



*Universidad Nacional de La Plata*  
*Facultad de Ciencias Económicas*  
*MBA - Maestría en Dirección de Empresas*

# **La Calidad educativa de los Centros Regionales de Educación Superior**

**Autor: Cr. Gustavo Oosterbaan**  
**Director: Dr. Daniel Alberto Lauría**

***La Plata***

**Marzo 2015**

# Índice

<b>1. Planteo del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Evaluación del problema .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Limitaciones y alcance de la investigación .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Marco teórico de referencia.....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2. Bases teóricas .....</b>	<b>9</b>
5.2.1 CRES .....	9
5.2.2 Calidad .....	27
5.2.2.1 Índice Estadounidense de Satisfacción del Cliente (IESC).....	28
5.2.2.2 Calidad en educación desde la óptica de la Institución y el alumno.....	32
5.2.2.3 La calidad desde la esfera de los valores .....	33
5.2.2.4 Calidad en educación desde el punto de vista del cliente .....	34
5.2.2.5 Los sistemas de calidad según las normas ISO 9000 .....	35
<b>6. Metodología .....</b>	<b>36</b>
<b>6.1. Población y muestra.....</b>	<b>36</b>
<b>6.2. Tipo de estudio .....</b>	<b>37</b>
<b>6.3. Técnicas de Recolección de Datos .....</b>	<b>37</b>
<b>6.4. Técnicas de análisis .....</b>	<b>39</b>
<b>7. Resultados de la Investigación .....</b>	<b>43</b>
<b>7.1.- Capacidad para planificar y utilizar el tiempo de manera efectiva (de tal forma que se logren los objetivos planteados) .....</b>	<b>43</b>
<b>7.2.- Capacidad para comunicar por escrito.....</b>	<b>45</b>
<b>7.3.- Capacidad para comunicarse oralmente de tal forma que los demás entiendan .....</b>	<b>47</b>
<b>7.4.- Capacidad para hablar y escribir en un idioma extranjero.....</b>	<b>49</b>
<b>7.5.- Capacidad para utilizar herramientas informáticas básicas (procesador de palabra, hojas de cálculo, etc.).....</b>	<b>51</b>
<b>7.6.- Capacidad para utilizar herramientas informáticas especializadas (paquetes estadísticos, programas de diseño, etc.) .....</b>	<b>53</b>
<b>7.7.- Capacidad para asumir responsabilidades y tomar decisiones (establecer metas, identificar limitaciones y riesgos, y generar, evaluar y elegir las mejores alternativas) .....</b>	<b>55</b>
<b>7.8.- Capacidad para trabajar en equipo para alcanzar una meta común.....</b>	<b>57</b>
<b>7.9.- Capacidad para trabajar de forma independiente (sin necesidad de supervisión permanente) .....</b>	<b>59</b>
<b>7.10.- Formación en valores y principios éticos.....</b>	<b>61</b>
<b>7.11.- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.....</b>	<b>63</b>
<b>7.12.- Disposición para aprender y mantenerse actualizado/a.....</b>	<b>65</b>

## Plan de Tesis

---

7.13.- Capacidad para manejar información procedente de áreas y fuentes diversas.....	67
7.14.- Capacidad creativa e innovadora .....	69
7.15.- Capacidad para formular y gestionar proyectos .....	71
7.16.- Capacidad de abstracción, análisis y síntesis .....	73
7.17.- Capacidad para adaptarse a los cambios.....	75
7.18.- Habilidad para improvisar.....	77
7.19.- Capacidad de trabajar bajo presión .....	79
7.20.- Capacidad para presentar y sustentar en público informes e ideas.....	81
7.21.- Jerarquía de las competencias.....	84
7.22.- Importancia de la competencia.....	85
7.23.- Percepción del nivel de competencia de los empleados.....	85
7.24.- Competencias de mayor problemática .....	86
7.25.- Correlaciones.....	87
<b>8. Conclusiones.....</b>	<b>88</b>
<b>9. Bibliografía.....</b>	<b>92</b>
<b>10. Anexos .....</b>	<b>94</b>
<b>10.1. Encuestas.....</b>	<b>94</b>
10.1.1 Formulario de Encuesta .....	94