

Indice

1.- Formulación del Problema	1
2.- Objetivos de la Investigación	2
3.- Evaluación del Problema	3
4.- Alcances de la Presente Investigación	4
5.- Marco Teórico de Referencia	5
Calidad: Concepto	5
Autores de referencia en Calidad	9
Edwards Deming	9
Joseph M. Juran	12
Philip B. Crosby	14
Armand V. Feigenbaum	19
Kaoru Ishikawa	21
Calidad en Servicios	24
Calidad y satisfacción del cliente	25
Modelo SERVQUAL	28
Calidad en Educación	31
6.- Metodología de la investigación	33
Población y muestra	33
Tipo de Investigación	35
Técnicas de recolección de datos	35
Técnicas de análisis	37
Comprobando las competencias de los graduados	37
Estableciendo las expectativas de los “clientes”	38
Estableciendo las brechas	38
Medición de las variables	39

7.- Análisis de los Datos	45
Estadística descriptiva univariada	45
Percepción y expectativas sobre conocimientos	50
1) Principios básicos y conceptos relacionados con su carrera	51
2) Fundamentos económicos de su carrera	51
3) Procesos técnicos en al menos una disciplina de su carrera	52
4) Identificación de problemas, formulación y desarrollo de la solución	53
5) Utilización de un enfoque de sistema	53
6) Desarrollo económico sostenible	54
7) Leyes, reglamentos y normas	55
8) Principios de gestión y negocios	55
9) Relación con otras disciplinas	56
Percepción y expectativas sobre habilidades	57
1) Principios básicos y conceptos relacionados con su carrera	58
2) Tecnologías disponibles	58
3) Acceder, evaluar y sintetizar información	59
4) Comunicación con profesionales de otras disciplinas y la sociedad en general	60
5) Funcionar eficazmente como individuo	60
6) Funcionar eficazmente en equipos multidisciplinarios	61
7) Funcionar eficazmente en equipos con capacidad de ser miembro	62
8) Funcionar eficazmente en equipos con capacidad de ser director	62
9) Funcionar eficazmente en equipos con capacidad de ser líder	63
Percepción y expectativas sobre actitudes	64
1) Pensar crítica, creativa y reflexivamente	65
2) Compromiso al aprendizaje permanente	65
3) Compromiso a cumplir con responsabilidades éticas	66
4) Compromiso a cumplir con responsabilidades ambientales	67
5) Compromiso a trabajar con perspectivas internacionales	67
6) Desarrollo de habilidades profesionales	68
7) Compromiso a trabajar con diferentes grupos culturales	69
8) Compromiso a utilizar habilidades grupales	69
9) Compromiso a desarrollar habilidades interpersonales	70
Nivel de satisfacción	71
Nivel de desempeño	72
Análisis de correlación	72

Significación del coeficiente de correlación	74
Correlación Satisfacción – Competencias	75
8.- Conclusiones	77
Percepción de los empleadores	77
Expectativas de los empleadores	79
Brecha entre expectativas y percepciones de los empleadores	79
9.- Recomendaciones	80
10.- Anexo A: Coeficiente de correlación y prueba de hipótesis	81
11.- Anexo B: Encuesta para empleadores	84
12.- Bibliografía	92