un litro de este suavizante de telas? (Pregunta abierta) []36

Dar muestra _____

37. ¿Qué tanto le gusta el color del suavizante? (Leer opciones) []37
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

38. ¿El color del suavizante es...? Explicar que 1 significa muy claro y 7 muy oscuro []38
Muy claro 1 2 3 4 5 6 7 Muy oscuro

39. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []39
Mucho más claro Algo más claro Así está bien
Algo más oscuro Mucho más oscuro

40. ¿Qué tanto le gusta la viscosidad del suavizante? (Leer opciones) []40
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

41. ¿La viscosidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa poco viscosa y 7 muy viscosa) []41
Poco viscosa 1 2 3 4 5 6 7 Muy viscosa

42. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []42
Mucho menos viscosa Algo menos viscosa Así está bien
Algo más viscosa Mucho más viscosa

43. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante? (Leer opciones) []43
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

44. ¿El olor del suavizante (en vaso) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte) []44
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte

45. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []45
Mucho más débil Algo más débil Así está bien
Algo más fuerte Mucho más fuerte

Dar solución

46. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en solución)? (Leer opciones) []46
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

47. ¿El olor del suavizante (en solución) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte) []47
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte

48. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []48
Mucho más débil Algo más débil Así está bien
Algo más fuerte Mucho más fuerte

49. ¿Qué tanto le gusta la apariencia del suavizante (en solución)? (Leer opciones) []49
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

50. ¿El suavizante (en solución) es ...? (Explicar que uno significa poco soluble y 7 muy soluble)
Poco soluble 1 2 3 4 5 6 7 Muy soluble 50

51. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más soluble en agua Algo más soluble en agua 51
Así está bien Algo más insoluble en agua Mucho más insoluble en agua

Dar toalla mojada

52. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en toalla mojada)? (Leer opciones)
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 52
Me disgusta algo Me disgusta mucho

53. ¿El olor del suavizante (en toalla mojada) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte 53

54. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más débil Algo más débil Así está bien 54
Algo más fuerte Mucho más fuerte

Dar toalla seca

55. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en toalla seca)? (Leer opciones)
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 55
Me disgusta algo Me disgusta mucho

56. ¿El olor del suavizante (en toalla seca) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte 56

57. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más débil Algo más débil Así está bien 57
Algo más fuerte Mucho más fuerte

58. ¿Qué tanto le gusta la sensación de suavidad que dejó el suavizante en la toalla? (Leer opciones)
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta 58
Me disgusta algo Me disgusta mucho

59. ¿La sensación de suavidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte 59

60. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más suave Algo más suave Así está bien 60
Algo menos suave Mucho menos suave

61. ¿Cómo consideras a este suavizante con respecto al que usa regularmente? (Leer opciones)
Mucho mejor que el que uso regularmente 61
Algo mejor que el que uso regularmente
Igual al que uso regularmente
Algo peor al que uso regularmente
Mucho peor al que uso regularmente

62. ¿Compraría este suavizante de telas?
Si No 62

63. ¿Cuánto estaría dispuesta a pagar por un litro de este suavizante de telas? (Pregunta abierta)
63

Dar muestra _____

64. ¿Qué tanto le gusta el color del suavizante? (Leer opciones)

Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []64
Me disgusta algo Me disgusta mucho

65. ¿El color del suavizante es...? Explicar que 1 significa muy claro y 7 muy oscuro

Muy claro 1 2 3 4 5 6 7 Muy oscuro []65

66. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)

Mucho más claro Algo más claro Así está bien []66
Algo más oscuro Mucho más oscuro

67. ¿Qué tanto le gusta la viscosidad del suavizante? (Leer opciones)

Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []67
Me disgusta algo Me disgusta mucho

68. ¿La viscosidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa poco viscosa y 7 muy viscosa)

Poco viscosa 1 2 3 4 5 6 7 Muy viscosa []68

69. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)

Mucho menos viscosa Algo menos viscosa Así está bien []69
Algo más viscosa Mucho más viscosa

70. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante? (Leer opciones)

Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []70
Me disgusta algo Me disgusta mucho

71. ¿El olor del suavizante (en vaso) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)

Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []71

72. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)

Mucho más débil Algo más débil Así está bien []72
Algo más fuerte Mucho más fuerte

Dar solución

73. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en solución)? (Leer opciones)

Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []73
Me disgusta algo Me disgusta mucho

74. ¿El olor del suavizante (en solución) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)

Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []74

75. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)

Mucho más débil Algo más débil Así está bien []75
Algo más fuerte Mucho más fuerte

76. ¿Qué tanto le gusta la apariencia del suavizante (en solución)? (Leer opciones)

Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []76
Me disgusta algo Me disgusta mucho

77. ¿El suavizante (en solución) es ...? (Explicar que uno significa poco soluble y 7 muy soluble)

Poco soluble 1 2 3 4 5 6 7 Muy soluble []77

78. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)

Mucho más soluble en agua Algo más soluble en agua []78
Así está bien Algo más insoluble en agua Mucho más insoluble en agua

Dar toalla mojada

79. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en toalla mojada)? (Leer opciones) []79
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

80. ¿El olor del suavizante (en toalla mojada) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte) []80
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte

81. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []81
Mucho más débil Algo más débil Así está bien
Algo más fuerte Mucho más fuerte

Dar toalla seca

82. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en toalla seca)? (Leer opciones) []82
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

83. ¿El olor del suavizante (en toalla seca) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte) []83
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte

84. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []84
Mucho más débil Algo más débil Así está bien
Algo más fuerte Mucho más fuerte

85. ¿Qué tanto le gusta la sensación de suavidad que dejó el suavizante en la toalla? (Leer opciones) []85
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

86. ¿La sensación de suavidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte) []86
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte

87. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones) []87
Mucho más suave Algo más suave Así está bien
Algo menos suave Mucho menos suave

88. ¿Cómo consideras a este suavizante con respecto al que usa regularmente? (Leer opciones) []88
Mucho mejor que el que uso regularmente
Algo mejor que el que uso regularmente
Igual al que uso regularmente
Algo peor al que uso regularmente
Mucho peor al que uso regularmente

89. ¿Compraría este suavizante de telas? []89
Si No

90. ¿Cuánto estaría dispuesta a pagar por un litro de este suavizante de telas? (Pregunta abierta) []90

Dar muestra _____

91. ¿Qué tanto le gusta el color del suavizante? (Leer opciones) []91
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta
Me disgusta algo Me disgusta mucho

92. ¿El color del suavizante es...? **Explicar que 1 significa muy claro y 7 muy oscuro**
- | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|------------|--------------------------|----|
| Muy claro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy oscuro | <input type="checkbox"/> | 92 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|------------|--------------------------|----|
93. ¿Estaría mejor si fuera ...? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|-----------------|------------------|---------------|--------------------------|----|
| Mucho más claro | Algo más claro | Así está bien | <input type="checkbox"/> | 93 |
| Algo más oscuro | Mucho más oscuro | | | |
94. ¿Qué tanto le gusta la viscosidad del suavizante? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|----|
| Me gusta mucho | Me gusta algo | Ni me gusta ni me disgusta | <input type="checkbox"/> | 94 |
| Me disgusta algo | Me disgusta mucho | | | |
95. ¿La viscosidad del suavizante es ...? **(Explicar que uno significa poco viscosa y 7 muy viscosa)**
- | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--------------------------|----|
| Poco viscosa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy viscosa | <input type="checkbox"/> | 95 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--------------------------|----|
96. ¿Estaría mejor si fuera ...? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|---------------------|--------------------|---------------|--------------------------|----|
| Mucho menos viscosa | Algo menos viscosa | Así está bien | <input type="checkbox"/> | 96 |
| Algo más viscosa | Mucho más viscosa | | | |
97. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|----|
| Me gusta mucho | Me gusta algo | Ni me gusta ni me disgusta | <input type="checkbox"/> | 97 |
| Me disgusta algo | Me disgusta mucho | | | |
98. ¿El olor del suavizante (en vaso) es ...? **(Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)**
- | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|------------|--------------------------|----|
| Muy débil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy fuerte | <input type="checkbox"/> | 98 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|------------|--------------------------|----|
99. ¿Estaría mejor si fuera ...? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|-----------------|------------------|---------------|--------------------------|----|
| Mucho más débil | Algo más débil | Así está bien | <input type="checkbox"/> | 99 |
| Algo más fuerte | Mucho más fuerte | | | |
- Dar solución**
100. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en solución)? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|-----|
| Me gusta mucho | Me gusta algo | Ni me gusta ni me disgusta | <input type="checkbox"/> | 100 |
| Me disgusta algo | Me disgusta mucho | | | |
101. ¿El olor del suavizante (en solución) es ...? **(Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)**
- | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|------------|--------------------------|-----|
| Muy débil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy fuerte | <input type="checkbox"/> | 101 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|------------|--------------------------|-----|
102. ¿Estaría mejor si fuera ...? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|-----------------|------------------|---------------|--------------------------|-----|
| Mucho más débil | Algo más débil | Así está bien | <input type="checkbox"/> | 102 |
| Algo más fuerte | Mucho más fuerte | | | |
103. ¿Qué tanto le gusta la apariencia del suavizante (en solución)? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|-----|
| Me gusta mucho | Me gusta algo | Ni me gusta ni me disgusta | <input type="checkbox"/> | 103 |
| Me disgusta algo | Me disgusta mucho | | | |
104. ¿El suavizante (en solución) es ...? **(Explicar que uno significa poco soluble y 7 muy soluble)**
- | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--------------------------|-----|
| Poco soluble | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy soluble | <input type="checkbox"/> | 104 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--------------------------|-----|
105. ¿Estaría mejor si fuera ...? **(Leer opciones)**
- | | | | |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----|
| Mucho más soluble en agua | Algo más soluble en agua | <input type="checkbox"/> | 105 |
| Así está bien | Algo más insoluble en agua | Mucho más insoluble en agua | |
- Dar toalla mojada**
106. ¿Qué tanto le gusta el olor del suavizante (en toalla mojada)? **(Leer opciones)**
- | | | | | |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|-----|
| Me gusta mucho | Me gusta algo | Ni me gusta ni me disgusta | <input type="checkbox"/> | 106 |
| Me disgusta algo | Me disgusta mucho | | | |

107. ¿El olor del suavizante (en toalla mojada) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []107

108. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más débil Algo más débil Así está bien []108
Algo más fuerte Mucho más fuerte

Dar toalla seca

109. ¿Qué tanto te gusta el olor del suavizante (en toalla seca)? (Leer opciones)
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []109
Me disgusta algo Me disgusta mucho

110. ¿El olor del suavizante (en toalla seca) es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []110

111. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más débil Algo más débil Así está bien []111
Algo más fuerte Mucho más fuerte

112. ¿Qué tanto le gusta la sensación de suavidad que dejó el suavizante en la toalla? (Leer opciones)
Me gusta mucho Me gusta algo Ni me gusta ni me disgusta []112
Me disgusta algo Me disgusta mucho

113. ¿La sensación de suavidad del suavizante es ...? (Explicar que uno significa muy débil y 7 muy fuerte)
Muy débil 1 2 3 4 5 6 7 Muy fuerte []113

114. ¿Estaría mejor si fuera ...? (Leer opciones)
Mucho más suave Algo más suave Así está bien []114
Algo menos suave Mucho menos suave

115. ¿Cómo consideras a este suavizante con respecto al que usa regularmente? (Leer opciones)
Mucho mejor que el que uso regularmente []115
Algo mejor que el que uso regularmente
Igual al que uso regularmente
Algo peor al que uso regularmente
Mucho peor al que uso regularmente

116. ¿Compraría este suavizante de telas?
Si No []116

117. ¿Cuánto estaría dispuesta a pagar por un litro de este suavizante de telas? (Pregunta abierta)
[]117

118. ¿Tiene hijos?
Si No []118

119. Edad:
De 25 a 35 De 36 a 45 []119

120. NS
MA MM MB []120