



ÍNDICE TEMATICO

1. TEMA GENERAL.....	4
2. PLANTEO DEL PROBLEMA	4
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
4. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
5. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	7
6. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA	7
6.1 Definiciones Conceptuales	7
6.2 Competencias	9
6.3 Medición de la Calidad Profesional	14
6.4 Escala Multidimensional SERVQUAL.....	15
6.5 El modelo de las brechas de la Calidad de Servicio.....	16
6.6 Definiciones de CALIDAD.....	19
6.7 Calidad en la Educación	26
7. METODOLOGIA DE INVESTIGACION.....	35
8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
8.1 Análisis Descriptivo de los Graduados.....	40
8.2 Atributos Existentes en el Graduado	44
8.3 Conocimientos del Graduado	45
8.4 Habilidades del Graduado	61
8.5 Actitudes del Graduado.....	82
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	99
10. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION	103
11. BIBLIOGRAFIA.....	104
12. APENDICE	105