

## CAPITULO 6

### VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

#### ANÁLISIS INDIVIDUAL.

En el cuestionario de los Centros Comerciales Apéndice A, los ejecutivos de estos negocios le concedieron el mayor valor, y por igual a la calidad en el producto, y a la calidad en el servicio.

Según las encuestas ellos sí aplican la calidad en el servicio y le concedieron un 90% de aplicación de dicha calidad por parte de sus empleados.

Por último se desprendió que la capacitación la efectúan de 2 a 3 veces por año.

Las encuestas sobre calidad en el servicio de los hoteles del área metropolitana Apéndice B, aplicada a los ejecutivos nos muestra lo siguiente.

En el departamento de recepción se obtuvo la mayor calificación, considerándose entre excelente y de buena calidad.

El área de ventas y de mantenimiento se considero que dan un buen servicio.

El área de contabilidad y el de llaves se analizó que esta entre buena y excelente.

Los cuestionarios que se aplicaron a los huéspedes de los hoteles del área metropolitana de Monterrey del apéndice "C".

En estos resultados fueron considerados por los huéspedes como satisfactorio el servicio prestado, considerando que la calidad que brindaban en el servicio era aceptable, y que regresaban al mismo hotel principalmente por la ubicación que estos tienen en la ciudad.

Los usuarios de los hoteles contestaron el cuestionamiento sobre características deseadas del servicio prestado; con respecto a eficiencia, rapidez, amabilidad y limpieza.

#### ANÁLISIS GENERAL.

En lo concerniente a los ejecutivos ellos consideraron que si aplican la calidad y la consideran como buena, que dan un buen

servicio al cliente llegando a excelente y que capacitan a sus empleados mínimo 2 veces al año.

Los clientes consideraron lo siguiente:

Que el servicio que recibieron era satisfactorio, y con buena calidad y prácticamente no le concedieron errores en sus servicios.

#### ANÁLISIS DINÁMICO.

Según los resultados obtenidos los empleados están conscientes de su labor dentro de sus centros de trabajo y están brindando un buen servicio o dicho de otra forma conocen lo que es calidad, ya que se puede considerar que la capacitación que reciben de 2 a 3 veces al año, los está concientizando de la importancia de la calidad en el servicio, así mismo en uno de los hoteles encuestado nos comento que ya han recibido el premio a la calidad por el servicio que ofrecen.

Considerando lo anterior se debe ACEPTAR la hipótesis de esta tesis, ya que en todos los casos los clientes regresan, ya sea los centros comerciales u hoteles del área metropolitana de Monterrey.

Para reafirmar la hipótesis de implementa un Manual de calidad en una micro empresa de servicio de Monterrey, tomando como base la Norma Internacional ISO 9001 en la cual pone de manifiesto que el orden y la capacitación de los empleados es lo que da como resultado una calidad excelente.

**CAPITULO 7**  
**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**

**MANUAL DE CALIDAD**

**COPIA NO :** \_\_\_\_\_

**EMITIDO A :** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EMISIÓN:** \_\_\_\_\_

# ÍNDICE

	PÁG.
<b>1.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>96</b>
<b>1.1. Política de la Dirección.....</b>	<b>96</b>
<b>1.2. Organización.....</b>	<b>97</b>
<b>1.2.1. Responsabilidad y Autoridad.....</b>	<b>98</b>
<b>1.2.2. Medios y Personal para las Verificaciones.....</b>	<b>102</b>
<b>2.- SISTEMAS DE LA CALIDAD.....</b>	<b>103</b>
<b>3.- REVISIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>104</b>
<b>4.- CONTROL DEL DISEÑO.....</b>	<b>105</b>
<b>4.1. Generalidades.....</b>	<b>105</b>
<b>4.2. Planificación del Diseño.....</b>	<b>105</b>
<b>4.3. Datos de Partida del Diseño.....</b>	<b>105</b>
<b>4.4. Datos Finales del Diseño.....</b>	<b>105</b>
<b>4.5. Verificación del Diseño.....</b>	<b>106</b>
<b>4.6. Modificación del Diseño.....</b>	<b>106</b>
<b>5.- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.....</b>	<b>107</b>
<b>6.- COMPRAS.....</b>	<b>111</b>
<b>6.1. Generalidades.....</b>	<b>111</b>
<b>6.2. Aprobación del proveedor.....</b>	<b>111</b>
<b>6.3. Documentación de compras.....</b>	<b>112</b>
<b>6.4. Verificación de los productos comprados.....</b>	<b>112</b>
<b>7.- PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE.....</b>	<b>113</b>
<b>8.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>114</b>
<b>9.- CONTROL DEL PROCESO.....</b>	<b>115</b>
<b>10.- INSPECCIÓN Y ENSAYO.....</b>	<b>117</b>
<b>10.1. Inspección y ensayo de Recepción.....</b>	<b>117</b>
<b>11.- CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN MEDICIÓN Y     ENSAYO.....</b>	<b>118</b>

	<b>PÁG.</b>
<b>12.- ESTADO DE INSPECCIÓN Y PRUEBAS.....</b>	<b>120</b>
<b>13.- CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES.....</b>	<b>121</b>
<b>14.- ACCIONES CORRECTIVAS.....</b>	<b>122</b>
<b>15.- MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA.....</b>	<b>123</b>
<b>15.1 Generalidades.....</b>	<b>123</b>
<b>15.2 Manipulación.....</b>	<b>123</b>
<b>15.3 Almacenamiento.....</b>	<b>123</b>
<b>15.4 Entrega.....</b>	<b>123</b>
<b>16.- REGISTROS DE LA CALIDAD.....</b>	<b>124</b>
<b>17.- AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD.....</b>	<b>141</b>
<b>17.1. Auditorias Internas de la Calidad.....</b>	<b>141</b>
<b>17.2. Auditorías de Calidad.....</b>	<b>141</b>
<b>17.3. Reporte de Auditorías.....</b>	<b>142</b>
<b>18.- FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.....</b>	<b>143</b>
<b>18.1 Perfil de los puestos.....</b>	<b>144</b>
<b>19.- SERVICIO POST-VENTA.....</b>	<b>145</b>
<b>20.- TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....</b>	<b>146</b>

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN : 1 PÁG.: 1 DE 7</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

## **1.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

### **1.1. POLÍTICA DE LA DIRECCION.**

#### **a).- Política de la Empresa.**

La Gerencia de Control de Plagas Metropoly, ha adoptado una política que consiste en que el negocio opere bajo el control de un sistema gerencial de calidad, instalada y operado de acuerdo con la serie de ISO 9001. Es política operar continuamente de acuerdo con estas Normas, según se apliquen, también es nuestra política checar y controlar nuestros procedimientos de calidad con nuestros clientes y participar con ellos en las evaluaciones, por último y siendo lo más importante se implementará semestralmente capacitación para todos los empleados en áreas, como es servicio y trato al cliente, relaciones humanas, ventas, etc., estamos comprometidos a lograr el más alto estándar de excelencia personal y corporativa.

#### **MISIÓN.:**

En base a la adopción de la Norma Internacional de ISO 9001 se dará el servicio de control de plagas buscando permanentemente la satisfacción de nuestros clientes.

#### **VISIÓN:**

Al poner en funcionamiento la Norma Internacional de ISO 9001 se espera mantener la cartera de clientes en un corto plazo, y aumentarlo en un 25% anual durante los próximos 10 años, en un mediano plazo se verificará el posicionamiento del mercado en cual nos ratificará que se está llevando a cabo nuestro crecimiento en un 25% y en el largo plazo mayor de 5 años la creación de nuestros propios laboratorios para producir los insecticidas. (ver formatos A1,A2)

#### **PROPÓSITO:**

Es asegurarnos que el negocio cumpla con las normas establecidas, y así mismo que nuestros insecticidas cumplan con los requerimientos estipulados.

#### **B).- LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.**

Este deberá de llevarse a cabo dando un excelente servicio, manteniendo los clientes actuales y aumentando en un 25% anual la cantidad de los clientes.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 1 PÁG.: 2 DE 7</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

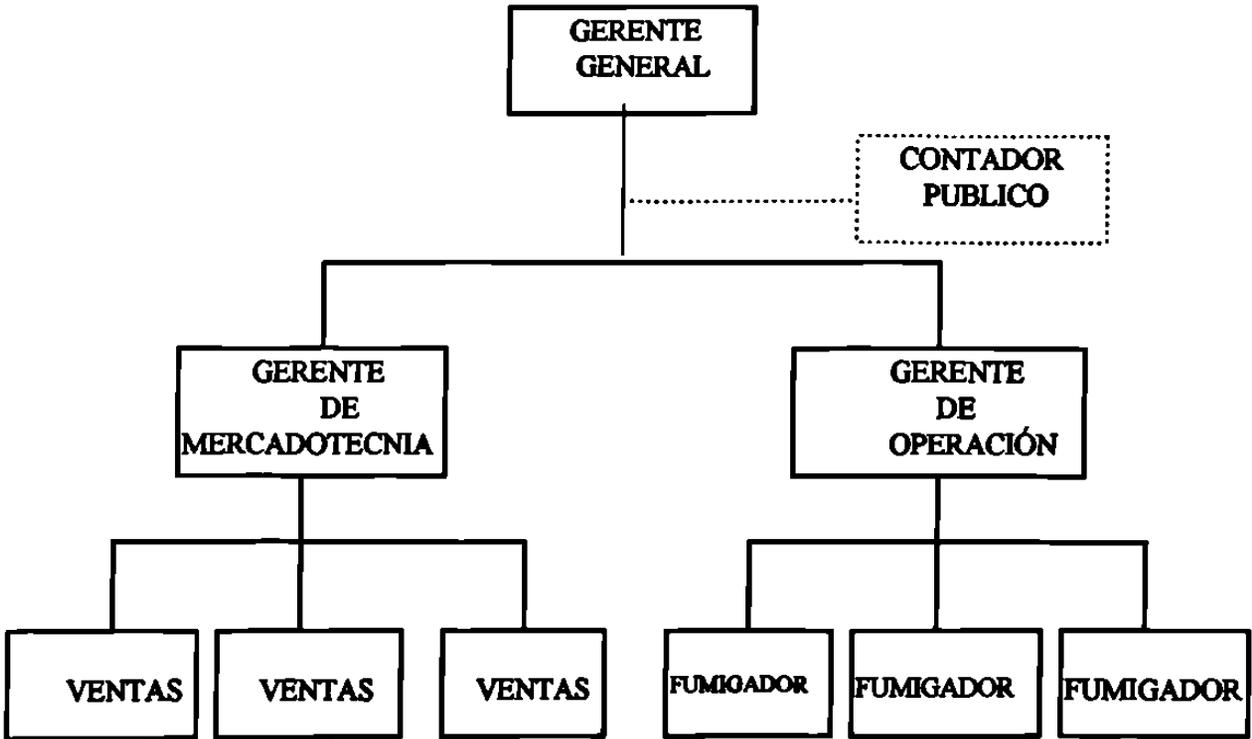
**C).- EL COMPROMISO DE LA EMPRESA.**

Dar cumplimiento y mantener la máxima calidad del servicio prestado a nuestros clientes, para lo cual se llevará a cabo lo siguiente:

- a)- Que los productos sean certificados a través de la S.A.R.H.
- b)- Que los productos a utilizar sean biodegradables para garantizar la seguridad del cliente.
- c)- Que todos los servicios de fumigación deben ser garantizados:
  - 1) Industriales, garantía de 1 mes, 3 meses ó 6 meses según sea el caso.
  - 2) Casas Habitación, 6 meses de garantía.
- d)- Los técnicos aplicadores, tienen la capacitación técnica y moral para que el cliente este seguro de él mismo y de sus pertenencias.

Para entender lo anterior se tendrá una reunión con todo el personal de la empresa, donde se les explicará y documentará.

**1.2 ORGANIZACIÓN.**



CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 1 PÁG.: 3 DE 7
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

### 1.2.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

PUESTO: Gerente General

REPORTA A: \_\_\_\_\_

AUTORIDAD DIRECTA: Gerente de Mercadotecnia y Gerente de Operación.

Responsabilidad:

- Se encargará de suministrar equipo y material de oficina.
- Le corresponde verificar el buen funcionamiento de las actividades de los departamentos.
- Deberá llevar a cabo revisiones regulares por lo menos 2 veces al año.
- Se incluirán en estas revisiones al Gerente de Mercadotecnia y al de Operaciones
- Deberá señalar los puntos positivos y negativos de los sistemas de calidad.
- La revisión incluirá la evaluación de los resultados de las auditorias internas.
- Checará los reportes de fallas de quejas de clientes, y las acciones correctivas que se hallan tomado.
- Estará autorizado para hacer los cambios y acciones correctivas que crea pertinente, cuando los objetivos del manual no se estén llevando a cabo de acuerdo a lo planeado.
- Establecerá un programa de capacitación para todo el personal (ver 4.18)

PUESTO: Gerente de Mercadotecnia. \_\_\_\_\_

REPORTA A: Gerente General \_\_\_\_\_

AUTORIDAD DIRECTA: Vendedores \_\_\_\_\_

Responsabilidad:

Deberá llevar a cabo los registros de ventas y que la atención al cliente sea de calidad, verificando esto por medio de llamadas telefónicas, cartas o visitas directas, así mismo llevará a cabo las siguientes actividades:

- Deberá asignar las áreas de trabajo a los vendedores.
- Entregará la papelería a los vendedores (ordenes de trabajo, contratos, etc..)
- Recogerá tanto los contratos como las órdenes levantadas.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 1 PÁG.: 4 DE 7</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.</b>

- Dará pláticas motivacionales a los vendedores al comenzar la jornada.
- Establecerá estímulos para los vendedores.
- Establecer Programas promocionales de acuerdo a la época del año.
- Se encargará de revisar las cláusulas con los clientes, de los contratos.
- Establecerá un catálogo de los diferentes servicios.
- (ver formato B).

**PUESTO:** Gerente de Operaciones \_\_\_\_\_

**REPORTA A:** Gerente General \_\_\_\_\_

**AUTORIDAD DIRECTA:** Fumigadores \_\_\_\_\_

**Responsabilidad:**

Deberá llenar los registros de servicios y reportar al Gerente General cualquier anomalía o desviación de lo programado en el manual de calidad.

Así mismo realizará lo siguiente:

- Qué el servicio sea de calidad para prevenir que existan reclamos y evitar pérdida de clientes.
- Deberá registrar los servicios, con reclamos para buscar la razón de la falla, para solucionarla y que el cliente quede conforme
- Se recomendará otro producto para obtener los mejores resultados.
- Se le explicará al cliente, cual fue el motivo de la falla, para tratar de que quede conforme con la solución.
- Que salga el producto indicado de la bodega para los fumigadores.
- Que se tenga el abasto suficiente de los productos y equipos.
- Qué el fumigador entregue correctamente tanto su unidad como el equipo de trabajo.
- Establecer estímulos para el mejor fumigador (que tenga menos quejas por semestre).
- Preparará y formulará los insecticidas de acuerdo a cada caso.
- Deberá llevar un registro de cada formula y sus resultados (combinaciones)
- (ver formato C).

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 1 PÁG.: 5 DE 7
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.

PUESTO: Vendedor \_\_\_\_\_  
 REPORTA A: Gerente de Mercadotecnia \_\_\_\_\_

**Responsabilidad:**

Ofrecerá el servicio directo al cliente, deberá estar en contacto directo con El Gerente de Mercadotecnia, ya que de él tomará las órdenes de trabajo, contratos, así como entregar las órdenes o contratos realizados. Así mismo deberá pedir apoyo al Gerente de Mercadotecnia en caso de tener dificultades en el cierre de alguna venta.

**Sus actividades a realizar:**

- Su obligación será dar un trato amable al cliente, recordando que el cliente es el "Rey"
- Tener una presentación en cuestiones de conocimiento y físicamente.
- Recoger órdenes de trabajo al comenzar la jornada de labores.
- Entregar órdenes de trabajo realizadas.
- Asistir a las Juntas cuando así se le requiera.
- Asistir a los cursos de capacitación cuando se le sea asignado.
- (Ver formato B1).

PUESTO: Fumigador. \_\_\_\_\_  
 REPORTA A: Gerente de Operación \_\_\_\_\_

**Responsabilidad:**

Deberá tener una preparación técnica y moral, ya que es la persona a la que se le brinda la confianza de entrar en oficinas, negocios, casas habitación, etc.. Estar consciente de que en él recaerá el prestigio de la empresa.

Así mismo llevará a cabo las siguientes actividades al iniciar la jornada de trabajo:

- Recoger las órdenes de trabajo
- Checar su equipo de trabajo
- Recoger el material (insecticidas) que necesitará para el día.
- Verificar que sea la dosificación correcta y los números de dosis que ocupará comparado con órdenes de trabajo.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCION: 1 PAG.: 6 DE 7</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.</b>

Al terminar la Jornada de trabajo:

- Entregar órdenes de trabajo ejecutadas.
- Liquidar lo realizado en el día.
- Aclarar los gastos realizados.
- Regresar el material (insecticidas) no utilizados.
- Limpiar y lavar correctamente el equipo utilizado.

En forma general y de acuerdo a su autoridad se deberán realizar las siguientes acciones.

- a)- Para evitar reclamaciones, el Gerente General deberá tener reuniones con el Gerente de Operaciones y el de Mercadotecnia para conscientizar de la importancia de la presentación de los vendedores (en caso de mercadotecnia) ante los clientes evaluándolos con visitas sorpresa en las zonas de trabajo asignadas y acompañándolos en la visita a algunos clientes.  
El Gerente de Operación debe checar perfectamente el equipo y las dosis a utilizar que ponga mucha atención a los problemas que pudieran presentarse para tener de ante mano la solución al problema presentado.  
Y el mismo Gerente General deberá de mandar verificar la autenticidad de los productos que adquiere de sus proveedores ya sea en S.A.R.H. o en laboratorios particulares.
- b).-Es importante que si existiera anomalía en los servicios, checar si es por mala aplicación o por fallas de los productos para deslindar, responsabilidades y verificar que la calidad este dada en su totalidad.
- c).-En caso de existir algún reclamo, lo conducente es que posterior a la queja acudir al lugar el Gerente de Operación para inspeccionar visualmente el área fumigada donde por medio de chequeos en lugares claves como cajones, tablas en paredes, etc., determinará si es culpa del fumigador o falla del producto en caso de fallar el insecticida se revisarán las indicaciones de la casa productora y concluir si fue falla de esta para solucionarlo junto con ellos.
- d).-El Gerente General deberá comprobar que se lleve a cabo la solución a las quejas por medio de llamadas telefónicas o visitas a clientes.
- e).-Es muy importante comprobar que el cliente quede satisfecho con la corrección del servicio ya que de ello dependerá que en el futuro sea solicitado de nuevo. (ver formato C1).

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 1 PÁG.: 7 DE 7
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE:GERENTE GENERAL

### 1.2.2. MEDIOS Y PERSONAL PARA LAS VERIFICACIONES.

Teniendo detectada cualquier falla ya sea que el Gerente de Mercadotecnia o el de Operaciones según sea el caso (donde se presente la falla) son los indicados para solucionarlas, ya que ellos serán los que estén preparados y recibiendo el entrenamiento para afrontar este tipo de problemas.

El Gerente General será el que lleve a cabo la tarea de vigilar que se pongan en práctica y estén permanentemente llevándose a cabo los requisitos de esta Norma Internacional.

Por medio de Juntas semanales con el personal para evaluar los avances y a la vez enterar a todo el personal de las modificaciones si existieran., la cual se archivará. (ver formato A3)

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: .2 PÁG.: 1 DE 1
SISTEMAS DE CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.

## 2: SISTEMAS DE LA CALIDAD.

El Gerente General deberá de tener los registros para mantener al día los sistemas de calidad, para ofrecer un servicio de alta calidad tratando de eliminar errores.

Este deberá de pedir tanto al Gerente de Operaciones y al de Mercadotecnia que lleven al día todos los registros y tenerlos en archivo.

- a).- Tener un manual de calidad, para regirse en el.
- b).- Tener y mantener el mejor equipo en cuanto funcionamiento y eficiencia así como los mejores materiales, insecticidas, en base a publicaciones nacionales continuamente se verificará la calidad del equipo para fumigar, y se tendrá una constante renovación de nuestros equipos para tener el mejor, así como todos nuestros pesticidas.
- c).- Actualizarse en las técnicas de calidad.
- d).- Que la autenticidad de los registros de productos utilizados se verifiquen donde corresponda (ejem. insecticidas en la S.A.R.H).(ver formato C2).

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 3 PÁG.: 1 DE 1
REVISIÓN DEL CONTRATO.	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.

### 3. REVISIÓN DEL CONTRATO.

El Gerente General deberá verificar y revisar cuidadosamente los contratos para no incurrir en posibles fallas, debe de asegurarse de lo siguiente:

- a).- Que estén debidamente documentados todos los requisitos.
- b).- Que no existan diferencias entre ambas partes.
- c).- que se puedan satisfacer todos los requisitos.

Cada revisión del contrato deberá archivararse.

El vendedor, deberá de cerrar la venta donde se contrate el servicio por determinado tiempo, posteriormente el Gerente de Mercadotecnia junto con el cliente o un representante de este acordarán las cláusulas, revisándolas cada una de ellas en un lugar que ambas partes acordarán, ya estando elaborado el contrato pasará a la Gerencia General donde será firmado en forma definitiva.

En caso de que existiera alguna revisión del contrato ya sea al finalizar el actual o para hacerse alguna modificación el Gerente General se pondrá de acuerdo con el cliente o su representante para efectuar las adecuaciones pertinentes.

Para el control del contrato será responsabilidad del Gerente General que deberá de encargarse de la verificación de que sea archivado, así como de contratos definitivos.

Los contratos se tendrán en archivo siempre que el cliente continúe recibiendo nuestros servicios, y al finalizar la relación se esperará 2 años para sacarlos de los archivos vigentes y mantenerlos otros dos años empaquetados para posteriormente se pasen al archivo muerto, dejando solo un registro.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 4 PÁG.: 1 DE 2
CONTROL DEL DISEÑO.	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE OPERACIONES

#### 4.- CONTROL DEL DISEÑO.

4.1. GENERALIDADES: Por las necesidades propias de la empresa se llevará a cabo actividades tendientes a mejorar el servicio y uno de estos aspectos es tener pesticidas, que ofrezcan calidad tanto en exterminar rápidamente al insecto, así como tener residualidad.

#### 4.2. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO:

El Gerente de Operación, en base a su conocimiento en el uso y manejo de pesticidas deberá elaborar mezclas de productos con diferentes dosificaciones, probando su eficiencia con insectos en laboratorio y llevando un control en pruebas piloto para determinar en un año cual de las mezclas causó el mejor efecto.

#### 4.3. DATOS DE PARTIDA DEL DISEÑO.

Con los datos obtenidos de las pruebas de laboratorio y de las pruebas piloto se pondrá a la siguiente consideración:

- Al Gerente General.- Los beneficios de tener esta mezcla, así como su costo y la diferencia en relación con los que se usan actualmente.
- Al Gerente de Mercadotecnia.- Se le explicará claramente el procedimiento de la obtención de esta mezcla, así como sus ventajas para que el Gerente de Mercadotecnia elabore los programas convenientes de mercadeo (ofrecer el servicio por medio de volantes, llamadas telefónicas, visitas directas a clientes mostrando lo eficaz del nuevo producto).

#### 4.4. DATOS FINALES DEL DISEÑO.

Esta mezcla se pondrá a disposición de los técnicos fumigadores con un escrito especificando los cuidados en el uso, tanto de el como de los lugares donde sea aplicado.

Dichos datos deberán ser claros y entendibles tales como:

- Limpiar y verificar el equipo (que no tenga residuos de otros productos).
- No alterar por ningún motivo la dosificación.
- A los clientes comentar a que tipo de personas en un momento dado podría afectar; como son asmáticos, alérgicos y con problemas respiratorios.
- Tener cuidado con alimentos, trastos, agua, etc.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 4 PÁG.: 2 DE 2
CONTROL DEL DISEÑO.	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE OPERACIONES

#### 4.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO.

El Gerente de Operación deberá de preparar a los técnicos fumigadores en el uso de las nuevas mezclas, dándoles pláticas y pruebas directas con los nuevos productos , en su uso y manejo.

#### 4.6. MODIFICACIÓN DEL DISEÑO.

El Gerente de Operación, deberá mantener la vigencia de la mezcla durante un período no mayor a 10 aplicaciones a un mismo sitio para evitar la inmunidad del insecto, basándose en los registros de servicio al cliente, efectuando las modificaciones pertinentes, comunicándolas al Gerente General y al Gerente de Mercadotecnia.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 5 PÁG.: 1 DE 4</b>
<b>CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.</b>

## **5. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN**

**Aprobación y distribución de los documentos.**

El Gerente General deberá tener los formatos relacionados con la Norma de Calidad, en las Juntas semanales deberá de entregarlos a los Gerentes en este caso al de mercadotecnia y al de operación para que a su vez ellos lo hagan llegar a sus subordinados.

Estos documentos deben de ser revisados periódicamente para que en caso de tener algunos movimientos el Gerente General deberá de efectuar las adecuaciones, posteriormente se entregará la nueva documentación y se retirará para archivarla.

### **Los Requerimientos del Manual**

El Manual muestra como el Sistema de Calidad documentado cumple con el requerimiento del ISO 9001.

El cumplimiento con los requerimientos dispuestos en este Manual son obligatorios para todo el personal de la empresa.

El Manual de Calidad y procedimientos son documentos controlado. Todas las copias del Manual son registradas y numeradas contra un propietario debidamente autorizado. Como mínimo, Gerentes de Departamento reciben copias controladas del Manual de Calidad y procedimientos relevantes para sus operaciones.

Es responsabilidad de cada propietario autorizado asegurar que se mantenga la documentación en la emisión actualizada.

Cualquier fotocopia será considerada no autorizada.

La Gerencia General llevará reuniones semanales con todo el personal donde se hará hincapié en la importancia de mantener la calidad en el servicio que se está prestando.

En estas reuniones se deberá de comentar todos los problemas suscitados para ponerles remedio, y si es por falta de calidad se deberá de verificar perfectamente cual es la raíz del fallo para que lo controle la persona indicada, basándose en los registros de calidad con los que cuenta la empresa con el Sistema de la Norma Internacional de ISO 9001.

**-Todas las preguntas o sugerencias concernientes a este manual de calidad y procedimientos deben hacerse al Gerente General.**

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 5 PÁG.: 2 DE 4</b>
<b>CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL.</b>

Cuando se haga un agregado al Manual o a los procedimientos, el índice será actualizado para mostrar el estado de la edición y será enviado a todos los propietarios autorizados.

**LA REVISIÓN CONSIDERARÁ:**

- a).- Los resultados de las auditorias internas de calidad.
- b).- Las necesidades de la empresa y sus clientes.
- c).- Los resultados de las acciones preventivas tomadas o propuestas.
- d).- El análisis de los datos de la empresa tales como las quejas del cliente, productos discrepantes, etc..
- e).- Las metas generales y objetivos de la empresa respecto a la calidad.

**Cambios o modificaciones de los documentos.**

El encargado de revisar los documentos, es el que debe de aprobarlo, dejando constancia en forma clara y precisa del cambio del documento.

Los documentos deberán revisarse cada 3 meses en forma periódica y las veces que sea necesario cuando la ocasión lo amerite, esto será en cambios en las normas establecidas como podría ser:

- Dificultad en el manejo por parte del personal
- Si no se pueden adaptar a los formatos.
- Revisiones naturales para verificar cuestiones técnicas, etc.  
en forma clara, concisa y verídica, etc.

Y cada año se verificará en reuniones con todo el personal si no se presentan desviaciones de lo establecido, si se esta manejando la documentación

Al existir cambios en los documentos deben de reeditarse con los cambios establecidos para su distribución.

Teniendo esto deberá llevar un reporte para entregar al Gerente General y especificar claramente la modificación realizada.

Las correcciones o los planes de control son autorizados por el personal que llevó a cabo la aprobación inicial.

Los estándares Nacionales e Internacionales se mantienen actualizados por el Gerente General por medio de la subscripción al sistema BSI Plus. Sin embargo es responsabilidad del usuario asegurar que se este usando la edición actual.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: .5 PAG.:3 DE 4</b>
<b>CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.</b>	<b>REV.:001                      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE DE OPERACIÓN.</b>

Los documentos obsoletos o remplazados son identificados con un sello de "reemplazo" o removidos rápidamente de un punto de uso.

El Gerente General es el encargado de controlar todos los reportes de cambios a la documentación basado en las peticiones de modificación.

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY                      Formato                      A4**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>NO DE FORMATO</b>
Manual de Calidad	Gerente General	A
Registro de Servicio al Cliente Nivel Industria.	Gerente General	A1
Registro de Servicio al Cliente Nivel Casa- Habitación.	Gerente General	A2
Registro de Juntas Semanales	Gerente General	A3
Control de la Documentación	Gerente General	A4
Forma de Auditoria	Gerente General	A5
Reporte de Auditoria	Gerente General	A6
Registro de Programación de capacitación	Gerente General	A7
Registro de Cursos de Capacitación	Gerente General	A8
Concentrado Anual Juntas Semanales	Gerente General	A9
Concentrado Anual de Modificación de servicios	Gerente General	A10
Concentrado Anual de Compras	Gerente General	A11
Concentrado Anual de Personal Capacitado	Gerente General	A12
Registro de la Gerencia de Mercadotecnia	Gerencia de Mercadotecnia	B
Bitácora del Vendedor	Gerencia de Mercadotecnia	B1
Registro Visita a Clientes Potenciales	Gerencia de Mercadotecnia	B2
Registro de Cierre de Ventas	Gerencia de Mercadotecnia	B3
Registro de Servicio Post-Venta	Gerencia de Mercadotecnia	B4
Registro de la Gerencia de Operación	Gerencia de Operación	C
Bitácora del Fumigador	Gerencia de Operación	C1
Registro de Combinación de Insect.	Gerencia de Operación	C2
Reporte de Modificación de Servicio	Gerencia de Operación	C3

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: .5 PAG.:4 DE 4
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.	REV.:001                      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE DE OPERACIÓN.

Especificaciones de Compras	Gerencia de Operación	C4
Registro de Enmiendas	Gerencia de Operación	C5
Registro de Insecticidas	Gerencia de Operación	C6
Verificación de la Calidad	Gerencia de Operación	C7
Acciones Correctivas	Gerencia de Operación	C8
Reg. Diario de Entrega de Documentos	Gerencia de Operación	C9
Formato de equipo	Gerencia de Operación	C10
Mantenimiento no conforme	Gerencia de Operación	C10

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 6 PÁG.: 1 DE 2
COMPRAS	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE DE OPERACIÓN.

## 6. COMPRAS:

Es una parte fundamental del sistema gerencial de calidad, existen 3 elementos fundamentales de compras en el sistema:

- Especificaciones
- Proveedores
- Mediciones del comportamiento del proveedor.

### 6.1. GENERALIDADES.

Todos los productos comprados como son, aspersores y sus refacciones, productos pesticidas deberán pasar una prueba de calidad, la cual la efectuará el Gerente de Operación en el laboratorio.

En el caso del equipo pasará pruebas de presiones y resistencia según lo especifique el proveedor, y los fumigantes tendrán pruebas directas o monitoreando en aplicaciones piloto.

#### a) Inspección de recepción

Todos los productos y equipos deberán ser inspeccionados y que llenen las características de calidad de acuerdo a las ordenes de compras.

#### b) Datos de confiabilidad

Los proveedores están obligados a brindar datos de pruebas estadísticas y de normas de calidad cuando le sean requeridas.

c) Los equipos y fumigantes que no pasen la prueba de calidad, se etiquetarán y se llevarán al almacén en un lugar determinado (con un color llamativo rojo) para posteriormente ser regresados al proveedor.

### 6.2. APROBACIÓN DEL PROVEEDOR.

El Gerente de Operación es responsable de mantener un archivo de proveedores aprobados, para esto cada proveedor deberá haber pasado 5 veces la prueba de calidad. Cualquiera de los proveedores de archivo será descalificado si falla en la pruebas de calidad.

#### -Evaluación del proveedor.

Control de Plagas Metropoly aprobará a sus proveedores si pasan la prueba de calidad, evaluando lo siguiente

- .Que el proveedor siga las especificaciones y normas
- .Que tenga buenos precios y buenos productos.
- .Que sean puntuales en sus entregas.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 6 PÁG.: 2 DE 2</b>
<b>COMPRAS</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

Deberán auditarse a los proveedores por la Gerencia, el proveedor deberá estar facilitando, una lista de materiales y equipo requerido por la empresa, sus costos y modificaciones y productos nuevos en el mercado.

- Que el proveedor siga las especificaciones y normas de Control de Plagas Metropoly, como son tiempo de crédito entregas en la dirección de la empresa, no se reciben productos sustitutos (un pesticida que venga con una concentración al 50%, que lo sustituyan por 2 que vengan al 25% que tengan el mismo material técnico) los productos que sean de la fabrica que sea requerida, etc.

- Nuestros proveedores deberán de tener los productos más nuevos en el mercado (y de buena calidad) y que sean los mejores precios en comparación con los mismos productos de otros negocios.

- Control de Plagas Metropoly siempre se preocupa como parte de su servicio por la puntualidad (10 minutos antes de la hora pactada) y también hablándoles por teléfono a los clientes, si es que se tuviese algún contratiempo.

Por tal motivo exige a sus proveedores la puntualidad en día y hora, aunque se tenga en inventario el producto, ya que por el giro de la empresa, puede variar la cantidad de trabajo en grandes cantidades de un día a otro.

### 6.3 DOCUMENTACIÓN DE COMPRAS.

El departamento de operación genera y mantiene un archivo de ordenes de compra, recibe las necesidades de los fumigadores donde se generará la orden de compra según se requiera.

### 6.4. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

#### Especificaciones

- El proveedor deberá surtir algún producto según se requiera.
- Si no se está conforme con lo surtido se deberá auditar al proveedor
- Control de plagas podrá revisar los productos de sus proveedores.
- En caso de no cumplir con estos puntos no se podrá dar una buena calidad en el servicio.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 7 PÁG.: 1 DE 1</b>
<b>PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

## **7. PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE**

Por la naturaleza del servicio Control de Plagas Metropoly no podrá efectuar en ningún caso pesticidas suministrados por los clientes.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 8 PÁG.: 1 DE 1</b>
<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE OPERACIÓN</b>

## **8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.**

Todos los productos comprados están acompañados por documentación de envío de los proveedores.

Se usa un sistema de etiquetado, el cual muestra la identificación de los productos al recibirlos. Identifica:

- a).- Marca o tipo de producto.
- b).- Fecha de recibido
- c).- Estado de inspección
  - Nombre del producto
  - Proveedor
  - Fecha de recibido
  - Estado de inspección.

El material de entrada es almacenado en áreas separadas claramente marcadas por medio de letrero que llevan lo siguiente:

- Material
- Proveedor
- Recibido
- Estado de Inspección

La rastreabilidad es mantenida, donde sea requerido, para su identificación.

Una vez identificada alguna falla del insecticida se deberá checar el folio del producto para determinar quien fue el proveedor.

Posteriormente se le solicitará al proveedor una constancia en la que especifique las características del producto, así como su caducidad, el Número de lote del producto en el cual se presentó la falla, determinando claramente la falla del producto para que teniéndola proceder a ir con el cliente y explicarle el porque de la falla en el servicio, quedando de acuerdo en como se reparará la falla.

Debe archivar todas las quejas para llenar la estadística anual (ver 20)

En todos los casos de servicios con problemas de calidad se deberá llevar un registro individual con todos los datos del cliente así como de los productos utilizados. (ver formato C5).

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 9 PÁG.: 1 DE 2</b>
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT. 1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

## **9.- CONTROL DEL PROCESO.**

El Gerente General pondrá las instrucciones de trabajo en lugares disponibles para todo el personal en un lugar determinado donde lo puedan tomar o consultar.

Todo el trabajo se debe seguir según el Manual de Calidad, usando la documentación que en el se indique.

Se evalúan los materiales y equipo para que cumplan con el requerimientos de calidad, el cual se especifica en el etiquetado del producto del proveedor o en los boletines emitidos por el mismo al promocionar sus equipos y materiales.

-Se llevan a cabo estudios de Capacitación al Personal para cumplir con la Calidad de la empresa.

- Se hacen pruebas piloto, la cual consiste en fumigar una casa, negocio, industria, etc., y se le da un seguimiento en forma personalizado revisiones visuales diarias durante 10 días posteriormente cada semana durante un plazo de un mes (el 1er. mes es donde se evidencia la falla de la aplicación o del pesticida) y finalmente al 3o., 4o. y 5o. mes para determinar la validez de la calidad del servicio. Esta labor la llevará a cabo el Gerente de Operación o el técnico fumigador (en sus bitácoras).

- Cuando exista un reporte de inconformidad por parte del cliente se verificará el tipo de error (por mala aplicación o falla del pesticida) para efectuar correcciones, ya que el servicio debe tener un 100% de inspección.

- El Gerente de Operaciones se encargará del mantenimiento del equipo y el será el responsable en caso de incurrir en errores, pérdidas y retrasos en el proceso.

- El equipo deberá ser evaluado por el técnico fumigador al iniciar la jornada de trabajo en lo siguiente:

- Fugas en los tanques que tenga una presión exacta (30 lbs.)
- Empaques de la bomba (embolo de presión)
- Empaques en boquillas.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 9 PÁG.: 2 DE 2</b>
<b>CONTROL DEL PROCESO</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

- Empaques en pistola.
- Llevar el técnico, casco, mascarilla, guantes, antídoto, etc.

En la revisión inicial se deberá rechazar el equipo con fallas o corregir en caso de empaque y es indispensable llevar un aspersor u otro tipo de equipo (taladro, nebulizador, etc.) sustituto para caso de emergencias (fallas).

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 10 PÁG.: 1 DE 1
INSPECCIÓN Y ENSAYO	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

## 10- INSPECCIÓN Y ENSAYO.

Controlar eficazmente, las aplicaciones, es importante que se tomen muestras, y que se realicen diferentes aplicaciones para el aseguramiento de un buen resultado.

### 10.1 INSPECCIÓN Y ENSAYO DE RECEPCIÓN.

Todos los equipos pasan por una prueba al ser comprados.

a)- Es importante que el Gerente de Operación verifique que todo el equipo y productos fumigantes no sean utilizados si no han pasado por una verificación la cual sería como sigue:

#### ASPERSORES:

- Prueba de resistencia a presiones (tanto el tanque como mangueras)
- Chequeo general de pistola y boquillas
- Revisión minuciosa de empaques
- Revisión de la bomba de aire (embolo, resortes, empaques, etc.).

#### INSECTICIDAS:

- .En el laboratorio efectuar pruebas, con muestras de insectos.
- .Verificar la autenticidad de lo especificado por el proveedor.

Los equipos que no pasaron la prueba son identificados en lugares especiales y con etiquetado mientras que los que pasaron la prueba se les indica con un sello de aceptado en una parte visible.

- Todo el equipo se verifica , antes, durante y después de una jornada de trabajo para comprobar su autenticidad.
- Estos registros los lleva el Gerente de Operación.

b) Si por necesidades del trabajo se pone en funcionamiento tanto equipo como producto fumigante, marcados con problemas de calidad. deberá marcarse y asentarlo en un registro. (ver formato C6).

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 11 PÁG.: 1 DE 2</b>
<b>CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO.</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE:GERENTE GENERAL</b>

## **11. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO.**

Es conveniente tener un laboratorio, que sería un lugar específico, donde se tenga equipo necesario para verificar la autenticidad de los requisitos de calidad especificados por los proveedores el equipo necesario sería:

- Compresores
- Herramientas mecánicas
- Calibradores
- Cajas de petri
- Probetas
- Matraces
- Pipetas
- Recipientes de vidrio, porta muestras.
- Cronómetros.
- Etc.

El Gerente General de acuerdo al manual de calidad deberá determinar claramente y dejarlo por escrito lo siguiente:

a)Se deben realizar mediciones al equipo que se tiene para trabajar y se debe especificar por escrito con que clase de calibrador o medidor se realizó así mismo el equipo con el cual se realizó, básicamente se deben calibrar los aspersores, nebulizadores y el funcionamiento de taladros y brocas.

La calibración debe hacerse al momento de la compra y al notar que no responden según las indicaciones de la etiqueta del proveedor, ejem. el aspersor no llega a la presión necesaria, checar empaque en forma general, y en forma periódica y minuciosa cada mes.

- b)Que el equipo para verificar la calidad este en condiciones.
- c)Debe identificar correctamente el artículo o producto verificado.
- d)Tener equipo siempre en condiciones.
- e)Se deberá documentar los resultados obtenidos (formato letra c)
- f)Las pruebas deben de ser representativas.
- g)El almacenamiento del equipo de medición sea el adecuado
- h)Evitar pérdida de precisión por mal manejo en las evaluaciones.
- i)Las calibraciones por falta de presión las lleva a cabo el técnico fumigador y las calibraciones mensuales el Gerente de Operación.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 11 PÁG.: 2 DE 2</b>
<b>CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO.</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

j) Los equipos calibrados se lleva un control (ver formato C7) enumerando la cantidad de verificaciones poniendo una marca en cada verificación.

Es importante que cualquier cliente pueda verificar los procedimientos que se siguen en las pruebas que se realizan para asegurarnos de la calidad de nuestro equipo y productos.

CONTROL DE PLAGAS METRÓPOLI MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 12 PÁG.: 1 DE 1
ESTADO DE INSPECCIÓN Y ENSAYO	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

## 12. ESTADO DE INSPECCIÓN Y PRUEBAS.

Se deberá registrar señalando con estampillas foliadas, los productos que pasaron la inspección de calidad así como aquellos que tuvieron fallas, etc. todo esto respaldado con un archivo de características de cada uno de los productos según el folio. (ver formato A11).

Los registros de inspección y prueba también indican el personal que está autorizado para prepararlos.

Todas las estampillas que signifiquen aceptación de inspección o prueba son firmadas y fechadas por el Gerente del departamento, las cuales serían de la siguiente forma:

### ESTAMPILLAS DE PESTICIDAS

MATERIA: _____
FECHA DE PRUEBA INICIAL: _____
PASO LA PRUEBA: SI _____ NO _____
APROBÓ:
NOMBRE : _____
FIRMA: _____
No. DE FOLIO : _____

### ESTAMPILLAS DE EQUIPO

EQUIPO: _____
FECHA DE PRUEBA INICIAL : _____
PASO LA PRUEBA: SI _____ NO _____
No. DE CALIBRACIONES _____
APROBÓ:
NOMBRE: _____
FIRMA : _____
No. DE FOLIO: _____

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 13 PÁG.: 1 DE 1
CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES.	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE:GERENTE GENERAL:

### 13.- CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

El Gerente de Operaciones deberá de mantener al equipo o productos, con fallas bien identificados para no incurrir en el error de usarlos por descuido. Si es posible en un lugar separado con un color diferente en la estantería donde se reconozca a simple vista de que son productos que no se deben utilizar.

Todos los equipos y productos que no reúnan la calidad, deberán ser regresados a los proveedores, el se les notificará por escrito de las fallas del producto o equipo, invitándolo para que compruebe él mismo la falla después de la prueba. Se dejará una copia de la notificación en archivo. (ver formato C3).

Cuando existe inconformidad en un servicio el cliente nos lo hace saber por medio de una llamada telefónica, la cual debe ser atendida en un plazo no mayor a 24 horas poniéndose de acuerdo con el cliente, la fecha de la visita en el momento mismo de la llamada.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 14 PÁG.: 1 DE 1</b>
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

#### **14.- ACCIONES CORRECTIVAS.**

**El Gerente General deberá establecer documentalmente y mantener al día los procedimientos para:**

- a).- El cliente por medio telefónico nos indicará la no conformidad.**
- b).- Investigar las causas de no conformidad.**
- c).- Iniciar las medidas preventivas o correctivas según sea el caso**
- d).- Realizar los controles pertinentes.**
- e).- Mandar un técnico a realizar de nuevo el servicio con la indicaciones de la falla de la primera aplicación, se tomará a una persona distinta a la que realizó el servicio inicial.**
- f).- Registrar los cambios de las acciones correctivas.**
- g).- Checar que se atendió a las quejas recibidas.**
- h).- Se llevará un registro de acciones correctivas (ver formato C8).**

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 15 PÁG.: 1 DE 1</b>
<b>MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

## **15. MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA.**

### **15.1 GENERALIDADES.**

El Gerente de Operación en base a combinaciones de productos insecticidas deberá elaborar las dosis para cada servicio de fumigación poniéndola en un envase foliado, que será respaldado por una descripción detallada del producto en un archivo, este producto se entregará al fumigador cuando inicie su jornada de trabajo.

### **15.2 MANIPULACIÓN.**

El Gerente de Operaciones deberá verificar que las mezclas de insecticidas sean envasadas en frascos especiales, que sean de vidrio y oscuros para que no se deteriore en sus cualidades la mezcla, y proveerlos, con una protección de cartón para que no se golpeen unos con otros y evitar al máximo un accidente al romperse un envase.

Tanto el equipo como los pesticidas deben de tener un cuidado especial en el manejo ya que pueden romperse los envases, o dañarse el equipo en el traslado de la bodega al lugar donde se ocupará, por una caída o volteada por no estar bien asegurado.

### **15.3 ALMACENAMIENTO.**

Se deberá tener un lugar especial para almacenar, en donde se deberá contar con estantería para almacenar los insecticidas, así como para poner los insecticidas combinados que se entregarán a los fumigadores y otro lugar bien identificado con los insecticidas con fallas.

Lo mismo debe hacerse con el equipo y refacciones.

Todos estos productos deben manipularse con guantes y la persona que lo haga debe usar bata.

### **15.4 ENTREGA.**

El Gerente de Operaciones deberá entregar el insecticida, necesario de acuerdo a las ordenes de trabajo al fumigador, también el equipo que utilizará en el día. Al entregar las mezclas es necesario que el Gerente de Operaciones use guantes y bata.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 1 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

## 16 REGISTROS DE LA CALIDAD.

El Gerente General deberá tener todos los registros de la calidad tanto de los servicios efectuados, como de los equipos y productos suministrados por los proveedores.

En base a los registros de servicio a clientes quejas de clientes, registros del Gerente de Mercadotecnia, del Gerente de Operación, registros de nuestros proveedores, deberá identificar, codificar para identificar, recoger, codificar, clasificar, archivar, mantener al día todos los registros relativos a la calidad..

Todos los registros se deben mantener ya que es la prueba de que se esta alcanzando la calidad requerida. Todos estos registros deben ser legibles e identificables con el equipo, producto o servicio de que se trate. Además deben de estar a disposición de los clientes en caso de que quieran verificar que se este llevando acabo la calidad que se les ofrece.

El tiempo de custodia para los registros está definido en los procedimientos adecuados y toman en cuenta los requerimientos del cliente donde sea apropiado.

Cada departamento es responsable del mantenimiento y preservación de los registros relativos a su operación.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 2 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
REGISTRO DE SERVICIO AL CLIENTE

NIVEL: INDUSTRIA.

FORMATO A1

NOMBRE DE LA EMPRESA	AÑO 1996		AÑO 1997		AÑO 1998		AÑO 1999		AÑO 2000		OBSERV.
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
REGISTRO DE SERVICIO AL CLIENTE

NIVEL: CASA-HABITACION.

FORMATO A2

NOMBRE DEL CLIENTE	AÑO 1996		AÑO 1997		AÑO 1998		AÑO 1999		AÑO 2000		OBSERV.
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 3 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**

**REGISTRO DE LA GERENCIA DE MERCADOTECNIA    FORMATO B**

FECHA	NO. ORDEN	NOMBRE DEL CLIENTE CLIENTE ANTIGUO (1) CLIENTE NUEVO (2)			CONTRA		TIPO DE CONTROL	OBSERVACIONES
			1	2	TO	NO		
					SI	NO		

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**

**REGISTRO DIARIO ACUMULADO DE LA GERENCIA DE OPERACION  
FORMATO C**

FECHA	NO. DE ORDEN	NOMBRE DEL CLIENTE	NO.FOLIO PRODUCTO	TIPO DE CONTRO EFECTIVO	ESPECIFICACIONES

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 4 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
BITÁCORA DEL VENDEDOR**

RESPONSABLE:

FORMATO B1

FECHA	NO. ORDEN	NOMBRE DEL CLIENTE CLIENTE ANTIGUO (1) CLIENTE NUEVO (2)	CONTRATO		TIPO DE CONTROL	OBSERVACIONES
			1	2		

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
BITÁCORA DE FUMIGADOR**

RESPONSABLE:

FORMATO C1

FECHA	NO. DE ORDEN	NOMBRE DEL CLIENTE	NO.FOLIO PRODUCTO	TIPO DE CONTROL EFECTIVO	ESPECIFICACIONES

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 5 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**REGISTRO DE JUNTAS SEMANALES**

**A3**

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY</b>
<b>FECHA:</b>
<b>ASISTENTES:</b>
<b>OBJETIVO:</b>
<b>ANÁLISIS DE PROBLEMAS:</b>
<b>RECOMENDACIÓN DE SOLUCIONES:</b>
<b>FIRMA DE ASISTENTES:</b>

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 16 PÁG.: 6 DE 17</b>
<b>REGISTROS DE LA CALIDAD</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DE COMBINACIÓN DE INSECTICIDAS**

**RESPONSABLE:**

**FORMATO C2**

FECHA	CADUCIDAD	PROVEEDOR	NO. DE ORDEN	PLAGA	DOSIS COMBINADA	NO. FOLIO	PRODUCTO	OBSERVACIONES

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DE VISITAS A CLIENTES POTENCIALES**

**RESPONSABLE:**

**FORMATO B2**

FECHA	CLIENTE VISITADO	LEVANTO	EL PEDIDO	OBSERVACIONES
		SI	NO	

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 7 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DE CIERRE DE VENTAS**

RESPONSABLE:

FORMATO B3

FECHA DE SERVICIO	NOMBRE DEL CLIENTE	TIPO DE SERVICIO	TIPO DE PLAGA	OBSERVACIONES

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**

**REPORTE DE MODIFICACIÓN DE SERVICIO**

FORMATO C3

NO. ORDEN	FECHA DE SERVICIO	FECHA DE RECLAMO	PRODUCTO	DICTAMEN TÉCNICO	MODIFICACIÓN REALIZADA	OBSERV.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 8 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
ESPECIFICACIONES DE COMPRAS**

RESPONSABLE:

FORMATO C4

FECHA	PRODUCTO A LA FECHA EN ALMACÉN	PRODUCTO REQUERIDO	OBSERVACIONES

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DE ENMIENDAS**

RESPONSABLE:

FORMATO C5

CLIENTE	NO DE ORDEN	PLAGA	No. DE MEZ- CLA UTILI- ZADA	No. 1ER. REFUERZO	DE APLICA 2o. REFUERZO	CIÓN. 3ER. REFUERZO	No. DEL LOTE	OBSERVA- CIONES.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 9 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DE INSECTICIDAS**

RESPONSABLE:

FORMATO C6

INSECTICIDA	EQUIPO	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE USO	NO. DE FOLIO	INSPECCION VISUAL AL USUARIO	FALLA	OBSERVACIONES

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD**

FORMATO C7

PRODUCTO	FECHA	PASO LA PRUEBA		NO. DE FOLIO	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO			

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 10 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
TABLA DE ACCIONES CORRECTIVAS**

RESPONSABLE:

FORMATO C8

CLIENTE	NO. ORDEN	APLICACIONES EFECTUADAS			RESULTADO		DICTAMEN TÉCNICO	OBSERVA- CIONES
		R 1o.	E 2o.	F 3o.	U SI	R NO		

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
REGISTRO DIARIO DE ENTREGA DE PRODUCTOS**

RESPONSABLE DE LA ENTREGA:

FORMATO C9

FECHA	NOMBRE DEL FUMIGADOR	NO. ORDEN	NO. DE DOSIS	PLAGAS A CONTROLAR	TIPO DE APLICACIÓN	FIRMA DE RECIBIDO

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 11 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
**FORMATO DE EQUIPO O MATERIAL NO CONFORME**  
**FORMATO C10**

FECHA: _____	
PRODUCTO: _____	
TIPO DE PRUEBA: _____	
FALLA : _____	
TEXTO DE LA INCONFORMIDAD: _____	
_____	
FIRMA  GERENTE DE OPERACION	FIRMA  GERENTE GENERAL

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 12 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY  
FORMATOS DE AUDITORIAS**

RESPONSABLE:

FORMATO A5

FUNCIÓN A CHECAR	PARA	DESVIACIÓN
Lista de vendedores aprobados		
Estado de las especificaciones		Menor, moderada, sustancia
Evaluación del vendedor		Acciones recomendadas
Inspección de recepción		
Documentación		
Controles de producción:		
PUNTO A		
PUNTO B		
PUNTO C		
PUNTO D		
Documentación		
Inspección final		
Procedimientos para quejas de clientes		
Pedidos y ordenes de compra		
Control de documentación.		
Manual de Calidad		

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**

**REGISTRO DE PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN FORMATO A7**

NOMBRE DEL EMPLEADO	NOMBRE DEL CURSO	FECHA PROGRAMADA		FECHA REALIZADA		OBSERVACIONES
		DEL	AL	DEL	AL	

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 13 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
**REGISTRO DE CURSOS DE CAPITACIÓN**  
DEPARTAMENTO DE \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_ FORMATO A8

FECHA	NOMBRE	LUGAR DONDE SE CAPACITO	EN QUE SE LE CAPACITO				
			SUPERA- CION	VENTAS	USO Y M. INSEC.	PERSONA- LIDAD	OTROS

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
**REGISTRO DE SERVICIO POST-VENTA**      **FORMATO B4**

FECHA	NOMBRE DEL CLIENTE	SATISFECHO		CAUSAS	RECOMENDACIÓN A QUIEN CORRESPONDA
		SI	NO		



CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 16 PÁG.: 15 DE 17
REGISTROS DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
**CONCENTRADO ANUAL DE JUNTAS SEMANALES      FORMATO A9**

FECHA DE JUNTAS	NO. Y NOMBRE DE ASISTENTES	PROBLEMAS EN LA REUNIÓN TRATADOS.	RECOMENDACION DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES

**CONTROL DE PLAGAS METROPOLY**  
**CONCENTRADO ANUAL DE MOFICACION DE SERVICIO      FORMATO A10**

NO. DE CLIENTE	MES DEL AÑO	NO DE MODIFICACIÓN REALIZADA	INCONFORMIDAD DESPUES DEL 2o. REFUERZO	INCONFORMIDAD DESPUÉS DEL 3er. REFUERZO	NO. DE CLIENTE QUE DESERTARON
	ENERO				
	FEBRERO				
	MARZO				
	ABRIL				
	MAYO				
	JUNIO				
	JULIO				
	AGOSTO				
	SEPT.				
	OCTUBRE				
	NOV				
	DIC				





<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 17 PÁG.: 1 de 2</b>
<b>AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE:GERENTE GENERAL</b>

## **17 AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD.**

### **17.1 AUDITORIAS Y REVISIONES.**

**El Gerente General controlará todos los registros de calidad.**

- Todas las minutas relacionadas a la calidad.**
- Detalle de productos defectuosos**
- Detalle de no conformidad.**
- Revisiones de las auditorias.**
- Certificado de conformidad.**
- Aprobaciones de productos.**

**Todos estos registros ayudan a la Gerencia a tomar pasos efectivos para mantener la calidad. todo se archivará.**

### **17.2. AUDITORIA DE CALIDAD.**

**El Gerente General realizará auditorias por lo menos 2 veces al año en los siguientes departamentos:**

- Gerencia de Mercadotecnia**
- Gerencia de Operación.**
- Almacén.**

**Estas auditorias se llevarán a cabo sin previo aviso y serán hechas de manera fortuita, así mismo el tiempo en cada departamento no será mayor a 2 horas.**

**La auditoria la efectuará el Gerente General y podrá hacer uso de lo siguiente para llevar a cabo la auditoria:**

- Consultores externos**
- Gerente de Producción**
- Gerente de Mercadotecnia.**

**Las características del consultor externo:**

- Ser reconocido por su integridad moral.**
- Que tenga experiencia comprobada.**
- Que conozca el ramo de las fumigaciones.**

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 17 PÁG.: 2 DE 2
AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD	REV.: 001      FECHA: 15 OCT. 1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

La Gerencia General será la base de la auditoria desde su inicio hasta su finalización.

Se extraerá lo más importante de cada auditoría, de acuerdo con los datos siguientes:

### 17.5 REPORTE DE AUDITORIA.

Departamento \_\_\_\_\_

Encargado \_\_\_\_\_

Empleados \_\_\_\_\_

Hallazgos:

No se encontraron desviaciones \_\_\_\_\_

Se encontraron las siguientes desviaciones \_\_\_\_\_

Acción que se propone: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL AUDITOR

FIRMA DEL GERENTE

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Fecha

En caso de encontrar desviaciones se tomarán las siguientes medidas:

- El Gerente General en una junta, notificará al personal las desviaciones encontradas en la Auditoria.

- Se dará un tiempo máximo de 30 días para corregir las desviaciones.

- El auditor verificará si se aplicaron las correcciones, una vez transcurrido el tiempo que se programo.

- Comprobadas las correcciones el Gerente General hará hincapié en las desviaciones para no incurrir de nuevo en ellas.

Está empresa en el corto y mediano plano no podrá efectuar ninguna auditoría externa, si le fuese solicitado por su escasez de personal.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 18 PÁG.: 1 DE 2</b>
<b>FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

## **18 - FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

El Gerente General deberá programar los cursos y adiestramiento necesario para el personal según lo requieran para llevar a cabo las actividades necesarias y que de esta manera se encuentren inmersos en lo que busca la empresa una excelente calidad en el servicio.

Se deberá llevar un registro de fecha y tipo de adiestramiento que se le dio a cada uno de los trabajadores.

El Gerente de Mercadotecnia o Gerente de Operaciones deberán estar monitoreando la calidad brindada por los empleados que en estos casos se encuentran en contacto directo con los clientes, para que con apoyo de las auditorias pasar un reporte a la Gerencia General.

El Gerente General deberá evaluar a los Gerentes de Mercadotecnia y de Operación y en base a los reportes entregados por las gerencias y la evaluación por el , deberá programar cursos de capacitación en fechas extras y cursos según sea necesario.

Deberá de informar por escrito de los cursos para que se archiven estos informes.

Bitácora de capacitación del empleado, ya sea de cursos programados o de cursos extraordinarios por necesidades del trabajo.

Basándose en los resultados obtenidos del Gerente de Mercadotecnia y Operación, el Gerente General determinará en donde se esta fallando y deberá programar los cursos por necesidades; se dará curso de personalidad, cuando el empleado carezca de esta, y esto dañe la imagen de la empresa.

En cuestiones técnicas, se capacitará al personal para actualizarlo tanto en equipo como en insecticidas, esto con el fin de dar un mejor servicio.

Para la capacitación se programará en los meses de diciembre, enero y febrero, ya que por la temporada es la más baja en ventas.

<b>CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SECCIÓN: 18 PÁG.: 2 DE 2</b>
<b>FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO</b>	<b>REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL</b>

**18.1. Perfil de los puestos:**

**Gerente de Operación.- Deberá tener conocimientos de administración general, técnicos, uso y manejo de materiales y equipo, tener un trato amable con el personal y conocer el uso de estadísticas.**

**Gerente de Mercadotecnia.- Tener conocimientos en la mezcla de mercadotecnia, manejo de personal, dominio en el área de ventas tener experiencia en el área en especial de publicidad y promociones.**

**Fumigador.- Contar con antecedentes no penales, ser honrado y de buenas costumbres, amable, tener conocimientos de insecticidas y equipo, ser limpio y puntual.**

**Vendedor.- Ser técnico en el área de mercadotecnia, tener presencia agradable, ser amable, honrado y contar con experiencia en el área de ventas.**

.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 19 PÁG.: 1 DE 1
SERVICIO POST-VENTA	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE DE MERCADOTECNIA.

## 19 SERVICIO POST-VENTA.

Cuando el servicio es por medio de contratos anuales el Gerente General deberá establecer claramente las fechas a realizar las aplicaciones, comunicándose por vía telefónica con anticipación con el cliente para verificar si existe algún cambio en la fecha y que no exista molestias para el cliente, (que no este preparado a la fecha preestablecida) (ver formato B4).

-Comunicarse periódicamente con los clientes para corroborar que se encuentre contento con el servicio.

-Visitas directas con los clientes.

-Informar por teléfono o correo de alguna promoción.

CONTROL DE PLAGAS METROPOLY MANUAL DE CALIDAD	SECCIÓN: 20 PÁG.: 1 DE 1
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	REV.: 001      FECHA: 15 OCT.1996 RESPONSABLE: GERENTE GENERAL

## 20. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.

El Gerente General deberá de llevar los siguientes documentos los cuales deberá realizar anualmente, comenzando en el mes de enero de cada año.

De acuerdo a los resultados que arrojen las estadísticas el Gerente General tomará la decisión de monitorear a los clientes ya sea telefónicamente o por medio de visitas personales .

Para tomar las medidas pertinentes de corrección, esto puede ser con los empleados o con los proveedores.

Para tener una visión más clara la información obtenida se llevará acabo por medio de gráficas de barras y de pay, para determinar las variaciones existentes en períodos semanales, mensuales y anuales.

Esta información estará en lugares accesibles para todos los empleados, para su consulta y conscientización de los datos.

Con los resultados arrojados se checarán los avances que ha tenido la empresa y como retroalimentarlos cuando sea necesario en las áreas respectivas.

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Después de realizar esta investigación sobre calidad aplicada a las empresas de servicio se puede concluir, que en los países en vías de desarrollo como lo es el nuestro existen muchas carencias sobre todo en lo referente a la calidad de servicio; pero cabe destacar que existen empresas líderes en su ramo que se encuentran a la altura de cualquier empresa de clase mundial ya que existen hombres visionarios que a base de mucho esfuerzo han logrado superar muchos vicios arraigados en nuestra sociedad para sobresalir de la gran mayoría.

El análisis de la investigación de campo realizada por los alumnos de la Universidad Regiomontana en la aplicación de las encuestas realizadas, que tienen por objetivo medir y estudiar la calidad en el servicio de las empresas en la región de Monterrey y su área Metropolitana se observa que en realidad si existe calidad en el Servicio, calificada en su generalidad de manifestaciones como buena esto es en escala de 0-10 la ubican en el 9 de donde se desprende que hay grandes oportunidades de mejora en el servicio para llegar al objetivo que es la excelencia en el servicio "10".

Se observa también una cultura de calidad muy pobre puesto que hay un número muy significativo de empresas que excluyen al cliente para medir la calidad en el servicio.

Existe una relativa ausencia muy significativa de administración estructurada para la gestión de la calidad.

Así algunas empresas mencionan que tienen estándares de calidad pero no existen evidencias al menos publicadas en el momento de visitar a las empresas de dichos estándares de calidad en el servicio. Por lo que se propone en las conclusiones que se adopten las novedosas normas internacionales donde se esta estructurando una metodología bien definida para la administración de la calidad como es el caso de la norma internacional ISO 9000 en su sección para empresas de servicios.

Hay una clara convergencia en lo que respecta a que, para mejorar la calidad en el servicio, se requiere capacitación en lo

que evidentemente se está de acuerdo. Y se aclara que las técnicas recomendadas para la solución del problema incluyen la capacitación.

Otra clara evidencia de la falta de una cultura de calidad es sin duda que la mayoría de los entrevistados (clientes y empresarios) creen que la atención especial por ejemplo en lo que se refiere a Hotelería sería la recepción, pero el hecho es que en cualquier empresa de servicios si se quiere llegar a la excelencia en el servicio se requiere que el proceso completo sea atendido con la misma atención especial. Volviendo al ejemplo de Hotelería, aquí es importante que se conozca que existen clientes internos y clientes externos y que cada empleado es o tiene una función dual esto es, hace funciones de proveedor y de cliente dentro del proceso de servicios:

Por ejemplo un cocinero del restaurante a pesar de no ser el representante final del proceso (para este caso es el mesero) tiene o debe adoptar una función como proveedor con el mesero para ofrecer comida cocinada con calidad para lo cual el cliente (mesero) debe calificar e inspeccionar la calidad de su proveedor (cocinero). Así mismo este cocinero también se convierte en cliente del que surte la carne, verduras, frutas, etc. O del que limpia los platos. Luego entonces el cliente (cocinero) debe inspeccionar y calificar la calidad del compañero que limpia la cocina o surte los básicos para elaborar la comida. Y hacer una retroalimentación en la fuente donde se origina el error y tomar acciones correctivas. Esta técnica trascenderá en la mejora continua y evita altos costos en desperdicios.

Caso contrario en la supervisión en el proceso final donde se pierde rastreabilidad para la mejora continua donde por ejemplo si hay una supervisión solamente con el cliente para ver la calidad se permite que este (el cliente) en el momento de estar comiendo se fije que hay un insecto en la comida, se queje y se pierda el producto (desperdicio de comida), se pierde aceptación del cliente y no hay certidumbre en saber en que parte del proceso sucedió el error que se convirtió en defecto. Y trascendió en graves pérdidas, porque la supervisión esta concentrada en el proceso final y la comida contaminada con el insecto pudo haber tenido la culpa el

que recibió el servicio de fumigación al no tapar las cazuelas con comida, o el que aseá la cocina, o el cocinero, el ayudante de cocina, el mesero, etc. Por lo que se recomienda que en cada eslabón del proceso exista esa función de dualidad -proveedor-cliente y una inspección en la fuente donde se origina el error para evitar que se convierta en defecto.

Indudablemente que con la apertura comercial y las comunicaciones actuales las empresas tendrán que realizar un esfuerzo, para regirse por las normas internacionales de calidad y poder competir con las transnacionales, pero para lograrlo tendrán que capacitar tanto a los altos ejecutivos como al último de los empleados, lo que acarreará múltiples problemas ya que existen como se dijo antes vicios muy arraigados, con lo que se tendrá que estar depurando continuamente al personal. Se tendrá que dejar de lado el paternalismo y ponemos a trabajar al parejo ya que los beneficios no son solo para el dueño de la empresa (como muchos empleados lo quieren creer) sino para todo aquel que en ella labore.

Se cree firmemente que los conceptos que están vertidos en este trabajo de investigación pueden ser de mucha utilidad para aquella persona, empresario o próximo a emprender un negocio ya que se marcan pautas a seguir haciendo referencia a grandes iniciados en este terreno, así como a observaciones que se llevaron a cabo en la práctica personal. El análisis de los gráficos que arrojaron las encuestas permite asegurar que existen oportunidades de mejora muy bien definidas en cuanto a la calidad en el servicio que llevarán a la excelencia en la administración de la calidad.

Si se elaboran estructuras administrativas por parte de las autoridades competentes para estimular la adopción de la norma ISO9004-2 ahí está bien definido no solo el "que hay que hacer" para lograr la calidad en el servicio sino también esta el "como hacerlo" y sobre todo la verificación y mejora continua.

Esto hace al administrador o gerente que sublima su función como líder visionario desarrollando efectivos planes estratégicos de calidad en el servicio debido a la norma tales como manual de

aseguramiento de calidad, manual de procedimientos, plan de calidad, registro de calidad, se forzará a documentar su sistema de servicios lo cual al cumplir con esta norma internacional trascenderá en:

- ↳ Cumplir con los requerimientos del cliente aún ante las preferencias y tendencias dinámicas de este.
- ↳ Permanencia en un mercado competitivo cada vez más fuerte siendo esta certificación una ventaja de mercado con una empresa orientada al cliente hacia la calidad total.
- ↳ Simplificar la documentación del sistema de calidad.
- ↳ Reforzar la cultura hacia y para la calidad.
- ↳ Fomentar la comunicación entre los departamentos de la empresa.
- ↳ Facilitar la comunicación con los clientes.
- ↳ Reducir las auditorías por parte de los clientes.
- ↳ Eliminar actividades innecesarias.
- ↳ Promover el mejoramiento continuo y rápido.
- ↳ Promover la participación de los empleados.

Como colofón y de acuerdo a instrucciones giradas por el Presidente de esta tesis se hace necesario implementar un Manual de Calidad en una microempresa de Monterrey, la cual adopto dentro de su funcionamiento para demostrar como se puede llegar a dar una excelente calidad.

Hay que notar que la calidad no es casual, o llega sola, hay que buscarla y para esto se requiere organización y mucho esfuerzo en cualquier empresa, así como muchas horas de capacitación en todos los niveles y sobre todo poner en práctica y a la orden de los usuarios esos conocimientos adquiridos.

Al tener la calidad total, se puede usar este Manual para diferentes propósitos como son:

- Entrenamiento de personal
- Proporcionar una base de referencia contra la cual las prácticas actuales pueden ser juzgadas.
- Establecer un registro de procedimientos convenidos.
- Asegurar continuidad de las operaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Pola Maseda, Angel, Gestión de la Calidad, Boixareu Editores.
- (2) Juran, J.M. El Liderazgo para la Calidad un Manual Para Directores, Ed. Díaz Santos S.A., Pág. 2-10.
- (3) Francisco Javier Palomo Izquierdo, Circulos de Calidad Teoría y Práctica, Ed. Boixareu.
- (5) Jacques Horovitz, La Calidad del Servicio, Ed. Mc. Graw Hill, Pág.14-15.
- (6) W. Edwards Deming, Calidad Productividad y Competitividad, . De. Díaz Santos, S.A., Pág. 132-135.
- (7) Norbert L. Enrick Ronald A. Ester Harry E. Mottley Jr., Control de Calidad y Beneficio Empresarial, Ed. Díaz Santos, S.A.,Pág. 261-266
- (8) Karl Albrecht Ron Senke, Gerencia del Servicio, De. Serie Empresarial., Pág. 36-42, 63-69, 131-135.
- (9) Joan Ginebra/Rafael Arana De La Garza, Direccion Por Servicio, Ed. Mc Graw Hill., 144-146.
- (12) Sanchez Cantu, El Plan De Negocios Del Emprendedor, De. Mc. Graw Gill., Pág. 26-30.
- (13) Joseph R. Tablonsky, TQM Como Implantarlo, Ed. Cecsa, Pag. 23-26
- (14) George Pigueron Heck, La Empresa De Clase Mundial, De. Grupo Editorial . Iberoamericano.

## BIBLIOGRAFÍA

- (1) Pola Maseda, Angel, Gestión de la Calidad, Boixareu Editores. 1992
- (2) Juran, J.M. El Liderazgo para la Calidad un Manual Para Directores, Ed. Díaz Santos S.A., 1990
- (3) Francisco Javier Palomo Izquierdo, Círculos de Calidad Teoría y Práctica, Ed. Boixareu.1992
- (4) Philip B. Crosby, Hablemos de Calidad, De. Mc. Graw Hill, 1990
- (5) Jacques Horovitz, La Calidad del Servicio, Ed. Mc. Graw Hill, 1991
- (6) W. Edwards Deming, Calidad Productividad y Competitividad, . De. Díaz Santos, S.A., 1989.
- (7) Norbert L. Enrick Ronald A. Ester Harry E. Mottley Jr., Control de Calidad y Beneficio Empresarial, Ed. Díaz Santos, S.A.,1988
- (8) Karl Albrecht Ron Senke, Gerencia del Servicio, Ed.. Serie Empresarial., 1994
- (9) Joan Ginebra/Rafael Arana De La Garza, Direccion Por Servicio, Ed. Mc Graw Hill.,
- (10) Joan Ginebra, Rafael Arana de la Garza, Ed.. Mc. Graw Hill 1992.
- (11) Howard S. Gitlon, Planificación para la Calidad, Ed.. Ventura 1991.
- (12) Sánchez Cantu, El Plan De Negocios Del Emprendedor, De. Mc. Graw Gill., 1993.
- (13) Joseph R. Tablonsky, TQM Como Implantarlo, Ed. Cecsa, 1995
- (14) George Pigueron Heck, La Empresa De Clase Mundial, De. Grupo Editorial . Iberoamericano. 1992

(15) Karl Albrecht, La Revolución del Servicio, De. Serie Empresarial Fondo Legis, 1990

(16) Ron Mc Cam, El Placer de Servir, De. Pax México, 1989.

(17) Kadru Ishikawa, Que es el Control Total de Calidad?, La Modalidad Japonesa, De. Norma 1986.

## NOMENCLATURAS

**IEC INTERNATIONAL ELECTRONICAL COMISSION - La comisión electrónica internacional**

**ISO ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMAS**

**TQM TOTAL QUALITY MANAGEMENT -Administración para la calidad total**

**CEN- EUROPEAN COMMITEE FOR STANDARIZATION- Comité Europeo para la estandarización.**

**EFTA European Free Trade Area- Area Europea de Comercio libre.**

**SQC STADISTICAL QUALITY CONTROL - Control Estadístico de calidad**

**CE Comunidad Europea**

**CENELEC Comité Europeo para la estandarización electrónica**

**OTAN- Organización del tratado del Atlántico Norte**

**ASQC Sociedad Americana para el Control de calidad**

**RQAP- Publicaciones de Garantía Afín de Calidad**

## APENDICE A

OBJETIVO: Determinar la medición de la calidad en el servicio en los Centros Comerciales en el área metropolitana.

NOMBRE \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA TIENDA \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_.

1.- ¿QUE ES LA CALIDAD PARA USTED?

---

---

2.- ¿QUE ES MAS IMPORTANTE PARA SU EMPRESA?

- A) calidad en el producto
- B) calidad en el servicio
- C) ambos.

3.- QUE ENTIENDE SU EMPRESA POR CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE?

---

---

4.- APLICAN ESTA (LA CALIDAD EN EL SERVICIO ).

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5.- ¿DE QUE FORMA MIDEN SU CALIDAD EN EL SERVICIO PRESTADO?

- A) mediante volumen de ventas.
- B) mediante respuestas del cliente.
- C) mediante un departamento de servicios al cliente.

6.- COMO EVALUAN LA APLICACION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

- A) cuentan con buzón de sugerencias.
- B) entrevistas directas con clientes
- C) entrevistas por correo
- d) otros \_\_\_\_\_

7.- EN QUE MEDIDA SE TOMAN EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA -  
EVALUACION PARA MEJORAR O MANTENER LA CALIDAD EN EL  
SERVICIO?

8.- REALMENTE ¿EN QUE PORCENTAJE CONSIDERA USTED QUE LOS --  
EMPLEADOS ESTAN APLICANDO LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE  
ESTA EMPRESA? \_\_\_\_\_

---

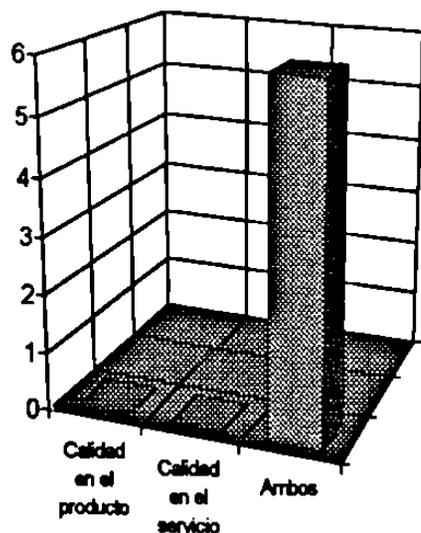
9.- OTORGAN UN TIPO DE INCENTIVO PARA SUS EMPLEADOS (EN  
QUE CASO? \_\_\_\_\_

---

10.- CADA CUANDO RECIBEN CAPACITACIÓN SUS EMPLEADOS?  
A) cada 3 meses  
B) cada 6 meses  
C) cada año  
D) otro \_\_\_\_\_

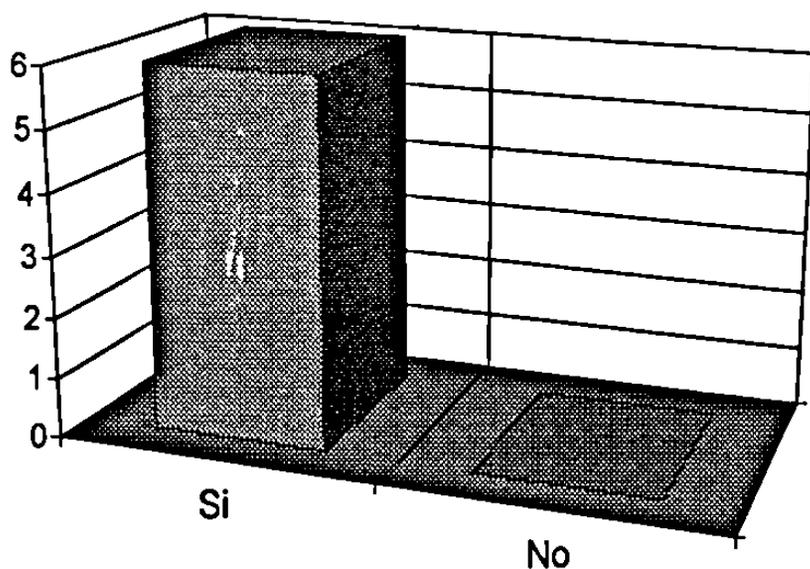
## GRÁFICA DE APÉNDICE "A"

2.- ¿Que es más importante para su Empresa?



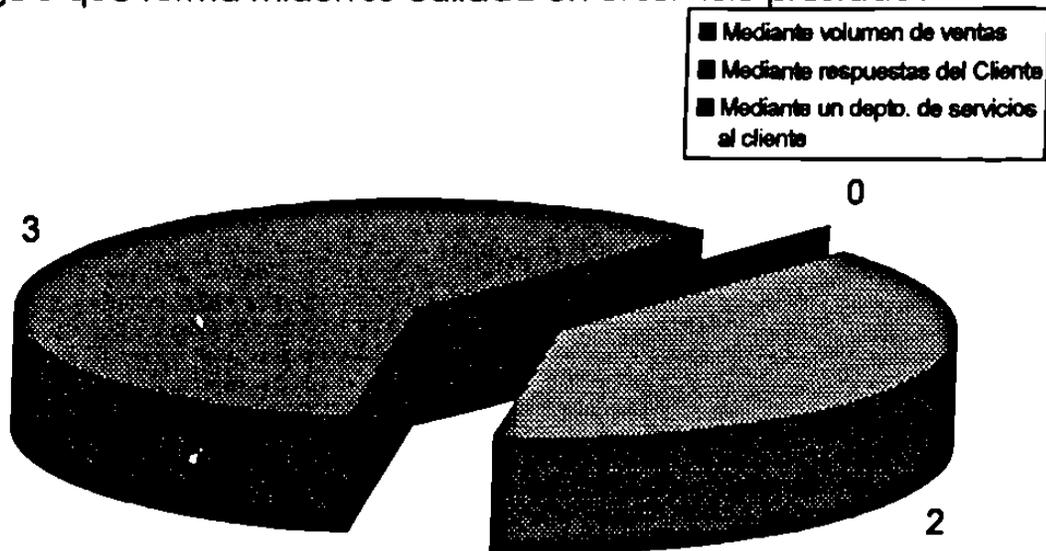
Los objetivos encuestados fueron 6 y consideraron que en toda empresa es muy importante tanto la calidad en el producto como en el servicio dándole el mismo rango.

4.- ¿Aplican al calidad en el servicio?



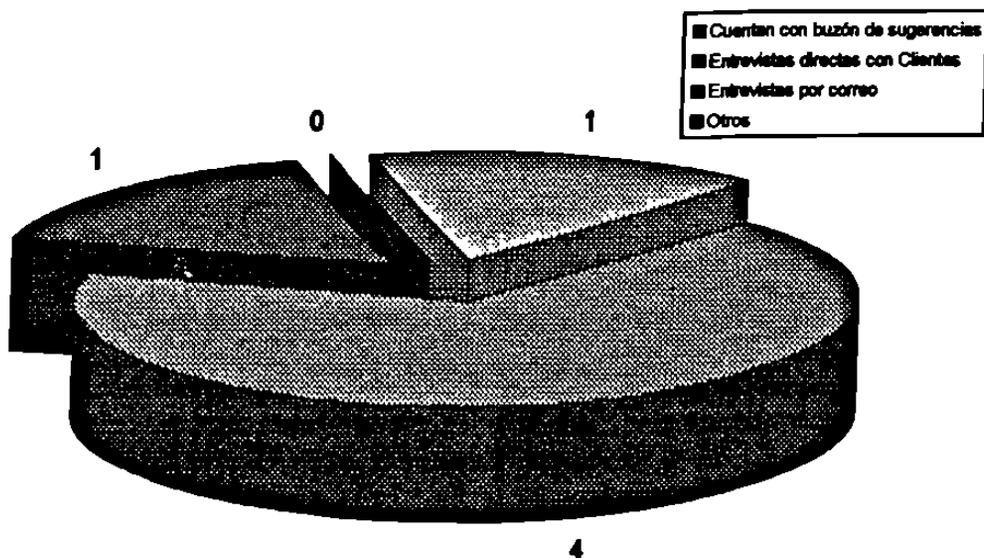
En esta gráfica se considera que si se aplica la calidad en el servicio, el resultado es abrumador contra no aplicarla en el cual respondieron que si se lleva a cabo y tiene un efecto.

5.- ¿De que forma miden su calidad en el servicio prestado?



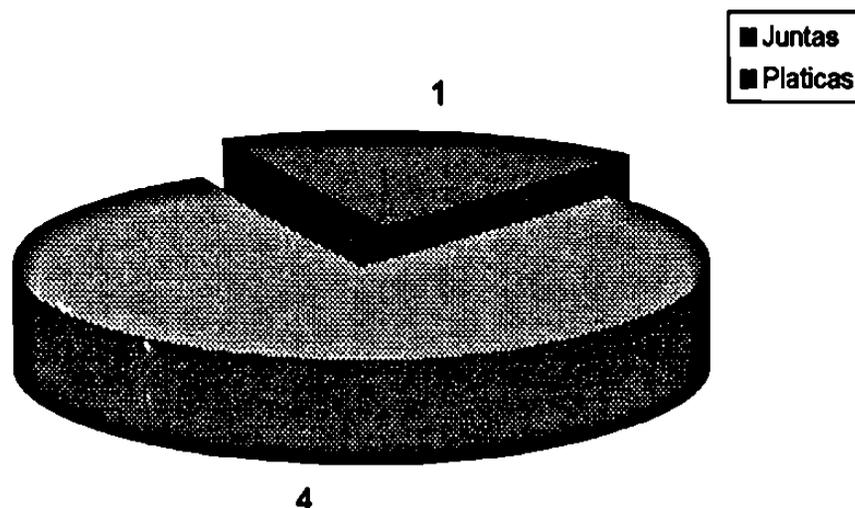
Tres ejecutivos de seis consideraron que para medir su calidad en el servicio, la respuesta del cliente es el parámetro, mientras que dos de los ejecutivos dijeron que mediante el volumen de ventas se percataron si brindan o no calidad en el servicio y uno de los encuestados no contesto nada.

6.- ¿Como evalúan la aplicación de la calidad en el servicio?



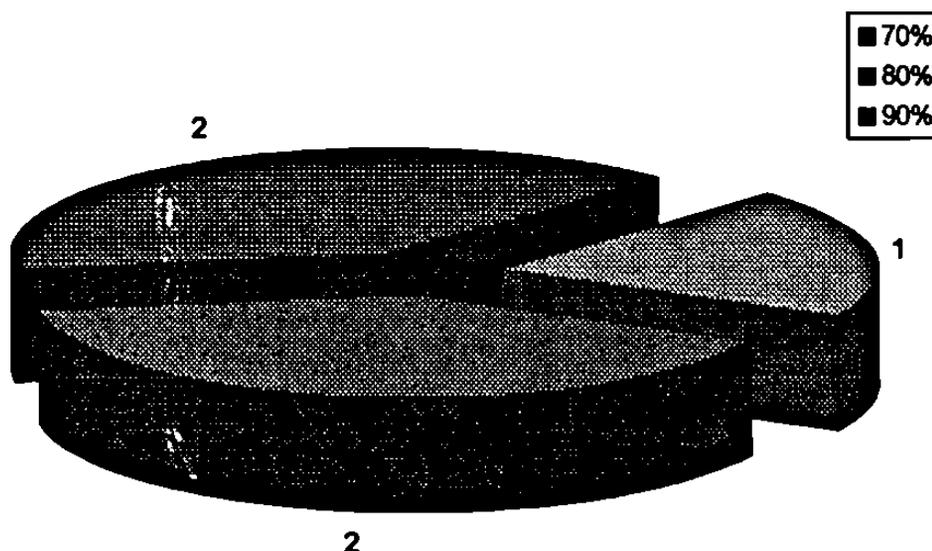
Para evaluar la aplicación de la calidad en el servicio, cuatro de seis ejecutivos usan el buzón de sugerencias, uno mediante entrevistas con los clientes y otro dijo no usar ninguna de las tres opciones quedando el otro en no especificado.

7.- ¿En que medida se toman en cuenta los resultados de la evaluación para mejorar o mantener la calidad en le servicio?



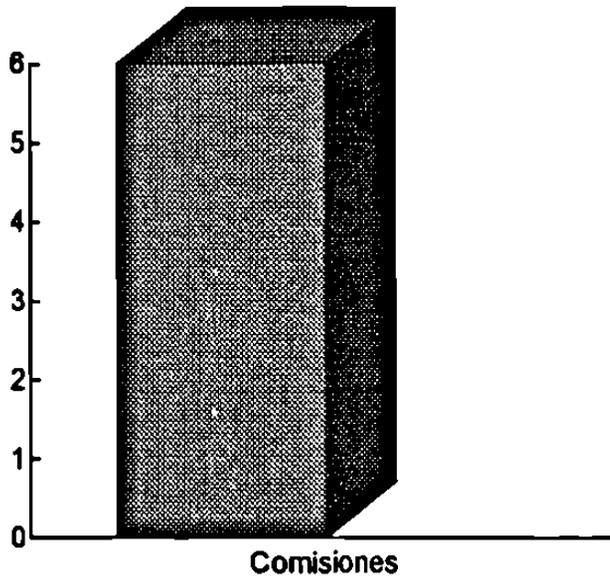
Las encuestas revelaron que cuatro de seis ejecutivos acostumbran llevar a cabo juntas para evaluar los resultados de mejorar o seguir por el mismo rumbo en cuanto a la calidad en el servicio prestado; otro argumento que lleva a cabo platicas con el personal y otro no opino.

8.- Realmente ¿En que porcentaje considera usted que los empleados están aplicando la calidad en el servicio de esta Empresa?



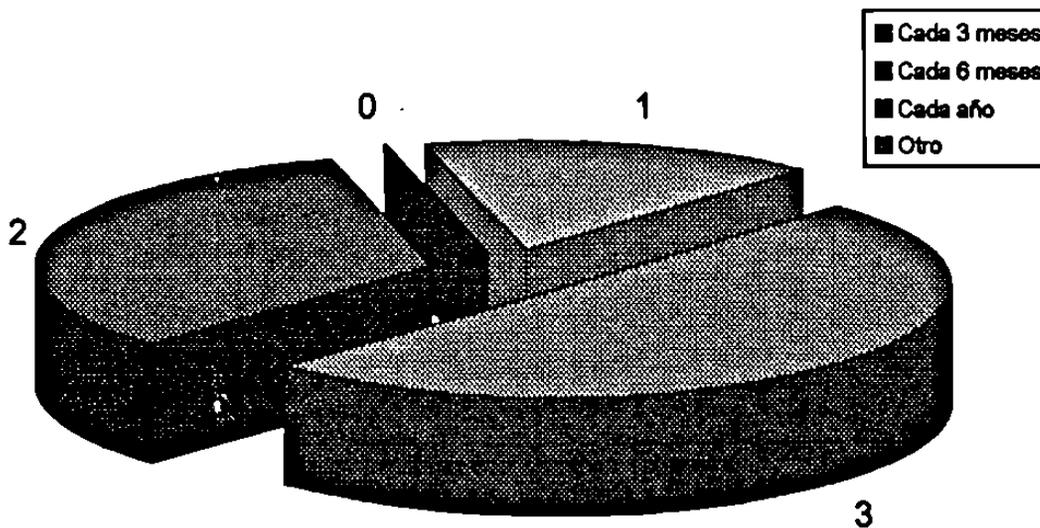
Según los Ejecutivos encuestados consideraron dos de ellos que sus Empleados si aplican la calidad en el servicio en un 90%, otros dos que la llevan a cabo en un 80%, uno mas en un 70%, mientras que el otro se abstuvo de opinar,

9.- ¿Otorgan un tipo de incentivos para sus empleados?



En esta gráfica como se observa todos incentivan a sus empleados por medio de un buen sueldo y comisión y que de esta manera mejoren su calidad en el servicio y se obtengan mayores rendimientos.

10.- ¿Cada cuando reciben capacitación sus empleados?



Aquí se observa que la capacitan la llevan a cabo tres de seis ejecutivos cada tres meses mientras que dos opinaron que ellos capacitan a sus empleados cada seis meses y uno de los ejecutivos comentó que de vez en cuando.

APENDICE B

OBJETIVO: Determinar la medición sobre la calidad en el servicio de los hoteles del área metropolitana aplicada a ejecutivos.

NOMBRE DE HOTEL \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA PERSONA QUE NOS ATENDIO \_\_\_\_\_  
PUESTO \_\_\_\_\_

1.- ¿COMO EVALUARÍA LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN CADA DEPARTAMENTO?.

	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
A) RECEPCIÓN	_____	_____	_____	_____
B) VENTAS	_____	_____	_____	_____
C) TELÉFONOS	_____	_____	_____	_____
D) CONTABILIDAD	_____	_____	_____	_____
E) AMA DE LLAVES	_____	_____	_____	_____
F) MANTENIMIENTO	_____	_____	_____	_____

2.- ¿EN QUE DEPARTAMENTO EN ESPECIAL CONSIDERA QUE SE DEBE PONER MAS ATENCIÓN?.

\_\_\_\_\_

3.- ¿MIDE USTED LA CALIDAD EN EL SERVICIO?.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿PORQUE? \_\_\_\_\_

Si su respuesta es Si ¿De que manera miden la calidad en el servicio?.

- ENCUESTAS A CLIENTES \_\_\_\_\_
- ENCUESTAS A EMPLEADOS \_\_\_\_\_
- CAPACITACIÓN \_\_\_\_\_
- EXÁMENES..... \_\_\_\_\_
- OTROS..... \_\_\_\_\_ ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_

4.- ¿A QUE PERSONAL SE LE DA CAPACITACIÓN?.

\_\_\_\_\_

5.- PARA QUE EXISTA CALIDAD EN LOS SERVICIOS LOS EMPLEADOS DEBERÁN TOMAR CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA ACTUALIZARSE

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Porqué? \_\_\_\_\_

6.- ¿CON QUE FRECUENCIA DA CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS?

Mensualmente \_\_\_\_\_  
Anual \_\_\_\_\_  
No se da capacitación  
otros \_\_\_\_\_

7.- EL NUMERO DE QUEJAS QUE SE RECIBEN DEL SERVICIO SEMANAL

ES:  
de 1 a 3 \_\_\_\_\_  
de 4 a 6 \_\_\_\_\_  
de 7 a 10 \_\_\_\_\_  
de más de 10 \_\_\_\_\_  
Ninguna \_\_\_\_\_

8.- ¿DENTRO DEL HOTEL QUE NECESIDADES SE DESEAN SATISFACER HACIA EL CLIENTE?

Descanso _____	Comodidad _____
Alimentación..... _____	Diversión _____
Todas las anteriores _____	Otras..... _____

9.- ¿EXISTE ALGÚN RECONOCIMIENTO QUE TENGA EL HOTEL POR EL SERVICIO QUE OTORGA?

.Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10. ¿TIENE ESTÁNDARES DE CALIDAD?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

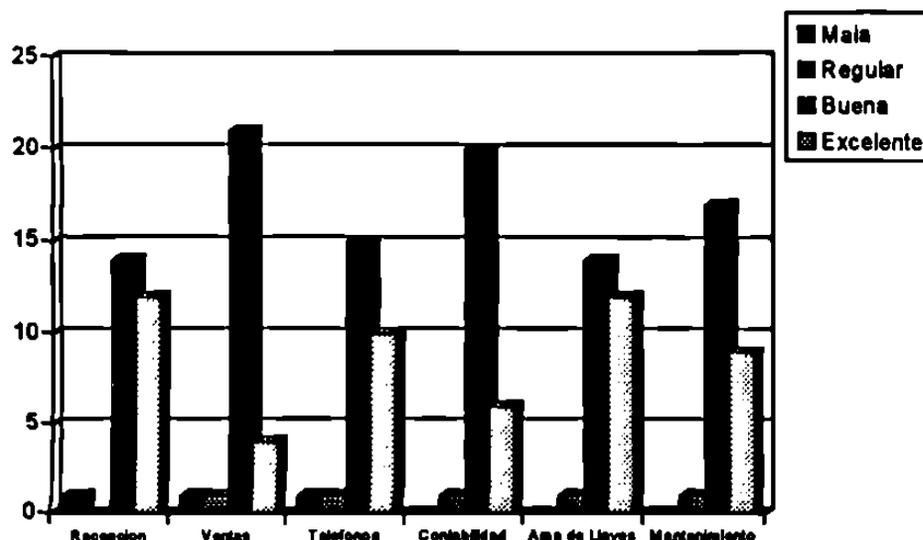
11. ¿REALIZAN ALGÚN MÉTODO DE EVALUACIÓN ENTRE LOS CLIENTES

PARA QUE CALIFIQUEN LA CALIDAD DEL SERVICIO?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

## GRÁFICA DE APÉNDICE "B"

1.- ¿ Como evaluaría la calidad en el servicio en cada departamento?



En las encuestas que se aplicaron a los Ejecutivos de hoteles la evaluación por departamentos en el de Recepción se obtuvo la mayor calificación siendo estas once personas en el renglón de buena, nueve en excelente, ninguna en regular y una mala considerándose entre excelente y de buena calidad.

En el área de ventas la mayoría fueron catorce para bueno, tres para excelente, una regular y una mala considerándose como buena calidad sin llegar a la excelencia.

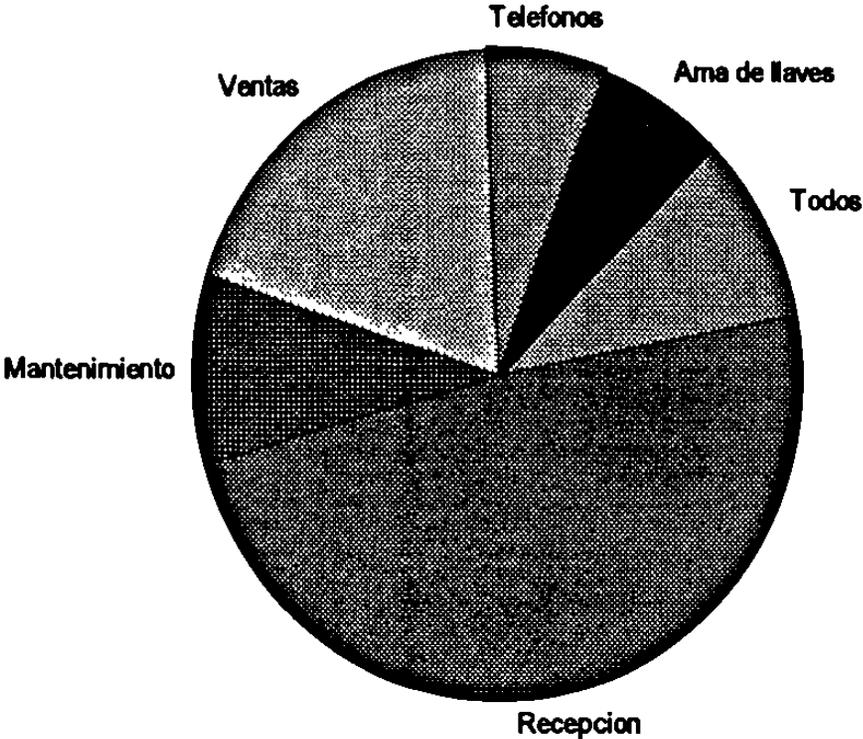
Los Telefonistas se les considero con once personas opinando que entraban en el renglón de buena calidad, siete en excelente mientras que uno en regular y otro más en mala llegando al análisis en una calidad buena.

La Contabilidad también se considero como buena con quince personas y cuatro fueron excelentes y uno regular.

La Ama de llaves se encuentra entre buena y excelente, once para buena, ocho para excelente y una para regular encontrándose en un promedio de buena.

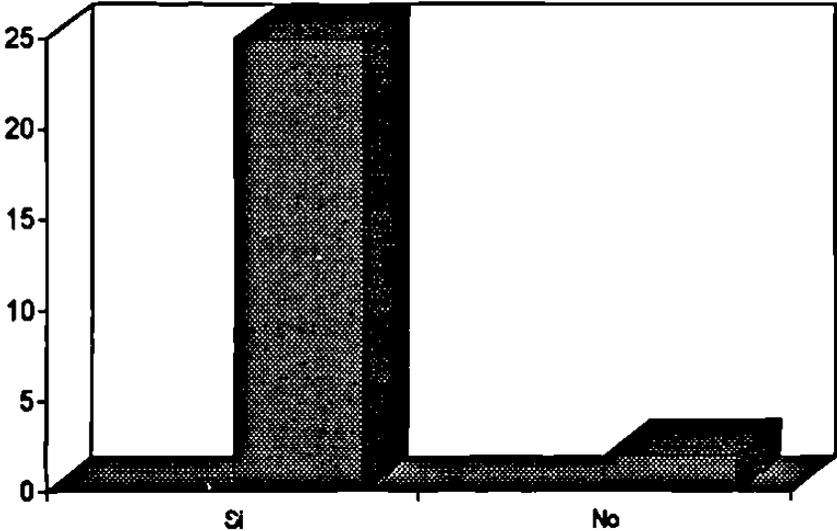
En mantenimiento fueron quince buenos, cuatro excelente y uno regular considerándose como buena calidad en el servicio.

2.- ¿ En que departamento en especial considera que se debe de poner mas atención?



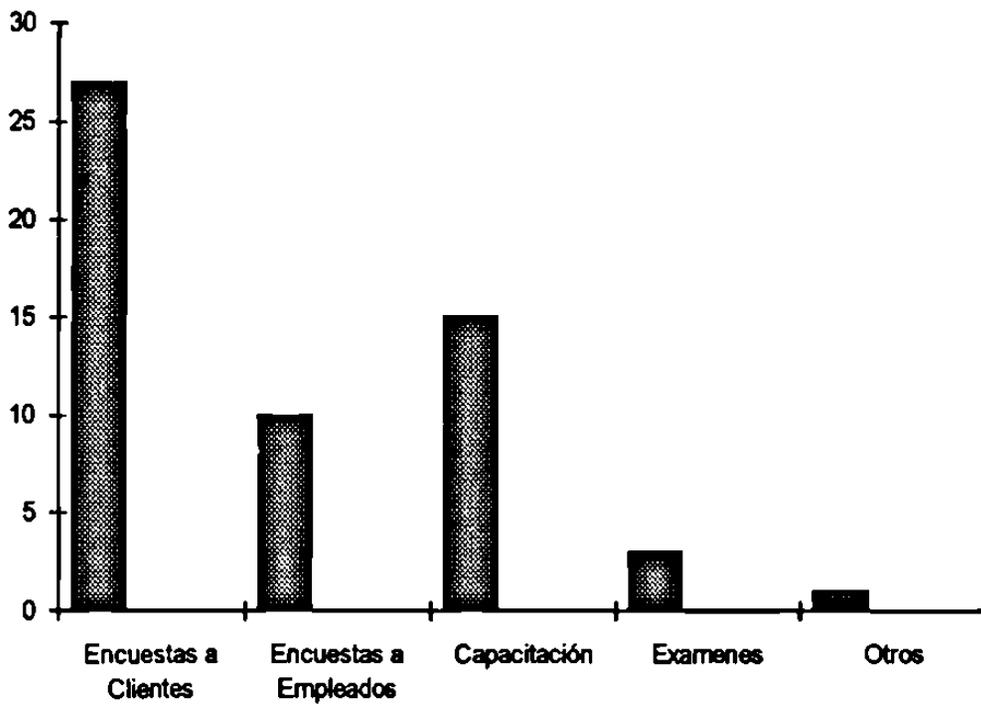
La mayoría de la atención según los encuestados debe aplicarse en recepción, este arrojo un 48% del total, siguiendo en el área de ventas con un 19%, y las demás áreas no consideraron mucha importancia de la clase de servicio que se presta.

3.- ¿ Mide usted la calidad en el servicio?



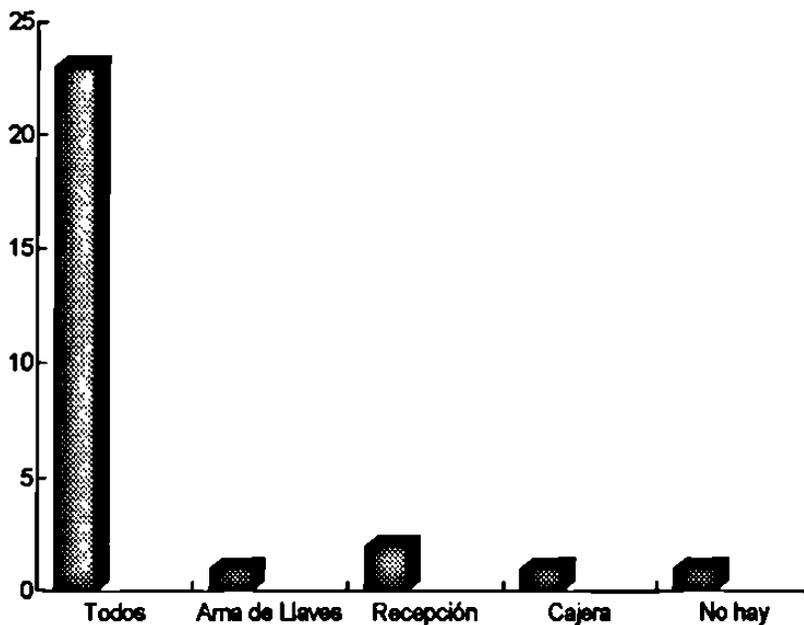
En esta gráfica se analiza que la calidad en el servicio si es de mucha importancia mientras que a dos les es indiferente.

3.- Si la respuesta es Si ¿ De manera miden la calidad en el servicio?



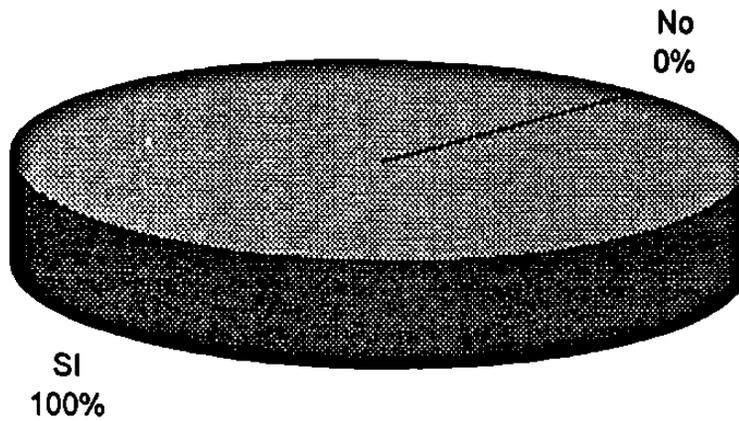
La calidad en el servicio la miden principalmente encuestando a clientes, también por medio de la capacitación le aplican encuestas a empleados y así mismo existe por medio de exámenes.

4.- ¿A que personal se le da mas capacitación?



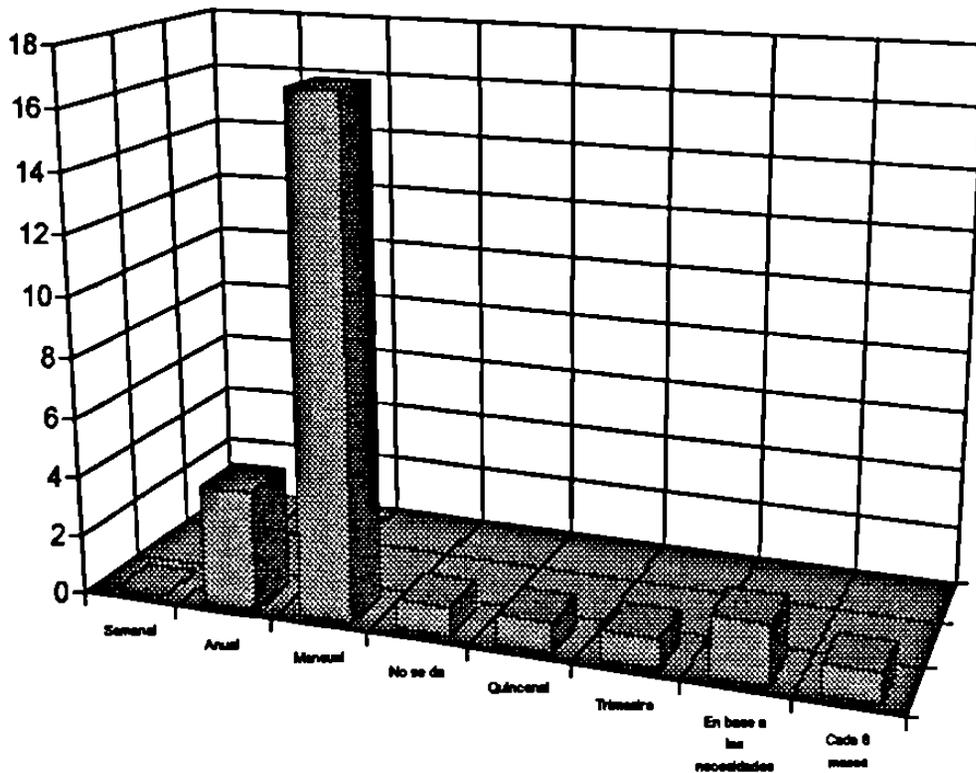
La capacitación principalmente se dirige por igual a todos los empleados ya que se les da la misma atención a todas las áreas.

5.- Para que exista la calidad en el servicio, ¿Los empleados deberán tomar cursos de capacitación para actualizarse?



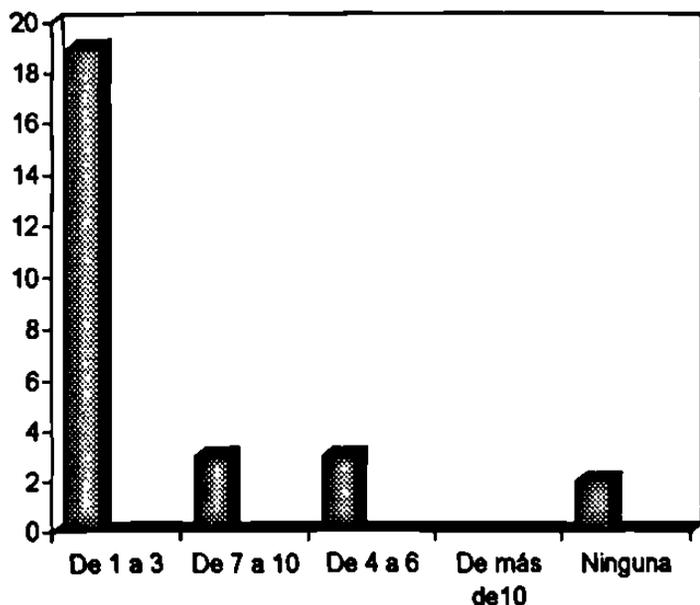
Aquí podemos observar que para que exista una calidad en el servicio es necesario capacitar a todos los empleados.

6.- ¿Con que frecuencia da capacitación a los empleados?



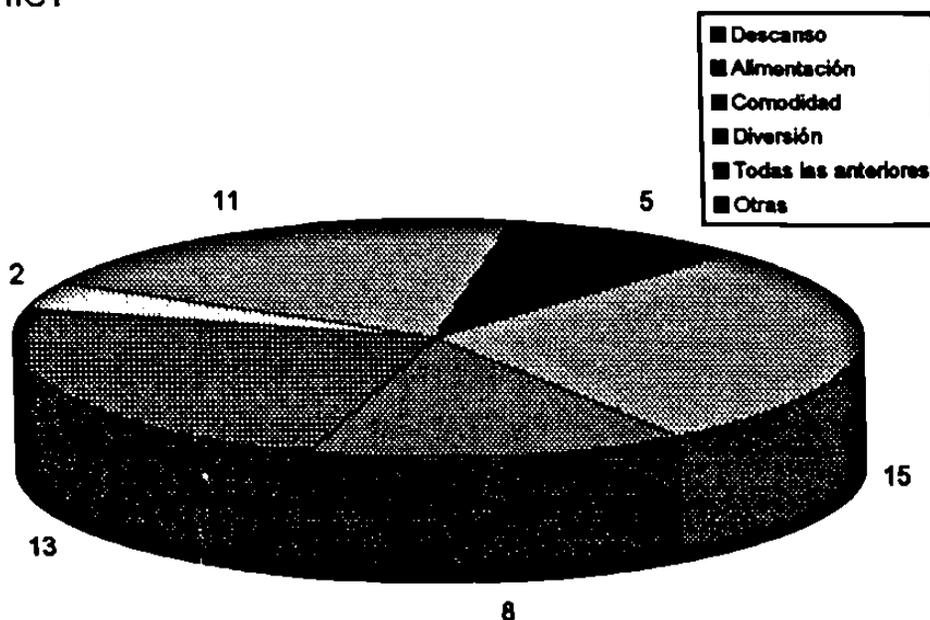
Aquí 17 encuestados nos refirieron que la capacitación la realizan mensualmente, cuatro anualmente, uno trimestral, uno quincenal y otro más no da capacitación, observando en forma general en su mayoría si capacita a sus Empleados.

7.- El numero de quejas que se reciben del servicio es:



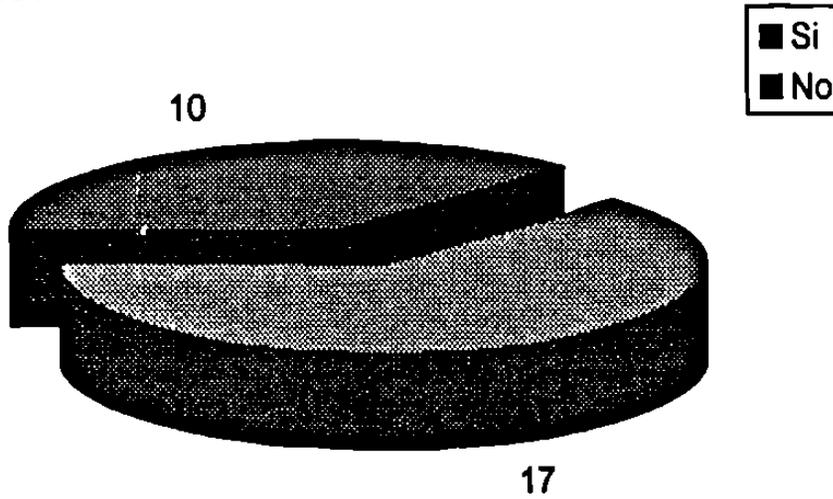
En esta gráfica se considera que en su mayoría son pocas las quejas que se reciben ya que estas son mensuales y en promedio se recibirían una cada diez días.

8.- ¿Dentro del hotel que necesidades se desean satisfacer hacia el Cliente?



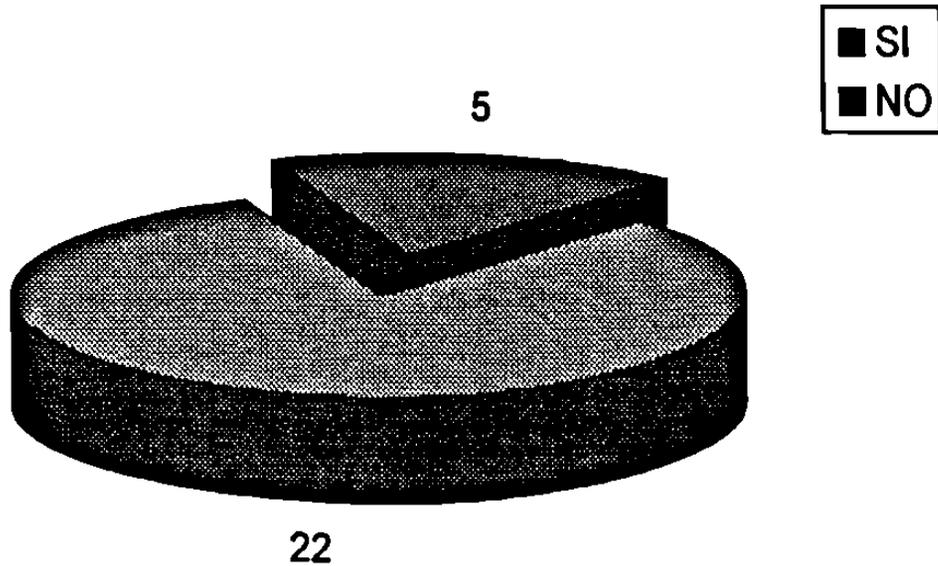
Los fines para los cuales los Clientes usan el hotel son muy diversos pero en los que destacan por el numero de menciones cinco los cuales son en mayor importancia el descanso, la comodidad como segundo termino y la alimentación.

9.- ¿Existe algún reconocimiento que tenga el hotel por el servicio otorgado?



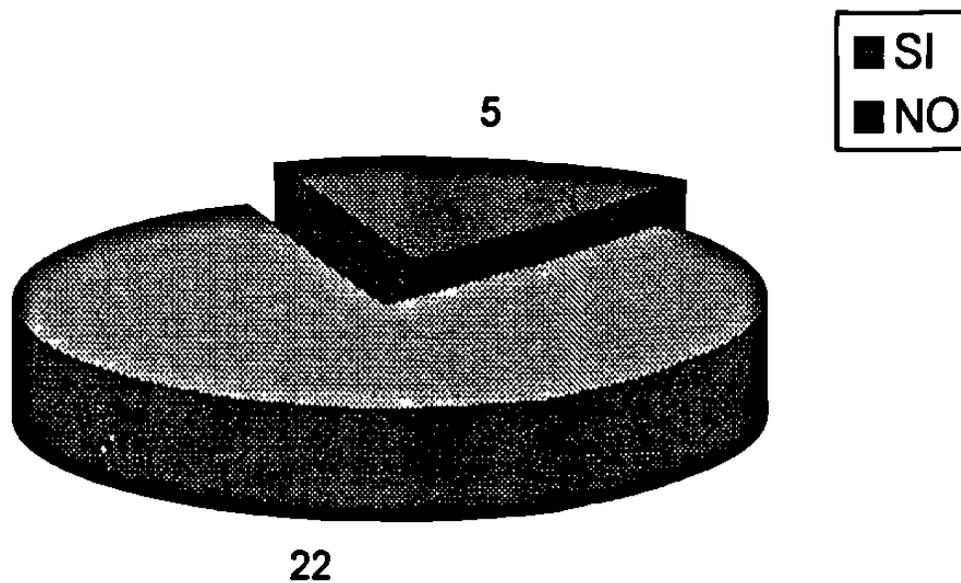
De 27 encuestas 17 aceptan que han recibido algún tipo de reconocimiento por su servicio mientras que 10 no han tenido ninguna mención por su servicio, lo cual nos indica que de alguna forma el servicio se premia.

10.- ¿Tiene estándares de calidad?



De 27 encuestados 22 afirmaron que cuentan con estándares de calidad mientras que cinco dijeron no contar con ellos.

11.- ¿Realizan algún método de evaluación entre los Clientes para que califique la calidad del servicio?



De 27 Ejecutivos 22 si realizan métodos de evaluación de calidad entre los Clientes mientras que cinco lo negaron considerándolo poco importante según comentaron.

## APÉNDICE C

OBJETIVO: Determinar la medición de la calidad en el servicio de hoteles de Monterrey y su área metropolitana, aplicada a huéspedes.

NOMBRE DE HOTEL \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL HUESPED \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_

1.- CUANDO USTED VISITA MONTERREY, CON QUE FRECUENCIA VISITA ESTE HOTEL?.

\_\_\_\_\_

2.- ¿PORQUE ESTE HOTEL?.

\_\_\_\_\_

3.- ¿EL SERVICIO QUE LE OFRECE EL PERSONAL LE ES SATISFACTORIO?.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4.- ¿COMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTE HOTEL?.

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

5.- ¿CUAL ES EL MOTIVO POR EL QUE SE HOSPEDA EN ESTE HOTEL?.

Ubicación— \_\_\_\_\_

Comodidad \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Servicio \_\_\_\_\_

Recomendación \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

6.- ¿CUALES SON LAS DEFICIENCIAS QUE LE HA ENCONTRADO?.

Mal servicio \_\_\_\_\_

Camas en mal estado \_\_\_\_\_

Personal no preparado \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

7.- ¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO?

---

---

8.- ¿QUE CALIFICACIÓN LE DARÍA AL HOTEL EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, TOMANDO COMO BASE LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

---

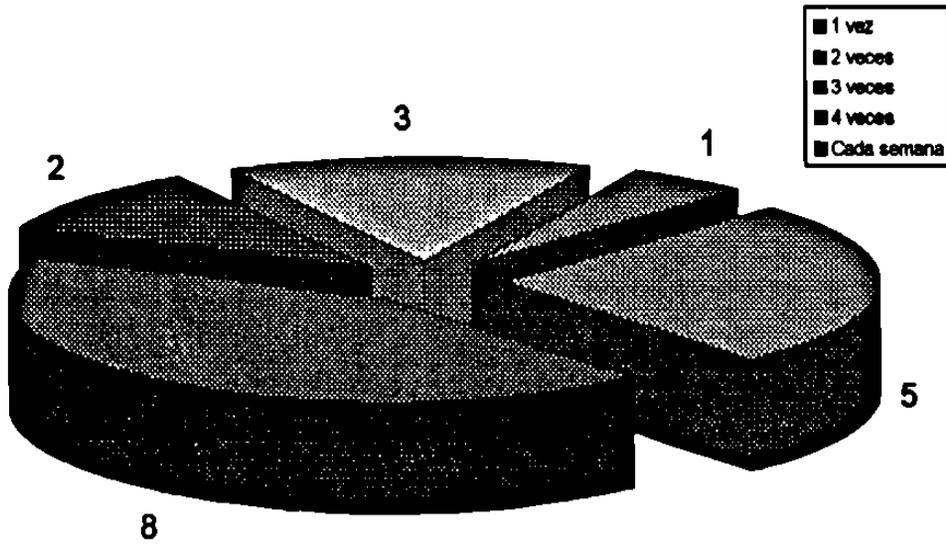
9.- ¿QUE CARACTERÍSTICAS DEBE TENER EL SERVICIO PARA QUE SE CONSIDERE DE BUENA CALIDAD?

---

---

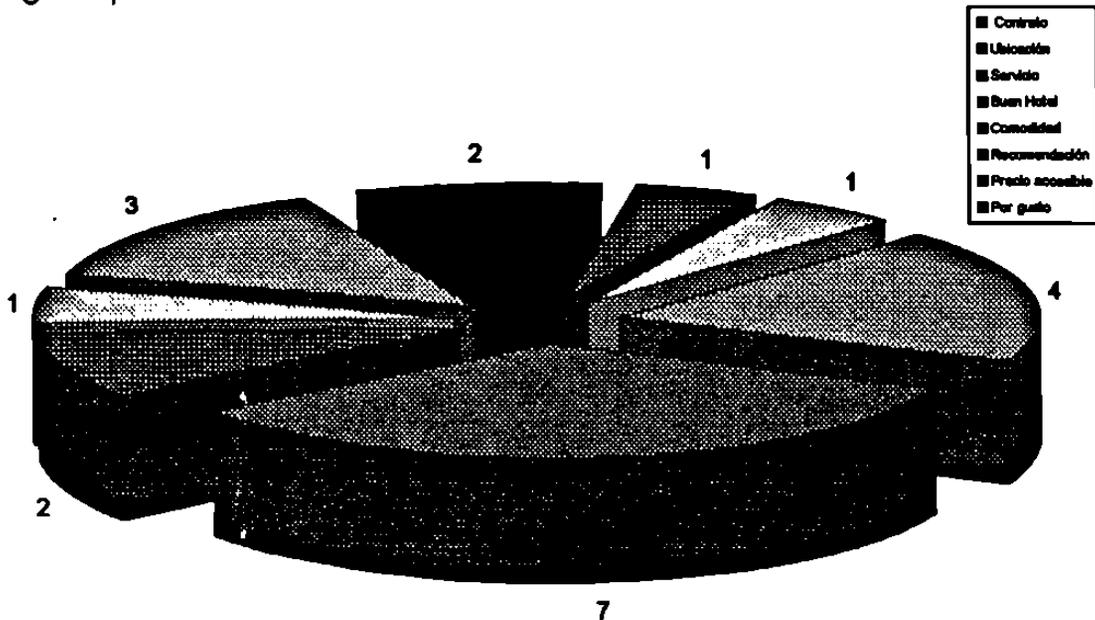
### GRÁFICA DE APÉNDICE "C"

1.- Cuando usted visita Monterrey con que frecuencia visita este hotel.  
( en promedio al año).



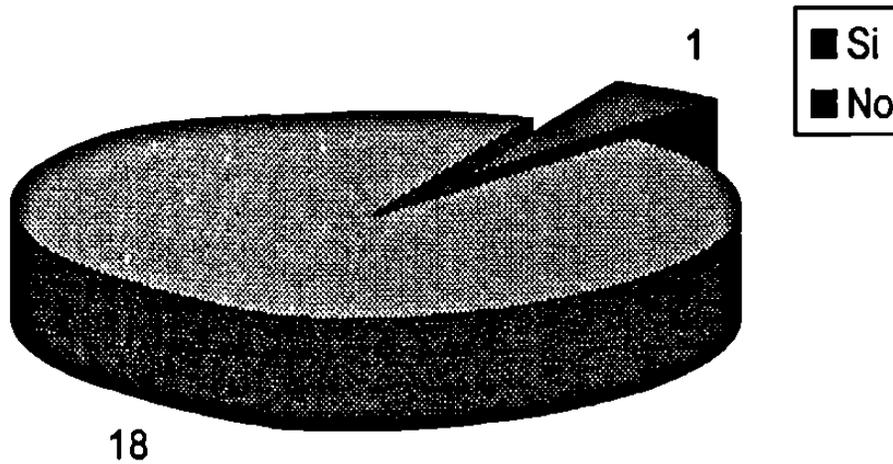
Entre los usuarios de hoteles que visitan Monterrey 8 de ellos dijeron que han visitado el mismo hotel 2 veces, 5 respondieron que una sola vez, 3 han llegado al mismo hotel 4 veces, 2 respondieron que en 3 ocasiones, mientras que uno cada semana ha llegado al mismo hotel.

2.- ¿Porque este hotel?



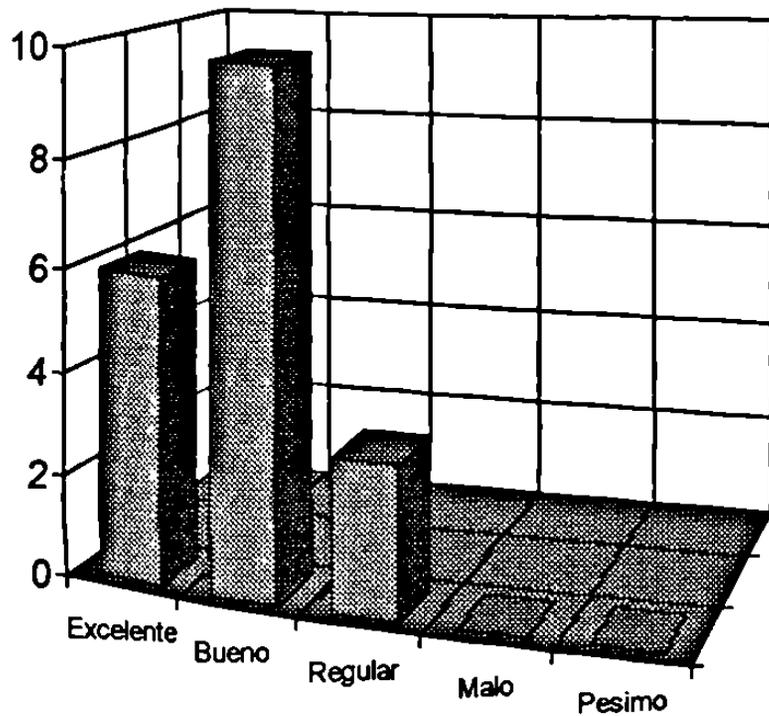
De los encuestados la mayoría elige el hotel por su ubicación ya que les conviene para los negocios a realizar.

3.- ¿El servicio que le ofrece el personal le es satisfactorio?



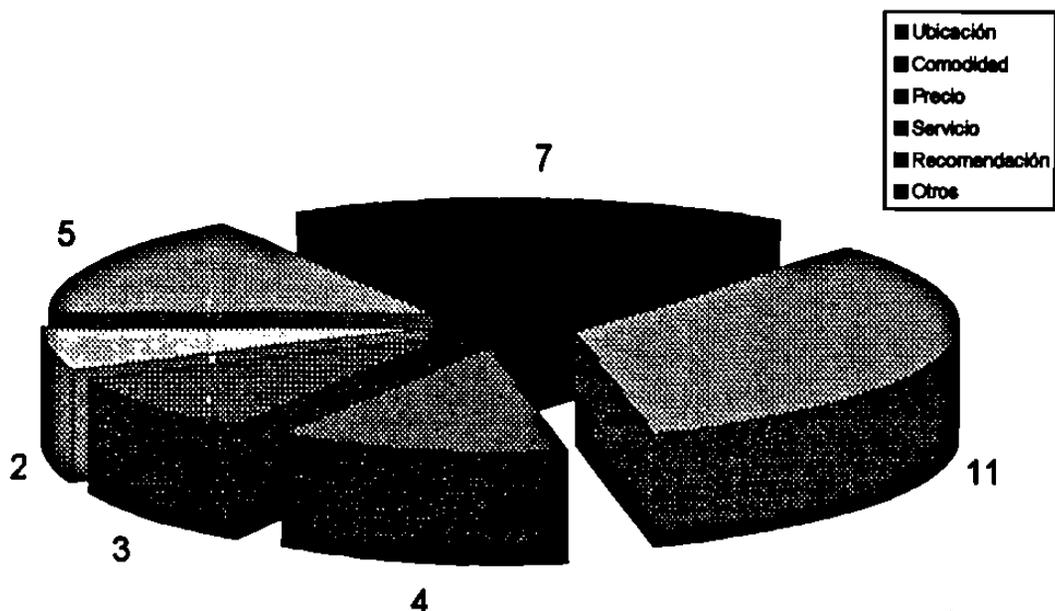
Como se observa se aproxima a satisfactorio el resultado con respecto al servicio recibido.

4.- ¿Como calificaría la calidad del servicio de este hotel?



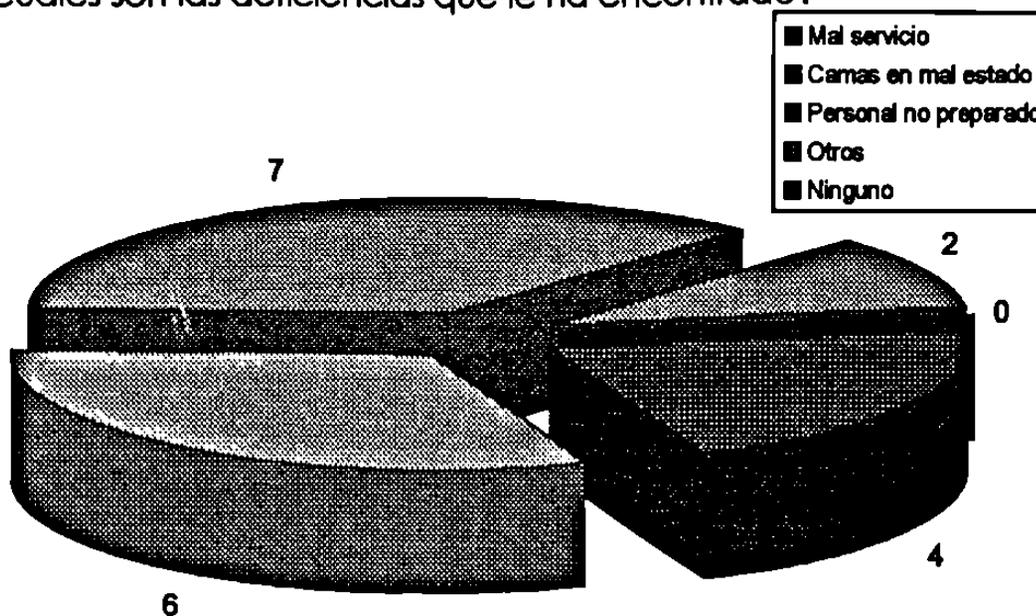
En términos generales según las encuestas los hoteles brindan un servicio de bueno, acercándose a la excelencia.

5.- ¿Cual es el motivo por el que se hospeda en este hotel?



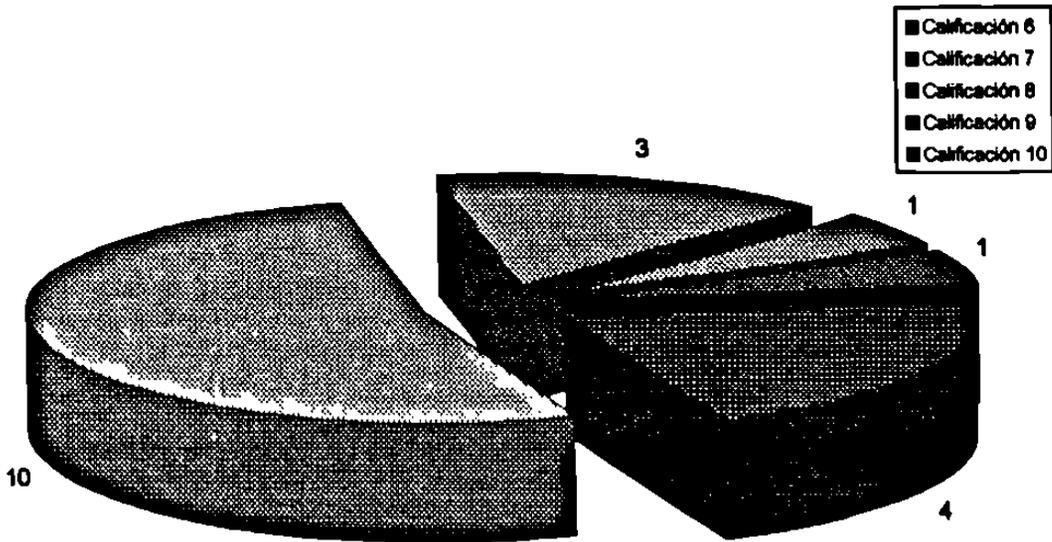
La mayoría de los usuarios de hoteles buscan su ubicación para hospedarse, aunque existen otros motivos siguiendo las recomendaciones de amigos lo que los decide a llegar a dicho hotel.

6.- ¿Cuales son las deficiencias que le ha encontrado?



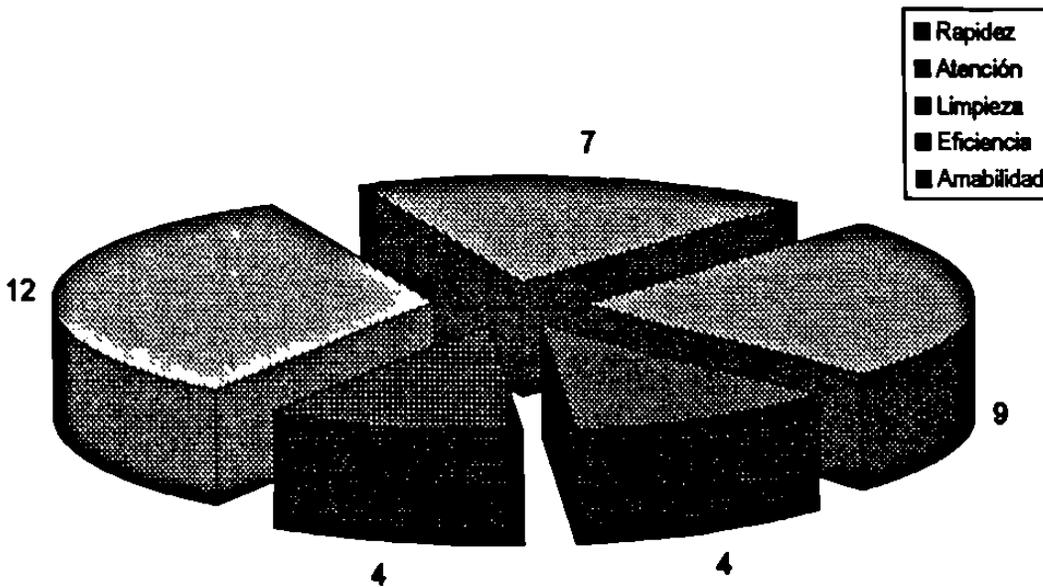
Normalmente son pocas deficiencias encontradas en los hoteles del área metropolitana lo que ratifica otros puntos tratados en los que se considero de bueno a excelente el servicio prestado.

8.- ¿Que calificación le daría al hotel en una escala del 1 al 10, tomando como base la calidad en el servicio?



Como en los demás preguntas acerca del servicio en este rubro se califico del 1 al 10 siendo la más socorrida la calificación de 9 o sea buena, 4 encuestas arrojaron calificación de 8 y 3 calificaron de 10, siendo bueno.

9.- ¿Que características debe de tener el servicio para que se considere de buena calidad?



La característica que los clientes consideran que debe tener un hotel es eficiencia, rapidez, amabilidad de los empleados que sean atentos y se mantenga limpio.

# RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

María Luz Montiel

Candidata para el Grado de

Maestro en Administración de Empresas con  
Especialidad en Mercadotecnia.

**Tesis:** EL CONCEPTO DE CALIDAD APLICADO A LAS EMPRESAS DE  
SERVICIOS.

**Campo de Estudio:** La Calidad en el Servicio Empresarial.

**Biografía:**

○ Datos personales: Nacida en Tecamachalco, Puebla el 16 de Agosto de 1959, hija de la Sra. Guadalupe Montiel Flores.

**Educación:**

○ Egresada del Instituto Tecnológico de Nuevo León,  
○ Grado obtenido Licenciada en Administración de Empresas.

**Experiencia Profesional:**

○ Coordinadora de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de 1992 a 1993,

○ Jefe del Depto de Ciencias Económico-Administrativas de 1993 a Marzo de 1996 en el Instituto Tecnológico de Nuevo León,

De 1990 a la fecha docente de tiempo parcial en la Universidad Mexicana del Noreste, Universidad Regiomontana y del Instituto Tecnológico de Nuevo León a la fecha en esta última universidad de tiempo completo.

