

VI Congreso Iberoamericano de Docencia Universitaria



La **opción** por la **interdisciplinariedad**.
El **estudiante** como **protagonista**.

COMUNICACIÓN

4, 5 y 6 de
noviembre
2010 LIMA - PERÚ



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ

www.pucp.edu.pe/vicidu

**“EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS EMPLEADORES POTENCIALES DE
DOS CARRERAS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA REGIONAL DEL SUR
(UTRSUR)”**

**MDG. MARIO RENE CHAN MAGAÑA
MA. JUAN FRANCISCO BALAM MENA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA REGIONAL DEL SUR**

La medición de la calidad del servicio es una práctica necesaria en cualquier tipo de organización. El término se ha convertido en uno de los conceptos empresariales más importantes en las organizaciones. Su creciente valor se debe a dos tipos de objetivos básicos: Por un lado, asegurar la supervivencia de las organizaciones, en un mercado cada vez más competitivo y con aumento progresivo de exigencia de los consumidores de servicios y por otro, el aumento de la rentabilidad.

El presente estudio tuvo como objetivo medir y comparar las expectativas y percepciones de los empleadores de dos carreras de la Universidad Tecnológica Regional del Sur.

La investigación fue descriptiva y no experimental; y la muestra fue probabilística. Cabe mencionar que para ambas carreras se analizaron las expectativas que los empresarios se generaron al momento de iniciar la estadía y tomando como referencia lo que el asesor académico le informó que el alumno cumpliría sobre las competencias, habilidades, destrezas y conocimientos a desempeñar en la empresa. El instrumento aplicado fue una adaptación del Servqual a instituciones educativas. Este estudio permitió conocer con certeza el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios que prestan los alumnos de Contaduría y Comercialización. De igual manera se analizaron cada una de las brechas que existen entre lo que el usuario percibe y la expectativa generada, lo cual se dará a conocer a las dos direcciones de carrera correspondiente y sobre la base de sus resultados se examinarán las estrategias a seguir para el mejoramiento de las habilidades y competencias de los futuros egresados de la universidad y con esto el logro de una mayor satisfacción por parte de los usuarios de estos servicios.