

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA  
Y ADMINISTRACION**

**DIVISION DE POSTGRADO**



**EL CONCEPTO DE CALIDAD APLICADA  
A LAS EMPRESAS DE SERVICIO**

**POR**

**MARIA LUZ MONTIEL**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OBTENER EL GRADO DE MAESTRIA  
EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CON ESPECIALIDAD EN MERCADOTECNIA**

**MAYO 1996**

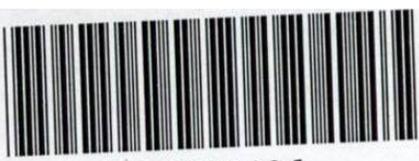
TM

HF5415

.5

M6

C.1



1080071236

1A MG-

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA  
Y ADMINISTRACIÓN

DIVISIÓN DE POSTGRADO



TRABAJO DE GRADUACIÓN  
DEL MAESTRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POR

MARIA LUZ MONTIEL

COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CON ESPECIALIDAD EN MERCADOTECNIA



MAYO 1996

TM

HFS415

.5

M6



FONDO  
TESIS

71236

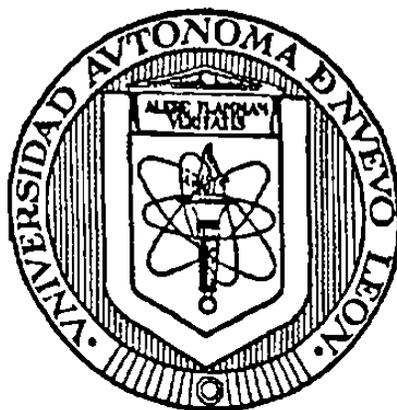


FONDO  
TESIS MAESTRIA

TESIS MAESTRIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

DIVISIÓN DE POSTGRADO



EL CONCEPTO DE CALIDAD APLICADO A LAS  
EMPRESAS DE SERVICIO

*Por*

MARÍA LUZ MONTIEL

Como requisito parcial para obtener el Grado de  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS con especialidad en  
Mercadotecnia.

Mayo, 1996

**“EL CONCEPTO DE CALIDAD APLICADO A LAS  
EMPRESAS DE SERVICIO”**

Aprobación de la Tesis:

---

DR. EDUARDO LÓPEZ SORIANO./Presidente

---

C.P. LUIS SOTO TELLEZ, M.A. / Vocal.

---

LIC. JOSÉ BARRAGÁN CODINA, M. A./ Vocal.

---

Jefe de la División de Estudios de Postgrado o  
Secretaria de Postgrado o  
Subdirector de Estudios de Postgrado

## DEDICATORIA

*Primeramente quiero agradecer a Dios que este haciendo posible que culmine mis estudios de postgrado.*

*"Mil Gracias Dios Mio por darme tenacidad, paciencia y voluntad, para aceptar tantas injusticias y tener mucho amor a lo emprendido".*

*Con mucho amor a mi esposo dedicó este trabajo a quien me ha dado confianza, comprensión y mucho amor para que lograra llevar a cabo mi preparatoria, carrera profesional y ahora mi maestría. "Gracias vida mia, por ayudarme hoy y todos estos 15 años que llevamos juntos"*

*Y a mis peques Mario Alberto, Alylu y Tony a quien he dedicado mi esfuerzo para que el fruto lo vivamos y disfrutemos juntos. Perdóñenme por no haber estado siempre con ustedes, pero recuerden siempre que los amo y quiero con toda mi alma.*

*A mi madre quien creyó que no era necesario estudiar y que ahora se siente orgullosa de mí de 6 hermanos y que soy la única que ha estudiado una carrera. Gracias mamita linda por darme la vida..*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento y reconocimiento a mis queridos maestros, quienes me forjaron y enseñaron con la calidad que tienen y que ahora es mí Asesor al LIC. JOSÉ BARRAGÁN CO-DINA, M.A., así como al DR. EDUARDO LÓPEZ SORIANO, y al C.P. LUIS SOTO TELLEZ, M.A.

Gracias a todos los del Comité de Tesis, por su interés y ayuda que me brindaron para la revisión de este trabajo.

Agradezco al Ing. Odón E. Velarde Saldivar la oportunidad que me brindó en tener una carrera administrativa, ya que me hizo participe de su equipo de trabajo, corrigiéndome en ocasiones animándome en otras y felicitándome cuando así lo merecía.

Con mí agradecimiento al C. Ing. Luis Alberto Castillo Mendoza, quien siempre me ha apoyado en especial para la elaboración de este trabajo. Muchas Gracias Luis por tener paciencia en el uso de tu equipo y oficina. Qué Dios te de esa grandeza siempre.

Gracias Oscar por tu apoyo en tus sugerencias en el presente trabajo y por tu ayuda desinteresada.

Agradezco la colaboración del Ing. Pedro Sánchez , por su gran ayuda para las correcciones de está investigación.

Con gran gratitud le agradezco al Ing. Mario Alberto Fernández Díaz su paciencia, ayuda y colaboración, así como el empuje para que realizara este trabajo.

Agradezco a los compañeros y amigos de la Universidad Mexicana del Noreste, que me brindaron todo su apoyo.

Gracias a todos a los que de alguna u otra forma me apoyaron y brindaron su cariño.

## *TABLA DE CONTENIDO*

CAPÍTULO	PÁG.
INTRODUCCIÓN	
Abstract . . . . .	1
Marco Teórico . . . . .	4
Objetivos de la Investigación . . . . .	15
Observación. . . . .	16
Definición del Problema . . . . .	16
Hipótesis. . . . .	16
Experimentación . . . . .	17
1.- DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD . . . . .	18
1.1 Las Diferentes Interpretaciones de Calidad . . . . .	19
1.2 Calidad Participativa. . . . .	22
1.3 Sus Campos de Aplicación . . . . .	24
2.- LA APLICACIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA ORGANIZA CIÓN. . . . .	30
2.1 Medida de Control de Actividades Empresariales . . . . .	30
2.2 El Triángulo del Servicio. . . . .	34
2.3 Las Empresas y Sus Necesidades Actuales . . . . .	39
3.- LAS EMPRESAS DE SERVICIOS . . . . .	41
3.1 La Estrategia del Servicio . . . . .	.41
3.2 El Espíritu de Servicio. . . . .	44
3.3 Áreas de Oportunidad Para Empresas de Servicios. . . . .	46
3.4 La Aplicación del Concepto de Calidad en las Empresas de Servicios. . . . .	48

CAPÍTULO	PÁG.
4.- LA ESTANDARIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS. . . . .	51
4.1 Modelos de Actuación. . . . .	51
4.2 Casos Prácticos de Estandarización de la Calidad . . .	54
4.3 Los Efectos de la Estandarización. . . . .	70
4.4 Los Beneficios Más Objetivos de la Estandarización . . .	72
5.- MANUAL DE CALIDAD PARA SERVICIOS . . . . .	76
5.1 Auditorías de Calidad . . . . .	76
5.2 La Norma en los Servicios . . . . .	79
5.3 Lazos con Otras Normas . . . . .	84
5.4 Aplicación de Pruebas del Uso de la Calidad en el Servicio de Hoteles, Huéspedes, ejecutivos y Centros . . . . .	87
5.5 Aplicación de Encuestas Para Medir la Calidad en el Servicio de Hotelería en el Área Metropolitana de Monterrey dirigida a los Ejecutivos . . . . .	88
5.6 Aplicación de Encuestas Para Medir la Calidad en el Servicio a Huéspedes de los Hoteles en el Área Metropolitana de Monterrey, . . . . .	90
6.- VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS. . . . .	91
7.- IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD A LA EMPRESA CONTROL DE PLAGAS METROPOLY. . . . .	93
8.- CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS. . . . .	147
9.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA. . . . .	151
10.- BIBLIOGRAFÍA. . . . .	152
11.- NOMENCLATURAS. . . . .	154

CAPÍTULO	PÁG.
APÉNDICE A . . . . .	155
APÉNDICE B. . . . .	161
APÉNDICE C. . . . .	.170
12.- AUTOBIOGRAFÍA . . . . .	.176

## LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla	Página.
1 Ramificación de la Adecuación. . . . .	.18

### FIGURA

1 El Triángulo del Servicio. . . . .	37
2 Clases de Empresas . . . . .	52
3 Metas Corporativas . . . . .	63