

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

A QUALIDADE DE SERVIÇOS DE ENSINO SUPERIOR
– O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICO –

Luciana Massaro Onusic

Orientadora: Prof(a) Dra. Maria Aparecida Gouvêa

SÃO PAULO

2009

Profa. Dra. Suely Vilela
Reitora da Universidade de São Paulo

Carlos Alberto Azzoni
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Isak Kruglianskas
Chefe do Departamento de Administração

Prof. Dr. Lindolfo Galvão de Albuquerque
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Administração

LUCIANA MASSARO ONUSIC

**A QUALIDADE DE SERVIÇOS DE ENSINO SUPERIOR
– O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICO –**

Tese apresentada ao Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo como requisito para a obtenção do título de Doutor em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Aparecida Gouvêa.

SÃO PAULO

2009

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Seção de Processamento Técnico do SBD/FEA/USP

Onusic, Luciana Massaro

A qualidade de serviços de ensino superior: o caso de uma instituição de ensino público / Luciana Massaro Onusic. -- São Paulo, 2009.

161 p.

Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, 2009

Bibliografia.

1. Ensino superior 2. Análise multivariada 3. Lealdade 4. Qualidade
I. Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. II. Título.

CDD –378

Concluir este trabalho não foi uma tarefa fácil. Gostaria de deixar registrado meu agradecimento a todas aquelas pessoas que participaram direta ou indiretamente deste processo, especialmente:

- À Profa Maria Aparecida Gouvêa, minha orientadora, primeiramente pela paciência em me orientar, pelas horas de trabalho, de empenho e dedicação com que conduziu este trabalho.
- À Fanny Mori, pela força e pelo apoio no final desta jornada. Sem a sua ajuda não teria sido possível continuar com este projeto. Obrigada de coração!
- Aos meus pais, Rute e José, pelo exemplo admirável de vida, pelo apoio incondicional e por ter me dado às bases sólidas para minha formação. Por te entendido tantas vezes que deixei de vê-los.
- Aos meus irmãos Daniel, Alexandre e Gustavo que tanto amo e sempre tenho apoio.
- À minha cunhada Cláudia e a recém-chegada Manuela, pelo afetuoso convívio familiar.
- À minha eterna amiga Andresa Neto, pelo carinho e apoio sempre demonstrado, minha irmã que não tive.
- Ao Fernando, sempre presente, desde o mestrado, muito obrigada!
- À Adriana Cristina da Silva, minha grande amiga desde a faculdade, obrigada pelo apoio.
- Aos meus amigos e colegas da Trevisan Escola de Negócios, pela paciência e compreensão.
- Às minhas grandes amigas Rebeca e Mel.

RESUMO

O ensino superior no Brasil tem criado uma oferta crescente de vagas anualmente. Esta expansão do ensino ocorre não somente nas instituições privadas como também nas instituições públicas. Por essa razão, a qualidade destes cursos deve ser mantida para garantir a formação de profissionais aptos ao mercado de trabalho como também a sua lealdade ao respectivo curso. Este trabalho tem como objetivo, identificar, através de um estudo de caso, que fatores colaboram para o aluno ser leal ao curso escolhido em uma instituição de ensino superior pública, neste estudo na FEA/USP. Os alunos que participaram da pesquisa são os que iniciaram os cursos de Administração, Ciências Contábeis, Ciências Atuariais e Economia em 2007. Para a realização deste trabalho alguns passos foram seguidos: levantamento do referencial teórico dos assuntos pertinentes ao tema, escolha e construção de um modelo utilizado na pesquisa, uma pesquisa qualitativa com alunos que desistiram do curso escolhido, pesquisa quantitativa estruturada com os alunos da FEA/USP e aplicação de técnicas quantitativas para tratamento e análise dos resultados. O modelo escolhido para responder a questão-problema foi o proposto por Bloemer (1998) e aplicado anteriormente para instituições financeiras. Neste estudo o modelo foi aplicado em uma instituição de ensino superior com os constructos qualidade, imagem, satisfação e lealdade. Para identificar a relação entre estes constructos citados acima duas técnicas foram utilizadas, a técnica de equações estruturais e a regressão logística. Como resultado das análises obteve-se que a lealdade do aluno ao curso escolhido decorre diretamente da satisfação geral deste com o curso, a qual é influenciada pela qualidade percebida do curso pelo aluno. Importante destacar que os aspectos que mais diferenciam os alunos leais dos não leais ao respectivo curso são a satisfação com o corpo docente, com os processos administrativos e com a administração de um modo geral.

Palavras Chaves: Ensino Superior, Lealdade e Qualidade e Análise Multivariada

ABSTRACT

A growing number of courses have been created lately in higher education in Brazil. This expansion is noticed in private institutions as well as in public ones. The quality of these courses must be maintained to ensure that professionals are prepared for the labour market. The present work aims to identify, through a case study, the factors that contribute so that the student does not abandon the course s/he chose in a public higher education institution, FEA/USP. The students who participated in this study are those who started the courses in Management, Accountancy, Actuarial Science and Economics in 2007. In order to develop this work, some steps were followed: review of relevant literature and development of a model used in the research. A qualitative study was initially carried out with students who abandoned the chosen course. Then a quantitative study was structured to be conducted with the students from FEA/USP, and finally, a quantitative analysis was performed using quantitative analysis techniques in order to examine the results obtained. The model chosen to frame this study was the one proposed by Bloemer (1998), which was previously applied to financial institutions. In the present study, the model was used in a higher education institution with constructs of quality, image, satisfaction and loyalty. To assess the relationship among the above-mentioned constructs, structural equations and logistic regression techniques were used. As a result of the analysis, it could be observed that student's loyalty to the chosen course comes directly from his or her general satisfaction with the course, which is influenced by the course's perceived quality. It is important to observe that the aspects that most distinguish loyal students from non-loyal ones are satisfaction with professors, administrative processes and with administration in general.

Key Words: *Higher education, Varied Analysis, Loyalty and Quality*

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS	3
LISTA DE TABELAS.....	4
LISTA DE ILUSTRAÇÕES	5
CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO	7
1.1. <i>Formulação da situação-problema.....</i>	8
1.2. <i>Objetivo Geral.....</i>	9
1.3. <i>Objetivos Específicos.....</i>	9
1.4. <i>Justificativa.....</i>	9
1.5. <i>Organização do estudo.....</i>	10
CAPÍTULO 2 – CONTEXTO EDUCACIONAL	13
2.1. <i>O Ensino Superior no Brasil.....</i>	13
2.2. <i>Evasão Escolar.....</i>	16
2.3. <i>Marketing para Instituições de Ensino Superior</i>	18
CAPÍTULO 3 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	21
3.1. <i>Serviços.....</i>	21
3.1.1. <i>A Natureza dos Serviços.....</i>	22
3.2. <i>Qualidade do Serviço</i>	35
3.2.1. <i>Modelo de Qualidade Total de Grönroos (1993)</i>	37
3.2.2. <i>Modelo de Qualidade em Serviços de Gummesson (1987).....</i>	39
3.2.3. <i>Modelo de Qualidade de Grönroos-Gummesson (1987).....</i>	40
3.2.4. <i>Modelo de Qualidade de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990).....</i>	41
3.3. <i>Escalas de Mensuração da Qualidade em Serviços.....</i>	45
3.3.1. <i>Escala SERVQUAL</i>	45
3.3.2. <i>Escala SERVPERF.....</i>	48
3.4. <i>Qualidade para instituições de ensino</i>	50
3.5. <i>A Relação entre Qualidade, Imagem, Satisfação e Lealdade.....</i>	51
3.5.1. <i>Imagem</i>	54
3.5.2. <i>Satisfação do Consumidor</i>	56
3.5.3. <i>Lealdade do Consumidor</i>	62
3.5.4. <i>Importância da Marca</i>	65
CAPÍTULO 4 - O MODELO ESTRUTURADO E AS HIPÓTESES DE PESQUISA ...	69
CAPÍTULO 5 - ASPECTOS METODOLÓGICOS	75
5.1. <i>Tipo de Pesquisa</i>	75
5.1.1. <i>Estudo de Caso.....</i>	75
5.2. <i>População e Coleta de Dados.....</i>	79
5.3. <i>Amostragem</i>	79
5.4. <i>Instrumento de Coleta de Dados e Forma de Abordagem</i>	80

5.5.	<i>Procedimentos para a Análise dos Dados</i>	82
5.5.1.	Tratamento prévio dos dados	82
5.5.2.	Confiabilidade/fidedignidade de escala	83
5.5.3.	Validade de escala	83
5.5.4.	Plano de análise dos resultados	86
CAPÍTULO 6 – O CASO FEA/USP		94
6.1.	<i>Entidades Estudantis da FEA</i>	94
6.2.	<i>Projetos Pedagógicos</i>	96
6.2.1.	Bacharelado em Ciências Contábeis.....	97
6.2.2.	Bacharelado em Ciências Atuariais	98
6.2.3.	Bacharelado em Ciências Econômicas	100
6.2.4.	Bacharelado em Administração.....	101
CAPÍTULO 7 - ANÁLISE DOS RESULTADOS		105
7.1.	<i>Pesquisa Qualitativa</i>	105
7.2.	<i>Pesquisa Quantitativa</i>	105
7.2.1.	Tratamento prévio dos dados	106
7.2.2.	Caracterização da amostra	112
7.2.3.	Análises multivariadas	113
CAPÍTULO 8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS		131
8.1.	<i>Limitações</i>	133
8.2.	<i>Sugestões para Estudos Futuros</i>	133
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS		135
10. APÊNDICES		145

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Públicos e funções de uma Instituição de Ensino Superior	19
Quadro 2 - Estágios da Atividade Econômica.....	23
Quadro 3 - Dimensões da Qualidade de Serviços	47
Quadro 4 - Dimensões SERVQUAL e seus atributos	47
Quadro 5 - Definição de Satisfação	59
Quadro 6 - Avaliação da Satisfação.....	61
Quadro 7 - Variáveis para o constructo imagem	70
Quadro 8 - Qualidade.....	71
Quadro 9 - Satisfação.....	72
Quadro 10 - Lealdade.....	72
Quadro 11 - Constructos e Variáveis	80
Quadro 12 - Tratamento preliminar dos dados.....	82
Quadro 13 - Técnicas Estatísticas Aplicadas	86
Quadro 14 - Comparação entre MEEPLS E MEEBC	88
Quadro 15 - Modelo formativo x Modelo reflexivo	90
Quadro 16 - Procedimentos para utilização da Regressão Logística	91
Quadro 17 - Atividades a serem desenvolvidas por cada curso de graduação da FEA-USP.	103
Quadro 18 - Resumo das hipóteses.....	114
Quadro 19 - Modelo – Ajustado: análise de caminhos	116
Quadro 20 - Hipóteses do Modelo	117
Quadro 21 – Resultados dos testes paramétricos para a variável curso.....	124
Quadro 22 - Testes não-paramétricos para a variável curso	126
Quadro 23 - Resumo da técnica de Regressão Logística	127

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

