

# Contenido

Introducción	13
<b>1.</b> Calidad integral empresarial e institucional en México	23
Idiosincrasia del mexicano ante el poder	25
Actitud del empleado en los grupos de trabajo	26
Calidad como objetivo empresarial	35
Problemas típicos por área de trabajo	38
Conociendo la empresa a través de los grupos de trabajo	41
<b>2.</b> Teoría de sistemas como fundamento de la calidad integral	47
Un concepto de sistema	48
Su relación con el trabajo empresarial	57
<b>3.</b> Planeación como una metodología de la calidad integral	61
Conceptos diversos de planeación	64
Retroalimentación	66
Problemática	67

Proyección de tendencias y futuro lógico	69
Planeación normativa	70
Planeación estratégica	73
Planeación organizacional	74
<hr/>	
<b>4.</b> Técnicas eficientes de la dinámica de grupos	77
<hr/>	
La técnica delfos	77
La técnica TKJ	80
<hr/>	
<b>5.</b> Creatividad	95
<hr/>	
El proceso creativo	95
Características del ser creativo	98
Impedimentos del proceso creativo	100
Incentivos para la creatividad	100
Recomendaciones	101
Sugerencias sobre la forma de conducción de una reunión	106
<hr/>	
<b>6.</b> Modelo jerárquico de decisiones	109
<hr/>	
Técnica de jerarquización	110
Algoritmo	112
Procesamiento de comparaciones en grupos de asesores	118
Extensión de los resultados de un modelo jerárquico a una regresión múltiple	121
Apéndice IV. A. Programa "JER.BAS"	126
Apéndice IV. B. Algoritmo para encontrar el valor y vector característico máximo de una matriz	140
<hr/>	
<b>7.</b> Círculos de calidad	143
<hr/>	
Organización de los círculos de calidad	145
Finalidad del círculo	151
Técnicas de los círculos de calidad	152
Principio de Pareto	155
Estadísticas elementales	158
Hoja de control de información	161
Otras técnicas de los círculos de calidad	163
Conclusión	164

---

<b>8.</b> Uso de modelos en un programa de calidad integral	169
Tipos de modelos	170
Modelos informales	172
Modelos formales	175
<b>9.</b> Errores más frecuentes en los proyectos de un programa de calidad integral	183
Problemas más frecuentes en la planeación	184
Causas	186
<b>10.</b> Incentivos factibles mínimos para los trabajadores	195
Estrategias de nula o mínima inversión	197
Bibliografía	201
Índice	205

---