

RELAÇÃO ENTRE EXPECTATIVA E SATISFAÇÃO DO MESTRANDO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA-USP

Cristiane Alperstedt Meyer^()*
*João Chang Jr.^(**)*

RESUMO

Este estudo objetivou identificar o nível de expectativa dos ingressantes no curso de Mestrado em Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, e o nível de satisfação que vem sendo obtido ao longo do curso, a fim de verificar se existe associação entre estas variáveis. Foi realizado um estudo quantitativo valendo-se do questionário como instrumento de coleta de dados. Apurou-se que esse tipo de pesquisa mostra-se eficiente para verificar a existência de um certo tipo de associação entre as variáveis, servindo ainda para esclarecer de maneira mais detalhada, os fatores que contribuem para a variação entre o nível de expectativa e o nível de satisfação experimentados pelos mestrandos em Administração da FEA-USP no transcorrer do curso.

^(*) Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA/USP; mestre em Administração pela UFSC; bacharel em Administração pela ESAG/UDESC e bacharel em Ciências Econômicas pela UFSC. E-mail: cmeyer@usp.br.

^(**) Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA/USP; professor adjunto do Departamento de Métodos da Faculdade de Economia da Fundação Armando Alvares Penteado - FAAP e engenheiro de eletricidade - POLI/USP. E-mail: jccang@usp.br.

APRESENTAÇÃO

A concorrência por posições no ambiente profissional está bastante acirrada. Já há algum tempo a graduação não é mais fator garantidor de um espaço no mercado de trabalho, o que tem refletido na busca de cursos de pós-graduação, tanto *lato sensu* quanto *stricto sensu*. O número de inscritos para o exame de ingresso do curso de Mestrado em Administração na Faculdade de Contabilidade, Economia e Administração da Universidade de São Paulo vêm aumentando ao longo do tempo. No ano de 1997, 380 candidatos disputaram por 40 vagas para ingresso em 1998, resultando num índice de candidato por vaga de 9,5.

A Universidade de São Paulo - USP e especificamente a Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FEA, desfruta de uma distinção acadêmica reconhecida nacional e internacionalmente. Os alunos que ingressam no curso de Mestrado têm consciência do significado de um diploma da USP e da responsabilidade que lhes é atribuída no ato da matrícula. Muitas são as obrigações assumidas pelos alunos, e em contrapartida, muitas são as expectativas com relação ao curso, ao conteúdo programático, aos conhecimentos obtidos, a organização das atividades, a utilidade destes conhecimentos em termos pessoais e profissionais, entre outros aspectos.

Problema de Pesquisa

Toda situação nova promove no indivíduo um ato de reflexão. Esta reflexão muitas vezes conduz a um exercício de antecipação de um estado ou resultado futuro. O ato de avaliar antecipadamente um fato, um acontecimento ou uma situação, estimula o desenvolvimento de expectativas por parte dos indivíduos que serão envolvidos naquele ambiente ou cenário.

Segundo Ferreira (1995), expectativas são esperanças fundadas em supostos direitos, probabilidades ou promessas. No caso do ingresso no curso de Mestrado em Administração da FEA/USP, as expectativas por parte dos alunos tendem a ser fundamentadas nas possibilidades de

desenvolvimento que o curso oferece nos âmbitos pessoal e/ou profissional.

As expectativas criadas e desenvolvidas pelos alunos ingressantes no curso de Mestrado acadêmico (*stricto sensu*) tendem a ser elevadas uma vez que a procura pelo curso é motivada na maioria das vezes por interesses individuais. Já nos cursos de especialização (*lato sensu*) e MBAs (*Master in Business Administration*) é mais frequente encontrar alunos estimulados e até impelidos pelas organizações em que trabalham a investirem em cursos que privilegiam abordagens práticas, não sendo a motivação individual o principal fator responsável pela procura destes cursos.

A fim de identificar o nível de expectativa dos ingressantes no curso de Mestrado em Administração da FEA/USP, e o nível de satisfação que vem sendo obtido ao longo do curso, traçando-se um comparativo entre expectativa e satisfação, foi lançado o seguinte problema de pesquisa: **existe associação entre expectativa e satisfação dos alunos do curso de Mestrado em Administração da FEA/USP?**

OBJETIVO

Diante desta realidade pretendeu-se evidenciar quais eram as expectativas dos mestrandos da FEA-USP no momento do seu ingresso, comparando-as com o nível de satisfação que vem sendo obtido ao longo do curso, observados os mesmos quesitos.

Justificativa

A identificação do nível de expectativa dos alunos antes do ingresso efetivo no curso de mestrado da FEA/USP, e igualmente, a identificação do nível de satisfação dos mestrandos durante o curso, oferece um padrão de análise comparativa que atua como uma importante fonte de informações consideradas cruciais num processo de *feedback*, possibilitando a correção de eventuais falhas e a complementação de outros aspectos. Este processo de retroalimentação resulta primordialmente num instrumento capaz de apri-

morar a qualidade do curso de mestrado oferecido pela FEA-USP.

METODOLOGIA

Tipo de pesquisa

Este estudo se caracteriza como sendo do tipo exploratório-descritivo, dado que busca constatar fenômenos ou fatos, no caso, a associação entre o nível de expectativa no momento de ingresso no curso de Mestrado em Administração da FEA/USP, e o nível de satisfação que vem sendo obtido ao longo do curso, com vistas a estabelecer uma relação entre estas variáveis.

A perspectiva do estudo é marcada por um corte transversal, dado que se limitou a coletar os dados em um momento específico.

A abordagem é quantitativa uma vez que as informações coletadas receberam tratamento e análise estatística.

O nível de abrangência da pesquisa, uma vez que envolve a coleta de dados e informações a partir de uma dada situação empírica, define-a como uma pesquisa de dados primários.

População

Os elementos da população investigada consistem em alunos mestrados em Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. O curso de Mestrado em Administração da FEA/USP conta com 243 alunos matriculados, número identificado pela lista de endereços eletrônicos fornecidos pelo Centro de Computação Eletrônica - CCE/USP.

A unidade de análise é o curso de pós-graduação em Administração em nível de mestrado da FEA/USP.

Amostragem

O total de questionários enviados foi de 243, adotando-se um nível de confiança de 90% ($z=1,64$), $p=q=0,5$ (para se obter uma amostra

maior), um erro padrão de 12%, e a fórmula para população finita, obteve-se uma amostra de 41 respondentes.

Apesar da delimitação da amostra não ter seguido um plano específico de amostragem, pode-se afirmar que, em função da homogeneidade e da representatividade da mesma, o método de amostragem adotado caracteriza-se como probabilístico.

Dados: Tipos, Técnica de Coleta e Análise

Os dados explorados nesta pesquisa são oriundos basicamente de fontes primárias, obtidos através de instrumento estruturado e não disfarçado, representado por questionários.

Os questionários foram enviados no período de 20/11 a 04/12 de 1997, através de *e-mail* a todos os alunos totalizando 243 questionários. Há que se acrescentar que alguns questionários foram aplicados pessoalmente, em função do canal de comunicação escolhido (*e-mail*) não ter proporcionado uma taxa de retorno suficiente, revelando-se pouco eficiente. Foram em número de vinte as questões abordadas no questionário, todas fechadas caracterizando escalas ordinais do tipo Likert de 4 pontos. Apenas uma questão aberta foi inserida no final do questionário incentivando os respondentes a escrever algumas considerações a respeito do curso e suas expectativas, deixando um espaço para que os respondentes acrescentassem comentários que não haviam sido contemplados pelo questionário.

No tocante ao tratamento dispensado às fontes primárias, os dados coletados através dos questionários receberam tratamento estatístico, tendo sido utilizado um *software* específico denominado *Statistical Package for Social Sciences - SPSS*.

Apresentação e Análise dos Dados

O questionário visava avaliar o nível de expectativas e de satisfação dos alunos mestrados em Administração da FEA/USP, nos seguintes quesitos: **ambiente físico, matérias, professores, atendimento ao aluno e vantagens proporcio-**

nadas pelo curso. Várias foram as questões que abordaram estes aspectos.

As questões apresentavam quatro possibilidades de resposta, as quais foram atribuídos números respectivos. Para nível de expectativa: 1 - baixíssimo, 2 - baixo, 3 - alto, 4 - altíssimo; e para o nível de satisfação: 1 - deficiente; 2 - regular, 3 - bom, 4 - excelente.

Foram tabuladas todas as questões de expectativa, resultando num índice de expectativa geral, e igualmente foram tabuladas todas as questões de satisfação, tendo como produto um índice de satisfação geral.

Tendo como base a tabela de freqüências (Fig. 1) e a análise dos *box-plots* gerados (Fig. 2), pode-se afirmar que a maior parte do número de respostas válidas (85,6%) relativas às expectativas em geral, está entre as pontuações 3 e 4 da escala. Em contrapartida, a maioria das respostas válidas (70,2%) relacionadas a satisfação em geral, está entre as pontuações 2 e 3. Isso leva a crer que à satisfação dos alunos durante o curso fica um pouco aquém das suas expectativas iniciais.

Figura 1

Statistics

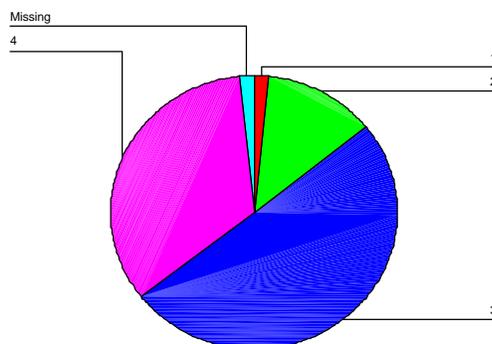
	N		Mean	Median	Mode	Sum
	Valid	Missing				
Expectativas Gerais	766	13	3,18	3,23 ^a	3	2438
Satisfação Geral	765	14	2,88	2,90 ^a	3	2.203

a. Calculated from grouped data.

Expectativas Gerais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	1,7	1,7	1,7
	2	97	12,5	12,7	14,4
	3	393	50,4	51,3	65,7
	4	263	33,8	34,3	100,0
	Total	766	98,3	100,0	
Missing	System Missing	13	1,7		
	Total	13	1,7		
	Total	779	100,0		

Expectativas Gerais Pie Chart



Satisfação Geral

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	38	4,9	5,0	5,0
	2	206	26,4	26,9	31,9
	3	331	42,5	43,3	75,2
	4	190	24,4	24,8	100,0
	Total	765	98,2	100,0	
Missing	System Missing	14	1,8		
	Total	14	1,8		
Total		779	100,0		

Satisfação Geral Pie Chart

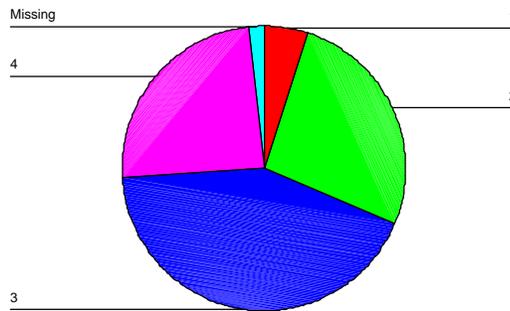
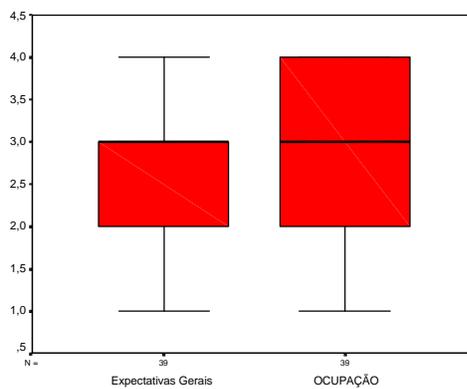


Figura 2

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Expectativas Gerais	39	5,0%	740	95,0%	779	100,0%
OCUPAÇÃO	39	5,0%	740	95,0%	779	100,0%



A partir das tabelas de cruzamento (Fig. 3) e correlação (Fig. 4), pode-se afirmar que existe uma correlação levemente positiva entre as variáveis expectativa e satisfação (coeficiente de Pearson = 0,236, com significância ao nível de

0,01). Isto significa que os alunos que têm maior expectativa, julgam-se também mais satisfeitos, analogamente, aqueles que têm menos expectativas apresentam-se menos satisfeitos.

Figura 3

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Expectativas Gerais * Satisfação Geral	763	97,9%	16	2,1%	779	100,0%

Expectativas Gerais * Satisfação Geral Crosstabulation

Count		Satisfação Geral				Total
		1	2	3	4	
Expectativas Gerais	1	2	2	5	3	12
	2	11	35	32	19	97
	3	22	114	195	60	391
	4	3	55	99	106	263
Total		38	206	331	188	763

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	76,125 ^a	9	,000
Likelihood Ratio	74,482	9	,000
Linear-by-Linear Association	42,379	1	,000
N of Valid Cases	763		

a. 4 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,60.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval	Pearson's R	,236	,037	6,694	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,245	,036	6,967	,000 ^c
N of Valid Cases		763			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

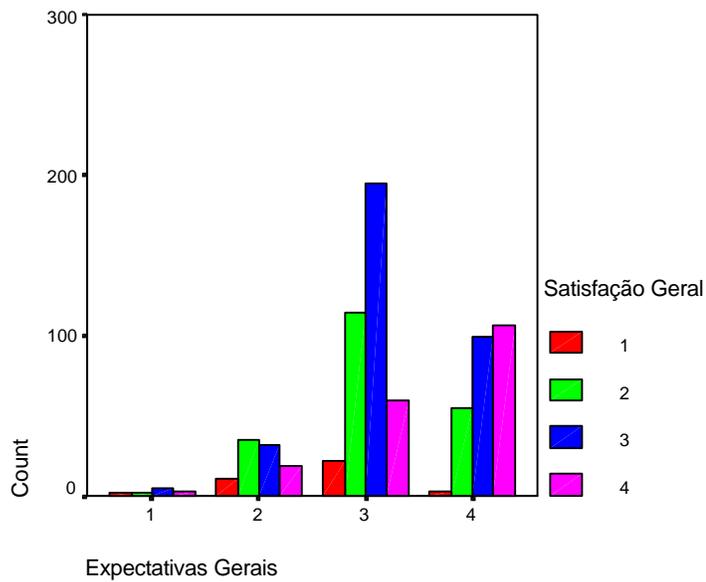


Figura 4

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Expectativas Gerais	3,18	,71	766
Satisfação Geral	2,88	,84	765

Correlations

		Expectativas Gerais	Satisfação Geral
Pearson Correlation	Expectativas Gerais	1,000	,236**
	Satisfação Geral	,236**	1,000
Sig. (2-tailed)	Expectativas Gerais	,	,000
	Satisfação Geral	,000	,
N	Expectativas Gerais	766	763
	Satisfação Geral	763	765

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Na seqüência serão analisadas, separadamente, as expectativas e a satisfação de cada um dos fatores: **ambiente físico, matérias, professores, atendimento ao aluno e vantagens proporcionadas pelo curso** (análise dos *box-plots*, Fig. 5).

Com exceção das expectativas do fator **ambiente físico**, cujas respostas situaram-se, em sua maioria, entre a pontuação da escala 2,5 e 3; os demais fatores, as respostas, em sua maioria, situaram-se entre 3 e 4.

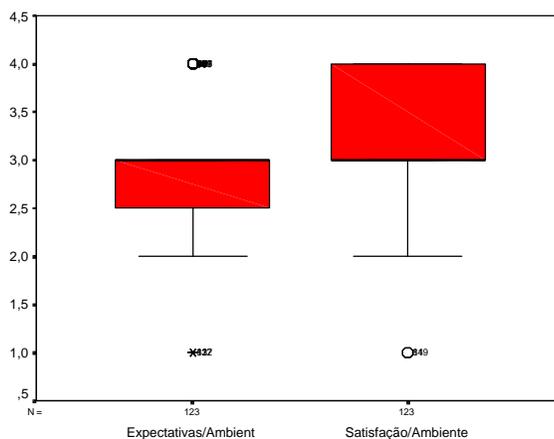
No que se refere ao nível de satisfação, a maior parte das respostas dos fatores **matérias e atendimento ao aluno** situaram-se entre os pontos 2 e 3 da escala; os fatores **professores e vantagens proporcionadas pelo curso**,

situaram-se entre os pontos 2 e 4; e o fator **ambiente físico** entre os pontos 3 e 4.

Isto significa que os maiores indicadores de insatisfação são os fatores **matérias e atendimento**, seguidos dos fatores **professores e vantagens proporcionadas pelo curso**, os quais apresentaram grande dispersão de respostas, a maior parte delas entre os pontos 2 e 4 da escala. A análise destes dados também permite verificar que o fator **ambiente físico**, cuja expectativa era a mais baixa, foi o fator que apresentou maior nível de satisfação.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Expectativas/Ambiente Físico	123	100,0%	0	,0%	123	100,0%
Satisfação/Ambiente Físico	123	100,0%	0	,0%	123	100,0%



	Cases					
	Valid		Missin		Total	
	N	Percen	N	Percen	N	Percen
Expectativas/Matérias	155	94,5%	9	5,5%	164	100,0
Expectativas/Professores	155	94,5%	9	5,5%	164	100,0
Satisfação/Matérias	155	94,5%	9	5,5%	164	100,0
Satisfação/Professor	155	94,5%	9	5,5%	164	100,0

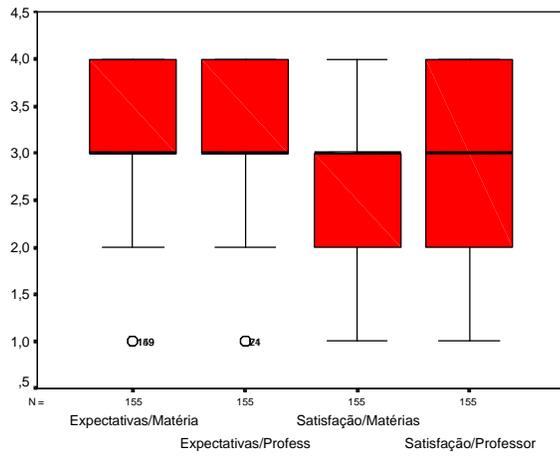
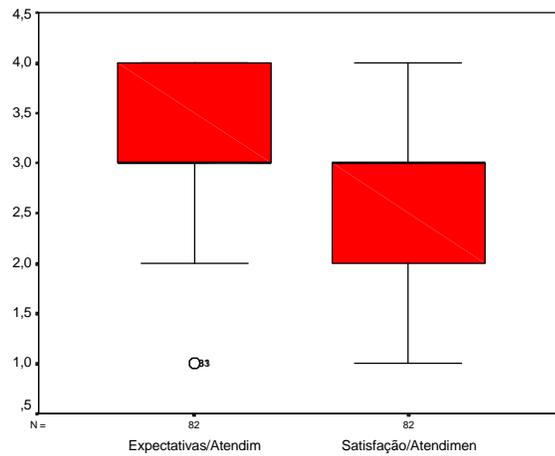


Figura 5

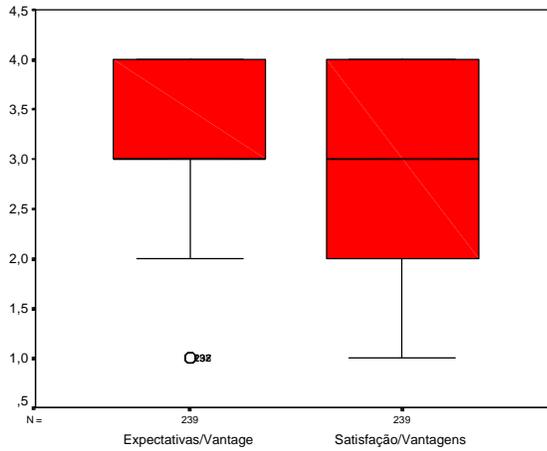
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Expectativas/Atendimento	82	100,0%	0	,0%	82	100,0%
Satisfação/Atendimento	82	100,0%	0	,0%	82	100,0%



Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Expectativas/Vantagens	239	97,2%	7	2,8%	246	100,0%
Satisfação/Vantagens	239	97,2%	7	2,8%	246	100,0%

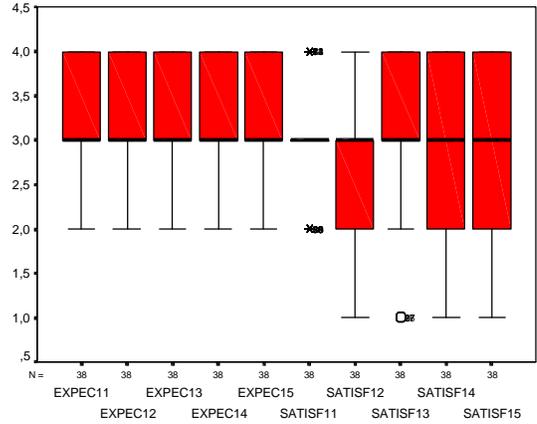
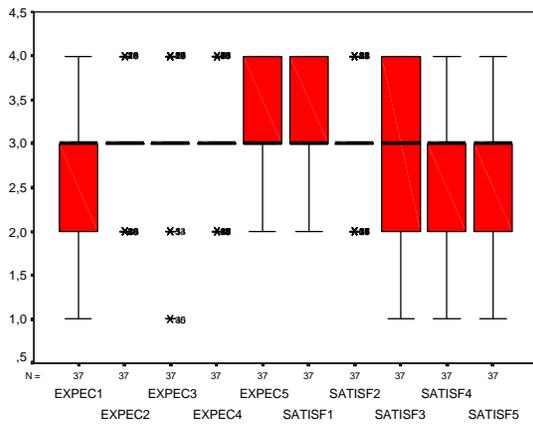


Desdobrando ainda mais a questão das insatisfações e analisando-se a fig. 6 (*box-plots* de cada uma das questões do instrumento de pesquisa), pode-se concluir sobre algumas das possíveis causas de expectativas mais elevadas e satisfações mais baixas.

As causas que mais contribuíram para a elevação do nível de expectativa e a redução do nível de satisfação são: tanto as matérias obrigatórias, quanto as eletivas oferecidas no curso; a qualidade dos conteúdos programáticos das matérias; deficiências na relação entre teoria

e prática; atendimento extra-classe; atendimento às necessidades dos alunos; sistema de avaliação dos alunos pelos professores; alavancagem profissional percebida e potencial motivador do mestrado.

Desdobrando ainda mais a questão das insatisfações e analisando-se a Fig. 6 (*box-plots* de cada uma das questões do instrumento de pesquisa), pode-se concluir sobre algumas das possíveis causas de expectativas mais elevadas e satisfações mais baixas.



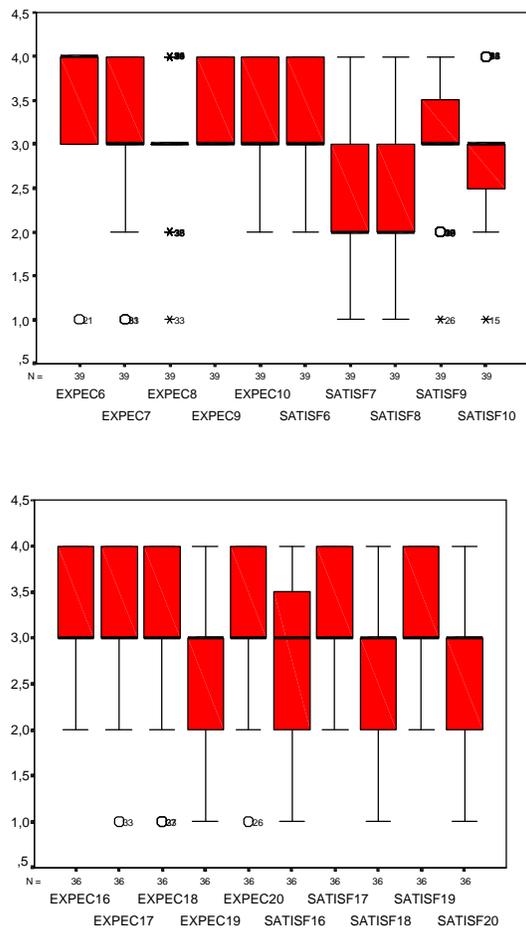


Figura 6

Finalmente, por intermédio dos cruzamentos realizados entre os fatores analisados e as variáveis idade, ano de ingresso, área de concentração, ocupação profissional e sexo, verifica-se não sugerir nenhuma correlação entre quaisquer dessas variáveis, excetuando-se as correlações entre satisfação geral e a idade dos mestrandos que sugere uma associação ligeiramente negativa (coeficiente de *Pearson* = -0,198), significando que quanto maior for a idade, menor será a satisfação, ou quanto menor for a idade, tanto maior será a satisfação; as variáveis satisfação geral e o ano de ingresso também sugerem uma correlação (coeficiente de *Pearson* = 0,260), ou seja, quanto mais recente tiver ingressado, tanto mais satisfeito estará o aluno e vice-versa, o que de certa forma é coerente: a insatisfação somente poderá aumentar ou diminuir com o passar do tempo.

CONCLUSÃO

Concluiu-se que esse tipo de pesquisa mostra-se eficiente para verificar a existência de um certo tipo de associação entre as variáveis *expectativas* e *satisfação* desenvolvidas pelos alunos no programa de mestrado da FEA-USP. Essa pesquisa serviu também para esclarecer de maneira mais detalhada os fatores que contribuem para a variação entre o nível de expectativa e o nível de satisfação experimentados pelos mestrandos em Administração da FEA-USP no transcorrer do curso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Limitações

- com relação à escala adotada:
A escala criada no estudo para a graduação das respostas se caracteriza como ordinal dado que apenas representa uma relação de ordenamento entre as declarações; entretanto, em função das limitações desta escala, adotou-se o tratamento dispensado às escalas intervalares, a fim de trabalhar melhor e em maior profundidade os dados coletados. Destaca-se aqui a utilização consciente e errônea de uma escala intervalar que pressupõe que as distâncias entre as alternativas são idênticas, quando de fato não são.
- com relação à população e amostra:
A determinação da amostra a partir da população apresenta uma restrição que se refere ao fato de que a lista de *e-mails* utilizada não corresponde exatamente ao número de alunos matriculados no curso de Mestrado em Administração da FEA/USP, dado que nem todos os alunos estão cadastrados e alguns, apesar de estarem, não utilizam seus endereços.
- com relação ao erro não-amostrável:
Uma questão que merece alusão refere-se ao fato de que os resultados seriam mais precisos se o questionário fosse aplicado em dois momentos: antes do ingresso no curso de mes-

trado, e decorrido um certo tempo, a partir do qual os alunos teriam condições de contrapor expectativas e satisfações.

Apesar de ser realizado um pré-teste, e este ter revelado um resultado satisfatório, durante a aplicação do questionário os respondentes apresentaram algumas dúvidas quanto à interpretação das questões, evidenciando um não-entendimento que pode ter prejudicado a qualidade das respostas.

Também foi identificada uma falha na construção da escala Likert que não previu um ponto neutro, forçando os respondentes a escolher uma das opções de resposta.

O preenchimento das questões que buscavam coletar dados de identificação e dados de classificação sócio-econômicos foi prejudicado em função de sua falta de destaque no texto, tendo se confundido com a introdução. Também o *lay-out* do questionário foi um fator negativo, em função das próprias limitações impostas pela sua apresentação via *e-mail*. Isto resultou em questões não respondidas prejudicando a análise dos resultados.

Uma das questões relativa ao potencial de *stress* do mestrado na FEA, teve que ser desconsiderada, uma vez que representava uma escala invertida, com grande probabilidade de confundir o respondente, o que foi citado no campo de observação de quatro respondentes.

Recomendações

a) para a ação:

Tendo em vista a importância do assunto, tanto para a chefia do departamento de pós-graduação em Administração da FEA-USP, quanto para os alunos que frequentam o curso e passam a divulgá-lo, projetando sua imagem no mercado; acredita-se que a reflexão e a ação sobre os pontos evidenciados pela pesquisa podem conduzir à ascensão dos níveis de satisfação por parte dos alunos.

b) para os novos estudos:

Em função das falhas metodológicas observadas ao longo da realização da pesquisa e des-

tacadas nas limitações, acredita-se que, ao corrigi-las e observando-se a coleta de dados para expectativas e satisfação dos alunos mestrandos da FEA-USP, em momentos distintos, no ato da matrícula e decorridos pelo menos dois trimestres (tempo julgado suficiente para uma avaliação mais realista), os resultados obtidos pela pesquisa serão mais representativos.

Sugere-se ainda que a mesma pesquisa seja aplicada com os alunos dos três cursos que compõem a FEA-USP: Administração, Economia e Contabilidade, pois os alunos de Economia e Contabilidade também demonstraram interesse em apurar informações sobre seus respectivos cursos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERREIRA, Aurélio B. de H. *Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa*. São Paulo: Nova Fronteira, 1995.

IKEDA, Ana Akemi. *Metodologia da Pesquisa aplicada à Administração II*. (apostilas do curso de pós-graduação em Administração de Empresas da FEA-USP).