

## **Atributos de Qualidade em Disciplinas de Administração y Ciencias Contables dirigidas al Estudio de Costes: el Punto de Vista de los Discentes**

### **Jucelia Appio Tibola**

*Doctoranda en Administración (Universidad Positivo – UP)*  
*Profesora de Horus Facultades*  
*Avenida Catharina Seger, 970, CEP 89985-000, Palma Sola (SC)*  
*E-mail: juceliaappio@yahoo.com.br*

### **Amélia Silveira**

*Doctora en Ciencias de la Comunicación (Universidad de São Paulo - USP)*  
*Profesora de la Universidad Nove de Julho - Uninove*  
*Máster en Gestión y Prácticas Educativas (Progepe - Uninove)*  
*Rua Francisco Matarazzo, 612, CEP 05001-100 São Paulo (SP)*  
*E-mail: amelia@floripa.com.br*

### **Ilisangela Mais**

*Máster en Administración (Universidad Regional de Blumenau – FURB)*  
*Profesora de la Universidad Regional de Blumenau – FURB*  
*Rua Antônio da Veiga, 140, CEP 89012-971, Blumenau (SC)*  
*E-mail: ili@furb.br*

### **Resumen**

La identificación de los atributos de calidad percibidos por los alumnos en disciplinas de Administración y de Contabilidad para el estudio de costes se constituye en el objetivo de esta pesquisa. Los sujetos sociales fueron 126 académicos que cursaron las disciplinas de Coste Aplicado a la Administración, Contabilidad de Costes, y Análisis de Costes, correspondiendo al total de los estudiantes del semestre en que la pesquisa fue realizada. El estudio fue, por tanto, de carácter censitario. La institución pesquisada es una universidad pública, con cursos de posgraduación en nivel de máster y doctorado en Ciencias Contables y Administración, con destaque en la región Sur del Brasil. El delineamiento de pesquisa fue exploratorio, con método cualitativo en su primera parte, y descriptivo, con método cuantitativo, en la fase posterior. Los datos fueron colectados por medio de un cuestionario estructurado, con cuestiones abiertas, adoptando la Técnica de Incidente Crítico. Se adoptó el análisis de contenido para clasificar las verbalizaciones de los respondientes en unidades de significados, categorizándolas. Esas categorías fueron transformadas en variables categóricas, en la segunda fase de la pesquisa, siendo analizadas por medio de procedimientos estadísticos. Los resultados evidenciaron que los atributos de calidad constituyeron determinado Eje, siendo que en la disciplina de Análisis de Costes privilegiaron la calidad del docente. En la disciplina Contabilidad

---

*Editado en Portugués, Inglés y Español. Versión original en Portugués.*

---

Recibido el 16/02/2011. Solicitud de Revisión el 03/01/2012. Volvió a presentar el 19/03/2012. Aceptado el 20/04/2012, por Valcemiro Nossa (Editor). Publicado el 30/11/2012. Organização responsável pelo periódico: CFC/FBC/ABRACICON.

---

Copyright © 2012 REPEC. Todos los derechos, incluso los de traducción, son reservados. Se permite mencionar parte de artículos sin autorización previa, con tal de que se identifique la fuente.

de Costes, los académicos evidenciaron como atributo relevante el comprometimiento del profesor y la aplicación de ejemplos prácticos. En la disciplina de Coste Aplicado a la Administración, los resultados señalaron como atributos de calidad el entendimiento de la materia, el esclarecimiento de dudas y didáctica del profesor.

**Palabras clave:** Atributos de calidad. Enseñanza superior. Disciplinas de costes.

## 1. INTRODUCCIÓN

La competencia que se verifica actualmente en el ámbito de las Instituciones de Enseñanza Superior (IES) confiere destaque a las evaluaciones sobre la calidad de la enseñanza ofrecida y percibida por sus alumnos. Preocupadas en mantener y atraer alumnos, las IES se dedican a buscar altos niveles de calidad, cuya evaluación, por parte de los alumnos y de órganos externos, puede ser determinante para su adecuado desempeño académico y económico.

La identificación de los atributos de calidad percibidos por los alumnos en disciplinas de Administración y de Contabilidad para el estudio de Costes se constituye en el objetivo de esta pesquisa.

Para proceder a esa evaluación sobre la calidad percibida en la enseñanza superior, los investigadores acostumbran a utilizar modelos y mecanismos disponibles para evaluación de servicios, adecuándolos a las especificidades del área de enseñanza. De esa forma, se observan estudios nacionales e internacionales midiendo la satisfacción de los alumnos, en la condición de consumidores de servicios educacionales, utilizando métodos variados, como las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994), los constructos indicados por Paswan e Young (2002), el Modelo Kano (KANO et al., 1984), y el *gap* de mejoría (TONTINI; SILVEIRA, 2007).

Reconocida la necesidad de verificar cuál la evaluación de los alumnos sobre los servicios recibidos, el presente estudio adopta la evaluación de atributos de calidad, combinada con la técnica de incidente crítico para atender a los objetivos del estudio.

Los modelos de evaluación de atributos de calidad han sido adoptados por las Instituciones de Enseñanza Superior (IES) en el sentido de amparar y de dar connotación científica a los estudios realizados, según revisiones de literatura en estudios nacionales, como los de Figueredo (2005); Walter (2006); Mainardes (2007) e Deschamps (2007). Los modelos revisados son adoptados en estudios de carácter cuantitativo.

La Técnica de Incidente Crítico se presenta como modelo adecuado para evaluación de atributos de calidad cuando se pretende desarrollar estudio cualitativo. Estudios con este procedimiento fueron desarrollados por Mondini (2006) y Mondini, Silveira e Tontini (2007), siendo que revisan los estudios que adoptan la Técnica de Incidente Crítico destinados para la enseñanza superior, al investigar los atributos de satisfacción apuntados por alumnos del curso de Administración, en el nivel de posgraduación, en los Estados de Santa Catarina y de Paraná. También el estudio de Zwierewicz (2008) debe ser citado, una vez que adoptó esta técnica del incidente crítico en su estudio. Las respuestas obtenidas fueron tratadas por medio de la Técnica de Análisis de Contenido, con el intuito de analizar, según la percepción de los discentes, los atributos de calidad en la prestación de servicios de los programas de posgraduación en Administración de la Furb y de la UFSC, ambas del Estado de Santa Catarina.

Adicionalmente, los estudios de los atributos de calidad en la enseñanza superior pueden ser identificados no sólo en relación a los cursos que la IES ofrece, sino también en lo que atañe a las disciplinas que componen sus cursos. Athiyaman (1997) argumenta que, en la enseñanza superior, cada disciplina debería ser tratada como una transacción o una prestación de servicios. Con base en ese argumento, se justifica el interés en investigar disciplinas del área de costes en cursos de graduación en Administración y Ciencias Contables, por medio de la Técnica de Incidente Crítico.

La elección de las disciplinas evaluadas se justifica por la relevancia de los costes en la gestión empresarial y en los niveles de competitividad de las organizaciones. El área de costes ha sido considerada como determinante para conferir a las empresas mayores niveles de competitividad y rentabilidad. El conocimiento profundizado de la apuración y gerenciamiento de costes garantiza cálculos precisos para identificación de los precios practicados por las empresas, permitiendo ganancias de eficiencia e

indicadores confiables sobre la empresa. Reforzando la relevancia del tema, se puede citar Ravenscroft, Rebele, Pierre e Wilson (2008), cuando, en editorial del *Journal of Accounting Education*, resaltan la importancia de las disciplinas de Contabilidad y sus sub-áreas, ahí incluidas, entre otras, las disciplinas de costes. El argumento de los autores se basa en el papel desempeñado por la Contabilidad en las instancias empresariales, gubernamentales, educacionales y en organizaciones no gubernamentales, afirmando que la Contabilidad contribuye para moldear la sociedad. Por otro lado, profesionales mal preparados podrían provocar grandes daños en las organizaciones en las cuales estuvieren inseridos.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Según censo del Instituto Nacional de Estudios y Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) (BRASIL, 2009), en relación a los cursos presenciales de nivel superior, en el año 2007 existían en el Brasil 798.755 alumnos matriculados en cursos de graduación en Gerenciamiento y Administración y otros 190.971 alumnos matriculados en cursos de Cincas Contables. En aquel año, 7.158 alumnos concluyeron sus estudios en el área de Administración y 2.492 alumnos concluyeron el curso de Ciencias Contables. La comparación entre los números de alumnos matriculados y los concluyentes señalizan para una parte significativa de desistencia o para la conclusión en plazo superior al previsto para cumplimiento de la relación curricular de asignaturas.

Al justificar la necesidad de mensurar la satisfacción del consumidor, Gonçalves et al. (2008) afirman que la satisfacción indicada está relacionada con la calidad del servicio prestado, añadiendo que una gran dificultad en esa mensuración es identificar diferentes atributos que puedan representar los aspectos relacionados a la calidad, en la perspectiva del consumidor. La identificación de tales atributos permitiría la concentración de esfuerzos con vistas al avance en la satisfacción del cliente.

En ese sentido, Souza, Alves e Buss (2008) condujeron un estudio con 356 estudiantes del curso de graduación en Administración de la Universidad Federal de Mato Grosso do Sul, presentándoles dos cuestiones abiertas: “¿qué le agrada más en el curso?” y “¿qué le desagrada más en el curso?”. Al someter los resultados a un análisis de contenido, obtuvieron como resultado la información de que, para los alumnos de la modalidad presencial, el factor que más agrada y que más desagrada a los estudiantes de aquella institución está relacionado a la Estructura Curricular y, en a continuación, aparece el Cuerpo Docente. Para los alumnos de la modalidad de enseñanza a distancia, el orden de importancia se invierte, con el Cuerpo Docente en primer lugar, seguido por la Estructura Curricular.

De manera similar, pesquisa con 130 estudiantes del curso de Administración de la Universidad Federal de Lavras buscó identificar los atributos de satisfacción de los alumnos. De esta vez, no obstante, el instrumento de colecta de datos se caracterizaba como cuestionario estructurado y los resultados sometidos al análisis estadístico. Los investigadores encontraron las siguientes variables significativamente correlacionadas a la nota dada por los alumnos al curso: a) la motivación que los profesores despiertan en los alumnos; b) el dominio por parte de los profesores, del contenido impartido en las disciplinas; y c) la calidad del acervo proporcionado para el curso de Administración (GONÇALVES et al., 2008).

También con abordaje cuantitativo, se puede citar estudio realizado con los estudiantes del curso de Ciencias Contables de la Universidad Federal de Santa Maria. Con la participación de 224 respondientes, la pesquisa se basó en constructos presentados en el modelo de ecuaciones estructurales de Paswan e Young (2002). La pesquisa encontró como resultado que los constructos Envolvimiento del Profesor e Interés del Estudiante influyen positivamente la satisfacción general de los estudiantes en relación al curso (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

Otro estudio nacional visando a la mensuración de la satisfacción de alumnos con sus cursos enfocó los cursos de Administración, Economía y Contabilidad de la Universidad de São Paulo, utilizando abordaje bastante distinto de las anteriores. La satisfacción de los alumnos con el curso fue evaluada a partir de la pesquisa con ex-alumnos y evaluó su relación con la situación profesional por ocasión de la pesquisa. La pesquisa contó con la participación de 153 respondientes y el instrumento constó de un cuestionario semiestructurado basado, principalmente, en los criterios de evaluación de los cursos del MEC y de la Capes. Como

resultado de la pesquisa, los autores identificaron que el ítem de mayor relevancia entre los alumnos a respecto del curso y universidad es la facilidad de ingresar en el mercado de trabajo. Adicionalmente, los alumnos que están en mejor situación profesional coinciden con aquellos que atribuyeron las mayores notas a sus cursos de graduación. Los autores sugieren que la actuación de los profesores en el sentido de influenciar el futuro profesional de los alumnos podría generar como resultado un sentimiento de orgullo tras la graduación, caracterizando la satisfacción de los ex-alumnos con su curso e institución (MURITIBA et al., 2008).

La revisión de los trabajos permitió observar que hay una variedad de métodos y constructos siendo utilizados por los investigadores para evaluar la satisfacción de los alumnos. Ese hecho puede sugerir que los investigadores del área aún no estén convictos sobre cuáles sean los abordajes más adecuados para alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, la relevancia del tema en función del cuadro de competencia que se presenta en el Brasil es consenso en todos los trabajos revisados (MURITIBA et al., 2008; GONÇALVES et al., 2008; WALTER; TONTINI; FREGA, 2008; SOUZA; ALVES; BUSS, 2008; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

De manera complementaria, existen estudios que demuestran la importancia de la lealtad de los estudiantes para la supervivencia y prosperidad de las Instituciones de Enseñanza Superior (IES) (MARQUES; BRASIL, 2008), así como el hecho de que la lealtad consistiría en un indicador de la efectividad y calidad de la enseñanza (WALTER; TONTINI; FREGA, 2008). En esos dos trabajos (MARQUES; BRASIL, 2008; WALTER; TONTINI; FREGA, 2008), la satisfacción con el curso y la calidad percibida aparecen entre los factores de mayor impacto para la lealtad de los alumnos. De esa forma, alumnos satisfechos y que perciban la calidad de sus instituciones podrían contribuir para promover la entrada de nuevos alumnos, favorecer el retorno de los alumnos para cursos de posgraduación, así como proporcionar otras formas de relacionamiento que permitan a las instituciones mejorar su desempeño económico y financiero.

No obstante, la mayoría de los trabajos revisados con referencia a la evaluación de los cursos en las áreas de Administración y Contabilidad están más enfocadas en cuestiones relativas a: a) enseñanza y aprendizaje, como práctica y formación docente (SALM; MENEGASSO; MORAES, 2007; ANDERE; ARAÚJO, 2007; LACOMBE et al., 2007); b) técnicas y metodologías de enseñanza (SOARES; ARAÚJO, 2008; GUADALUPE AMADORMEZA et al., 2007; CUERVO TAFUR; DUQUE ROLDÁN; GÓMEZ MONTOYA, 2007; GARCÍA RAMÍREZ; CALATAYUD GALINDO, 2007; PADOAN et al., 2007); c) currículos (SILVA, 2007; SCHLINDWEIN; DOMINGUES, 2007; CAPACCHI et al., 2007).

En estudios nacionales, conviene destacar que, en el rol de los estudios, analizando atributos en disciplinas de cursos en las áreas de Administración y Ciencias Contables, el estudio de Silveira, Appio e Domingues (2008) es lo que más se asemeja a este. El estudio identificó los atributos de calidad de la disciplina de Coste Aplicado a la Administración, con método cualitativo y cuantitativo. La pesquisa contó con la participación de 80 académicos del curso de graduación en Administración que cursaron tal disciplina en una de los cinco grupos ofrecidos en el año de 2007 de una IES de Santa Catarina. La **Técnica de Incidente Crítico** fue adoptada para la colecta de datos de la pesquisa, los cuales fueron analizados por medio del análisis de contenido. Los factores de calidad, con predominancia de satisfacción para esta disciplina fueron: didáctica del profesor, entendimiento de la materia y atención dedicada a los alumnos/esclarecimiento de dudas. Las insatisfacciones se revelaron en la distribución de la materia y de la carga horaria y en la postura de un profesor (hablar muy bajo y de forma inexpresiva). Los alumnos sugirieron que hubiese mayor utilización de clases prácticas en la disciplina, utilizando *softwares* específicos del tema, teniendo como lugar de aprendizaje los laboratorios de informática.

En la literatura internacional, es posible encontrar relatos de varios estudios sobre la satisfacción de usuarios de servicios. De entre ellos, un estudio realizado en los Estados Unidos (MERSHA; ADLAKHA, 1992) buscó identificar los atributos de calidad de servicios en diferentes sectores, incluyendo el sector de enseñanza superior. Los atributos relatados como siendo los de mayor impacto para servicios de buena calidad fueron: buena voluntad para corregir errores, conocimiento, minucia/exactitud del servicio y consistencia/confiabilidad. De manera opuesta, los servicios de baja calidad presentan como atributos: reluctancia para corregir errores, falta de conocimiento, indiferencia o actitud “a mí no me importa” y rudeza en el tratamiento. La metodología

del trabajo se inició con el listado de atributos por parte de 25 estudiantes de MBA, cuyos ítems que más apreciaron compusieron una lista previa sometida a estudiantes de graduación. Los respondientes señalaron los atributos con los cuales concordaban y tenían libertad para incluir otros atributos que juzgasen adecuados.

Athiyaman (1997), en estudio longitudinal realizado con alumnos de una universidad australiana, encontró soporte para afirmar que la calidad percibida es consecuencia de la satisfacción de los estudiantes. En el estudio, el autor abordó la satisfacción de los estudiantes en relación a cada disciplina, añadiendo que las experiencias más recientes ejercen mayor efecto sobre la calidad percibida en relación a eventos anteriores. De esa forma, cada oferta de servicio, entendida por el autor principalmente en términos de disciplina cursada, debería ser interpretada como una nueva oportunidad para la universidad mejorar la calidad percibida por sus estudiantes.

A tales estudiantes fue presentada la siguiente cuestión: “¿qué significa para usted la calidad de la enseñanza?”. Los resultados obtenidos demostraron que los alumnos valorizan a los profesores y a la red de soporte de la institución, con destaque para los primeros. Los alumnos argumentaron que muchos de los factores que contribuyen para la enseñanza de alta calidad están relacionados a estilos particulares de enseñanza y aprendizaje, con muchos alumnos apuntando que atribuían gran valor a profesores que eran animadores, constructivos, positivos y transmitían entusiasmo por su asunto.

Aunque la revisión procedida para el presente estudio no haya identificado estudios internacionales que citasen explícitamente la utilización de la técnica del incidente crítico en el área de enseñanza superior, identificó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la utilización de la técnica en la literatura de *marketing* internacional. Como resultado, se obtuvieron 141 artículos publicados en periódicos y eventos internacionales en el período de 1975 a 2003, de los cuales 43 tenían como objetivo medir la evaluación de la satisfacción del consumidor, especialmente la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor (GREMLER, 2004). El autor añadió que el uso de la técnica es preferido para estudios involucrando a prestadores de servicios directos al consumidor, cuya ocurrencia es observada, entre otras, en las instituciones de enseñanza superior.

De esa forma, se juzgó adecuada la utilización de la Técnica de Incidente Crítico en el presente estudio como herramienta para identificar los atributos de calidad en la enseñanza superior.

### 3. MÉTODO DE PESQUISA

Este trabajo, de naturaleza teórico-empírica, se caracteriza por ser exploratorio, con método cualitativo en su primera fase, seguido de método cuantitativo en la segunda fase.

Tratándose de estudio direccionado a la identificación de los atributos de las disciplinas de Costes, en los cursos de Administración y de Ciencias Contables, la investigación consideró el Centro de Ciencias Sociales Aplicadas de la universidad pesquisada. Después del mapeado de las disciplinas, se identificaron los siguientes cursos y disciplinas: en el curso de Administración, la disciplina “Coste Aplicado a la Administración”; en el curso de Ciencias Contables, las disciplinas “Contabilidad de Costes” y “Análisis de Costes”. La disciplina “Coste Aplicado a la Administración” fue impartida por cinco diferentes profesores en cinco grupos; la disciplina “Contabilidad de Costes” fue impartida por un profesor en dos grupos; y la disciplina “Análisis de Costes” fue impartida en un único grupo y por un único profesor.

Inicialmente, para identificar y caracterizar las disciplinas de Costes, fue adoptada la pesquisa documental, basada, principalmente, en el análisis de los planes de enseñanza de los profesores, los cuales se constituyeron en fuentes primarias.

La población de pesquisa fue definida de forma intencional, por conveniencia, tratándose de estudio censitario. La elección de la IES se justifica por figurar entre las mayores y más conceptuadas universidades del Estado de Santa Catarina. Los sujetos sociales de la pesquisa de campo fueron los académicos que cursaron estas disciplinas en el semestre inmediatamente anterior al semestre en que la pesquisa fue aplicada, completando el total de 126 académicos, siendo 80 de la disciplina “Coste Aplicado a la Administración”; 24 de la disciplina “Contabilidad de Costes”; y 22 de la disciplina “Análisis de Costes”.

La próxima etapa de la pesquisa se caracterizó por la adopción de la técnica de incidente crítico para analizar los factores de satisfacción e insatisfacción en relación a las disciplinas. Johnston (1995), en pesquisa para determinar factores de satisfacción e insatisfacción en usuarios de servicios bancarios, destacó la calidad de las respuestas que obtuvo al utilizar la técnica de incidente crítico. El autor relató que varias respuestas excedían las 100 palabras, con riqueza de detalles. El instrumento de colecta de datos fue construido en conformidad con lo que determina la Técnica.

De acuerdo con Hayes (2001), la elaboración de incidentes críticos involucra dos pasos: en el primer momento, para obtener informaciones específicas sobre el servicio, los clientes son entrevistados; a continuación, en el segundo momento, la información obtenida es clasificada en grupos, en que cada grupo refleja una dimensión de la calidad. Las personas entrevistadas deben ser clientes efectivos, que hayan tenido varias interacciones con el prestador del servicio, pues deberán dar ejemplos específicos de la calidad.

El estudio de tales incidentes tiene por finalidad, conforme Esteban (2000), identificar qué fases de un proceso de prestación de servicio son fundamentales y en cuáles de ellas pueden surgir problemas. Se constituye, entonces, una manera alternativa para crear un entendimiento sobre cómo los clientes perciben la calidad de un dato servicio (GRÖNROOS, 2003).

Para el autor, la Técnica del Incidente Crítico enfoca la obtención de informaciones de clientes acerca de los servicios y productos que reciben, siendo su principal ventaja la utilización de los propios clientes para definir sus necesidades, no confiando solamente en los estándares de la organización para determinación de esas necesidades.

Así, un cuestionario estructurado, con dos cuestiones abiertas, fue presentado a los académicos solicitando que describiesen un incidente que generó satisfacción o insatisfacción en relación a la disciplina cursada en el semestre anterior. En la ocasión de la colecta de datos, fue solicitado a los académicos, de forma complementaria, que indicasen solución al incidente o mejorías a las disciplinas. Todos los académicos aceptaron participar, siendo ofrecido tiempo suficiente para que pudiesen discurrir sobre las cuestiones formuladas. La aplicación de los cuestionarios fue realizada en sala de clase, conducida presencialmente por uno de los autores del trabajo, mediante consentimiento de los profesores.

La técnica del incidente crítico permite a los respondientes que expresen sus percepciones con sus propias palabras, clasificándolas en factores de satisfacción o insatisfacción. Por otro lado, sus desventajas están relacionadas a la posibilidad de que las personas muden su evaluación sobre los incidentes críticos en función del tiempo transcurrido desde el evento. Además de eso, puede acontecer que las personas no consideren los incidentes que estén dentro de su zona de tolerancia (JOHNSTON, 1995). De esa forma, sus respuestas tienden a quedar más concentradas en incidentes extremos en términos de satisfacción o insatisfacción.

El análisis y la interpretación de los datos fueron procedidas en dos etapas: en la primera, las respuestas colectadas por medio de la técnica de incidente crítico fueron examinadas con la adopción del análisis de contenido. Según Bardin (1977, p. 38), “El análisis de contenido aparece como un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones, que utiliza procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes”. Así, las respuestas de los cuestionarios fueron interpretadas, clasificadas y agrupadas en atributos considerados como Unidades de Significados (US). Esas categorizaciones de satisfacción/insatisfacción resultaron en diez dimensiones, que fueron consideradas como variables categóricas, amparando la continuidad de la pesquisa.

La segunda etapa, de análisis cuantitativo, consideró la conversión de esas categorizaciones en variables categóricas, utilizando en seguida el Análisis Factorial (ACP). Este tipo de análisis generalmente evidencia el relacionamiento entre variables/atributos que no habían sido identificados en la primera parte, de análisis cualitativo. Según Hair Jr. et al. (2005, p. 388), esta “[...] es una técnica estadística multivariada que puede sintetizar las informaciones de un gran número de variables en un número mucho menor de variables o factores”. Mapas factoriales son presentados para la visualización del resultado encontrado. El análisis cuantitativo contó con el soporte del software LHstat (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005).

#### 4. RESULTADOS DE PESQUISA

Los resultados son descritos resaltando aquellos encontrados en el análisis estadístico. De manera complementaria, se presenta parte de las expresiones de alumnos obtenidas por ocasión de la colecta de datos a fin de mejor ilustrar los resultados de la presente pesquisa.

Inicialmente, se presentan las características generales de las disciplinas, cuyos datos fueron obtenidos durante la pesquisa documental realizada en los planes de enseñanza de las disciplinas en estudio:

**Coste aplicado a la administración:** 1) Carga horaria semestral teórica y práctica = Teórica: 72h y Práctica: cero; 2) Créditos teóricos y prácticos = Teóricos: 4 y Prácticos: cero; 3) Categoría: Disciplinas obligatorias; 4) Ementa: Costes industriales. Contabilidad Decisoria y Costes para Planificación. Decisión y Control. Campo de Aplicación de la Contabilidad de Costes. Estructura de la Contabilidad de Costes en la Empresa. Sistema de Costeo Integral y Variable. Control y Registro de los Stocks de Materiales, Productos Acabados y en Elaboración. Criterios de Apropiación de Costes Indirectos. Cálculo del Punto de Equilibrio. Formación del Precio de Venta.

**Contabilidad de costes:** 1) Carga horaria semestral teórica y práctica = Teórica: 72h y Práctica: cero; 2) Créditos teóricos y prácticos = Teóricos: 4 y Prácticos: cero; 3) Categoría: Disciplinas obligatorias; 4) Ementa: Introducción a la Evolución de la Contabilidad de Costes y la Terminología Contable. Visión Sistémica de Costes. Costes para Valoración de los Stocks. Esquema Básico de Costeo y la Departamentalización. Sistemas de Costeo. Aspectos Fiscales Relativos a la Evaluación de los Stocks.

**Análisis de costes:** 1) Carga horaria semestral teórica y práctica = Teórica: 72h y Práctica: cero; 2) Créditos teóricos y prácticos = Teóricos: 4 y Prácticos: cero; 3) Categoría: Disciplinas obligatorias; 4) Ementa: Conceptuación, Gerenciamiento y Control de los Stocks, Principios de Análisis, Evolución de los Métodos Gerenciales, Objetivos y Herramientas. Análisis del Margen de Contribución: Conceptuación, Contribución por Producto, Contribución por Departamento, Factor Limitativo. Análisis del Punto de Equilibrio y del Grado de Impulso Operacional. Utilización de los Costes para Determinación del Precio de Venta: Formación de Precios, Coste Financiero, los Gastos Fijos y los Costes Financieros.

En la etapa de colecta de datos con los académicos, se utilizó la técnica del incidente crítico. Los académicos respondieron al cuestionario manifestándose libremente sobre un incidente que generó satisfacción o insatisfacción en relación a la disciplina cursada en el semestre anterior, además de ser invitados a indicar solución al incidente o mejorías a las disciplinas.

Considerando el conjunto de las disciplinas analizadas, los 10 tópicos que sobresalieron entre los incidentes críticos fueron: Distribución de la Materia y Carga Horaria; Entendimiento de la Materia; Ejemplos Prácticos; Didáctica del Profesor; Material Disponible; Formas de Evaluación; Atención a los Alumnos/Esclarecer Dudas; Comprometimiento; Calidad del Docente; y Las Facilidades de Laboratorios/Ordenadores/Internet.

De entre las soluciones de mejorías para las disciplinas, aquellas que se destacaron están relacionadas en el Cuadro 1, con la demanda de los alumnos por la realización de más ejercicios prácticos:

Disciplina	Curso	Sugestiones presentadas
Coste Aplicado a la Administración	Administración	Un semestre más para esta disciplina. Más pruebas y ejercicios. Limitar el número de alumnos de la disciplina, adecuándolos a los laboratorios y la capacidad lógica de posibilidad de enseñanza.
Contabilidad de Costes	Ciencias Contables	El profesor debería hacer clases diferenciadas e intentar tener más autoridad en sala de clase.
Análisis de Costes	Ciencias Contables	Más ejemplos prácticos como forma de evaluación de los alumnos. Traer la realidad de las empresas para el medio académico.

**Cuadro 1: Sugestiones de mejorías para las disciplinas relacionadas al área de Costes**

Fuente: Datos de la pesquisa, 2008

En la próxima fase de la pesquisa, las dimensiones de satisfacción/insatisfacción fueron identificadas y definidas *a priori*, por medio del análisis de contenido de los datos colectados de los respondientes, durante la etapa cualitativa de la pesquisa, en relación a cada disciplina: Coste Aplicado a la Administración; Contabilidad de Costes; y Análisis de Costes.

Para iniciar el tratamiento estadístico de los datos, se decidió por la utilización de diez dimensiones de satisfacción/insatisfacción. La Tabla 1 presenta las dimensiones identificadas.

Para obtener los índices representativos de satisfacción/insatisfacción, se procedió a análisis individualizado de los atributos, se atribuyó porcentaje para cada indicación en la cuestión satisfacción, extrayendo de ese porcentual, cuando mencionados, las indicaciones de insatisfacción. Para cada atributo en relación a cada disciplina, los indicadores positivos representan satisfacción y, cuando negativos, significa que sobresale la insatisfacción.

**Tabla 1: Distribución de las categorías/atributos de satisfacción/insatisfacción en la pesquisa cualitativa**

Casos	Atributo	Coste Aplicado a la Administración O	Contabilidad de Costes	Análisis de Costes
1	AT1 distribución de la materia y carga horaria	-8,82	9,53	-4,54
2	AT2 entendimiento de la materia	10,07	-9,52	0,00
3	AT3 ejemplos prácticos	0,23	4,76	-22,73
4	AT4 didáctica del profesor	8,62	-9,52	13,64
5	AT5 material disponible	0,50	9,52	9,09
6	AT6 formas de evaluación	-0,67	14,29	9,09
7	AT7 atención a los alumnos/aclarar dudas	5,88	0,00	-0,45
8	AT8 comprometimiento	0,61	0,00	-18,18
9	AT9 calidad del docente	-0,50	-38,10	18,18
10	AT10 laboratorios/ordenadores/internet	-2,61	0,00	-9,09

Fuente: Datos de la pesquisa, 2008

Cabe destacar que otras dimensiones encontradas durante la colecta de datos, y que se refieren a la insatisfacción, no fueron utilizadas en el tratamiento estadístico, por tratarse de problemas muy específicos y puntuales, siendo: el profesor habla muy bajo y rápido; falta de autoridad del profesor; y número excesivo de alumnos en sala de clase.

De pose de las categorizaciones, fueron generadas informaciones en una matriz de correlación (*factor matrix*) entre los atributos originales y los factores encontrados en la fase cualitativa de la pesquisa. Según Pereira (1999, p. 124), “La matriz utilizada para interpretación de los resultados de un análisis factorial es una ‘matriz rodada’, que nada más es que un artificio para proveer mayor distinción de las relaciones encontradas”. Vectores de presentación de los atributos próximos al Eje 1 son de alta contribución, o sea, son aquellos que desempeñan un papel más relevante en el análisis y son atributos de fuerte correlación positiva. En seguida, se investigan los componentes del Eje 2, que también tiene representación significativa, pero en menor proporción. La importancia de cada Eje es medida por la contribución de la inercia y su autovalor (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005).

Adicionalmente, los atributos fueron evaluados por la matriz de componentes estando, por tanto, contenidas en el intervalo [-1 a +1] (HAIR JR. et al., 2005, p. 396). Cuanto mayor el valor absoluto de una carga de factores, más importante es el factor (atributo). Según investigadores en administración, para importantes cargas de factores: +/0,30 son considerados aceptables; +/0,50 son moderadamente importantes; +/0,70 son muy importantes. (HAIR JR. et al., 2005). A continuación, los atributos con comunalidades (<0,60) fueron excluidos del análisis.

A seguir, se demuestra una representación más precisa de los atributos que mejor explican las similitudes de satisfacción entre las disciplinas, incluyendo las correlaciones de los atributos de satisfacción/insatisfacción de las disciplinas de Coste Aplicado a la Administración, Contabilidad de Costes y Análisis de Costes verificadas y confirmadas por la matriz de correlación y matriz de componentes.



#### 4.1 Matriz de correlación y matriz componentes de la satisfacción/insatisfacción para las disciplinas de Coste Aplicado a la Administración, Contabilidad de Costes y Análisis de Costes.

Se puede mencionar la existencia de cuatro grupos de atributos que mantienen fuerte correlación positiva entre sí.

Vector 1: AT9 – calidad del docente;

Vector 2: AT1 – distribución de material y carga horaria; AT6 – formas de evaluación; AT5 material disponible; AT10 – laboratorios/ordenadores/internet.

Vector 3: AT8 – comprometimiento del docente; AT3 – ejemplos prácticos;

Vector 4: AT4 – didáctica; AT7 atención a los alumnos/esclarecer dudas; AT2 – entendimiento de la materia.

El V1 se opone al grupo del V3 y los atributos del V2 se oponen a los atributos del V4, esto es, los atributos de un grupo se correlacionan negativamente con los atributos del otro vector. Por su vez, los atributos del grupo V1 mantienen correlación insignificante con los atributos del grupo V2 y el V4, y así sucesivamente.

El vector 1 (Figura 1) indica que el atributo AT9 – calidad del docente fue evaluado por los académicos de la disciplina de Análisis de Costes (ANÁLCUST) como el principal atributo de calidad de esta disciplina. Para los alumnos, se destacan entre las características destacadas del profesor el “conocimiento y dominio del contenido” y “la complejidad y secuencia lógica utilizada para ministrar la materia”. Según Walter (2006), los alumnos declaran que sentirse seguro con relación a la enseñanza recibida está relacionado con el nivel de conocimiento de los profesores.

En contrapartida, opuesto a este atributo, los académicos evidencian alto grado de insatisfacción con relación al atributo AT3 – ejemplos prácticos declaran estos ser formas de “expresar la realidad”. Domingues e Grande (2007) también concluyeron que la enseñanza de coste ABC se constituía en explanación teórica y aplicación de ejercicios, casos prácticos y estudios de caso, lo que ratifica las solicitudes de los alumnos de esta disciplina.

Se observa que el atributo considerado de alta satisfacción para los académicos de la disciplina de Análisis de Costes (Vector 1) posee significativa discrepancia cuando comparado a la disciplina de Contabilidad de Costes (Vector 3). Observando los atributos analizados por los alumnos de la disciplina “Contabilidad de Costes” (CONTCUST), se perciben AT8 – comprometimiento del profesor, el cual se destaca por la “voluntad de dar clase” –; y AT3 – ejemplos prácticos. Los alumnos declaran que “el profesor (...) tornó la disciplina simple, ilustrando con ejemplos prácticos”. Estos son considerados atributos de calidad de esta disciplina, al paso que esos atributos son opuestos a la disciplina de Análisis de Costes. Cabe destacar que las dos disciplinas comparadas hacen parte del curso de Ciencias Contables.

Los resultados encontrados, en los cuales la satisfacción de los alumnos está fuertemente relacionada con la actuación de los profesores, refuerzan los resultados de estudios anteriores en las literaturas nacionales (DOMINGUES; GRANDE, 2007; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008, GONÇALVES et al., 2008) e internacional (HILL; LOMAS; MACGREGOR, 2003).

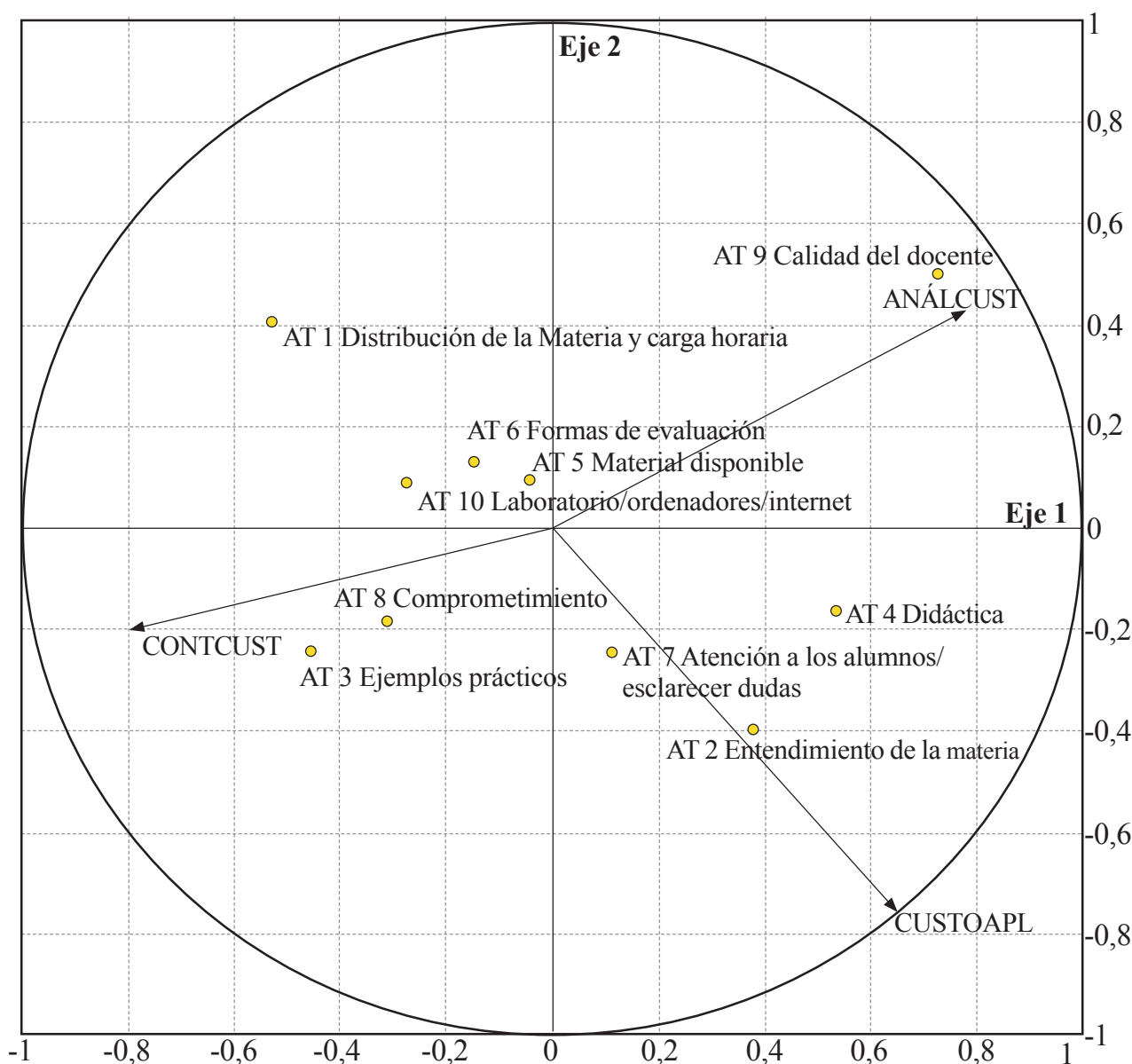
Cuando de la evaluación de la disciplina de Coste Aplicado a la Administración (CUSTOAPL), los datos señalizan (Vector 4) atributos positivos AT2 - entendimiento de la materia. En las expresiones de los alumnos, se destaca que el profesor, “...tornó el contenido de la materia de fácil entendimiento y también con ejemplos del día a día”, “...consiguió pasar todo el contenido con mucha claridad, haciendo que todos entendiesen la disciplina”. Además de este, los alumnos destacaron el atributo AT7 atención a los alumnos/esclarecer dudas, declarando que el profesor “...respondía a todas las preguntas, siempre muy servicial”; y, por fin, se destaca el atributo AT4 – didáctica del Profesor, expresada por la “...forma de impartir las lecciones (dinámica), eficiente y práctica”.

Mondini (2006) también constató que de entre los eventos causadores de mayor satisfacción para los alumnos de cursos de posgraduación en Administración están la dedicación, el empeño y la preocupación de los profesores con los alumnos; y Walter (2006) encontró, entre los aspectos de satisfacción, la manifestación de los profesores en disponer de tiempo libre para auxiliar a los alumnos.

Cuando analizados los atributos de insatisfacción de esta disciplina (Vector 2), se verifica el énfasis en el atributo AT1 – distribución de la materia y carga horaria. Para los alumnos “un semestre es muy poco para aprenderse esta materia...”; “AT6 – formas de evaluación de la disciplina, considerando que hay “pocas oportunidades de pruebas”; y con referencia al atributo AT10 –laboratorios/ordenadores/internet., hay insatisfacción en relación a la “estructura y disponibilidad del laboratorio de informática...”.

Los alumnos consideraron que impartir clases en laboratorio de informática, con auxilio de software, facilitaría el aprendizaje. Los resultados encontrados, en los cuales ese asunto se evidencia, refuerzan los resultados de estudios anteriores (CUERVO TAFUR; DUQUE ROLDÁN; GÓMEZ MOTOYA, 2007; SOARES; NAGANO; RIBEIRO, 2007).

Un factor relevante en el análisis gráfico es el hecho de que los atributos pertenecientes al Vector 2 no sean considerados puntos fuertes para las disciplinas analizadas por el estudio, conforme Figura 1.



**Figura 1: Mapa factorial de los componentes de las disciplinas de Costes Aplicados a la Administración del curso de Administración, y de las disciplinas de Contabilidad de Costes y Análisis de Costes del curso de Ciencias Contables**

Fuente: Datos de la pesquisa, 2008

Por el análisis de las coordenadas de las variables de las disciplinas “Costes Aplicado a la Administración”, del Curso de Administración, y de las disciplinas “Contabilidad de Costes” y “Análisis de Costes”, del curso de Ciencias Contables, se tienen los coeficientes de correlación de las variables y de los componentes con cargas para cada Eje, en el Cuadro 2.

N.º de Ejes principales	Autovalor	% Inercia total	% Inercia acumulada
1	1,6440	54,8	54,8
2	0,7873	26,2	81,0
3	0,5687	19,0	100,0

**Cuadro 2: Autovalores e Inercias para los atributos de satisfacción/insatisfacción**

Fuente: Datos de la pesquisa, 2008

Las estadísticas de las coordenadas de los atributos formados por dos Ejes (1 y 2) muestran el 81,0% de la inercia total de la nube de puntos. Cuando agrupado el Eje 3, la inercia total representa el 100%.

En el Cuadro 3, se verifica la calidad de representación de los atributos categorizados. En el Eje 1, existe una correlación muy fuerte entre los atributos AT4 – didáctica del Profesor (0,837); AT10 – laboratorios/ordenadores/internet (0,722); AT3 – ejemplos prácticos (0,626); y AT1 – distribución de la materia y carga horaria (0,622).

Al analizarse las combinaciones, se verifica que los atributos señalizan, en su mayoría, factores extrínsecos al profesor, siendo estos relacionados con la estructura física de la institución, resumen de la disciplina y metodología de enseñanza.

En segundo momento, en el Eje 2, se evidencia correlación por debajo de <0,60 en prácticamente todos los atributos con excepción al atributo AT7 – atención a los alumnos aclarar dudas (0,760). Este atributo se refiere a los aspectos intrínsecos a favor de los profesores que impartieron la disciplina “Coste Aplicado a la Administración” del curso de Administración. Los incidentes críticos categorizados como atributos de calidad de la disciplina “Coste Aplicado a la Administración” en el estudio de Silveira, Appio e Domingues (2008) también predominaron en relación al entendimiento de la materia y a la atención en el esclarecimiento de dudas por parte del profesor.

En el Eje 3, hay relacionamiento entre los atributos AT5 – material disponible (0,910) y AT6 – formas de evaluación de la disciplina (0,810). Ambos los atributos pertenecen al vector 2 (Figura 1) y considerados como atributos de insatisfacción en las tres disciplinas pesquisadas. Silveira, Appio e Domingues (2008), evaluando los factores de satisfacción e insatisfacción de la disciplina “Coste Aplicado a la Administración”, también identificaron la forma de evaluación de la disciplina como un factor de insatisfacción, refiriéndose a los factores extrínsecos.

Los atributos que definen la satisfacción/insatisfacción de los alumnos de las disciplinas “Costes Aplicada a la Administración”, del Curso de Administración, y de las disciplinas “Contabilidad de Costes” y “Análisis de Costes”, del curso de Ciencias Contables, están disponibles en el Cuadro 3. Es importante destacar que las cargas con señales negativas [-1] significan que está negativamente relacionado con aquel Eje. Variables +/-0,30 son consideradas aceptables; +/-0,50 son moderadamente importantes; +/-0,70 son muy importantes.

Atributo	Coordenadas			% de contribución relativa			Calidad de representación		
	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 1	Eje 2	Eje 3
AT 1 Distribución de la materia y carga horaria	-0,52	0,40	0,02	16,83	21,27	0,14	0,62	*0,37	*0,00
AT 2 Entendimiento de la materia	0,37	-0,39	-0,03	8,68	20,22	0,21	*0,47	*0,52	*0,00
AT 3 Ejemplos prácticos	-0,45	-0,24	-0,25	12,55	7,35	11,49	0,62	*0,17	*0,19
AT 4 Didáctica	0,53	-0,16	0,16	17,43	3,43	5,04	0,83	*0,07	*0,08
AT 5 Material disponible	-0,04	0,09	0,33	0,11	1,17	19,84	*0,01	*0,07	0,91
AT 6 Formas de evaluación	-0,14	0,13	0,40	1,27	2,18	28,73	*0,10	*0,08	0,81
AT 7 Atención a los alumnos/esclarecer dudas	0,11	-0,24	0,07	0,75	7,34	1,01	*0,16	0,76	*0,07
AT 8 Comprometimiento del docente	-0,30	-0,18	-0,25	5,81	4,19	11,74	*0,48	*0,16	*0,34
AT 9 Calidad del docente	0,72	0,50	-0,32	31,99	31,80	18,14	*0,59	*0,28	*0,11
AT 10 Laboratorios/ordenadores/Internet	-0,27	0,08	-0,14	4,51	1,01	3,62	0,72	*0,07	*0,20

\*variables excluidas por presentar comunalidades bajas (<0,60) o por no presentar coherencia conceptual con el Eje.

**Cuadro 3: Estadísticas y Coordenadas de los Atributos de las disciplinas de Costes Aplicado a la Administración del Curso de Administración y de las disciplinas de Contabilidad de Costes y Análisis de Costes del Curso de Ciencias Contables**

Fuente: Datos de la pesquisa, 2008

**5. CONCLUSIÓN**

El presente trabajo fue desarrollado con vistas a la identificación de los atributos de calidad percibidos por los alumnos en disciplinas de Administración y de Contabilidad para el estudio de Costes en una universidad pública de Santa Catarina. La utilización de la técnica del incidente crítico permitió a los respondientes la libre expresión de sus percepciones con sus propias palabras, relatando factores que los marcaron en términos de satisfacción o insatisfacción relacionados a las disciplinas pesquisadas.

De forma específica para cada disciplina, de entre los incidentes críticos categorizados como atributos de calidad para las disciplinas estudiadas, sobresalieron:

- Disciplina “Coste Aplicado a la Administración”: los datos señalaron atributos de satisfacción, refiriéndose al entendimiento de la materia, por parte del alumno y a la atención dedicada por parte del profesor, destacándose, entre estos, la didáctica del profesor. Tales atributos también fueron apuntados en el estudio de Silveira, Appio e Domingues (2008).
- Disciplina “Análisis de Costes”: predominancia de satisfacción de los alumnos con la calidad del docente. En contrapartida, para esta, los académicos evidencian alto grado de insatisfacción con relación a ejemplos prácticos, creyendo este ser fundamental para el aprendizaje.
- Disciplina “Contabilidad de Costes”: la predominancia de satisfacción de los alumnos se refirió al comprometimiento del profesor y a la aplicación de ejemplos prácticos. Tal resultado reafirma lo encontrado en estudio de Domingues e Grande (2007), en el cual la aplicación de ejercicios, casos prácticos y estudios de caso contribuyen con el aprendizaje.

El análisis de tales resultados sugiere que la satisfacción de los alumnos está más relacionada con los métodos de enseñanza y el desempeño del profesor del que con aspectos relacionados al contenido, carga horaria o con la estructura física de la institución. Esos resultados auxilian al gestor en relación a los aspectos más relevantes para garantizar la satisfacción de los alumnos en relación a los servicios educacionales, resaltando el papel de los profesores, no obstante, demuestra cierta fragilidad de las instituciones al concentrar en figuras individuales la evaluación general de los alumnos sobre sus disciplinas o sus cursos.

En ese sentido, puede ser recomendable a las instituciones de enseñanza superior invertir en la orientación de sus profesores, ofreciendo soporte pedagógico y promoviendo discusiones entre su cuerpo docente para identificar y diseminar técnicas de enseñanza innovadoras y eficaces, que contribuyan para el aprendizaje y para la satisfacción de sus alumnos.

La demanda de los alumnos por ejercicios prácticos y relación de las teorías con casos prácticos también puede ser comprendida como una característica de la personalidad de los estudiantes contemporáneos, que están expuestos continuamente a nuevos contenidos y que desean tener un papel activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente cuando fuere posible combinar los contenidos discutidos en sala de clase con las informaciones y actividades que se presentaron en su día a día.

Esa observación puede ser especialmente aplicable al área de costes, ya que constituye un área relevante para las organizaciones y que se reviste de significativa complejidad para aquellos que se inician en esa actividad, pues incluye, además de cálculos, la correcta interpretación de datos e identificación de valores que subsidiarán la formación de los precios de mercaderías y, en última instancia, ayudan a determinar el desempeño general de las organizaciones.

En lo que atañe a los métodos y técnicas de pesquisa adoptada, la pesquisa cualitativa con soporte de la técnica de incidente crítico y del análisis de contenido se mostró adecuada para coleccionar y categorizar los entendimientos de satisfacción/insatisfacción de los alumnos pesquisados.

Se recomienda que nuevos trabajos sean realizados, revisando y profundizando los resultados aquí presentados. De la misma forma, se recomiendan nuevos estudios dirigidos para la enseñanza de costes en cursos distintos, a fin de contribuir para el estudio de esta temática por medio del enfoque de los atributos de calidad de la enseñanza superior.

## 6. REFERENCIAS

ANDERE, Maira Assaf, ARAÚJO, Adriana Maria Procópio de. Formação do docente de contabilidade. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anales...** Recife:2007. 1 CD-ROM.

ATHIYAMAN, Ade. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European Journal of Marketing**. V. 31, N. 7, p. 528-540, 1997.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. 2009. **Censo educacional, 2009**. Disponível em <http://www.inep.gov.br/> Acesso em: 14/07/2009.

CAPACCHI, Maristela et al. A prática do ensino contábil no estado do Rio Grande do Sul: uma análise da grade curricular frente às exigências legais e necessidades acadêmicas. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, 2007, Gramado. **Anales...** Gramado:2007. 1 CD-ROM.

CUERVO TAFUR, Joaquín; DUQUE ROLDÁN, María Isabel; GÓMEZ MONTROYA, Luis Fernando. El currículo basado en la solución de problemas aplicado a la enseñanza de los costos. In: CONGRESO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 10, Lyon (France), 2007. **Proceedings...** Lyon: Instituto de Sócio-Economia das Empresas e das Organizações (ISEOR), Instituto Internacional de Custos (IIC), 2007. 1 CD-ROM.

DESCHAMPS, Marcelo. **Avaliação de qualidade no ensino superior**: aplicação dos modelos HE-dPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia do Senai/SC-Blumenau. 2007. 194f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza; GRANDE, Jefferson Fernando. O ensino do custeio ABC nos cursos de ciências contábeis na IES de SC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anales...** João Pessoa: 2007. 1 CD-ROM.

ESTEBAN, Ildefonso Grande. **Marketing de losservicios**. 3. ed. Madrid: ESIC Editorial, 2000.

FIGUEREDO, Marcelo Salmeron. **Percepções sobre os atributos de qualidade da associação educacional do vale do Itajaí mirim a partir da integração dos modelos SERVQUAL e Kano**. 2005. 165f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Fundação Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.

GARCÍA RAMÍREZ, Marlen; CALATAYUD GALINDO, Luis Manuel. Diseño de una estrategia de enseñanza para las materias de costos y presupuestos de la licenciatura en contaduría en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. In: CONGRESSO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 10, Lyon (France), 2007. **Proceedings...** Lyon: Instituto de Sócio-Economia das Empresas e das Organizações (ISEOR), Instituto Internacional de Custos (IIC), 2007. 1 CD-ROM.

GONÇALVES, Eduardo Jardel Veiga et al. Expectativa e satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de administração da Universidade Federal de Lavras. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anales...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

GREMLER, Dwayne D. The critical incident technique in service research. **Journal of Service Research**, v. 7, n. 1, p. 65-89, 2004.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GUADALUPE AMADORMEZA, Araceli et al. La enseñanza diseñada en los costos para desarrollar habilidades críticas y creativas nuevas tendencias en aspectos pedagógicos referidos a la enseñanza de la Gestión y Control de Costes. In: CONGRESSO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 10, Lyon (France), 2007. **Proceedings...** Lyon: Instituto de Sócio-Economia das Empresas e das Organizações (ISEOR), Instituto Internacional de Custos (IIC), 2007. 1 CD-ROM.

HAIR, JR. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Bookman, 2005.

HAYES, Bob E. **Medindo a satisfação do cliente**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

HILL, Yvonne; LOMAS, Laurie; MACGREGOR, Janet. Students' perceptions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 11, n. 1, p. 15-20, 2003.

JOHNSTON, Robert. The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfies. **International Journal of Service Industry Management**, v. 6, n. 5, p. 53-71, 1995.

KANO N. et al. Attractive quality and must-be quality. **The Journal of the Japanese Society for Quality Control**, p. 39-48, Apr. 1984.

LACOMBE, Beatriz Maria Braga et al. Competências dos professores de graduação em administração: a perspectiva de alunos e professores. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anales...** Recife: 2007. 1 CD-ROM.

LOESCH, Cláudio; HOELTGEBAUM, Marianne. **Métodos estatísticos multivariados aplicados à economia de empresas**. Blumenau: Nova Letra, 2005.

MAINARDES, Emerson Wagner. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC**. 2007. 331f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

MARQUES, Licione, BRASIL, Vinícius Sittoni. Validação de um modelo de lealdade do estudante com base na qualidade do relacionamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

MERSHA, T; ADLAKHA, V. Attributes of service quality: the consumers' perspective. **International Journal of Service Industry Management**, v. 3, n. 3, p. 34-45, 1992.

MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni. **Estudo da satisfação dos alunos dos programas de pós-graduação em administração em Santa Catarina e no Paraná**. 2006. 141f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni; SILVEIRA, Amélia; TONTINI, Gérson. Atributos de satisfação no contexto da pós-graduação em Administração: a ótica dos discentes. In: SIMPÓSIO DE GESTÃO E ESTRATÉGIA EM NEGÓCIOS, 5, 2007, Seropédica. **Anales...** Seropédica, UFRRJ, 2007.

MURITIBA, P. M. et al. Relação entre satisfação com o curso de graduação e estágio profissional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anales...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

PADOAN, Fátima Aparecida da Cruz et al. Métodos e técnicas utilizados no ensino da disciplina de contabilidade de custos em cursos de ciências contábeis: um estudo exploratório em instituições públicas de ensino superior no estado do Paraná. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anales...** João Pessoa: 2007. 1 CD-ROM.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v. 58, p. 111-124, Jan.1994.

PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student evaluation of instructor: a homological investigation using structural equation modeling. **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202, 2002.

PEREIRA, Júlio Cesar R. **Análise de dados qualitativos**: estratégias metodológicas para as ciências da saúde, humanas e sociais. São Paulo: EDUSP, 1999.

RAVENSROFT, S.; REBELE, J.E.; PIERRE, K.; WILSON, R.M.S. "The importance of accounting education research" **Journal of Accounting Education**, 26 (4): 180-187, 2008.

SALM, José Francisco, MENEGASSO, Maria Ester, MORAES, Mário Cesar Barreto. A capacitação docente em administração: referenciais e proposições. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anales...** Recife: 2007. 1 CD-ROM.

SCHLINDWEIN, Antonio Carlos; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. O ensino de ciências contábeis nas instituições de ensino superior (IES) da mesorregião do Vale do Itajaí - SC: uma análise das contribuições curriculares da Resolução CNE/CES N. 10/2004. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anales...** Recife:2007. 1 CD-ROM.

SILVA, Manuela Ramos da. Ensino de administração: um estudo da trajetória curricular do curso de graduação. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anales...** Recife:2007. 1 CD-ROM.

SILVEIRA, Amélia; APPIO, Jucelia; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Atributos de qualidade da disciplina de custo aplicado à administração. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 15, Curitiba, 2008. **Anales...** Curitiba: 2008. 1 CD-ROM.

SOARES, Mara Alves; ARAÚJO, Adriana Maria Procópio de. Aplicação do método de ensino Problem Based Learning (PBL) no curso de ciências contábeis: um estudo empírico. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, 2, 2008, Salvador. **Anales...** Salvador: 2008. 1 CD-ROM.

SOARES, Mara Alves; NAGANO, Marcelo Seido; RIBEIRO, Evandro Marcos Saidel. Utilização da programação linear no ensino da contabilidade de custos: uma comparação com as práticas tradicionais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anales...** João Pessoa: 2007. 1 CD-ROM.

SOUZA, S. A.; ALVES, F. M. S.; BUSS, R. N. Satisfação dos estudantes dos cursos de graduação em administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anales...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amélia. Identification of satisfaction attributes using competitive analyse of the improvement gap. International. **Journal of Operations & Production Management**, v.27, n.5, p.482-500, 2007.

VIEIRA, Kelmara Mendes; MILACH, Felipe Tavares; HUPPES, Daniela. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade e Finanças**. V. 19, N. 48, p. 65-76, 2008.

WALTER, Silvana A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 167f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Fundação Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

WALTER, Silvana Anita, TONTINI, Gérson, FREGA, José Roberto. Antecedentes da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior: um modelo confirmatório. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anales...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

ZWIEREWICZ, Márcia. **Atributos de qualidade em cursos de pós-graduação em administração do estado de Santa Catarina**: estudo com a técnica do incidente crítico. 2008. 188f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.