

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**  
**FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**ENFOQUE DE LOS RECURSOS HUMANOS HACIA LA**  
**CALIDAD TOTAL**

**POR**

**ING. JESUS EDUARDO ESCAMILLA ISLA**

**TESIS**

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE**  
**LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN**  
**RELACIONES INDUSTRIALES**

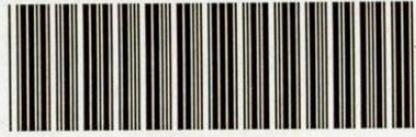
**SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L.**

**JULIO DE 1997**

FM  
HD38  
E8 .7  
C.1

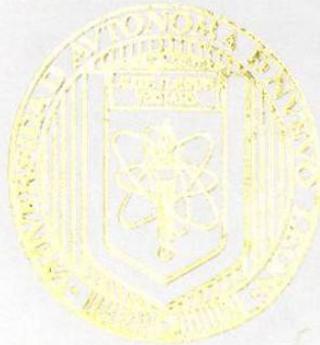
1997.

REINFORQUE DE LOS RECURSOS HUMANOS HACIA LA  
CALIDAD TOTAL



1080071284

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



ENFOQUE DE LOS RECURSOS HUMANOS HACIA LA  
CALIDAD TOTAL

POR

ING. JESUS EDUARDO ESCAMILLA ISLA

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE  
LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN  
RELACIONES INDUSTRIALES

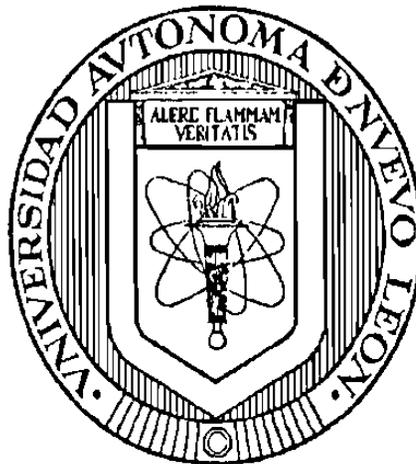


SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L. JULIO DE 1997

TM  
HD38  
.7  
E8



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**  
**FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**ENFOQUE DE LOS RECURSOS HUMANOS HACIA LA  
CALIDAD TOTAL**

**POR**

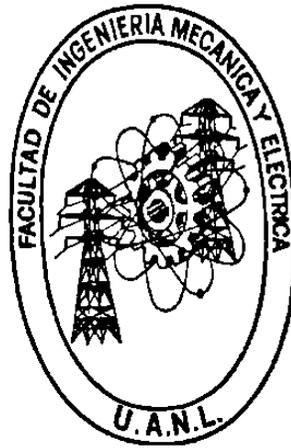
**ING. JESUS EDUARDO ESCAMILLA ISLA**

**TESIS**

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA  
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES  
INDUSTRIALES**

**SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L. JULIO DE 1997**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**  
**FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**ENFOQUES DE LOS RECURSOS HUMANOS HACIA LA  
CALIDAD TOTAL**

**POR**

**ING. JESUS EDUARDO ESCAMILLA ISLA**

**TESIS**

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA  
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES  
INDUSTRIALES**

**SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L. JULIO DE 1997**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis:  
"ENFOQUE DE LOS RECURSOS HUMANOS HACIA LA CALIDAD TOTAL"  
realizada por el Ing. Jesús Eduardo Escamilla Isla sea aceptada para su defensa  
como opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad  
en Relaciones Industriales.

El comité de Tesis



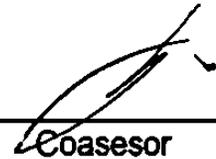
Asesor

M.A. Matías A. Botello Treviño



Coasesor

M.C. Roberto Villarreal Garza



Coasesor

M.C. Vicente García Díaz



Vo. Bo.

M.C. Roberto Villarreal Garza  
División de Estudios de Postgrado.

San Nicolás de los Garza N.L. a 19 de Junio de 1997

# PRÓLOGO

Aunque las relaciones humanas han existido desde tiempos remotos, el arte y la ciencia de tratar de manejarlas dentro de organizaciones complejas son relativamente nuevos.

A principios de siglo en Estados Unidos, Frederick W. Taylor despertó el interés por las personas en el trabajo. Con frecuencia se le llama el “Padre de la Administración Científica” y los cambios por él generados en la genérica prepararon el camino para el desarrollo posterior del comportamiento organizacional. Este trabajo les llevó a mejorar el reconocimiento y la productividad de los trabajos industriales.

El propósito de esta tesis es ofrecer ideas sobre las personas que trabajan en cualquier tipo de organización indicando como motivarlas para que trabajen juntas en una forma más productiva logrando con esto a un mejor mundo continuo hacia la calidad total.

Así mismo esta les ayudará a entender y guiar el comportamiento de otros.

# **SÍNTESIS**

Esta tesis sobre el "Enfoque de los Recursos Humanos hacia la calidad total" (Comportamiento Organizacional) nos adentra en el estudio y la aplicación de los conocimientos de cómo las personas actúan en las organizaciones todo esto es con la finalidad de alcanzar metas superiores de interés para el empleado y la organización.

Resaltar que toda empresa debe contar con un sistema de comportamiento organizacional, que incluya su filosofía y las metas explícitas o implícitas, la calidad del liderazgo la índole de las organizaciones formales e informales y la influencia del ambiente social.

Cuando las personas se afilian a un grupo de trabajo se convierte en parte del sistema social del mismo, cuando un sistema organizacional opera en equilibrio funcional (equilibrio social) contribuyen junto con las personas al éxito de la empresa.

Al conjuntar con lo anterior una buena comunicación; un buen liderazgo, una buena motivación y más aun entender la calidad de vida en el trabajo, el Ambiente organizacional se da más que excelente.