

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO UNIVERCITÁRIO LUTERANO DE JI-PARANÁ CEULJI/ULBRA COM FOCO NA QULIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

David Francis Lima¹
Ronaldo Helfenstein²

O objetivo desta pesquisa consiste em medir a satisfação dos acadêmicos do curso de administração de CEULJI/ULBRA a fim de identificar possíveis pontos nos quais a instituição tenha a necessidade de se adequar as necessidades do acadêmico e aprimorar aqueles que já funcionam. Buscando deste modo um constante melhoramento do curso e, por conseguinte maior credibilidade para com os acadêmicos e o mercado de trabalho. Foram tomados como base os conceitos de qualidade dos serviços, onde este tem como medida a subjetividade das pessoas. Portanto, para que um cliente se sinta totalmente satisfeito se faz necessário encantá-lo. Para se medir a satisfação dos clientes optou-se pela “Análise de Valor do Consumidor” que Kotler (2000) desenvolveu. Esse modelo mostra que primeiro se faz um levantamento de atributos e em seguida uma pesquisa de caráter quantitativo. A pesquisa tem como característica diagnosticar possíveis falhas no relacionamento entre os acadêmicos do curso de administração e a instituição O levantamento de atributos envolveu 60 (sessenta) acadêmicos do curso de administração. A pesquisa da medida da satisfação dos acadêmicos contou até o momento, com a participação de 87 (oitenta e sete) alunos. Contudo, em virtude do pequeno numero populacional de alunos do curso se faz necessário um senso. Os resultados preliminares mostram que o grau de satisfação está alto, em escala de medida que vai de muito baixo para muito alto.

¹ Curso de Administração do Centro Universitário Luterano de Ji-Paraná. E-mail: davidfrancisl@hotmail.com

² Curso de Administração do Centro Universitário Luterano de Ji-Paraná. E-mail: profronaldo@hotmail.com