

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE PSICOLOGIA



**"CALIDAD TOTAL: EFECTOS PSICOLOGICOS DE SU
IMPLEMENTACION EN TRABAJADORES DE EMPRESAS
MANUFACTURERAS DEL AREA METROPOLITANA
DE MONTERREY"**

TESIS
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL

PRESENTA:
LAURA SOLEDAD PEINADO RUIZ

DIRECTOR DE TESIS:
MTRO. TOMAS HERRERA HERNANDEZ

MONTERREY, N. L.

OCTUBRE DE 2000

TM

HF5548

.8

P4

2000

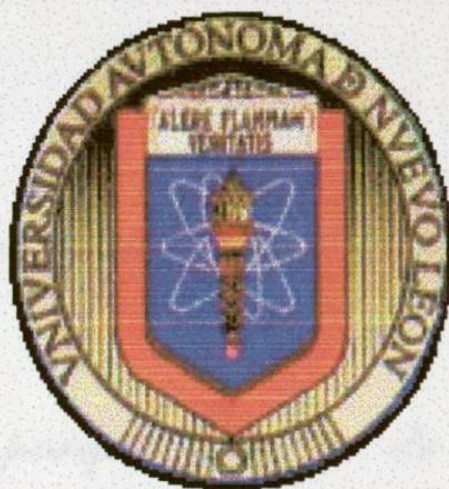
c.1



1080124329

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Psicología



“Calidad Total: Efectos psicológicos de su implementación en trabajadores de empresas manufactureras del área metropolitana de Monterrey”

TESIS

Que para obtener el título de Maestría en Psicología Laboral

Presenta:

Laura Soledad Peinado Ruiz

Director de tesis: Mtro. Tomás Herrera Hernández

Monterrey, N.L. Octubre de 2000.



M

HF 5548

. 8

P4

2006



Gracias Dios por darme la oportunidad de concluir esta etapa.

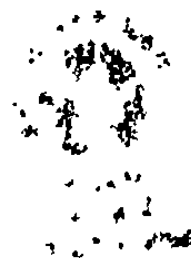
Gracias Ana Helena, por tu cariño y apoyo.

Gracias, Santa, porque a pesar de todo su trabajo siempre recibí de Usted su gran ayuda.

Gracias amigas: Hilda, Adriana y Leo, por su amistad y cariño.

Gracias a mi asesor Tomás Herrera Hernández, por su inteligente orientación.

Octubre del 2000



ÍNDICE

	Pág.
1 Introducción.....	1
1.1 Definición del Problema.....	2
1.2 Justificación del Estudio.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.4 Delimitación del Estudio.....	4
1.5 Limitaciones del Estudio.....	5
2. Marco Teórico.....	5
2.1 Una Época de Cambio.....	5
2.2 Una Cultura de Calidad = Mayor Competitividad.....	8
2.3 El Estrés Laboral.....	12
2.4 Impacto y Efecto de la Tecnología.....	17
2.5 Hacia una Cultura de Calidad.....	29
2.6 La Administración de Calidad Total.....	48
3. Método.....	69
3.1 Población.....	69
3.2 Muestra.....	69
3.3 Instrumento.....	70
3.4 Procedimiento.....	70
3.5 Resultados.....	72
3.6 Discusión.....	77
3.7 Conclusiones.....	81
Referencias Bibliográficas.....	83
Apéndice A.....	86
Apéndice B.....	87