



Juliana Petruccelli Espíndola

**Escolhendo uma pós-graduação em administração:
Análise do processo individual de decisão**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas

Orientador: Prof. Paulo César de Mendonça Motta

Rio de Janeiro,
Abril de 2011.



Juliana Petruccelli Espíndola

**Escolhendo uma Pós-Graduação em Administração:
Análise do Processo Individual de Decisão**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Paulo Cesar de Mendonça Motta

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Jorge Alberto Zietlow Duro

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. André Mallemont Cunha

Prof^a. Mônica Herz

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 12 de abril de 2011

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

Juliana Petruccelli Espíndola

Graduada em Jornalismo/Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Kursou MBA em Marketing na Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Ficha Catalográfica

Espíndola, Juliana Petruccelli

Escolhendo uma pós-graduação em administração : análise do processo individual de decisão / Juliana Petruccelli Espíndola : orientador: Paulo César de Mendonça Motta. – 2011.

81 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2011.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Pós-graduação. 3. Método de análise hierárquica (MAH). 4. Tomada de decisão. 6. Comportamento de consumidor. I. Motta, Paulo César de Mendonça. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD:658

Agradecimentos

Ao meu orientador, Paulo César Motta, que me encontrou perdida nesta jornada, e sempre me puxava de volta para o caminho, tendo sido indispensável para a elaboração deste trabalho.

Aos meus pais, que sempre me incentivaram a continuar estudando e a sempre encontrar o melhor em mim.

Ao meu marido, Felipe, que sempre me deu carinho e preparou os meus cafés nas longas madrugadas.

Ao amigo Felipe Castro, com quem compartilhei a ansiedade ao longo de toda pesquisa e redação deste trabalho.

À amiga Luiza Mantovaneli, minha “biblioteca técnica” sempre disponível e confortadora.

Aos amigos Raphaela Serrador e João Daniel Almeida, que compreenderam as dificuldades do período do mestrado, me deram suporte sempre que dava qualquer indicativo e sempre “botaram fé” em mim e no meu trabalho.

Aos participantes da pesquisa, sem os quais este trabalho não seria possível.

Resumo

Espíndola, Juliana Petruccelli; Motta, Paulo César de Mendonça. **Escolhendo uma Pós-Graduação em Administração: Análise do processo individual de decisão.** Rio de Janeiro, 2011. 81p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A escolha de um curso de pós-graduação pode ser um processo difícil, já que há cada vez mais opções no mercado de educação e que o consumidor decide com base em informações limitadas. Esta dissertação procurou analisar o processo de tomada de decisão por uma pós-graduação em administração, identificando o peso dado a cada um dos critérios de avaliação e a compensação feita entre eles, buscando semelhanças e distinções entre os consumidores. Para isso, foi utilizada uma metodologia de análise de multicritérios, o Método de Análise Hierárquica e conduzido um questionário com 22 respondentes. Utilizando como base literatura sobre tomada de decisão e comportamento do consumidor, como a segmentação por benefícios, foi possível identificar perfis de estudantes, distintos por agrupamento de aspectos de preferência e similaridade.

Palavras-chave

Pós-graduação; administração; Método de Análise Hierárquica (MAH); tomada de decisão; comportamento do consumidor; administração

Abstract

Espíndola, Juliana Petruccelli; Motta, Paulo César de Mendonça. **Choosing an MBA program: Analysis of individual decision process**. Rio de Janeiro, 2011. 81p. MSc. Dissertation - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Choosing a graduate course can prove a difficult process, given the ever growing number of options in the education segment and consumer's choice being based on limited information. This dissertation aims to analyze the decision-making process regarding an MBA program by identifying not only the weight attributed to every individual evaluation criterium but also the compensation between them. Thus, a multicriteria analysis methodology was employed, the Analytic Hierarchy Process (AHP); moreover, a survey was applied to 22 respondents. Based on Decision-Making and Consumer Behavior Literature Research, such as Benefit Segmentation Tool, it was possible to identify student profiles, grouped by similarity aspects.

Keywords

MBA; business; Analytic Hierarchy Process (AHP); decision-making; consumer behavior research.

Sumário

1. Introdução	12
1.1. Contextualização do Problema de Pesquisa	12
1.2. Justificativa do Estudo	14
1.3. Objetivos da Pesquisa	16
1.3.1. Objetivo Geral	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Delimitação da Pesquisa	16
2. Revisão de Literatura	18
2.1. Pesquisa de Comportamento do Consumidor	18
2.2. Principais Modelos de Consumidores – Visões da Decisão de Compra pelo Consumidor	18
2.3. O Processo de Decisão de Compra	20
2.3.1. A Busca de informação e a Avaliação de Alternativas Pré-compra	24
2.3.2. As Regras de Decisão de Compra	26
2.4. Segmentação de Marketing	30
2.4.1. A Segmentação por Benefícios	30
3. Os Cursos Estudados	34
3.1. Breve História da Pós-Graduação no Brasil	34
3.2. Os Cursos de Pós-Graduação em Administração no Brasil e no Rio de Janeiro	35
3.3. Avaliação de Atributos na Seleção de Serviços de Educação – Pesquisas Relevantes	36
4. Método	38
4.1. Tipo de Pesquisa	38
4.2. Universo e Amostra	39
4.3. Tratamento de Dados	40
4.3.1. O Método Escolhido: Método de Análise Hierárquica (MAH)	40
4.3.2. A Construção de Hierarquia	41
4.3.3. Construção de Matrizes	41
4.4. O Estudo Piloto (Pré-Teste)	44
4.5. Aplicação do Método	44
4.6. Limitações do Método	47
5. Resultados	48
5.1. Resultados Preliminares – Pesquisa Exploratória	48
5.2. Resultados Preliminares – Escolha dos Atributos	50
5.3. Construção da Hierarquia	52
5.3.1. Primeira Etapa da Hierarquia – Direcionamento do Curso	53
5.3.2. Segunda Etapa da Hierarquia – Atributos do Curso	54
5.3.3. Terceira Etapa da Hierarquia – Avaliação das Alternativas em Relação aos Atributos	55
5.3.4. Prioridades das Alternativas	56
5.3.5. Resultado da Matriz de Preferência X Opção Real do Estudante	57

5.3.6. Desvio Padrão	57
5.4. Resultados Específicos da Amostra	58
5.4.1. Regras de Decisão Compensatórias ou Não Compensatórias	58
5.4.2. Segmentação por Benefícios	64
6. Conclusão	69
6.1. Implicações Gerenciais	69
6.2. Implicações Acadêmicas	70
6.3. Sugestões para Pesquisas Futuras	71
7. Referências Bibliográficas	72
8. Anexos	74

Lista de tabelas

Tabela 1 – Programas de pós-graduação em administração disponíveis	12
Tabela 2 – Continuidade no comportamento de compra do consumidor. Solomon 1997, página 270.	21
Tabela 3 – Frequência de uso de modelos de escolha na escolha de marcas. Mowen 1997, página 486.	29
Tabela 4 – Descrição do segmento de mercado de pasta de dentes. Haley 1968, página 33.	32
Tabela 5 – Programas de pós-graduação em administração no Estado do Rio de Janeiro.	35
Tabela 6 – Exemplo de matriz quadrada de atributos. Saaty, 1991, pp. 33	42
Tabela 7 – Modelo para elaboração de questionário no MAH. Saaty, 1991.	42
Tabela 8 – Escala de valores para o Método de Análise Hierárquica. Saaty (1991), página 68.	43
Tabela 9 – Exemplo de matriz de avaliação de atributos	45
Tabela 10 – Normalização da matriz exemplo de avaliação de atributos	45
Tabela 11 – Exemplo de matriz de prioridades	45
Tabela 12 – Exemplo de matriz de preferências	46
Tabela 13 – Exemplo de matriz de resultados	46
Tabela 14 – Tabela de atributos	51
Tabela 15 – Matriz de hierarquias	52
Tabela 16 – Matriz de prioridades médias dos critérios de avaliação na escolha de cursos de pós-graduação em administração, acompanhadas do desvio padrão e da quantidade de ocorrências de menor e maior importância.	54
Tabela 17 – Matriz de preferências médias de todos os respondentes: universidades x prioridade.	55
Tabela 18 – Matriz de resultados médios	56
Tabela 19 – Escolha do estudante x resultado de prioridade na matriz de preferências	57
Tabela 20 – Desvio padrão critérios/questionários	58
Tabela 21 – Matriz de prioridade por respondente	58
Tabela 22 – Matriz de resultados do respondente 1.	59
Tabela 23 – Matriz de preferência do respondente 1.	59
Tabela 24 – Prioridade média dos atributos para o respondente 1.	60
Tabela 25 – Matriz de resultados do respondente 2.	61
Tabela 26 – Matriz de preferências do respondente 2.	62
Tabela 27 – Prioridade média dos atributos para o respondente 2.	62
Tabela 28 – tabela consolidada de resultados por regra de decisão	64
Tabela 29 – Tabela de perfis de estudantes por benefícios buscados nos cursos de pós-graduação em administração	65
Tabela 30 – Matriz de prioridades do respondentes 17, “pré-executivos”	66
Tabela 31 – Matriz de prioridades respondente 5, “workaholics”	67

Tabela 32 – Matriz de prioridades respondente 13, “futuros pesquisadores e professores”	68
Tabela 33 – Matriz de prioridade respondente 9, “os emuladores”	68

Lista de figuras

Figura 1 – Reconhecimento de problema. Mudanças no estado atual ou ideal. Solomon 1997, página 272.	22
Figura 2 – O processo de busca interna. Engel, Blackwell & Miniard 1995, página 184	24
Figura 3 – Componentes básicos do processo de avaliação de alternativas de pré-compra. Engel, Blackwell & Minardi 1995, página 207.	25
Figura 4 – Hierarquia de acordo com o Método de Análise Hierárquica.	41