

XXVII JORNADAS  
HISPANO-LUSAS DE GESTIÓN  
CIENTÍFICA-LOCALIZACIÓN  
Y DINÁMICAS COMPETITIVAS  
EN UN ENTORNO GLOBAL

ENRIQUE CLAVER CORTÉS  
Y DIEGO QUER RAMÓN (EDS.)



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

ENRIQUE CLAVER CORTÉS  
DIEGO QUER RAMÓN  
(EDS.)

XXVII JORNADAS  
HISPANO-LUSAS DE GESTIÓN  
CIENTÍFICA-LOCALIZACIÓN Y  
DINÁMICAS COMPETITIVAS EN  
UN ENTORNO GLOBAL

UNIVERSIDAD DE ALICANTE

Publicacions de la Universitat d'Alacant  
03690 Sant Vicent del Raspeig  
Publicaciones@ua.es  
<http://publicaciones.ua.es>  
Telèfon: 965903480

© Enrique Claver Cortés y Diego Quer Ramón, 2017  
© de esta edición: Universidad de Alicante

ISBN: 978-84-16724-37-6  
Depósito legal: A 16-2017

Diseño de cubierta: candela ink  
Composición: Página Maestra (Miguel Ángel Sánchez Hernández)  
Impresión y encuadernación: Imprenta Comercial



Esta editorial es miembro de la UNE, cosa que garantiza la difusión y comercialización nacional y internacional de sus publicaciones.

Reservados todos los derechos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Repográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopias o escanear algún fragmento de esta obra.

## ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| COMITÉ HONORÍFICO .....                                | 9   |
| COMITÉ ORGANIZADOR .....                               | 10  |
| COMITÉ CIENTÍFICO.....                                 | 11  |
| Miembros del comité científico español .....           | 11  |
| Miembros del comité científico portugués .....         | 14  |
| PRESENTACIÓN .....                                     | 19  |
| RESÚMENES DE COMUNICACIONES POR ÁREAS CIENTÍFICAS      | 21  |
| Administración pública .....                           | 23  |
| Contabilidad .....                                     | 49  |
| Dirección estratégica .....                            | 83  |
| Docencia: metodología y experiencias docentes .....    | 113 |
| Emprendedores .....                                    | 131 |
| Empresa familiar .....                                 | 171 |
| Ética y responsabilidad social .....                   | 183 |
| Finanzas .....   | 209 |
| Gestión de las organizaciones sin ánimo de lucro ..... | 247 |
| Gestión deportiva .....                                | 255 |
| Innovación y gestión del conocimiento .....            | 265 |
| Marketing .....  | 291 |
| Organización de empresas .....                         | 355 |
| Recursos humanos .....                                 | 385 |
| Turismo .....  | 413 |

## COMITÉ CIENTÍFICO

### MIEMBROS DEL COMITÉ CIENTÍFICO ESPAÑOL

#### Presidentes

Antonio Leal Millán, Universidad de Sevilla  
Carmen Barroso Castro, Universidad de Sevilla

#### Vice-Presidente y Secretario General

Antonio Navarro García, Universidad de Sevilla

#### Miembros

Águeda Esteban Talaya, Universidad de Castilla La Mancha  
Alfonso Rodríguez Sandiás, Universidad de Santiago de Compostela  
Alfonso Vargas Sánchez, Universidad de Huelva  
Alicia Rubio Bañón, Universidad de Murcia  
Ana María Gutiérrez Arranz, Universidad de Valladolid  
Ana Rosa del Águila Obra, Universidad de Málaga  
Ángel Luis Meroño Cerdán, Universidad de Murcia  
Ángela González Moreno, Universidad de Castilla La Mancha  
Antonia Ruiz Moreno, Universidad de Granada  
Antonio Aragón Sánchez, Universidad de Murcia  
Antonio Lobo Gallardo, Universidad de Sevilla  
Antonio de la Torre Gallegos, Universidad de Sevilla  
Antonio Padilla Meléndez, Universidad de Málaga  
Arturo Rodríguez Castellanos, Universidad del País Vasco  
Bartolomé Marco Lajara, Universidad de Alicante  
Begoña Barreiro Fernández, Universidad de Santiago de Compostela  
Belén Fernández-Feijóo Souto, Universidad de Vigo  
Bernabé Escobar Pérez, Universidad de Sevilla  
Blanca de Miguel Molina, Universidad Politécnica de Valencia  
Carlos Flavián Blanco, Universidad de Zaragoza  
Carmen Camelo Ordaz, Universidad de Cádiz

Daniel Carrasco Díaz, Universidad de Málaga  
Diego Quer Ramón, Universidad de Alicante  
Domingo Ribeiro Soriano, Universidad de Valencia  
Eduardo Vicens Salort, Universidad Politécnica de Valencia  
Encarnación González Vázquez, Universidad de Vigo  
Enrique Buch Gómez, Universidad de Vigo  
Enrique Claver Cortés, Universidad de Alicante  
Enrique Díez de Castro, Universidad de Sevilla  
Enrique Martín Armario, Universidad de Sevilla  
Ewa Bojar, Lublin University of Technology  
Fátima Guadamillas Gómez, Universidad de Castilla La Mancha  
Felipe Hernández Perlino, Universidad de Castilla La Mancha  
Francisc Xavier Molina Morales, Universidad Jaume I de Castellón  
Francisca Parra Guerrero, Universidad de Málaga  
Francisco García Lillo, Universidad de Alicante  
Francisco Javier Landa Bercebal, Universidad de Sevilla  
Francisco Javier Llorens Montes, Universidad de Granada  
Francisco Javier Martínez García, Universidad de Cantabria  
Francisco José Sáez Martínez, Universidad de Castilla La Mancha  
Francisco Puig Blanco, Universidad de Valencia  
Gabriela Ribes Giner, Universidad Politécnica de Valencia  
Gloria Parra Requena, Universidad de Castilla La Mancha  
Gregorio Sánchez Marín, Universidad de Murcia  
Guillermo Pérez-Bustamante Llander, Universidad de Oviedo  
Hipólito Molina Manchón, Universidad de Alicante  
Inés Küster Boluda, Universidad de Valencia  
Jesús Barrena Martínez, Universidad de Cádiz  
Joaquín Alegre Vidal, Universidad de Valencia  
Joaquina Laffarga Briones, Universidad de Sevilla  
Jolanta Sloniak, Lublin University of Technology  
José Alberto Díez de Castro, Universidad de Santiago de Compostela  
José Ángel Miguel Dávila, Universidad de León  
José Ángel Pérez López, Universidad de Sevilla  
José Antonio Ariza Montes, Universidad Loyola de Andalucía  
José Antonio Fraiz Brea, Universidad de Vigo  
José Antonio Jiménez Quintero, Universidad de Málaga  
José Joaquín Céspedes Lorente, Universidad de Almería  
José Luis Galán González, Universidad de Sevilla  
José Luis Gascó Gascó, Universidad de Alicante  
José Luis Hervás Oliver, Universidad Politécnica de Valencia  
José Luis Miralles Quirós, Universidad de Extremadura

José María Gómez Gras, Universidad Miguel Hernández  
José Pla Barber, Universidad de Valencia  
José Rodríguez Rodríguez, Universidad de Málaga  
Josep Capó Vicedo, Universidad Politécnica de Valencia  
Juan Alberto Aragón Correa, Universidad de Granada  
Juan Antonio Marín García, Universidad Politécnica de Valencia  
Juan Carlos Ayala Calvo, Universidad de La Rioja  
Juan Gabriel Cegarra Navarro, Universidad Politécnica de Cartagena  
Juan José García Machado, Universidad de Huelva  
Juan José Jiménez Moreno, Universidad de Castilla La Mancha  
Juan Llopis Taverner, Universidad de Alicante  
Juan Ramón Oreja Rodríguez, Universidad de La Laguna  
Julio García del Junco, Universidad de Sevilla  
Lázaro Rodríguez Ariza, Universidad de Granada  
Leonor González Menorca, Universidad de La Rioja  
Luis Ángel Guerras Martín, Universidad Rey Juan Carlos  
Luis Tomás Díez de Castro, Universidad Rey Juan Carlos  
Macario Cámara de la Fuente, Universidad de Jaén  
Manuel Cabanes Fuentes, Universidad Loyola de Andalucía  
Manuel González Rendón, Universidad de Sevilla  
Manuel Guisado Tato, Universidad de Vigo  
Manuel Parras Rosa, Universidad de Jaén  
Manuel Villasalero Díaz, Universidad de Castilla La Mancha  
María del Mar Fuentes Fuentes, Universidad de Granada  
María del Mar Miralles Quirós, Universidad de Extremadura  
María del Rosario de Miguel Molina, Universidad Politécnica de Valencia  
María del Val Segarra Oña, Universidad Politécnica de Valencia  
María Dionisia Elche Hortelano, Universidad de Castilla La Mancha  
María Isabel Barba Aragón, Universidad de Murcia  
María Isabel Blanco Dopico, Universidad de Santiago de Compostela  
María Isabel Sánchez Hernández, Universidad de Extremadura  
María Jesús Hernández Ortiz, Universidad de Jaén  
María José Montero Simó, Universidad Loyola de Andalucía  
María José Sanzo Pérez, Universidad de Oviedo  
María Mercedes Úbeda García, Universidad de Alicante  
María Reyes González Ramírez, Universidad de Alicante  
María Teresa del Val Núñez, Universidad de Alcalá de Henares  
Mariano Nieto Antolín, Universidad de León  
Marta Peris Ortiz, Universidad Politécnica de Valencia  
Mercedes Ruiz Lozano, Universidad Loyola de Andalucía  
Mireia Valverde Aparicio, Universidad Rovira i Virgili

Pedro Manuel García Villaverde, Universidad de Castilla La Mancha  
Ramón Sabater Sánchez, Universidad de Murcia  
Ramón Valle Cabrera, Universidad Pablo Olavide  
Raquel Sanz Valle, Universidad de Murcia  
Ricardo Chiva Gómez, Universidad Jaume I de Castellón  
Ricardo Hernández Mogollón, Universidad de Extremadura  
Rodolfo Vázquez Casielles, Universidad de Oviedo  
Santiago García González, Universidad de Huelva  
Teodoro Luque Martínez, Universidad de Granada  
Vicente Sabater Sempere, Universidad de Alicante  
Yolanda Polo Redondo, Universidad de Zaragoza

### **MIEMBROS DEL COMITÉ CIENTÍFICO PORTUGUÉS**

#### **Presidente**

Mário Lino Barata Raposo, Universidade da Beira Interior

#### **Vice-presidentes**

João José de Matos Ferreira, Universidade da Beira Interior  
Helena Maria Batista Alves, Universidade da Beira Interior

#### **Secretariado**

Carla Fernandes, Universidade da Beira Interior

#### **Membros**

Alcina Gaspar, Instituto Politécnico de Leiria  
Alcino Couto, Universidade da Beira Interior  
Alzira Maria Ascensão Marques, Instituto Politécnico de Leiria  
Amândio Baia, Instituto Politécnico da Guarda  
Amélia Marques, Instituto Politécnico de Setúbal  
Amélia Pires, Instituto Politécnico de Bragança  
Ana Daniel, Instituto Politécnico de Guarda  
Ana Bela Teixeira, Instituto Politécnico de Setúbal  
Ana Isabel Lopes, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa  
Ana Maria Rodrigues, Universidade de Coimbra  
Ana Maria Soares, Universidade do Minho  
Ana Maria Sotomayor, Instituto Superior de Contabilidade e Administração  
de Lisboa  
Ana Marta-Costa, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Ana Moraes, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG)  
Ana Paula Matias, Universidade da Beira Interior

Ana Paula Rodrigues, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Anabela Almeida, Universidade da Beira Interior  
Anabela Correia, Instituto Politécnico de Setúbal  
Anabela Dinis, Universidade da Beira Interior  
António Cardoso Marques, Universidade da Beira Interior  
António Carrizo Moreira, Universidade de Aveiro  
António João Nunes, Universidade da Beira Interior  
António José Fernandes, Instituto Politécnico de Bragança  
António Sousa, Universidade de Évora  
Arménio Rego, Universidade de Aveiro  
Arminda Maria Finisterra do Paço, Universidade da Beira Interior  
Arnaldo Coelho, Universidade de Coimbra  
Artur Cristóvão, Universidad de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Ascensão Braga, Instituto Politécnico da Guarda  
Carla Alexandra Amado, Universidade do Algarve  
Carla Marques, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Carlos Brito, Faculdade de Economia Universidade do Porto  
Carlos Fonseca, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Carlos Machado dos Santos, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Carlos Marques, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Carlos Rouco, Academia Militar  
Carmem Leal, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Catarina Alves, Instituto Politécnico da Guarda  
Cátia Crespo, Instituto Politécnico de Leiria  
Christopher Gerry, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Conceição Ilda da Silva Gomes, Instituto Politécnico de Leiria  
Constantino Mendes Rei, Instituto Politécnico da Guarda  
Cristina Estevão, Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Cristina Fernandes, Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Daniela Marinho, Universidade da Beira Interior  
Dina Miragaia, Universidade da Beira Interior  
Elisa Figueiredo, Instituto Politécnico da Guarda  
Elisabete Fernanda Mendes Duarte, Instituto Politécnico de Leiria  
Elizabeth Kasteinholz, Universidade de Aveiro  
Emerson Wagner Mainardes, Universidade da Beira Interior  
Ermelinda Oliveira, Instituto Politécnico da Guarda  
Fernanda Nogueira, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Fernando Ferreira, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Filipe Coelho, Universidade de Coimbra  
Francisco Carreira, Instituto Politécnico de Setúbal  
Francisco Vitorino Martins, Faculdade de Economia Universidade do Porto

Gabriela Silva, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Georgete Andraz, Universidade do Algarve  
Gonçalo Poeta Fernandes, Instituto Politécnico da Guarda  
Helena Alves, Universidade da Beira Interior / NECE  
Helena Saraiva, Instituto Politécnico da Guarda  
Ilídio Lopes, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Inês Lisboa, Instituto Politécnico de Leiria  
Irina Golovanova, Academia Militar  
Jacinta Moreira, Instituto Politécnico de Leiria  
João Cordeiro, Instituto Politécnico de Setúbal  
João Ferreira, Universidade da Beira Interior / NECE  
João Monteiro, Universidade da Beira Interior  
João Mota, Instituto Superior de Economia e Gestão  
João Pedro Pina Cordeiro, Instituto Politécnico de Setúbal  
João Pedro Oliveira, Universidade do Porto  
João Rebelo, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
João Tomás, Instituto Politécnico de Setúbal  
Jorge Casas Novas, Universidade de Évora  
José Alberto Fuinhas, Universidade da Beira Interior  
José Carlos Pinho, Universidade do Minho  
José Guilherme Dantas, Instituto Politécnico de Leiria  
José Luís Pereira Martins, Instituto Politécnico de Leiria  
José Ramos Pires Manso, Universidade da Beira Interior  
José Rebelo, Instituto Politécnico de Setúbal  
Júlia Fonseca, Instituto Politécnico de Leiria  
Leonor Ferreira, Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa  
Lígia Febra, Instituto Politécnico de Leiria  
Lúcia Rodrigues, EEG Universidade do Minho  
Luís Farinha, Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Luis Lourenço, Universidade da Beira Interior  
Luísa Carvalho, Universidade Aberta  
Manuel Luís Tibério, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Manuela Sarmiento, Universidade Lusíada  
Maria Antónia Jesus, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Maria de Fátima David, Instituto Politécnico da Guarda  
Maria do Céu Ferreira Gaspar Alves, Universidade da Beira Interior  
Maria Eduarda Silva Teixeira Fernandes, Instituto Politécnico de Leiria  
Maria Elisabete Duarte Neves, Instituto Superior de Contabilidade e  
Administração de Coimbra  
Maria João Machado, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Maria José Aguilar Madeira Silva, Universidade da Beira Interior

Maria José Rainho, Universidad de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Maria Natário, Instituto Politécnico da Guarda  
Mário José Batista Franco, Universidade da Beira Interior  
Maria José Valente, Instituto Politécnico da Guarda  
Mário Raposo, Universidade da Beira Interior / NECE  
Mário Sérgio Teixeira, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Marta Silvério, Universidade de Évora  
Natália Maria Prudêncio Canadas, Instituto Politécnico de Leiria  
Neuza Ribeiro, Instituto Politécnico de Leiria  
Nuno Ribeiro, Instituto Politécnico de Bragança  
Nuno Teixeira, Instituto Politécnico de Setúbal  
Odete Pereira, Instituto Politécnico de Setúbal  
Orlando Manuel Martins Marques de Lima Rua, Instituto Politécnico do Porto  
Patrícia António, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Patrícia Quesado, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave  
Paula Odete Fernandes, Instituto Politécnico de Bragança  
Paulo Alexandre Oliveira Duarte, Universidade da Beira Interior  
Paulo Gonçalves Pinheiro, Universidade da Beira Interior  
Paulo Neto, Universidade de Évora  
Paulo Neves, Universidade do Algarve  
Pedro Dominginhos, Instituto Politécnico de Setúbal  
Pedro Marques Silva, Universidade da Beira Interior  
Ricardo Rodrigues, Universidade da Beira Interior  
Rui Alberto de Freitas Martins, Instituto Politécnico de Leiria  
Rui Robalo, Instituto Politécnico de Santarém  
Rute Abreu, Instituto Politécnico da Guarda  
Sérgio Pereira dos Santos, Universidade do Algarve  
Teresa Felgueira, Instituto Politécnico da Guarda  
Teresa Paiva, Instituto Politécnico da Guarda  
Teresa Cristina Pereira Eugénio, Instituto Politécnico de Leiria  
Timothy Koehnen, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Vasco Eiriz, Universidade do Minho  
Vitor Lélío da Silva Braga, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras Instituto Politécnico do Porto  
Vítor Gabriel, Instituto Politécnico da Guarda  
Zélia Maria da Silva Serrasqueiro, Universidade da Beira Interior

## 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.