



Marzo 2016 - ISSN: 1988-7833

## DIAGNÓSTICO DE FACTIBILIDAD PARA PROPONER UN MODELO DE CULTURA DE LA CALIDAD PARA LOS MEXICANOS

**Mtro. Ricardo Guarneros García**

Profesor de Tiempo Completo,  
de la Dirección de Carrera de Desarrollo de Negocios, área mercadotecnia;  
de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo. México  
[rikardogg@gmail.com](mailto:rikardogg@gmail.com)

**Mtro David Mendieta Flores**

Profesor de Tiempo Completo,  
de la Dirección de Carrera de Desarrollo de Negocios, área mercadotecnia;  
de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo. México  
[dmendietaf04@hotmail.com](mailto:dmendietaf04@hotmail.com)

**Mtra. Ana Laura Leal Ortega**

Profesor de Tiempo Completo,  
de la Dirección de Carrera de Desarrollo de Negocios, área mercadotecnia;  
de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo. México  
[libelulaana@outlook.com](mailto:libelulaana@outlook.com)

### RESUMEN

Se segmentó el estudio en su fase de prueba, considerando a jóvenes universitarios de clase media, entre los 18 y 35 años, ubicados como la "Generación Y", con las características e idiosincrasia propias de los mexicanos.

Para este estudio se aplicó una encuesta, diseñados conforme a las variables de medición establecidas en la presente investigación de 23 ítems, a una muestra determinada, esto es, se busca determinar cómo percibimos nuestras raíces, cómo percibimos y pensamos que nos perciben otras culturas, la aceptación y participación hacia un nuevo modelo de calidad; se graficaron resultados y se interpretaron.

### ABSTRACT

The study is segmented in its testing phase, considering a middle-class university students between 18 and 35, located as the "Generation Y", with the features and characteristics of the Mexican idiosyncrasy.

For this study a survey, designed in accordance with the measurement variables established in this investigation of 23 items at a given sample, it is applied, is to determine how we perceive our roots, how we perceive and think we are perceived other cultures, acceptance and participation to a new quality model; Results are plotted and interpreted.

### PALABRAS CLAVES

Filosofía, calidad, Q-Cualli, Modelo, Cultura, Vida

### KEYWORDS

Philosophy, quality, Q-Cualli, Model, Culture, Life

## DIAGNÓSTICO DE FACTIBILIDAD PARA PROPONER UN MODELO DE CULTURA DE LA CALIDAD PARA LOS MEXICANOS

Se realizó un diagnóstico de factibilidad para proponer un modelo de cultura de la calidad para los mexicanos, aplicando una metodología para proponer un modelo de cultura de la calidad, y se optó por una encuesta denominada "Cuestionario: Propuesta de un modelo de cultura de calidad Q-CUALLI, como una filosofía de vida", compuesta de 23 ítems, previo cálculo de una muestra; se elaboraron gráficas, las cuales se analizaron e interpretaron los resultados, llegando a conclusiones interesantes.

## METODOLOGÍA PARA PROPONER UN MODELO DE CULTURA DE LA CALIDAD PARA LOS MEXICANOS.

### Encuesta

La presente investigación es una investigación no experimental con un diseño de estudio transeccional correlacional-causal; pues se pretende identificar los valores y virtudes a impulsar en nuestra sociedad, así como los vicios y errores que afectan nuestra vida cotidiana, a través de una encuesta.

Para ello, se considera como universo a 194,804 estudiantes de educación superior del Estado de Puebla, tomando como muestra 384 personas y con un margen de error del 5%; dicha muestra fue calculada a través de la fórmula de muestreo simple para un universo infinito, cuando el número de elementos que lo constituyen es menor que 500,000.

Fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 p \cdot q}{e^2}$$

En donde:

sigma  $\sigma$  = al nivel de confianza

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

n = tamaño de la muestra

e = error de estimación

Cuestionario: Propuesta de un Modelo de Cultura de Calidad Q-Cualli, como una Filosofía de Vida

La recolección de datos se hará mediante un cuestionario estructurado, no disfrazado, enfocadas a obtener información acerca de las variables: valores, virtudes, vicios y errores dentro de la perspectiva cotidiana de los mexicanos. Dicho cuestionario será aplicado de manera aleatoria no estratificada y los resultados de estos serán analizados de acuerdo a la frecuencia en las respuestas.

Se utilizó el sistema "Encuestas para Facebook" de la empresa Code Rubik, que aparece en la red social Facebook; para eso tenemos que considerar que el usuario Facebook (Altonivel, 2014) primordialmente es de clase media, entre los 15 y 25 años, y demuestran para efectos de este modelo más conciencia social, así como interés en la política.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En esta encuesta participaron principalmente jóvenes entre los 18 y 24 años con un 55%, que son mayoría según cifras del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (INEGI, 2014). Asimismo, la mayoría de los partícipes, el 83% son del centro del país. El 60% del total de los que contestaron la encuesta son del sexo femenino. Por otro lado el 85% del total tiene estudios universitarios. Y el 90% se consideran de clase media. Y todos tienen una ocupación.

Tal como se señaló, la encuesta para identificar los valores y virtudes para impulsar en nuestra sociedad a vivir una filosofía de vida basada en la calidad, así como los vicios y errores que afectan nuestra vida cotidiana, se diseñó una encuesta con 23 ítems, de los cuales sólo se eligieron cinco, por ser los más relevantes, que a continuación se interpretarán con mayor detalle.

Pregunta 1. ¿Cuál es su edad?

1. ¿Cuál es su edad?		
a) Entre 12 y 17 años	9	2%
b) Entre 18 y 24	211	55%
c) Entre 25 y 35	102	26%
d) Entre 35 y 45	41	11%
e) Entre 45 y 59	18	5%
f) 60 o más	6	2%
	387	100%

Pregunta 2. ¿Cuál es la ubicación de su residencia en el país?

2. ¿Cuál es la ubicación de su residencia en el país?		
a) Norte de México	23	6%
b) Centro de México	322	83%
c) Sur de México	42	11%
	387	100%

Pregunta 3. ¿Su sexo es?

3. ¿Su sexo es?		
a) Femenino	234	60%
b) Masculino	153	40%
	387	100%

Pregunta 4. ¿Su escolaridad es?

4. ¿Su escolaridad es?		
a) Primaria	0	0%
b) Secundaria	5	1%
c) Carrera Técnica	27	7%
d) Universidad	290	75%
e) Posgrado	37	10%
f) Preparatoria	28	7%
	387	100%

Pregunta 5. ¿Su clase social es?

5. ¿Su clase social es?		
a) Baja	36	9%
b) Media	349	90%
c) Alta	2	1%
	387	100%

Pregunta 6. ¿Cuál es su ocupación?

6. ¿Cuál es su ocupación?		
a) Ama de casa	14	4%
b) Empleado	49	13%
c) Profesionista	97	25%
d) Estudiante	192	50%
e) Empresario	23	6%
f) Oficio	12	3%
	387	100%

Pregunta 7. ¿Cuáles cree que sean las principales virtudes de los mexicanos?

7. ¿Cuáles cree que sean las principales virtudes de los mexicanos?		
a) Alegres	84	22%
b) Creativos	98	25%
c) Generosos	20	5%
d) Honrados	3	1%
e) Perseverantes	19	5%
f) Respetuosos	4	1%
g) Sinceros	3	1%
h) Sociables	75	19%
i) Solidarios	81	21%
	387	100%

En esta gráfica el 25% indica que uno de los principales valores del mexicano es que son creativos, el 22% señala que son alegres, el 19% que son sociables, tres valores que podrían considerarse como fortalezas de los mexicanos, por otra parte el 5% indica que son generosos y el mismo porcentaje que son perseverantes, finalmente el 1% señala que el valor de ser honrados, sinceros y respetuosos es una debilidad de los mexicanos.

Pregunta 8. ¿Cuáles cree que sean los principales defectos de los mexicanos?

8. ¿Cuáles cree que sean los principales defectos de los mexicanos?		
a) Abusivos	16	4%
b) Conformistas	187	48%
c) Corruptos	78	20%
d) Flojos	31	8%
e) Groseros	5	1%
f) Ignorantes	22	6%
g) Impuntuales	31	8%
h) Mediocres	15	4%
i) Mentirosos	2	1%
	387	100%

En contraste como se observa en esta gráfica, el principal defecto es el conformismo con un 48%, tan lamentable como lo es el que le precede con el 20% el de ser corruptos, que siendo estrictos, se considera desgraciadamente algo normal en nuestra sociedad. Asimismo con el 8% cada uno flojos e ignorantes, seguidos por el 6% de ignorantes, por mencionar los más tristemente destacados.

Por otra parte, al 90% de los encuestados les interesan sus raíces prehispánicas. Y del total, el 60% dice conocer sus raíces prehispánicas.

En cuanto al concepto que tiene de calidad el 49% piensa que es una cultura y el 40% es una filosofía, considerando que tiene el concepto en general de que es algo bueno. Pues al cuestionar lo que es la calidad humana, el 50% considera que es ser mejor como humano y el 49% como una filosofía de vida.

El 83% dice conocer y usar los refranes populares, considerando que en su mayoría son útiles y aplicables en la vida diaria, pues al 82% los motiva y usan en su vida diaria.

Pregunta 9. ¿Te interesan tus raíces prehispánicas?

9. ¿Te interesan tus raíces prehispánicas		
a) Si	349	90%
b) No	38	10%
	387	100%

Pregunta 10. ¿Conoces tus raíces prehispánicas?

10. ¿Conoces tus raíces prehispánicas?		
a) Si	238	61%
b) No	146	38%
c) No me interesan	3	1%
	387	100%

Pregunta 11. ¿Para usted que es calidad?

11. ¿Para usted que es calidad?		
a) Un filosofía	153	40%
b) Una cultura	189	49%
c) Un trabajo	29	7%
d) Una oferta	11	3%
e) No se	5	1%
f) Pérdida de tiempo	0	0%
	387	100%

Pregunta 12. ¿Para usted que es calidad humana?

12. ¿Para usted que es calidad humana?		
a) Ser mejor como humano	193	50%
b) Una filosofía de vida	188	49%
c) Un trabajo	4	1%
d) Una oferta	2	1%
e) No se	0	0%
f) Pérdida de tiempo	0	0%
	387	100%

Pregunta 13. ¿Conoces y usas los dichos y refranes populares?

13. ¿Conoces y usas los dichos y refranes populares?		
a) Si	321	83%
b) No	63	16%
c) No me interesan	3	1%
	387	100%

Pregunta 14. ¿Te motivan y ocupas frases célebres?

14. ¿Te motivan y ocupas frases célebres?		
a) Si	316	82%
b) No	71	18%
c) No me interesan	0	0%
	387	100%

Pregunta 15. ¿Qué consideras que necesitan los mexicanos para un cambio de calidad de vida?

15. ¿Qué consideras que necesitan los mexicanos para un cambio de calidad de vida?		
a) Una nueva cultura	97	25%
b) Mas educación	231	60%
c) Un nuevo gobierno	59	15%
	387	100%

Como se observó en la gráfica, los mexicanos consideran que para una mejor calidad de vida, para el 60% requiere de más educación, el 25% una nueva cultura, y el 15% de un nuevo



gobierno, cabe destacar que es relevante para la mayoría más cultura y educación, ya sea formal o informal, y no cabe duda que hay conciencia que es sumamente importante para una mejora social.

Básicamente el 97% acepta la necesidad y les gustaría que existiera un nuevo modelo de calidad enfocado como una filosofía de vida de los mexicanos. Y al 94% le gustaría participar en el nuevo modelo de calidad. El 67% cree que al adoptar una nueva cultura de calidad como filosofía de vida, mejore la sociedad mexicana, y el 29% piensa que tal vez podría haber una mejora.

En la pregunta de: ¿Quiénes deberían impulsar un cambio de cultura en el país?, la mayoría, es decir el 57% piensa que deberían ser los ciudadanos los que tomen las responsabilidad del cambio, el 22% cree que debería caer en los jóvenes, en menor proporción en los adultos y los niños con el 8% y 6% respectivamente, y cabe mencionar que el 7% pensó que es responsabilidad de los políticos, dándole una justa medida a lo que representan ante la sociedad.

Por consiguiente al cuestionar ¿Quiénes serían los más indicados para implementar una nueva cultura de calidad como filosofía de vida?, el 35% cree que los jóvenes y el 34% los ciudadanos, y al parecer le dan un poco más de responsabilidad a los políticos con un 13%.

Pregunta 16. ¿Te gustaría que existiera un nuevo modelo de calidad enfocado como una filosofía de vida de los mexicanos?

16. ¿Te gustaría que existiera un nuevo modelo de calidad enfocado como una filosofía de vida de los mexicanos?		
a) Si	377	97%
b) No	7	2%
c) No me interesa	3	1%
	387	100%

Pregunta 17. ¿Te gustaría participar en el nuevo modelo calidad enfocado como una filosofía de vida de los mexicanos?

17. ¿Te gustaría participar en el nuevo modelo calidad enfocado como una filosofía de vida de los mexicanos?		
a) Si	365	94%
b) No	20	5%
c) No me interesa	2	1%

	387	100%
--	-----	------

Pregunta 18. ¿Crees que al adoptar una nueva cultura de calidad como filosofía de vida, mejore la sociedad mexicana?

18. ¿Crees que al adoptar una nueva cultura de calidad como filosofía de vida, mejore la sociedad mexicana?		
a) Si	260	67%
b) No	14	4%
c) Tal vez	113	29%
	387	100%

Pregunta 19. ¿Quiénes deberían impulsar un cambio de cultura en el país?

19. ¿Quiénes deberían impulsar un cambio de cultura en el país?		
a) Los niños	24	6%
b) Los adultos	31	8%
c) Los jóvenes	86	22%
d) Los políticos	26	7%
e) Los ciudadanos	220	57%
	387	100%

Pregunta 20. ¿Quiénes serían los más indicados para implementar una nueva cultura de calidad como filosofía de vida?

20. ¿Quiénes serían los más indicados para implementar una nueva cultura de calidad como filosofía de vida?		
a) Los niños	36	9%
b) Los adultos	34	9%
c) Los jóvenes	135	35%
d) Los políticos	52	13%
e) Los ciudadanos	130	34%

	387	100%
--	-----	------

Pregunta 21. ¿Qué te virtudes te gustan de otras culturas?

21. ¿Qué te virtudes te gustan de otras culturas?		
a) Disciplinados	173	45%
b) Buenos ciudadanos	57	15%
c) Educados	30	8%
d) Honestos	27	7%
e) Perseverantes	85	22%
f) Honrados	15	4%
	387	100%

En este grafico se muestra que la virtud que más valoran los mexicanos de otras culturas es la disciplina con el 45% de los participantes; para otro 22% es la perseverancia, el 15% que son buenos ciudadanos con todo lo que implica, la honradez, lo educados y honesto con menos del 5%.

Pregunta 22. ¿Cuál crees que es la imagen del mexicano en el extranjero?

22. ¿Cuál crees que es la imagen del mexicano en el extranjero?		
a) Conformistas	184	48%
b) Hospitalarios	24	6%
c) Felices	17	4%
d) Corruptos	104	27%
e) Trabajadores	39	10%

f) Tramposos	19	5%
	387	100%

En esta pregunta ¿Cuál crees que es la imagen del mexicano en el extranjero?, la gráfica nos indica que nos ubican el 48% como conformistas, basta observar el estereotipo del mexicano, durmiendo enrollando en una cobija y con un gran y ridículo sombrero. Un 27% piensan que nos ven como corruptos, pero por contrastes consideran aunque en poco porcentaje como trabajadores con un 10% y hospitalarios el 6%, siempre hay cosas buenas por rescatar.

Pregunta 23. Comparte con nosotros una opinión, inquietud o idea

Por último en la encuesta se les pidió a los participantes su opinión, y hubo muchas y gratificantes sorpresas; como por ejemplo hacen mucho hincapié en cambiar la cultura y la educación del país; “La educación es una base importante para ver de otra forma la vida y dejar atrás la mediocridad y el conformismo”; “Es importante conocer la cultura de nuestro país y hacer buenos cambios para la mejora de nuestra vida”; “La educación es la base para ser unos buenos ciudadanos y por lo tanto un mejor país”; A través de la educación se puede lograr un cambio, pero no de una tradicional sino que nos invite a la reflexión y al cuestionamiento. Como diría Carl Sagan "No quiero creer yo quiero saber".

Saben de la importancia de nuestro pasado: “Creo que las problemáticas sociales de los mexicanos radican básicamente en la falta de memoria histórica, así como la carencia de identidad cultural...”; “El país cuenta con un gran número de fortalezas y oportunidades pero la información y el desinterés de sus habitantes hace que el país se estanque”.

Por otro lado son conscientes de su lado débil "El mexicano es alegre y sociable, pero cuando tiene la oportunidad de estar por encima de los demás, no le importa pisar a quien sea o pisotear incluso sus valores" “Se nos da muy fácilmente la corrupción”; “Un mexicano siempre es conformista y eso está mal si lucharán x sus sueños sería lo mejor”; “Creo que se necesita trabajar hoy con nuestros niños, para cambiar la mentalidad corrupta que tenemos como mexicanos, y en una o dos generaciones podremos vivir en un México sin corrupción. Pero comenzando ya”; “Somos mestizos mal educados”; “No sólo somos conformistas, si no que siempre buscamos a quien culpar de nuestros errores, nuestras fallas y nuestra impuntualidad. Además de no permitir a los compañeros de trabajo o de la escuela, que perseveren en sus actividades, a causa de un poco de envidia.

Y aprecian lo que se hace en otras culturas “Por mi parte la cultura coreana, china, japonesa entre otros países asiáticos me parecen muy disciplinados cosa que a los mexicanos no tenemos”.

Importa cómo nos ven en el exterior: “Creo que en el extranjero nos ven como conformistas y corruptos, pero una vez que nos conocen dicen que somos solidarios y trabajadores, creo que el cambio de cultura lo deben inculcar los adultos a los niños para que sea una cadena”; “De verdad me gustaría que el pensamiento y actitud de los mexicanos cambiara por cómo vamos cada día empeoramos y vamos en picada, ojalá y la mayoría aplicara cambios en referencia a otras culturas como por ejemplo los japoneses o los árabes por poner algunos ejemplos”; “En otros países es la idea que tiene del mexicano somos conformistas y no tenemos disciplina”; “Realmente creo que la ciudadanía mexicana es muy buena, por experiencia eh visto que el mexicano que esta fuera del país es exitoso y tiene una imagen trabajadora, en mi opinión pienso que el problema es que dentro del país estamos envueltos en un conformismo y que es

por eso que es tipo de personas nos arropa y es por eso que perecemos gente sin cultura sin educación”.

Entienden que es importante el compromiso y la cooperación de todos “Creo que para lograr una mejora en el país todos debemos cooperar no importa la edad; “Siento que el verdadero cambio debe ser un esfuerzo en conjunto desde el hogar, la escuela y la comunidad”. Me gustaría mucho poder participar en una nueva era de México ya que es un país que tiene mucho que dar pero el problema está en los Ciudadanos; “Creo que los jóvenes tenemos esa inquietud de transformar a nuestro país, nos hace falta organización y actuar”; “Si todos los mexicanos fuéramos perseverantes México sería un país más exitoso, y claro si el gobierno ayudara a implantar más educación sería un país más unido”.

Valoran la calidad, “Un modelo de calidad enfocado como una filosofía de vida ayudaría a que los mexicanos seamos más disciplinados con la educación”; “Fomentar a los jóvenes y niños la idea de hacer cualquier cosa bien y a la primera, daría un cambio total en la mentalidad mexicana por lo tanto una mejor calidad de vida disciplinada y exigente”; “Es importante fomentar un nuevo modelo de calidad en nuestro país, pero igual o más importante es vivirlo, aplicarlo diariamente desde las actividades más básicas”.

Al igual, estiman que la calidad de vida: “Para mejorar la calidad de vida lo único que se requiere es actitud”, “La cultura de calidad no se dará si no empezamos con el cambio individual”; “A pocas personas nos interesa la calidad de vida e implementar una nueva cultura”; “Más que nada se fomenta una calidad humana por medio de los ejemplos y el actuar diario de todas las personas involucradas (social) ya que el mexicano puede tratar de ser un ejemplo pero si encuentra que la mayoría no actúa entonces desiste en su intento”.

Sobre todo reconocen las maravilla de México: “Enseñar a los ciudadanos la importancia y la riqueza de nuestro país, apreciar todo lo que se hace en México y de los lugares llenos de cultura, al convivir con extranjeros me he dado cuenta que muchos aprecian sitios turísticos y sobre todo piensan que los Mexicanos somos muy amigables, debemos de aprovechar esas virtudes”; “Como mexicanos nos falta interesarnos y por lo tanto conocer más de nuestra cultura, raíces y costumbres que con el paso del tiempo se van perdiendo”; “Hace falta cultural general en nuestro amado México”: “En la cultura mexicana podremos encontrar diversos motivos que originan dichos comportamientos, pero también tenemos que puntualizar el hecho de que éste país es una nación llena de desigualdades y las diferencias económicas son abismales entre la clase baja y la clase alta y es por esto que podemos encontrar ciertas diferencias en los comportamientos o las costumbres, pero siempre, todos los mexicanos, llevamos una bandera que nos distingue del resto del mundo, sin importar clase social, religión, sexos, edades o cualquier otra característica distintiva entre nosotros, el mexicano por naturaleza siempre es MEXICANO”.

Expresaron buenos deseos y felicitaciones para el proyecto: “Este es un proyecto más que conozco de tres y de los cuales participo coactivamente en dos. Mismos que se enfocan, de formas siempre distintas, a la búsqueda de lograr incentivar y promover una cultura de superación y mejora ciudadana a través de la idea de un ser humano que le interesan los cambios efectivos y reales: Auguro éxito”, “Muchas gracias por preocuparse por hacernos mejor personas ya que eso es lo que necesita este mundo, esta sociedad, gente que contribuya al bienestar social con sentido.”; “espero que la propuesta de calidad d vida llegue a prosperar y nos beneficie mucho x k cada día el mexicano se olvida d lo k es calidad d vida y solo vivimos dañándonos como sociedad”; “Interesante estructura de su trabajo, es increíblemente difícil modificar una cultura ciudadana , pero bien vale la pena intentarlo”

Hay ganas de participar en el modelo: “Y le pido que si tiene un proyecto o algo yo quisiera colaborar por su atención, gracias”; “Actitudes positivas y emprendedoras como estas, generan

cambios y se logaran si cada uno se esmera en ser mejor cada día, a mi si me interesa ser mucho mejor que hoy junto con mi familia, si yo aprendo sobre calidad tenga por seguro que mi familia también lo aprenderá hasta llegar a una descendencia posterior para cambiar un poco de lo que vivimos hoy en día”.

Y muy buenas recomendaciones: “Para poder implementar una nueva filosofía, creó que primero le debe de ser atractivo a la sociedad e irla incentivando a participar, ya que si por conformidad no desean crecer como personas de nada serviría el inducirlos a un status de desarrollo personal”; “Trabajen en la honestidad como cualidad humana debe ser una filosofía de vida para expresarse con sinceridad y coherencia y de acuerdo con los valores de verdad y justicia”; “Esta encuesta es interesante, porque aquí surge ciertas dudas y te ponen a pensar y generar soluciones”; “En México, la cultura es el más grande tesoro que se posee, es una lástima que la gente mexicana se inclina más a otro tipo de entretenimiento y no al saber más por el país. En confortable saber que alguien se interesa por promover en México nuestra propia cultura, espero que no solo se quede en una encuesta y se lleve a cabo la intención”.

En conclusión de este capítulo, los propios participantes de la encuesta nos muestran de sus propias experiencias lo que se investigó en este proyecto, conocen claramente las fortalezas, y principalmente las debilidades, sobre las cuales se debe trabajar por medio de esta propuesta. Las respuestas son concluyentes, en especial las opiniones que giran en torno a la búsqueda de una mejor sociedad, basado en una filosofía de calidad de vida; todos somos conscientes de que se requiere una revolución cultural.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) Bartra Roger (ed.) (1987). La jaula de la Melancolía. México. Editorial Grijalbo.
- 2) Cantú Humberto. (4ª. ed.) (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México, Mc Graw Hill.
- 3) Centro de Investigaciones Antropológicas de México. (6ª. ed.) (1985) Esplendor del México Antiguo. México. Editorial del Valle de México
- 4) Cohen Bruce (1ª. ed.) (1992) Introducción a la sociología. Estados Unidos. Mc Graw Hill.
- 5) Coordinación General de Universidades Tecnológicas (1ª. ed.) (2006) Universidades Tecnológicas. México. Banco de México.
- 6) Coordinación General de Universidades Tecnológicas (Ed.) (1991) Libro Azul. México. CGUT
- 7) Díaz Guerrero Rogelio (4ª. Ed.) (2010) Psicología del Mexicano. México. Trillas
- 8) Gutiérrez Humberto. (2ª. ed.) (2005) Calidad total y productividad. México, Mc Graw Hill.
- 9) Gutiérrez Mario. (2ª. ed.) (2012) Calidad, conceptos administrativos del control total de calidad. México, Limusa.
- 10) Hamdy A. Taha. (9ª. Ed.) (1995) Investigación de Operaciones. México Alfaomega.
- 11) Hernández, Sampieri Roberto, Carlos Fernández – Collado, Pilar Baptista Lucio. (ed.)(2008). Metodología de la investigación. México, Mc Graw Hill.
- 12) Imai, Massaki. (1ª. ed.) (1989) El Kaizen, La clave de la ventaja competitiva japonesa. Japón. Compañía Editorial Continental.
- 13) Olivares Socorro, González Martín (1ª. ed.) (2009) Psicología del trabajo. México. Grupo Editorial Patria.
- 14) Oppenheimer Andrés (1ª. ed.) (2010) ¡Basta de historias! la obsesión latinoamericana con el pasado y la clave del futuro. México. Debate
- 15) Paz, Octavio. (2ª. ed.) (1987). El laberinto de la soledad. México. Fondo de cultura económica.
- 16) RIUS Del Rio Eduardo (1ª. ed.) (1978) La revolucioncita mexicana. México. Serie Campoabierto
- 17) Rofer Francisco (ed.) (1986) Compendio general de México a través de los siglos. México. Editorial del Valle de México
- 18) Salzman, Z. (ed.) (1997). Antropología: Panorama General. Cuba: Publicaciones Culturales.
- 19) Senge (ed.) (1992). La Quinta Disciplina. Argentina. Gránica editores.
- 20) Suárez Manuel. (1ª. ed.) (2007) El Kaizen: La filosofía de una mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. México. Panorama.

