

JUEVES 02/02/2017

**SESIONES PARALELAS
(17:30-19:00)**

MARKETING (IV), SALA D

Moderadores:

- Luis Manuel Cerdá Suárez, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile)
- Pedro Torres, University of Coimbra

Comunicaciones:

INFLUENCIA DEL LIDERAZGO ÉTICO Y RESPONSABLE EN LA PERCEPCIÓN DE RSC POR PARTE DEL VENDEDOR. PROPUESTA DE UN MODELO TEÓRICO

Sandra Castro González, Universidad de Santiago de Compostela

Belén Bande Vilela, Universidad de Navarra/Universidad de Santiago de Compostela

EVALUATING HEALTH AND ENVIRONMENTALISM EFFECTS ON RESTAURATEUR SATISFACTION IN ORGANIC RESTAURANTS: A DESCRIPTIVE ANALYSIS IN THREE SPANISH REGIONS

Luis Manuel Cerdá Suárez, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile)

Rafael Robíña Ramírez, University of Extremadura (Spain)

Pedro Ramiro Palos Sánchez, University of Extremadura (Spain)

VERY HIGH BRAND EQUITY: NECESSARY AND SUFFICIENT CONDITIONS

Pedro Torres, University of Coimbra

Mário Augusto, University of Coimbra

Pedro Godinho, University of Coimbra

SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS ESTUDANTES QUE FREQUENTAM OS CURSOS TÉCNICOS SUPERIORES PROFISSIONAIS: O CASO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

Inês Sofia Peixoto Ferreira, Instituto Politécnico de Bragança

Sónia Paula da Silva Nogueira, Instituto Politécnico de Bragança, CICP

Paula Odete Fernandes, Instituto Politécnico de Bragança; UNIAG; NECE

SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS ESTUDANTES QUE FREQUENTAM OS CURSOS TÉCNICOS SUPERIORES PROFISSIONAIS: O CASO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

Inês Sofia Peixoto Ferreira
inesferreira12@hotmail.com
Instituto Politécnico de Bragança

Sónia Paula da Silva Nogueira
sonia@ipb.pt
Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo, Instituto Politécnico de Bragança
Centro de Investigação em Ciência Política, Universidade do Minho

Paula Odete Fernandes
pof@ipb.pt
Instituto Politécnico de Bragança; UNIAG; NECE

ABSTRACT

The main objective of the present empirical research is to analyse the satisfaction and loyalty of students who attend the Professional Technical Higher Courses (CTeSP) at the Polytechnic Institute of *Bragança*.

This study adopted a quantitative approach through the application of a survey to students from CTeSP. Surveys were applied to the 370 students enrolled in these courses, with a final sample error of 3.1% and a significance level of 5%.

It was confirmed the existence of a positive association between the variables “relation of the CTeSP with the Polytechnic Institute of *Bragança*” and “Global Satisfaction” and the variables “would recommend the Polytechnic Institute of *Bragança* to a friend”, “intends to continue its course in the Polytechnic Institute of *Bragança*” and “Global Satisfaction”, this means that they are related, one variable depends on the other. Finally, it was verified that there is no association between the “residence at the date of application in the Polytechnic Institute of *Bragança*” and the “CTeSP that attends”, that is to say there is no relation between these variables, since the students do not choose the CTeSP that they attend taking into account the residence they had at the time of application.

KEYWORDS: Satisfaction, Loyalty, Polytechnic Institute of *Bragança*, Technical Higher Professional Courses, Students.

1. INTRODUÇÃO

O Ensino Superior tem sido alvo de muitas mudanças sendo os estudantes responsáveis pelas mesmas. Nos últimos tempos, as instituições de ensino superior têm vindo a atribuir, cada vez mais, importância às questões relacionadas com a satisfação e lealdade dos seus clientes – estudantes. A oferta formativa das instituições de ensino superior, em muitos casos, é igual exigindo, por isso, competitividade entre as instituições na procura de clientes. Se por um lado, um estudante satisfeito tende a permanecer na instituição, a dar informações objetivas acerca desta, tanto a futuros estudantes, como a familiares ou até mesmo a amigos. Também, é verdade, que um estudante insatisfeito pode afastar estudantes de determinada instituição.

O presente artigo tem como objetivo principal analisar a satisfação e a lealdade dos estudantes que frequentam Cursos Técnicos Superiores Profissionais no Instituto Politécnico de Bragança (IPB). Para este estudo, aplicou-se um inquérito por questionário aos estudantes das cinco unidades orgânicas do IPB onde são ministrados os CTeSP, nomeadamente a Escola Superior Agrária de Bragança (ESA), Escola Superior de Educação de Bragança (ESE), Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela (EsACT), Escola Superior de Saúde de Bragança (ESSa) e Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança (ESTiG). A amostra final totaliza 370 estudantes, dos 590 matriculados, que frequentavam os cursos em análise ministrados nas cinco unidades orgânicas, no ano letivo de 2015/2016.

O estudo empírico realizado adotou o paradigma positivista e seguiu uma abordagem quantitativa com o propósito de responder ao objetivo definido. Para o efeito utilizou o método do inquérito por questionário.

Este estudo assume particular relevância na medida em que permite saber qual a percepção que os estudantes detêm dos CTeSP e da instituição que frequentam, neste caso do IPB, através do estudo da satisfação e da lealdade.

O presente artigo encontra-se, para além desta introdução, estruturado em três secções. Na segunda secção procede-se ao enquadramento da relação satisfação e lealdade nas instituições de ensino superior. Na terceira secção descreve-se a metodologia de investigação, onde é apresentado o enquadramento da investigação, são definidos os objetivos e as hipóteses de investigação e o instrumento de recolha de dados. Nesta mesma secção é ainda descrita a definição da população e amostra do estudo. Na quarta secção efetua-se a análise empírica dos dados, em concreto é feita a caracterização da amostra, descreve-se a relação dos estudantes que frequentam os CTeSP com o IPB e o teste das hipóteses de investigação. Por último são apresentadas as principais conclusões, limitações do estudo e sugestões de investigação futura.

2. SATISFAÇÃO E LEALDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

São vários os autores que estudam as diferentes convicções sobre o conceito de satisfação. Churchill e Suprenant (1982) defendem que a satisfação está relacionada com a comparação entre as expectativas iniciais e o resultado do produto/serviço. Sendo que as expectativas do indivíduo são: *a)* confirmadas quando o produto/serviço é o previsto; *b)* contestadas quando o produto/serviço é mais fraco que o previsto; e, *c)* contestadas, positivamente, quando o produto/serviço tem um resultado superior do que o esperado. Thomas e Cunningham (2009) investigaram a associação entre a satisfação e as expectativas dos clientes, estudo este que decorreu no âmbito na investigação do impacto da satisfação no consumo de produtos e serviços, concluindo que as expectativas estão relacionadas com a satisfação, ou seja, os clientes têm expectativas e quando estas são superadas eles ficam satisfeitos.

Moosmayer e Siems (2012) assinalam que cada cliente tem as suas expectativas e que estas se encontram baseadas nos valores de cada um. Na perspetiva destes mesmos autores, o que leva à satisfação é a comparação que é feita entre as expectativas que o consumidor tinha do produto/serviço e o consumo.

Para Andreson, Fornell e Lehmann (1994) e Johnson, Gustafsson, Andreassen, Lervik e Cha (2001), a satisfação do cliente pode ser dividida em duas extensões, a transação específica e a percepção global ou acumulada.

A lealdade assume particular importância em qualquer organização na medida em que esta se encontra vinculada à satisfação. Isto é, quando um consumidor se encontra satisfeito tende a ser leal. Segundo Al-Alak (2007), o relacionamento contínuo com o cliente constitui a lealdade. A lealdade faz com que, quando existam falhas de qualidade, haja uma minimização da possibilidade de os clientes abandonarem a organização.

Alves e Raposo (2007), num estudo que realizaram com o objetivo de medir a satisfação dos estudantes das instituições de ensino superior em Portugal, verificaram o relacionamento entre as variáveis: imagem institucional, expectativas do aluno, valor apercebido, qualidade apercebida, satisfação do aluno, envolvimento e lealdade do aluno. A satisfação é correlacionada apenas por quatro destas variáveis (imagem, expectativas, valor apercebido e qualidade apercebida) e é um fator de medição que influencia a lealdade e o envolvimento dos estudantes.

Do mesmo modo, Helgesen e Nettet (2007) desenvolverem um estudo onde era pretendido analisar a satisfação dos estudantes de uma universidade na Noruega. Os resultados obtidos permitiram encontrar evidências empíricas relativas à qualidade do serviço, informações institucionais e diretrizes, interações sociais dos estudantes, satisfação com as instalações e empenho dos estudantes para com a satisfação de outros estudantes. Mostraram ainda que a satisfação dos estudantes tem uma influência positiva no que diz respeito à lealdade e reputação da instituição, sendo que esta última tem um forte impacto na lealdade.

Silva (2011) realizou um estudo sobre a satisfação dos estudantes de uma instituição de ensino superior que tinha como principal objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado, pela instituição, através da comparação das expectativas dos estudantes com as percepções que os mesmos têm sobre o desempenho da instituição. Este estudo recaiu sobre 2031 estudantes, pertencentes a 18 cursos (10 licenciaturas e oito cursos de mestrado) que frequentavam o segundo semestre do ano letivo de 2009/2010. Os resultados obtidos mostraram que os estudantes se encontram satisfeitos com o desempenho da instituição, pois esta pode oferecer aos estudantes

serviços de qualidade de modo a cativar novos estudantes e a manter atuais estudantes. Os estudantes que se encontram satisfeitos contribuem para a lealdade à instituição, mantendo-se na instituição de ensino superior até terminar o curso. Os estudantes também se tornam os melhores promotores da imagem da instituição, uma vez que influenciam positivamente a percepção que a sociedade e os futuros estudantes têm a seu respeito.

Reis (2011) realizou um estudo onde foi pretendido analisar a reputação de uma marca organizacional, atribuindo especial atenção às percepções dos estudantes em diferentes fases de contacto com a mesma. Em concreto, o autor pretendeu compreender a existência de relação entre a imagem que os estudantes de licenciatura e de mestrado têm sobre a instituição de ensino superior e compará-la com a imagem que esses mesmos estudantes detêm da instituição. No estudo foi ainda pretendido averiguar quão distante se encontra a instituição de ensino da instituição considerada como ideal pelos estudantes. Foi ainda analisado o impacto da reputação, satisfação, lealdade, sentimento de confiança e compromisso dos estudantes. Relativamente à questão se existe uma relação entre a reputação da instituição e a satisfação, lealdade, sentimento de confiança e compromisso dos estudantes (de licenciatura e de mestrado), os resultados permitiram concluir que a satisfação dos estudantes está relacionada com a reputação, a lealdade com as dimensões de empreendedorismo, concordância e competência. O sentimento confiança dos estudantes de licenciatura está relacionado com as dimensões concordância, competência e empreendedorismo; enquanto que nos estudantes de mestrado nenhuma dimensão é apresentada como possuindo uma relação com o sentimento de confiança. No que diz respeito à questão se existe uma relação entre a lealdade e o compromisso para com a instituição em estudo, o autor conclui que existe uma relação positiva. Quanto à questão se o sentimento de confiança para com a instituição está relacionado com a satisfação, a lealdade e o compromisso, os resultados evidenciaram que existe uma relação positiva entre estas variáveis.

Duarte (2012) desenvolveu um estudo com o objetivo de quantificar a satisfação e a lealdade dos estudantes de todos os ciclos de uma instituição de ensino superior público e identificar os fatores considerados de maior relevância para a satisfação dos estudantes, bem como perceber as relações existentes entre as variáveis estudadas. As conclusões permitiram evidenciar que todas as variáveis antecedentes têm impacto significativo na satisfação do estudante, sendo que a variável expectativas é a única que tem um impacto negativo, sendo que o facto deste impacto pode ser explicado pela não concretização das expectativas criadas pela instituição de ensino. A satisfação do estudante apresenta um maior impacto sobre a satisfação do estudante, enquanto que a qualidade percebida não é visualizada diretamente, mas tem que estar a atuar sobre os indicadores que se encontram associados.

Magalhães (2015) concretizou um estudo que tinha como objetivo avaliar a reputação corporativa em rede, sob o ponto de vista dos estudantes. O estudo foi aplicado aos quatro institutos politécnicos que fazem parte da Associação de Politécnicos do Norte. O autor concluiu que os estudantes têm uma relação positiva com a instituição que frequentam, isto é, encontram-se satisfeitos. Verificou ainda que existe uma correlação positiva e direta entre a satisfação com a instituição que frequenta e a escala de carácter corporativo, ou seja, à medida que a reputação aumenta o grau de satisfação também aumenta. Como forma de conclusão foram identificados determinantes que podem explicar a satisfação, esses determinantes assentam na lealdade e na comunicação.

Mais recentemente, Jorge (2016), pretendeu compreender o nível de satisfação por parte dos estudantes internacionais pela escolha de uma instituição de ensino superior portuguesa. Era ainda pretendido obter uma maior compreensão do impacto dos fatores de escolha e das fontes de informação na lealdade dos estudantes internacionais, medido pela sua satisfação com as escolhas efetuadas. Os resultados permitiram mostrar que a satisfação dos estudantes internacionais pelas escolhas efetuadas e a percepção sobre a imagem corporativa da instituição explicam 67,4% da lealdade dos estudantes medida em termos de vontade de voltar a estudar nessa instituição e, sobretudo, na intenção de a recomendar a familiares, amigos e conhecidos.

3. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

3.1. ENQUADRAMENTO DA INVESTIGAÇÃO

O CTeSP é composto por um ciclo de estudos que confere um diploma de técnico superior profissional, correspondente a uma qualificação de Nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações.

O diploma de técnico superior profissional é caracterizado por: assegurar ao diplomado conhecimentos numa determinada área de estudo ou trabalho; dotar o diplomado de aptidões cognitivas e práticas necessárias e desenvolver no diplomado a capacidade de gestão e supervisão. Para a instituição conferir o referido diploma deve ter: um projeto educativo, científico e cultural próprio; corpo docente próprio e recursos humanos e materiais necessários para garantir o nível e a qualidade de formação (art.º 6.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março).

Os CTeSP começaram a funcionar no ano letivo de 2014/2015 inclusive, no caso concreto dos CTeSP ministrados no IPB (unidade de análise do estudo aqui desenvolvido), o funcionamento destes verificou-se no ano letivo de 2015/2016, com a ministração de 37 CTeSP.

Na tabela seguinte são apresentados os CTeSP lecionados no IPB no ano letivo 2015/2016, a localidade onde são ministrados e a unidade orgânica a que pertencem.

Tabela 1. CTeSP oferecidos no IPB (ano letivo 2015/2016).

Cursos	Siglas	Localidade	Unidade Orgânica	
Cuidados Veterinários	CV	Bragança	ESA	
		Marco de Canaveses		
		Santo Tirso		
Gestão Ambiental	GA	Bragança		
Produção Agrícola	PA	Bragança		
		Marco de Canaveses		
Tecnologia Alimentar	TA	Bragança		
		Amarante		
Viticultura e Enologia	VE	Guimarães		
		Valpaços		
Educação Ambiental	EA	Bragança	ESE	
Acompanhamento de Crianças e Jovens	ACJ	Bragança		
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	DPM	Bragança		
		Mogadouro		
Ilustração e Arte Gráfica	IAG	Bragança		
Produção nas Artes do Espetáculo	PAE	Bragança		
Secretariado e Línguas	SL	Bragança		
Serviço Social e Desenvolvimento Comunitário	SSDC	Bragança		
Análises Químicas e Biológicas	AQB	Bragança		
Automação, Robótica e Eletrónica Industrial	AREI	Bragança		
Contabilidade	CONT	Bragança		
Planeamento e Condução de Obra	PCO	Bragança		
Desenvolvimento de <i>Software</i> e Administração de Sistemas	DSAS	Bragança	ESTiG	
Energias Renováveis e Instalações Elétricas	ERIE	Bragança		
		Chaves		
Gestão de Operações e Logística	GOL	Bragança		
Prospecção Mineral e Geotécnica	PMG	Bragança		
Tecnologia Mecânica e Veículos	TMV	Bragança		
Promoção Turística e Cultural	PTC	Mirandela		EsACT
Serviços Jurídicos	SJ	Mirandela		
Comunicação Digital	CD	Guimarães		
Informática	INF	Chaves		
		Mirandela		
Gestão de Vendas e <i>Marketing</i>	GVM	Chaves		
		Mirandela		
Gerontologia	GER	Bragança	ESSa	
Bioanálises e Controlo	BC	Bragança		

Fonte: Elaboração própria.

3.2. OBJETIVOS E HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

O presente trabalho de investigação tem como principal objetivo analisar a satisfação e a lealdade dos estudantes que frequentam os CTeSP oferecidos no IPB, no ano letivo de 2015/2016. O objeto de estudo do trabalho de investigação foram os estudantes que frequentam o 1.º ano dos 37 CTeSP, no ano letivo 2015/2016.

Para dar resposta ao objetivo de estudo formularam-se as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese de Investigação 1: *Existem diferenças por Unidade Orgânica relativamente à Satisfação Global;*

Hipótese de Investigação 2: *Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à Satisfação Global;*

Hipótese de Investigação 3: *Existem diferenças por CTeSP/Local onde é ministrado o CTeSP relativamente à Satisfação Global;*

Hipótese de Investigação 4: *As variáveis escolha do IPB como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas;*

Hipóteses de Investigação 5: *As variáveis escolha do CTeSP como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas;*

Hipóteses de Investigação 6: *As variáveis da relação dos estudantes do CTeSP com o IPB encontram-se direta e positivamente relacionadas com a Satisfação Global;*

Hipóteses de Investigação 7: *As variáveis recomendaria o IPB a um amigo e pretende continuar o seu percurso académico no IPB encontram-se associadas;*

Hipótese de Investigação 8: *Existe uma associação entre a residência à data da candidatura no IPB e o CTeSP que frequenta.*

3.3. INSTRUMENTO DE RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS

Para recolha de dados foi utilizado um inquérito por questionário (já aplicado por Magalhães, 2015), aos 590 estudantes que frequentam o 1.º ano curricular dos CTeSP nas diferentes unidades orgânicas do IPB, no ano letivo 2015/2016. A aplicação do inquérito por questionário decorreu em contexto de sala de aula, nas cinco unidades orgânicas do IPB e foi realizada entre os meses de fevereiro e maio de 2016.

O questionário encontra-se dividido em dois grupos, sendo que em cada grupo se encontram as instruções de preenchimento.

O primeiro grupo apresenta questões de ordem sociodemográfica, tais como o sexo do inquirido, a idade, a residência à data da candidatura no IPB, o CTeSP que frequenta, se o CTeSP em que se matriculou foi a sua 1ª opção no momento de candidatura e se o IPB foi a 1ª opção no momento de candidatura. Também existem outras questões, tais como, identificar três fatores que influenciaram a escolha do CTeSP no momento da candidatura, selecionar se no momento da candidatura estava bem informado e no caso de estar informado era solicitado para escolher as três principais vias de informação a que teve acesso. Para além destas questões, no primeiro grupo, constam ainda as seguintes questões: recomendaria o IPB a um amigo e quais as razões para o recomendar ou não; pretende continuar o seu percurso no IPB e caso não pretenda indique três razões, e, por fim, qual a licenciatura que gostaria de vir a frequentar no IPB.

O segundo grupo de questões tem como objetivo conhecer qual é a relação do estudante com o IPB, isto é, a sua satisfação com a instituição que frequenta. Para a medição de cada item utilizou-se a escala tipo *Likert* de cinco pontos, onde: 1-Discordo totalmente (DT), 2-Discordo (D), 3-Neutro (N), 4-Concordo (C) e 5-Concordo Totalmente (CT).

Para analisar a fiabilidade do questionário utilizou-se o *Alpha* de *Cronbach*. Os valores do *Alfa* de *Cronbach* (igual a 0,920) permitem concluir, segundo o Pestana e Gageiro (2008), que o grau de consistência interna é Muito Bom.

Para dar resposta ao objetivo de estudo e respetivas hipóteses de investigação, utilizaram-se várias análises estatísticas:

- Análise Descritiva Exploratória (apresentação de tabelas de frequência, gráficos e medidas de localização e dispersão);
- Análise Inferencial – Testes Paramétricos e Não-Paramétricos (Teste *t-Student*, *Kruskall-Wallis*, Coeficiente de correlação de *Pearson*, Teste de Independência do Qui-Quadrado, Teste de *Fisher e One-Way ANOVA*).

O nível de significância a assumir para toda a análise vai ser 5%.

3.4. DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA

Conforme evidencia a informação constante na Tabela 2, no ano letivo de 2015/2016 estavam matriculados 590 estudantes no CTeSP nas cinco unidades orgânicas do IPB, ou seja, a população do estudo é composta por 590 estudantes. Através da análise à informação apresentada na tabela seguinte conclui-se que a unidade orgânica com maior população e amostra é a ESA (N=163 e n=109), aquela que apresenta uma menor população e amostra é a ESSa (N=53 e n=34). Quanto à diferença entre a população e amostra a que apresenta maior diferença é a ESTiG com uma diferença de 79 inquiridos e a que apresenta menor é a ESSa com uma diferença de 34 inquiridos. No que diz respeito à análise da percentagem por unidades orgânicas, quanto à população, o curso com maior percentagem na ESA é o de Cuidados Veterinários em Santo Tirso com 17,8%, na ESE é o curso de Serviço Social e Desenvolvimento Comunitário (19,0%), na EsACT é o curso de Informática em Chaves com 23,9%, na ESTiG é o de Desenvolvimento de *Software* e Administração de Sistemas com 23,3% e na ESSa é o curso de Bioanálises e Controlo com 58,5%.

Quanto à amostra (n) os cursos que apresentam maior percentagem por unidade orgânica são: *i*) na ESA, o curso de Cuidados Veterinários em Bragança com uma percentagem de 21,1%; *ii*) na ESE, os cursos de Acompanhamento a Crianças e Jovens e Desenvolvimento de Produtos Multimédia em Bragança, ambos com 16%; *iii*) na EsACT, o curso de Informática em Chaves com 20,3%; e, na ESSa é o curso de Gerontologia com 52,9%.

A EsA e ESTiG são as unidades orgânicas que apresentam uma maior população, já no que diz respeito à amostra as unidades orgânicas com uma maior amostra são a ESA e a EsACT.

Através da análise à Tabela 2, afere-se que a diferença entre a população e a amostra na ESA é de 54 inquiridos, na ESE é de 30 inquiridos, na EsACT é de 38 inquiridos, ESTiG é de 79 inquiridos e, por fim, na ESSa é de 19 inquiridos. Através desta análise pode-se afirmar que a unidade orgânica em que se verifica uma maior diferença entre a população e amostra é na ESTiG.

Tabela 2. População vs Amostra.

Unidades Orgânicas	CTeSP	N	%	n	%	N-n	%
ESA	CV (Bragança)	26	16,0%	23	21,1%	3	5,6%
	CV (Marco de Canaveses)	16	9,8%	9	8,3%	7	12,9%
	CV (Santo Tirso)	29	17,8%	21	19,3%	8	14,8%
	GA	8	4,9%	3	2,7%	5	9,3%
	PA (Bragança)	10	6,1%	6	5,5%	4	7,4%
	PA (Marco de Canaveses)	12	7,4%	11	10%	1	1,9%
	TA	13	8,0%	9	8,3%	4	7,4%
	VE (Amarante)	16	9,8%	5	4,6%	11	20,4%
	VE (Guimarães)	8	4,9%	6	5,5%	2	3,7%
	VE (Valpaços)	25	15,3%	16	14,7%	9	16,6%
Sub-Total		163	100%	109	100%	54	100%
ESE	ACJ	14	13,3%	12	16%	2	6,7%
	DPM (Bragança)	13	12,4%	12	16%	1	3,3%
	DPM (Mogadouro)	12	11,4%	10	13,3%	2	6,7%
	EA	4	3,8%	3	4%	1	3,3%
	IAG	6	5,7%	6	8%	0	0%
	PAE	19	18,1%	11	14,7%	8	26,7%
	SL	17	16,2%	10	13,3%	7	23,3%
SSDC	20	19,0%	11	14,7%	9	30,0%	
Sub-Total		105	100%	75	100%	30	100%
EsACT	CD (Guimarães)	9	7,7%	9	11,4%	0	0
	GVM (Chaves)	18	15,4%	11	13,9%	7	18,4%
	GVM (Mirandela)	14	12,0%	10	12,7%	4	10,5%
	INF (Chaves)	28	23,9%	16	20,3%	12	31,6%
	INF (Mirandela)	18	15,4%	10	12,7%	8	21,1%
	PTC (Mirandela)	11	9,4%	8	10,1%	3	7,9%
SJ (Mirandela)	19	16,2%	15	18,9%	4	10,5%	
Sub-Total		117	100%	79	100%	38	100%
ESTiG	AQB	10	6,6%	3	4,1%	7	8,8%
	AREI	12	7,9%	6	8,2%	6	7,6%
	CONT	20	13,2%	10	13,7%	10	12,7%
	DSAS	25	16,4%	17	23,3%	8	10,1%
	ERIE (Chaves)	24	15,8%	6	8,2%	18	22,8%
	ERIE (Bragança)	16	10,5%	6	8,2%	10	12,7%
	GOL	5	3,3%	4	5,5%	1	1,3%
	PCO	3	2,0%	3	4,2%	0	0%
	PMG	14	9,2%	6	8,2%	8	10,1%
	TMV	23	15,1%	12	16,4%	11	13,9%
Sub-Total		152	100%	73	100%	79	100%
ESSa	BC	31	58,5%	16	47,1%	15	78,9%
	GER	22	41,5%	18	52,9%	4	21,1%
Sub-Total		53	100%	34	100%	19	100%
TOTAL		590	100%	370	100%	220	100%

Os questionários foram distribuídos e aplicados pelos 37 CTeSP nas cinco unidades orgânicas. O total de respostas ascendeu a 370 questionários, pelo que se assumiu um erro amostral de 3,1% e um nível de significância de 5%.

Logo a amostra final é de 370 questionários, ou seja, 370 questionários validados, o que corresponde a uma taxa de resposta de aproximadamente 63%.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE EMPÍRICA DOS RESULTADOS

4.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Neste ponto proceder-se-á à caracterização da amostra, realizada através das variáveis relativas ao primeiro grupo de questões do questionário, ou seja, a Caracterização do Pessoal.

Em relação à variável Sexo, 198 são respostas dadas pelos indivíduos do sexo masculino (53,5%) e 172 são elementos do sexo feminino (46,5%). Conclui-se deste modo que a maioria dos estudantes que frequentam os CTeSP são indivíduos do sexo masculino.

Quanto à variável Idade, 162 estudantes têm idade inferior ou igual a 20 anos (63,7%), 170 estudantes têm entre 21 e 30 anos de idade (27,6%), 25 estudantes têm idade compreendida entre os 31 e 40 anos (6,0%) e 12 estudantes têm idade superior a 41 anos (2,7%). Através da análise feita conclui-se que a maioria dos estudantes termina o secundário e opta por fazer um CTeSP, pois como estes cursos dão um nível de qualificação superior ao do secundário são mais vantajosos para os estudantes.

Relativamente à localização dos estudantes dos CTeSP no momento da inscrição, a maioria dos estudantes reside no distrito de Bragança (cerca de 121 estudantes, 33,8%), de seguida surge o distrito de Vila Real (com 85 estudantes, 23,7%), depois o distrito do Porto (82 estudantes, 22,9%), sendo estes os distritos com percentagens mais elevadas. Depois encontram-se os distritos de Braga e Viseu, Cabo Verde e o distrito de Aveiro com percentagem inferior, percentagem que varia entre 1% e 8%. Com percentagem abaixo de 1%, mas relativamente próximo da percentagem indicada, encontram-se os distritos de Viana do Castelo e Guarda.

Dos inquiridos, 322 estudantes (87,3%) afirmam que o CTeSP em que está matriculado foi a sua 1ª opção e 47 estudantes (12,7%) respondem que o CTeSP em que está matriculado não foi a sua 1ª opção. Dos resultados obtidos pode aferir-se que a maioria dos estudantes poderá prosseguir para uma licenciatura num dos cursos do IPB, afim ao CTeSP que está a frequentar, uma vez que aproximadamente 87% frequenta o curso escolhido como 1ª opção.

A maioria dos inquiridos 330 estudantes (89,4%) respondem que o IPB foi a sua 1ª opção no momento de candidatura, e 39 estudantes (10,6%) respondem que o IPB não foi a sua 1ª opção no momento de candidatura. Através destes resultados pode-se concluir que aproximadamente 90% dos inquiridos no momento da candidatura o IPB foi a sua 1ª opção o que leva a acreditar que os estudantes continuarão no IPB. Os resultados obtidos corroboram os resultados obtidos no estudo de Marzo-Navarro, Pedreja-Iglesias e Rivera-Torres (2005) quando mostram que a satisfação é fundamental para a lealdade do estudante. Colocando ainda a hipótese da satisfação ser o antecedente da lealdade.

Conforme observado na análise à Figura 1, 17,3% dos inquiridos foram influenciados pela Localização Geográfica na escolha do curso/estabelecimento, em seguida a minimização dos custos financeiros foi o que teve maior peso (15,7%), segue-se a reputação académica da instituição de ensino (15,1%). A variedade de cursos oferecidos também obteve uma percentagem elevada (12,4%), de seguida foi o conselho de amigos ou colegas (10,6%). O conselho de professores (2,4%) foi um fator que apresentou a percentagem de valor mais baixo (2,4%).

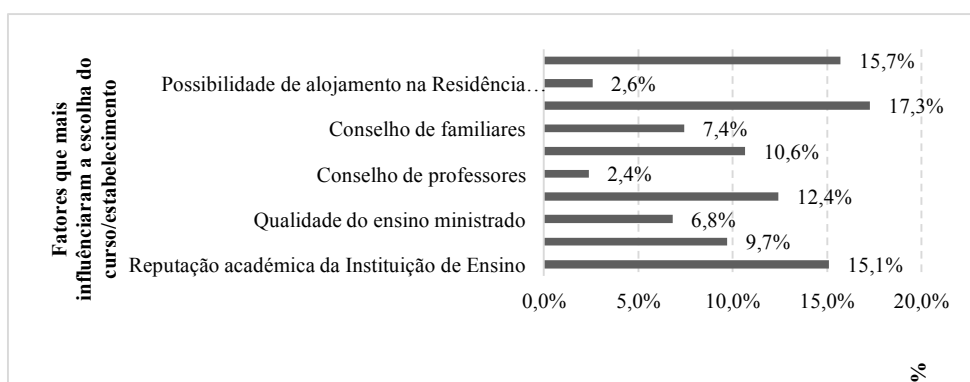


Figura 1. Fatores que influenciaram a escolha do curso/estabelecimento.

Constatou-se que 5,6% de inquiridos para além dos fatores apontados enumeraram outros que influenciaram a sua escolha. Os outros fatores referidos foram: 1) Gostar da área (1,7%); 2) Conhecimentos/Competências (0,8%); 3) Progressão para a Licenciatura (0,8%); 4) Único Sítio com o Curso (0,5%); 5) Dos poucos CTeSP na área (0,3%); 6) *Internet* (0,3%); 7) Saídas Profissionais (0,3%); 8) Seguimento do curso anteriormente feito (0,3%); 9) Sem outra Hipótese (0,3%); e, 10) Ter sido despedido (0,3%).

Relativamente à perceção sobre a informação que o estudante tem sobre o curso/instituição, no momento da candidatura os resultados mostram que 144 estudantes (39,0%), isto é, a maioria encontra-se Bem Informados, de seguida 133 estudantes (36,0%) encontram-se Informados, 42 estudantes (11,4%) encontram-se Muito Bem Informados, 39 estudantes (10,6%) estavam Pouco Informados, e apenas 11 estudantes (3,0%) estavam Nada Informados.

Relacionado com a pergunta anterior, caso no momento da candidatura estivesse muito bem, bem informado ou informado, o inquirido teria que responder a uma questão que seria mencionar quais as três principais vias de informação a que teve acesso para estar informado. Os dados recolhidos mostraram que as principais vias de informação a que teve acesso foram: os colegas/amigos (29,3%), informação por antigos/atuais estudantes (23,8%), através da imprensa/comunicação social (18,8%), através dos familiares cerca de 14,4% e, por último, a orientação escolar do ensino secundário (13,7%). Os resultados obtidos são corroborados com Filho, Guerra e Moura (2004), uma vez que através de um estudo que tinha como objetivo medir a expectativa, valor satisfação, inclinação à lealdade e qualidade do ensino superior concluíram que se deve medir a satisfação dos estudantes e ao mesmo tempo gerir esta satisfação, pois esta é que leva à lealdade e a outros elementos, como, por exemplo, à divulgação boca-a-boca da instituição.

Alguns inquiridos responderam outra via a que teve acesso para estar informado. A maioria de quem respondeu outra via, utilizou a *internet* (50%). 36,5 dos respondentes obteve informação através do IPB e 4,5% obteve informação tendo através de pesquisa autónoma. Com igual percentagem (4,5% afirma ter obtido informação através dos professores. Apenas 2,3% dos respondentes afirma ter obtido informação através da Junta de Freguesia e do Instituto de Emprego e Formação Profissional.

No que respeita à questão se recomendaria o IPB a um amigo, a esmagadora maioria dos respondentes (342 estudantes correspondendo a 93,4%) afirmou que recomendaria, e apenas 24 estudantes (6,6%) não recomendariam o IPB a um amigo. Tais resultados vão ao encontro das conclusões de Yu e Kim (2008), que depois de realizarem um estudo sobre os estudantes e a satisfação destes, concluíram que quando os estudantes se encontram satisfeitos com a experiência académica existe uma maior probabilidade de fazerem referências positivas acerca da instituição de ensino superior que frequentam, neste caso, é o facto de a recomendação do IPB a um amigo.

Os inquiridos depois de responderem se recomendavam o IPB a um amigo tinham que indicar três razões ou para recomendarem ou caso contrário. A principal razão, ou seja, a que têm uma maior percentagem é o Ensino (31,12%), em seguida o que tem maior percentagem é o Ambiente Académico (16,69%), depois o Regime de Entradas e Propinas (13,24%), Reputação IPB (12,32%), seguindo-se o Corpo Docente com 11,66%, as Infraestruturas (7,55%), a Localização Geográfica (5,96%), com a mesma percentagem surge a Empregabilidade e a Deslocalização (0,53%) e, por último, o Alojamento (0,40%).

Depois de se analisar quais as razões para recomendar o IPB a um amigo e observar que a que tem maior percentagem é o Ensino e a que tem uma menor percentagem é o Alojamento, resolveu-se analisar as razões com o CTeSP que os estudantes frequentam. Através da informação recolhida pode observar-se que todos os CTeSP responderam que a principal razão é o Ensino, em seguida 34 CTeSP responderam o Ambiente Académico, depois encontra-se com 33 CTeSP o Regime de Entrada e Propinas, com 32 CTeSP a Reputação IPB e com 29 CTeSP o Corpo Docente. Seguem-se a Localização Geográfica (28 CTeSP), as Infraestruturas (com 22 CTeSP), a Deslocalização e Alojamento com 3 CTeSP e a Empregabilidade (2 CTeSP).

Verificou-se a existência de inquiridos que não recomendariam o IPB a um amigo. Os dados analisados permitem aferir que a razão pela qual a maioria não recomendaria é devido à falta de organização (23,81%). Em seguida, com a mesma percentagem (9,53%), encontram-se o Descontentamento com os Professores, o Descontentamento com o IPB e a Falta de Informação. Com uma percentagem mais baixa (4,76%) juntam-se o mau atendimento aos estudantes, o número reduzido de aulas práticas, o mau funcionamento do sistema de faltas, o desconhecimento das formações, o descontentamento com a plataforma virtual, a falta de comunicação entre Santo Tirso e o IPB, a falta de espírito académico, o aumento das propinas, o programa escolar desadequado e o descontentamento com a plataforma dos serviços académicos. Através de estudos realizados

por Blackwell, Miniard e Engel (2005) conclui-se que se o desempenho for negativo e as expectativas não forem atingidas leva à insatisfação, é o que acontece neste caso, pois como as expectativas não foram atingidas pode levar à não recomendação do IPB a um amigo.

As razões que levam à não recomendação do IPB são apontadas pelos respondentes que frequentam os CTeSP em Acompanhamento a Crianças e Jovens, Cuidados Veterinários (Santo Tirso), Desenvolvimento de *Software* e Administração de Sistemas, Planeamento e Condução de Obra, Prospeção Mineral e Geotécnica, Secretariado e Línguas e Tecnologia Mecânica e Veículos, sendo que as principais respostas obtidas são: a) Descontentamento com os Professores; e, b) Descontentamento com o IPB.

A maioria dos estudantes pretende continuar o seu percurso académico (294 estudantes; 80,8%) e apenas 19,2% (79 estudantes) não pretende continuar o percurso académico no IPB. Através destes resultados pode referir que a maioria dos estudantes estão satisfeitos com a instituição (aproximadamente 81%) e esta satisfação traduz-se na lealdade, ou seja, na continuação do seu percurso no IPB. Através dos estudos realizados por Martensen *et al.* (2000) in Magalhães (2015, p.12), a lealdade entre os estudantes e a instituição acontece quando: “a) os estudantes continuam os estudos na mesma instituição; b) os estudantes recomendam a instituição; c) os estudantes aconselham o curso; e, d) se tivessem que escolher novamente, seria a mesma instituição/curso”. Neste caso parece estarmos perante uma destas situações, pois os estudantes pretendem continuar o curso na mesma instituição, ou seja, demonstram lealdade perante esta.

Foi também pedido aos inquiridos que indicassem três razões para o caso de não pretender continuar o seu percurso académico no IPB. Através dos resultados obtidos constatou-se que as razões que têm uma maior percentagem são as seguintes: Localização Geográfica (Longe) com uma percentagem de 14,89%, o Facto do Curso que pretende seguir não existe no IPB (13,83%), Motivos Financeiros (9,57%), apenas pretendem terminar o CTeSP com 6,38%, Descontentamento com os Docentes e Necessidade de Arranjar Emprego (ambos com 5,32%), Idade (4,26%), Mudar dar de instituição de ensino superior (4,26%), Preferência por outra Zona (4,26%), Curso não corresponde às expectativas e Não Há Licenciatura em Chaves com 3,19% e Deslocação e Motivos Familiares (ambos com 2,13%). Quanto às restantes razões encontram-se todas com uma percentagem de 1,06%.

Quanto às razões para não continuar o percurso académico no IPB são várias, mas aquelas que são apontadas em maior número são: os motivos financeiros e localização geográfica (longe) com 8 respostas, o facto de pretender terminar o CTeSP (6 respostas), o curso não existir no IPB (6 respostas), mudar dar de instituição de ensino superior e ter preferência por outra localização geográfica (4 respostas).

Para apurar se existe uma relação entre o CTeSP que frequenta e a licenciatura que gostaria de vir a frequentar no IPB, procedeu-se ao cruzamento dos dados recolhidos. A licenciatura que parece ter mais preferência pelos respondentes é a Licenciatura em Engenharia Agronómica (7 respostas), em seguida a licenciatura em Engenharia Informática (6 respostas) e as licenciaturas em Engenharia Mecânica, Enfermagem Veterinária, Gestão e Marketing com 4 respostas. Estes resultados evidenciam que os estudantes têm preferência de continuidade relativamente à lealdade, pois pretendem continuar na área sobre a qual está a frequentar o CTeSP, escolhe a licenciatura que tem seguimento que CTeSP que se encontra a frequentar ou um curso afim que se encontra relacionado com o CTeSP que frequenta atualmente. Estes resultados confirmam as conclusões do estudo desenvolvido por Douglas, McClelland e Davies (2008), na medida em que os estudantes pretendem prosseguir formação na mesma instituição, demonstrando deste modo o fator lealdade.

4.2. RELAÇÃO DOS ESTUDANTES QUE FREQUENTAM OS CTESP COM O IPB

Neste ponto pretende-se fazer uma análise descritiva exploratória do segundo grupo do questionário. Neste grupo de questões era pretendido conhecer a relação dos estudantes que frequentam os CTeSP com o IPB. Calculou-se a média e o desvio padrão para cada item em análise e para os 10 itens, no sentido de conhecer qual a relação com o IPB, analisadas através da escala tipo *Likert* de 5 pontos [codificada de 1 a 5, sendo que 5 é o maior grau de concordância (Concordo Totalmente) e 1 o menor grau de concordância (Discordo Totalmente)]. Para além do cálculo da média e do desvio padrão calculou-se ainda para cada um dos 10 itens, o número de inquiridos que responderam e a respetiva frequência relativa para cada categoria do grau de concordância.

Quando os valores das médias são superiores a três pontos indicam um grau de concordância em relação à variável em estudo, já quando os valores da média são inferiores a três pontos indicam um determinado grau de discordância relativamente à variável em estudo.

Assim, tendo por base a informação apresentada na Tabela 3, pode-se aferir que:

- Quanto à Satisfação Global, esta indicia que existe uma relação positiva uma vez que o valor obtido se encontra na parte da Concordância (4,01 pontos médios e um desvio padrão de 0,692). Este valor indicia que o estudante parece estar satisfeito com o IPB. Ainda, o valor obtido para o desvio padrão é baixo o que se pode dizer que as respostas obtidas se concentram na média empírica.
- No que diz respeito à análise dos 10 itens conclui-se que o item que registou um valor mais elevado foi a primeira questão *“Estou satisfeito com a minha decisão de frequentar um curso no IPB”* pois a média empírica é a mais elevada de todas as questões (4,22 pontos médios e desvio padrão de 0,785) o que demonstra uma concordância com a questão. Esta primeira abordagem significa que a maioria dos estudantes se encontra satisfeito com o IPB. A análise deste item confirma-se através do estudo de Grey (2004), pois a instituição deve-se preocupar com os estudantes, ao nível de satisfação, para que estes não mudem a sua opinião quanto à instituição, sentindo-se importantes para esta. Tal pode acontecer, pois, muitas vezes a sua opinião e expectativa são umas e depois são alteradas.
- Nas respostas à questão *“A minha escolha para me inscrever no IPB foi uma decisão acertada”* os inquiridos mostram uma tendência positiva (4,16 de média; 0,828 de desvio padrão), em que 83,9% *“Concorda”* ou *“Concorda Totalmente”*, ou seja, a sua decisão foi acertada.
- A resposta dos inquiridos para a questão *“Sinto-me feliz por frequentar um curso no IPB”* reflete uma concordância com o item por parte dos inquiridos (4,15 de média; 0,799 de desvio padrão), em que 49,5% *“Concorda”* e 35,0% *“Concorda Totalmente”*, isto é, uma percentagem de 84,5% encontra-se feliz com a sua escolha.
- Quanto à questão *“Sinto-me feliz por ter escolhido ficar no IPB”* pode observar-se que os inquiridos se encontram felizes (4,14 de média; 0,848 de desvio padrão), 36,8% *“Concorda Totalmente”*, 45,8% *“Concorda”* e 12,8% *“Nem Concorda Nem Discorda”*, no que diz respeito ao desvio padrão este mostra que há uma unanimidade por parte dos inquiridos visto que o desvio padrão é baixo.
- Na questão *“Penso que fiz a escolha acertada em escolher o IPB”* as respostas foram claramente positivas (4,12 de média; 0,823 de desvio padrão) com 49,0% dos inquiridos a dizer que *“Concorda”* e 34,1% *“Concorda Totalmente”*, o que traduz que os inquiridos consideram ter feito uma escolha acertada em escolher o IPB.
- Os inquiridos responderam com uma atitude positiva à questão *“Se tivesse a oportunidade de fazer tudo de novo, continuaria a matricular-me, novamente, no IPB”* (4,02 de média; 0,998 de desvio padrão), pois leva a crer que caso se pudessem matricular novamente tomavam a mesma opção 77,1% respondeu *“Concordo”* ou *“Concordo Totalmente”* e 15,0% *“Neutro”*.
- As respostas dos inquiridos à questão *“Eu gosto de ajudar futuros estudantes dando-lhes informação sobre o IPB e os seus cursos”* reflete uma atitude positiva (3,95 de média de 3,95; 0,886 de desvio padrão), quanto às respostas a maioria *“Concorda”* (45,8%), 28,0% *“Concorda Totalmente”* (28,0%) e apenas 21,5% *“Nem Concorda Nem Discorda”*.
- Nas quatro últimas questões, os valores da média desceram, encontrando-se próximos de 4, mas em comparação com as questões anteriores diminuíram. Em relação à questão *“Eu gosto de falar sobre o IPB aos amigos”* a média ainda é relativamente elevada (3,93 de média; 0,942 de desvio padrão) o que parece demonstrar uma concordância com a questão, em que 19,6% é *“Neutro”*, 45,0% *“Concorda”* e 28,6% *“Concorda Totalmente”*, o que leva a acreditar que os inquiridos gostam de falar do IPB aos seus amigos.
- Na pergunta *“O IPB corresponde às minhas expectativas”*, 47,6% *“Concorda”* e 28,5% *“Concorda Totalmente”* (3,93 de média; 0,957 de desvio padrão), o que indicia que o IPB corresponde às expectativas criadas pelos inquiridos.

- A pergunta se as “Pessoas pedem informação sobre os cursos do IPB” é a que apresenta uma média mais baixa (3,47 pontos, desvio padrão de 1,073). Assinala-se, contudo, que sendo a média superior a três pontos existe uma concordância por parte dos inquiridos relativamente à questão em análise, 39,5 % “Concorda”, 30,4% mantém-se “Neutro” e 15,1% “Concorda Totalmente”.

Com estes dados afere-se que globalmente a relação dos estudantes que frequentam os CTeSP com o IPB é positiva e satisfatória. Uma vez que esta relação se encontra associada à satisfação optou-se por considerar o cômputo destes 10 itens a Satisfação Global do estudante.

Tabela 3. Resultados descritivos para a Dimensão da Relação do Estudante com o IPB.

Item	DT (1)	D (2)	N (2)	C (4)	CT (5)	Média	Desvio Padrão
Estou satisfeito com a minha decisão de frequentar um curso no IPB (n=367)	4 1,1%	7 1,9%	36 9,8%	176 48%	144 39,2%	4,22	0,785
Se tivesse oportunidade de fazer tudo de novo, matricular-me de novo no IPB (n=367)	12 3,3%	17 4,6%	55 15,0%	149 40,6%	134 36,5%	4,02	0,998
A minha escolha de me inscrever no IPB foi uma decisão acertada (n=366)	4 1,1%	11 3,0%	44 12,0%	172 47,0%	135 36,9%	4,16	0,828
Sinto-me feliz por ter escolhido ficar no IPB (n=367)	4 1,1%	13 3,5%	47 12,8%	168 45,8%	135 36,8%	4,14	0,848
Eu penso que fiz a escolha certa quando decidi matricular-me no IPB (n=367)	3 0,8%	14 3,8%	45 12,3%	180 49,0%	125 34,1%	4,12	0,823
Eu estou feliz por frequentar um curso no IPB (n=366)	4 1,1%	8 2,2%	45 12,3%	181 49,5%	128 35%	4,15	0,799
Gosto de falar sobre o IPB aos meus amigos (n=367)	10 2,7%	15 4,1%	72 19,6%	165 45,0%	105 28,6%	3,93	0,942
Gosto ajudar futuros estudantes dando-lhes informação sobre o IPB e os cursos (n=368)	7 1,9%	11 3,0%	79 21,5%	168 45,7%	103 28,0%	3,95	0,886
Pessoas pedem informação sobre cursos oferecidos no IPB (n=365)	27 7,4%	28 7,7%	111 30,4%	144 39,5%	55 15,1%	3,47	1,073
IPB corresponde às minhas expectativas (n=368)	11 3,0%	19 5,2%	58 15,8%	175 47,6%	105 28,5%	3,93	0,957
Relação Global						4,01	0,692

4.3. CONFIRMAÇÃO DAS HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

Em seguida pretende-se dar resposta às hipóteses de investigação fixadas anteriormente e que sustentam o principal objetivo de estudo. De salientar, tal como referido, que se optou por considerar a variável latente Relação Global a Satisfação Global, uma vez que o conjunto de questões permitem analisar a relação do estudante com o IPB e essa relação encontra-se associada a um grau de satisfação.

Para dar resposta à primeira hipótese de investigação “Existem diferenças por unidade orgânica relativamente à Satisfação Global”, recorreu-se ao teste da *One-Way ANOVA*, pois pretendia-se testar se existiam diferenças por unidades orgânicas (que eram mais de três amostras independentes) relativamente à Satisfação Global, após se ter verificado a não violação dos pressupostos. Quanto ao teste da *One-Way ANOVA* conclui-se que como o *p-value* é de 0,354, superior ao nível de significância assumido (0,05), a hipótese não foi validada podendo afirmar-se que não existem evidências estatísticas suficientes para afirmar a existência de diferenças por unidade orgânica relativamente à Satisfação Global.

Através da análise à Tabela 4 é possível responder à segunda hipótese de investigação “Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à Satisfação Global”, podendo observar-se que quer para a variável Sexo quer para a variável Faixa Etária não existem diferenças estatisticamente significativas relativamente à Satisfação Global, pois os *p-values* são de 0,387 e de 0,352, respetivamente (ou seja, superior a 5%). Tendo por base estes resultados a segunda hipótese de investigação não se confirma.

Tabela 4. Resultados para a Hipótese de Investigação 2.

Variáveis	Teste	p-value
Sexo	t-Student	0,387
Faixa Etária	Kruskal-Wallis	0,352

No que respeita à Hipótese de Investigação 3: “*Existem diferenças por CTeSP/Local onde é ministrado o CTeSP relativamente à Satisfação Global*”, e porque se violou o pressuposto da normalidade recorreu-se ao teste *Kruskal-Wallis*. Assim, obteve-se, para um nível de significância de 5%, um valor de prova inferior a 0,001. Conclui-se deste modo que existem diferenças, estatisticamente significativas, por CTeSP/Local onde é ministrado o CTeSP relativamente à Satisfação Global, validando-se assim a hipótese de investigação. Para comprovar os resultados, organizou-se a tabela em *Campus* (que seriam todos os CTeSP que pertencem a Bragança, ou seja, os ministrados nas cinco unidades orgânicas) e deslocalizados (todos os que se encontram fora das unidades orgânicas), e assim converteu-se a amostra em duas amostras independentes. Posteriormente, aplicou-se o teste *t-Student* (uma vez que a dimensão por amostra independente é superior a 30 observações e garantiu-se a homogeneidade das variâncias) tendo-se concluído, mediante os resultados obtidos, que as médias por amostra independente são diferentes e estatisticamente significativas, pelo que se valida a hipótese de investigação em análise.

Para testar a Hipótese de Investigação 4: “*As variáveis escolha do IPB como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas*”, utilizou-se o teste do Qui-Quadrado, sendo que este também foi violado, pois como o valor das células era superior 20% com frequência esperada inferior a cinco observações. Para testar esta hipótese houve a necessidade de converter a variável “Mantém-se Informado” em os “mais informados” e “menos informados”, considerando o cálculo da mediana. Posteriormente utilizou-se o teste de *Fisher*. Os resultados obtidos da aplicação do teste permitem constatar que não existe associação entre as duas variáveis, pois o valor de prova é superior a 0,05 (*p-value* é igual a 0,401). Logo a hipótese de investigação não foi corroborada.

Para analisar a associação entre as variáveis “escolha do CTeSP como 1ª opção” e “mantém-se informado”, ou seja, dar resposta à quinta hipótese de investigação “*As variáveis escolha do CTeSP como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas*”, aplicou-se o teste de independência Qui-Quadrado tendo-se obtido um *p-value* de 0,031, inferior ao nível de significância de 5%. Com isto afirma-se que existe uma associação entre as duas variáveis, pelo que a hipótese de investigação é validada.

Relativamente à Hipótese de Investigação 6: “*As variáveis da relação dos estudantes do CTeSP com o IPB encontram-se direta e positivamente relacionadas com a Satisfação Global*”, recorreu-se à utilização do coeficiente de *Pearson* uma vez que se verificou a não violação do pressuposto da normalidade. Mediante os resultados obtidos apresentados na Tabela 5, pode dizer-se que para um nível de significância de 5%, existem evidências estatísticas para se afirmar que as variáveis de relação dos estudantes do CTeSP com o IPB e a Satisfação Global estão correlacionadas (*p-value* <0,001). As variáveis que têm maior peso na Satisfação Global são “Estou feliz por ter escolhido o IPB” ($r=0,875$), “Penso que fiz a escolha certa por escolher o IPB” ($r=0,860$), “Estou feliz por ter escolhido um curso no IPB” ($r=0,840$) e “Decisão Acertada em Matricular-se no IPB” ($r=0,812$). Verifica-se uma associação muito forte entre as variáveis “Estou feliz por ter escolhido o IPB”, “Penso que fiz a escolha certa por escolher o IPB”, “Estou feliz por ter escolhido um curso no IPB”, “Decisão Acertada em Matricular-se no IPB” e a variável “Satisfação Global” (coeficiente de correlação varia entre 0,812 e 0,875), concluindo assim que os estudantes que se encontram felizes com o IPB, os que pensam ter escolhido o curso (CTeSP) certo no IPB, os que se encontram felizes por escolher um curso no IPB e os que tomaram uma decisão acertada em se terem matriculado no IPB encontram-se muitos satisfeitos. Existe uma associação forte entre as variáveis “Satisfação com o IPB”, “Matricular-se novamente no IPB”, “Gosto de falar do IPB aos meus amigos”, “IPB corresponde às expectativas”, pois o coeficiente de correlação varia entre 0,724 e 0,797, o que leva a acreditar que estes estudantes se encontram satisfeitos com o IPB. Por fim existe uma correlação moderada entre as variáveis “Gosto de ajudar futuros estudantes dando-lhes informação sobre o IPB” ($r=0,653$) e “As pessoas pedem-me informação sobre cursos oferecidos pelo IPB” ($r=0,618$). Os resultados foram bastante positivos, pois as correlações variam entre muito fortes e moderadas. A hipótese de investigação em análise foi validada, pois as variáveis da relação dos estudantes do CTeSP com o IPB encontram-se direta e positivamente relacionadas com a Satisfação Global.

Tabela 5. Correlação de *Pearson* entre as variáveis relação dos estudantes do CTESP com o IPB com a Satisfação Global.

	SatIPB	MatNOvIP B	DecAcertM AtIPB	FelizEscIPB	PenEscCertEscIPB	FelizEscCurIPB	FallPBAm	AjFutAlunInfIP B	PesInfCurOfIPB	IPBExp	SatGlob
Sat IPB	1										
MatNOvIPB	0,645 (<0,001)	1									
DecAcertMatIPB	0,686 (<0,001)	0,719 (<0,001)	1								
FelizEscIPB	0,693 (<0,001)	0,713 (<0,001)	0,713 (<0,001)	1							
PenEscCertEscIPB	0,689 (<0,001)	0,735 (<0,001)	0,818 (<0,001)	0,815 (<0,001)	1						
FelizEscCurIPB	0,719 (<0,001)	0,636 (<0,001)	0,687 (<0,001)	0,768 (<0,001)	0,738 (<0,001)	1					
FallPBAm	0,489 (<0,001)	0,443 (<0,001)	0,460 (<0,001)	0,579 (<0,001)	0,492 (<0,001)	0,576 (<0,001)	1				
AjFutAlunInfIPB	0,405 (<0,001)	0,378 (<0,001)	0,376 (<0,001)	0,413 (<0,001)	0,405 (<0,001)	0,443 (<0,001)	0,546 (<0,001)	1			
AjFutAlunInfIPB	0,358 (<0,001)	0,305 (<0,001)	0,291 (<0,001)	0,432 (<0,001)	0,382 (<0,001)	0,380 (<0,001)	0,452 (<0,001)	0,546 (<0,001)	1		
IPBExp	0,589 (<0,001)	0,565 (<0,001)	0,582 (<0,001)	0,643 (<0,001)	0,651 (<0,001)	0,626 (<0,001)	0,519 (<0,001)	0,478 (<0,001)	0,464 (<0,001)	1	
SatGlob	0,797 (<0,001)	0,793 (<0,001)	0,812 (<0,001)	0,875 (<0,001)	0,860 (<0,001)	0,840 (<0,001)	0,724 (<0,001)	0,653 (<0,001)	0,618 (<0,001)	0,792 (<0,001)	1

Nota: Satisfação com o IPB (SatIPB); Matricular-se novamente no IPB (MatNOvIPB); Decisão Acertada em Matricular-se no IPB (DecAcertMatIPB); Está feliz por escolher o IPB (FelizEscIPB); Penso que fiz a escolha certa por escolher o IPB (PenEscCertEscIPB); Estou feliz por ter escolhido um curso no IPB (FelizEscCurIPB); Gosto de falar do IPB aos meus amigos (FallPBAm); Gosto de ajudar futuros estudantes dando-lhes informação sobre o IPB (AjFutAlunInfIPB); As pessoas pedem-me informação sobre os cursos oferecidos pelo IPB (PesInfCurOfIPB); O IPB corresponde às expectativas (IPBExp); Satisfação Global (SatGlob). Todos os valores obtidos são estatisticamente significativos a 5%.

Para testar a Hipótese de Investigação 7 “*As variáveis recomendaria o IPB a um amigo e pretende continuar o seu percurso académico no IPB encontram-se associada*”, utilizou-se o teste do Qui-Quadrado, sendo que foi violado, pelo facto de o valor das células ser superior a 20% com frequência esperada inferior a cinco observações. Por fim, utilizou-se o teste de *Fisher*, permitindo concluir que existe associação, pois o valor de prova é de 0,006 (inferior ao nível de significância assumido). Tais resultados permitiram validar a sétima hipótese de investigação. Esta hipótese vai ao encontro do estudo realizado por Petruzzelis e Romanazzi (2010) na medida em que os estudantes quando satisfeitos com a instituição de ensino superior têm uma opinião e quando se encontram insatisfeitos com pequenas situações a sua opinião permanece igual. No entanto, quando os estudantes se encontram verdadeiramente satisfeitos, ou mesmo extasiados com o serviço prestado pela instituição é que recomendam através da comunicação interpessoal (Petruzzelis & Romanazzi, 2010).

Para responder à oitava hipótese de investigação “*Existe uma associação entre a residência à data da candidatura no IPB e o CTeSP que frequenta*” foi necessário converter os distritos em norte, centro e outro. A conversão dos distritos por localização geográfica deve-se a um melhor agrupamento da residência dos estudantes do CTeSP, para simplificação da compreensão do estudo. No “norte” estão todos os distritos que fazem parte deste, no “centro” os distritos que pertencem ao centro e em “outro” estão incluídos os distritos que fazem parte do sul, ilhas e outros países. Em seguida aplicou-se o teste de independência Qui-Quadrado, como este violou o valor das células ser superior a 20% com frequência esperada inferior a cinco observações, utilizou-se o teste não paramétrico *V-Cramer*, que permite afirmar que as duas variáveis se encontram associadas moderadamente ($r=0,473$), ($p\text{-value} < 0,001$, inferior ao nível de significância de 5%). Os resultados obtidos permitem confirmar a hipótese de investigação em análise.

Na tabela seguinte apresenta-se de forma resumida a informação sobre a decisão das hipóteses de investigação formuladas. Assim, a primeira, a segunda, quarta e quinta hipóteses de investigação não foram validadas sendo as restantes todas validadas.

Tabela 6. Resumo dos resultados para as Hipóteses de Investigação.

	Hipótese de Investigação	Resultados
HI ₁	<i>Existem diferenças por Unidade Orgânica relativamente à Satisfação Global</i>	Não Validada
HI ₂	<i>Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à Satisfação Global</i>	Não Validada
HI ₃	<i>Existem diferenças por CTeSP/Local onde é ministrado o CTeSP relativamente à Satisfação Global</i>	Validada
HI ₄	<i>As variáveis escolha do IPB como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas</i>	Não Validada
HI ₅	<i>As variáveis escolha do CTeSP como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas</i>	Validada
HI ₆	<i>As variáveis da relação dos estudantes do CTeSP com o IPB encontram-se direta e positivamente relacionadas com a Satisfação Global</i>	Validada
HI ₇	<i>As variáveis recomendaria o IPB a um amigo e pretende continuar o seu percurso académico no IPB encontram-se associadas</i>	Validada
HI ₈	<i>Existe uma associação entre a residência à data da candidatura no IPB e o CTeSP que frequenta</i>	Validada

4.4. DETERMINANTES DA RELAÇÃO DOS ESTUDANTES DOS CTESP COM O IPB

Para concluir a análise e complementar a análise empírica pretendeu-se identificar os determinantes da satisfação, permitindo reconhecer as variáveis que têm mais em comum com cada um dos fatores. Para tal, efetuou-se a Análise Fatorial Exploratória onde se verificou a aplicabilidade da Análise Fatorial Exploratória, através da análise do indicador *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e do teste de Esfericidade de *Bartlett* (Tabela 7). Segundo a análise destes indicadores e uma vez que ambos validam os pressupostos, KMO igual a 0,933 e o teste de esfericidade de *Bartlett* com valor inferior a 0,001 conclui-se que a Análise Fatorial Exploratória pode ser realizada.

Tabela 7. Indicadores de adequabilidade da Análise Fatorial – KMO e Teste de Bartlett.

	KMO	0,933
Teste de Esfericidade de <i>Bartlett</i>	Aproximação de χ^2	2563,837
	Graus de Liberdade	45
	Valor de Prova	<0,001

Em seguida, prosseguiu-se à análise da medida de adequação amostral e da análise das comunalidades, e como todas têm valores com peso superior a 0,5 não existe necessidade de eliminar qualquer variável do questionário.

Posteriormente recorreu-se à escolha do método das componentes principais para extração dos fatores e o método *Varimax* para a rotação dos fatores. Para identificar o número de fatores utilizou-se o critério de *Pearson* tendo-se extraído dois fatores com uma variância acumulada de 72,49% da variância total. Recorreu-se ao método do *ScreePlot* para confirmar a resposta anterior. Na análise fatorial utilizou-se o método das componentes principais para extração dos fatores. Através desta análise verificou-se que se devem reter dois fatores, por apresentarem valores próprios superiores a um. Estes dois fatores explicam no conjunto 72,485% da variância total e fatores adicionais não melhoram significativamente o nível da variância explicada.

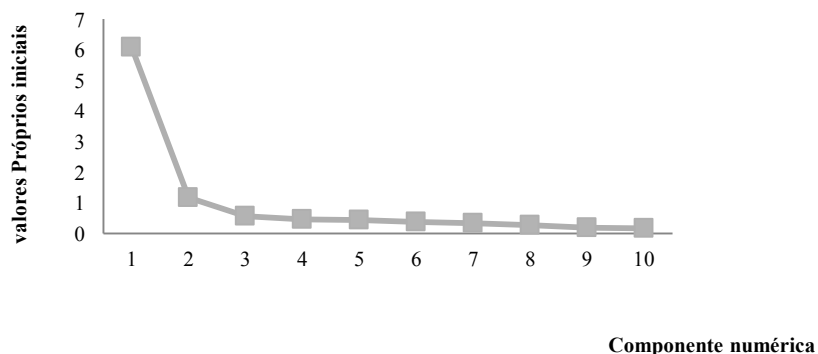


Figura 2: *ScreePlot*

Na Tabela 8, apresentam-se os resultados mais importantes para a análise fatorial exploratória.

O Fator 1 explica 60,852% da estrutura dos dados, sendo este o fator mais importante. O Fator 2 com 11,633% da variância total tem menor importância em resumir as variáveis originais.

Em seguida calculou-se o coeficiente de *Alpha* de *Cronbach*, para os dois fatores, como medida de fiabilidade do agrupamento de variáveis. Como se pode ver na Tabela 8, o Fator 1 apresenta um nível de consistência interna Muito Bom (0,937) e o Fator 2 apresenta um nível de consistência interna razoável (0,754).

Tabela 8. Determinantes da Relação dos Estudantes dos CTeSP com o IPB.

	Pesos	% Variância Explicada	Valores Próprios	Alfa de Cronbach	Comunalidades
Componente 1: Fator Expectativas		60,852	6,085	0,937	-
Estou satisfeito com a minha decisão em frequentar um curso no IPB	0,784				0,694
Se tivesse oportunidade de fazer tudo de novo, matricularia-me de novo no IPB	0,827				0,716
A minha escolha de me inscrever no IPB foi uma decisão acertada	0,884				0,809
Sinto-me feliz por ter escolhido ficar no IPB	0,859				0,822
Eu penso que fiz a escolha certa quando decidi matricular-me no IPB	0,878				0,838
Eu estou feliz por frequentar um curso no IPB	0,791				0,745
IPB corresponde às minhas expectativas	0,634				0,622
Componente 2: Fator Informação		11,633	1,166	0,754	-
Gosto de falar sobre IPB aos meus amigos	0,646				0,587
Gosto de ajudar futuros estudantes dando informação sobre o IPB e os cursos	0,820				0,719
Pessoas pedem informação sobre os cursos oferecidos no IPB	0,823				0,699

Quanto às variáveis que levam à construção dos determinantes da relação com o IPB, conclui-se que:

- O Fator 1, de forma inequívoca, encontra-se relacionado com a afetividade e satisfação com o IPB, designando-se assim por Fator Expectativas;
- No Fator 2, relaciona-se a informação com a relação com o IPB. Assim, identificou-se por Fator Informação.

Assim sendo, conclui-se que os determinantes de relação com o IPB assentam no Fator Expectativas e no Fator Informação.

A Tabela 9 apresenta valores médios de cada fator, sendo que o Fator 1 – Fator Expectativas apresenta uma média de 4,10 e desvio padrão de 0,863 e o Fator 2 – Fator Informação apresenta uma média de 3,78 e um desvio padrão de 0,967. Conclui-se assim que a média global é de 3,94 e o desvio padrão global é de 0,915 que significa que os estudantes se encontram satisfeitos.

Tabela 9. Médias dos Fatores identificados para os atributos que medem a Satisfação.

Fatores	Média	Desvio-Padrão
F1- Fator Expectativas	4,10	0,863
F2- Fator Informação	3,78	0,967
Satisfação Global	3,94	0,915

CONCLUSÃO

Com as mudanças que têm vindo a acontecer no ensino superior cada vez mais as instituições têm que se preocupar com os estudantes e com a sua satisfação, pois estes vêm com bastantes expectativas, quando estas expectativas são superadas temos estudantes satisfeitos. As instituições de ensino superior só têm a ganhar com estes estudantes, pois eles vão falar da instituição e são eles os principais intervenientes na vinda dos novos estudantes. Estudantes satisfeitos tornam-se leais.

O objetivo deste trabalho consistiu na análise da satisfação e análise da lealdade dos estudantes que frequentam os CTeSP no IPB. Para tal procedeu-se à aplicação de um inquérito por questionário.

Tendo por base a investigação desenvolvida constatou-se que os fatores que mais influenciaram a escolha do curso/estabelecimento são: a localização geográfica (17,3%), minimização dos custos financeiros (15,7%) e a reputação académica da instituição de ensino (15,1%). Também foi possível saber que os estudantes estavam bem informados (39%) sobre o curso/instituição em que acabaram por se matricular e que obtiveram a informação maioritariamente através de colega/amigos e antigos/atuais estudantes. Maioritariamente recomendariam o IPB a um amigo (93,4%) sendo que a principal razão era o ensino, uma pequena percentagem não recomenda o IPB a um amigo e a principal razão é a falta de organização. A maioria pretende continuar o percurso académico no IPB (80,8%) e a licenciatura em que existe um maior número de respostas é a de Engenharia Agrónómica.

Em relação à Satisfação Global indicia uma relação positiva uma vez que o valor obtido se encontra na parte da Concordância (4,01 pontos médios e desvio padrão de 0,692). O valor da média obtido sugere que o estudante se encontra satisfeito com o IPB. Já o valor obtido para o desvio padrão é baixo o que indica que as respostas obtidas se concentram na média empírica.

Relativamente às hipóteses de investigação fixadas para dar resposta ao objetivo do estudo concluiu-se que:

- A primeira hipótese de investigação “*Existem diferenças por unidade orgânica relativamente à Satisfação Global*” não foi validada, evidenciando que não existem diferenças por unidade orgânica relativamente à Satisfação Global;
- A hipótese de investigação dois “*Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à Satisfação Global*” não se confirma, pois foi visível que não existem diferenças nem para o Sexo nem para a Faixa Etária (*p-values* superiores a 5%);
- A terceira hipótese de investigação “*Existem diferenças por CTeSP/Local onde é ministrado o CTeSP relativamente à Satisfação Global*” foi confirmada, demonstrando que existem diferenças por CTeSP/Local onde é ministrado o CTeSP relativamente à Satisfação Global, uma vez que as médias por amostra independente são diferentes;

- Quanto à quarta hipótese de investigação “*As variáveis escolha do IPB como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas*”, não foi validada, não se tendo verificado associação entre as variáveis escolha do IPB como 1ª opção e mantém-se informado, pois o valor de prova é superior a 5%. Conclui-se que não é necessário estar informado para ter escolhido como o IPB 1ª opção;
- A hipótese de investigação cinco “*As variáveis escolha do CTeSP como 1ª opção e mantém-se informado encontram-se associadas*” foi validada, pois existe uma associação entre as variáveis escolha do CTeSP como primeira opção e mantém-se informado uma vez que o *p-value* é de 0,031, inferior ao nível de significância de 5%. Chegou-se à conclusão que as pessoas se encontram informadas para a escolha do CTeSP;
- A sexta hipótese de investigação “*As variáveis da relação dos estudantes do CTeSP com o IPB encontram-se direta e positivamente relacionadas com a Satisfação Global*” foi validada evidenciando que as variáveis da relação dos estudantes do CTeSP com o IPB encontram-se direta e positivamente relacionadas com a Satisfação Global;
- A hipótese de investigação sete “*As variáveis recomendaria o IPB a um amigo e pretende continuar o seu percurso académico no IPB encontram-se associada*” foi validada, pois como o *p-value* é de 0,025, ou seja, inferior a 0,05, conclui-se que existe associação entre as variáveis recomendaria o IPB a um amigo e pretende continuar o seu percurso académico no IPB;
- Quanto à oitava hipótese de investigação “*Existe uma associação entre a residência à data da candidatura no IPB e o CTeSP que frequenta*” através dos resultados obtidos pode afirma-se que as duas variáveis se encontram associadas (*p-value* <0,001, inferior ao nível de significância de 5%), logo a hipótese de investigação foi confirmada.

Também o estudo tinha como propósito identificar e sugerir os determinantes de satisfação na perspetiva dos estudantes que frequentam os CTeSP ministrados no IPB. Segundo os resultados obtidos conclui-se que existem dois determinantes que podem explicar a relação dos estudantes com o IPB: o Fator Expectativas e o Fator Informação. O fator Expectativas agrupa as variáveis relacionadas com a satisfação dos inquiridos com a instituição, bem como se as escolhas e expectativas estão corretas. Observou-se o agrupamento de três questões relacionadas com a informação que se pretende fornecer aos futuros estudantes sobre os cursos e o IPB, pelo que este fator foi denominado de Fator Informação.

Um dos contributos deste trabalho de investigação foi o de influenciar as estratégias dos dirigentes do IPB, pois os resultados obtidos podem constituir uma mais-valia para os órgãos de gestão do IPB na tomada de decisão.

No que diz respeito ao trabalho de investigação, recomenda-se aos dirigentes estarem mais atentos aos estudantes dos CTeSP no que diz respeito à satisfação, aplicando-se questionários para saber a sua satisfação com a instituição. Também se aconselha a estender estes questionários às licenciaturas e mestrados.

No que diz respeito às limitações existentes uma delas é o facto deste trabalho de investigação ter apenas em conta os dados dos estudantes dos CTeSP, obtidos pela aplicação da metodologia quantitativa.

Tendo em conta toda a análise realizada apontam-se algumas linhas de investigação para trabalhos futuros, como por exemplo, a realização de entrevistas aos estudantes, a replicação do estudo a outras instituições de ensino superior, o alargamento do estudo ao corpo docente. A realização de entrevista seria importante porque existem sempre opiniões que, por vezes, não são explicadas da melhor maneira num questionário. Quanto à replicação do estudo em outras instituições de ensino superior seria interessante de forma a poder estabelecer-se comparações entre entidades, permitindo o confronto de resultados. O estudo aplicado aos docentes permitiria compreender, do lado dos docentes, o facto de os estudantes poderem estar mais ou menos satisfeitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E LEGISLAÇÃO

- Al-Alak, B. (2007). The impact of marketing actions on relationship quality in the higher education sector in Jordan. *Journal of Marketing for Higher Education*, 16(2), 1-23.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(5), 571-588.
- Andreson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. (1994). Customer satisfaction, market Share and profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Blackwell, R., Miniard, P., & Engel, J. (2005). *Comportamento do consumidor (Tradução)*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Churchill, G., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.
- Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março (Diploma dos CTeSP).
- Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 19-35.
- Filho, C., Guerra, R., & Moura, A. (2004). Mensuração de Satisfação, Qualidade, Lealdade, Valor e Expectativa em Instituições de Ensino Superior: um estudo do modelo ACSI através de Equações Estruturais. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 2(1).
- Grey, C. (2004). Reinventing business schools: The contribution of critical management education. *Academy of Management Learning and Education*, 3(2), 178-186.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126-143.
- Johnson, M., Gustafsson, A., Andreassen, T., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evaluation and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, 22, 217-245.
- Jorge, D. (2016). *O impacto dos fatores de escolha na lealdade dos estudantes internacionais mediado pela satisfação: o caso da Politécnico de Leiria*. Dissertação de Mestrado em Marketing Relacional. Instituto Politécnico de Leiria, Leiria.
- Magalhães, M. (2015). *Reputação corporativa em rede: o caso APNOR*. Dissertação de Mestrado Gestão das Organizações. Instituto Politécnico de Bragança, Bragança.
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., & Rivera-Torres, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526.
- Moosmayer, D., & Siems, F. (2012). Values education and student satisfaction: German business students' satisfaction perceptions of universities' value influences. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22(2), 257-272.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS*, 5ª edição revista e corrigida. Lisboa: Edições Sílabo.
- Petruzzellis, L., & Romanazzi, S. (2010). Educational value: how students choose university. *International Journal of Educational Management*, 24(2), 139-158.
- Reis, Y. (2011). *Reputação nas Instituições Académicas e a sua relação com a satisfação e lealdade dos estudantes: a marca ISEG*. Dissertação de Mestrado em Marketing. Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.
- Silva, F. (2011). *Satisfação dos estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança: uma perspetiva integradora*. Dissertação de Mestrado em Gestão das Organizações. Instituto Politécnico de Bragança, Bragança.
- Thomas, J., & Cunningham, B. (2009). Clients' satisfaction with monopolistic services and commitment to the organization: a university context. *Journal of Marketing for Higher Education*, 19(2), 179-190.
- Yu, G., & Kim, J. (2008). Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship. *Applied Research Quality Life*, 3(1), 1-21.