



II Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas

L U S O C O N F
2019

Livro de Atas

II Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas

Proceedings Book

II International Conference on Portuguese Language and Lusophone Relations

Editores:

Carlos Teixeira

Vitor Gonçalves

Paula Odete Fernandes

Alexandra Soares Rodrigues

Carla Guerreiro

Lídia Machado dos Santos

Ficha Técnica | Technical Record

Título | Title

LUSOCONF2019

II Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas: livro de atas

II International Conference on Portuguese Language and Lusophone Relations: book of proceedings

Editores | Editors

Carlos Teixeira

Instituto Politécnico de Bragança

Vitor Gonçalves

Instituto Politécnico de Bragança

Paula Odete Fernandes

Instituto Politécnico de Bragança

Alexandra Soares Rodrigues

Instituto Politécnico de Bragança

Carla Guerreiro

Instituto Politécnico de Bragança

Lídia Machado dos Santos

Instituto Politécnico de Bragança

Capa | Cover

António Meireles e Vitor Gonçalves

Edição | Edition

Instituto Politécnico de Bragança - 2021

Campus de Santa Apolónia

5300-253 Bragança

Portugal

Data de edição | issue date: agosto / August 2021

ISBN: 978-972-745-268-2

Handle: <http://hdl.handle.net/10198/19030>

DOI: <https://doi.org/10.34620/lusoconf.2019>

URL: www.lusoconf.ipb.pt

Email: lusoconf@ipb.pt



A Reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul na Perspetiva do Estudante e o Perfil do Estudante Satisfeito

The Reputation of *Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul* from the Student's Perspective and the Profile of the Satisfied Student

Júlia Tchitula Nambi¹, Paula Odete Fernandes², Alcina Maria Nunes²
tchitulnambi@gmail.com, pof@ipb.pt, alcina@ipb.pt

¹*Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul, Angola*

²*UNIAG; Instituto Politécnico de Bragança, Campus de Santa Apolónia, 5300-253 Bragança, Portugal*

Resumo

O Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul (ISPKS) é uma instituição de ensino integrado no subsistema de ensino superior. Tem como missão o desenvolvimento de atividades de ensino, investigação científica e prestação de serviços à comunidade através da promoção, difusão, criação e transmissão de ciência e cultura. Neste contexto o presente estudo tem como principal objetivo analisar a reputação do ISPKS, sob o ponto de vista dos estudantes, e identificar o perfil do estudante que está globalmente satisfeito com a instituição. Para dar resposta ao objetivo do estudo aplicou-se um inquérito por questionário a 378 estudantes, matriculados no ISPKS, tendo-se assumido um erro amostral de 4.1% e um nível de significância de 5%. Para a mensuração da reputação, recorreu-se à aplicação da Escala de Carácter Corporativo desenvolvida por Davies, Chun, Silva e Roper (2004). Para identificar e quantificar as características que contribuem para a satisfação global dos estudantes, foi utilizado o modelo *logit*. Os resultados obtidos permitem concluir que a reputação do ISPKS é positiva. Todas as dimensões que permitem identificar o ISPKS foram avaliadas de forma muito positiva. Quanto à identificação do perfil do estudante que está globalmente satisfeito a idade, o curso de enfermagem, a reputação e o prestígio da instituição são os fatores mais relevantes para a satisfação do estudante com a instituição.

Palavras-Chave: reputação, satisfação, ensino superior, Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul.

Abstract

The *Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul* (ISPKS) is an educational institution integrated into the subsystem of higher education. Its mission is the development of teaching activities, scientific research and provision of services to the community through the promotion, dissemination, creation and transmission of culture and science. In this context, this study aims to analyse the ISPKS reputation, from the point of view of the students, and to identify the profile of the students' overall satisfaction with the institution. To meet the main objective, it was applied a questionnaire to 378 students enrolled in ISPKS, having assumed a sampling error of 4.1% and a significance level of 5%. In this study was used as a reputation measure the Corporate Character Scale developed by Davies, Chun, Silva, and Roper (2004). The logit model was applied to identify and quantify the characteristics that contribute to the overall students' satisfaction. The results suggest that the reputation of ISPKS is positive. All the dimensions which allow identifying the ISPKS

were evaluated in a very positive way. Concerning the identification of the profile of the student that is globally satisfied, the age, the nursing degree, the reputation and the prestige of the institution are the most relevant factors to enhance the students' satisfaction regarding the institution.

Keywords: reputation, satisfaction, higher education, *Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul*.

1. Introdução

Tal como referido num recente estudo, aplicado às instituições de ensino superior em Portugal, é importante perceber como a reputação de uma instituição e os laços emocionais criados entre esta e os seus clientes - como a lealdade, o compromisso e/ou a confiança - são importantes no mercado da educação cada vez mais global e competitivo e manifestamente complexo. A compreensão sobre o efeito de todos estes aspetos, em simultâneo com a adoção de ferramentas de marketing, pode permitir que as instituições de ensino superior se mantenham atrativas e sustentáveis e apresentem respostas rápidas às mudanças constantes no setor (Sousa & Magalhães, 2019). Acrescentam ainda os mesmos autores que é importante que as instituições, incluindo as de ensino superior, concentrem a sua estratégia no reforço da confiança e satisfação dos seus clientes criando com os mesmos fortes laços de relação emocional.

Face ao exposto, e em concreto, a reputação de uma instituição de ensino superior é fundamental na atração e retenção de estudantes (Lafuente-Ruiz-de-Sabando, Zorrilla, & Forcada, 2018; Plewa, Ho, Conduit, & Karpen, 2016).

Segundo Barney (1991) a reputação pode ser entendida como um recurso fonte de valor ou de vantagem competitiva para as organizações (sendo um dos recursos que contribuem positiva ou negativamente para o seu desempenho). Tem as características definidoras de um recurso fonte de vantagem ou desvantagem competitiva pela corrente teórica denominada de Visão Baseada em Recursos (Barney, 2001; Schoemaker, 1993). Ou seja, é um recurso raro, de difícil imitação e transferência e está engendrado na operação da empresa que o define. A reputação é, frequentemente, associada ao desempenho organizacional. Por outro lado, a literatura sugere que a identificação dos grupos de *stakeholders* pela empresa e sua comunicação com estes grupos é relevante para explicar as diferenças de reputação entre empresas.

Desta forma, o objetivo principal deste estudo assenta em analisar a reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul, sob o ponto de vista dos estudantes.

O estudo recaiu sobre os estudantes do Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul (ISPKS) a frequentar a instituição durante o ano letivo de 2013. O universo era constituído por um total de 1.146 estudantes distribuídos por cinco cursos. Para dar resposta aos objetivos referidos anteriormente aplicou-se um inquérito por questionário a 378 estudantes, matriculados no ISPKS, tendo-se assumido um erro amostral de 4.1% e um nível de significância de 5%. A metodologia é de natureza exploratória e quantitativa, recorrendo à realização de um inquérito por questionário através de uma amostragem probabilística, aos estudantes que se encontram a frequentar o ISPKS, nos diferentes cursos e anos curriculares, bem como aos estudantes que tendo frequentado o ano anterior o Bacharelato, prosseguiram para as Licenciaturas. Neste estudo foi utilizada, para a mensuração da reputação, a Escala de Carácter Corporativo desenvolvida por Davies et al. (2004). Para identificar e quantificar as características que contribuem para a satisfação global dos estudantes, foi utilizada a metodologia *logit*.

O presente artigo encontra-se estruturado em quatro pontos após a presente introdução. A saber: no primeiro ponto apresenta-se a mensuração da própria reputação de forma a perceber a relação que existe entre reputação e satisfação; no ponto dois é apresentada a metodologia utilizada para a recolha e análise dos dados, o objetivo de estudo, a definição da população e da amostra e as técnicas estatísticas e econométricas utilizadas para realizar o adequado tratamento da informação estatística em análise; o terceiro ponto constitui o fulcro deste trabalho de investigação, pois procura dar resposta ao objetivo da investigação e às respetivas hipóteses de investigação; por último, apresentam-se as principais conclusões deste estudo e identificam-se algumas possíveis linhas de investigação futura sobre a temática em causa.

2. Mensuração da Reputação através da Escala de Carácter Corporativo

O instrumento de medição utilizado, mais frequentemente pela maioria dos investigadores/organizações, foi o desenvolvido por Aaker no seu trabalho de investigação de 1997, com o título “dimensões da personalidade de marca”, tendo construído um quadro dimensional para descrever e medir a “personalidade” de uma determinada marca, onde cada dimensão era dividida em conjunto de facetas.

Com objetivo de melhorar a escala de Aaker (1997), Davies et al. (2004) desenvolveram a Escala de Carácter Corporativo, também seguindo uma linha de pesquisa que mede a personalidade através da metáfora da personificação. Os autores acreditam que as metáforas podem ajudar a compreender uma ideia complexa como o conceito da marca, podem estimular as associações entre ideias novas e convidam o consumidor a ligar duas ideias. Nesta escala os consumidores são convidados a imaginar que a empresa/marca, ganha vida como se fosse uma pessoa e descrevê-la, manifestando a sua concordância ou discordância através de uma escala de cinco pontos de *Likert*, utilizando os 49 itens propostos pelos autores.

A escala final, conforme apresentada na Tabela 1, é composta por 49 itens organizadas em 14 facetas, distribuídas em sete dimensões sendo estas: ‘Concordância’, ‘Empreendedorismo’, ‘Competência’, ‘Elegância’, ‘Severidade’, ‘Informalidade’ e ‘Machismo’. Isto significa que as organizações tendem a ser vistas tanto como competentes e concordantes, machistas, severas, elegantes, empreendedoras e informais.

Segundo os autores, se uma marca é considerada como uma pessoa, implica que uma marca pode ter emoções e traços de personalidade, pode ser distinta dos seus concorrentes e pode inspirar relacionamentos. Para Chun (2005), uma vantagem da escala de carácter corporativo é o facto de esta ser válida para medir não só a imagem como, também, a identidade da marca. Davies e Chun (2006) defendem que a cadeia da reputação liga a identidade da empresa à satisfação e lealdade dos seus colaboradores e a imagem da empresa à satisfação e lealdade dos clientes, permitindo verificar discrepâncias existentes entre ambas.

Na Tabela 1 apresentam-se as dimensões, facetas e respetivos itens que deram origem à construção da Escala de Carácter Corporativo (ECC). Quanto às dimensões da ECC, como as organizações são compostas de pessoas, os autores deduziram que as dimensões da personalidade poderia ser uma fonte de medidas de carácter. A personalidade humana pode ser descrita usando as dimensões do ‘Big 5’, rotulados como: socialização, extroversão, abertura à experiência, consciência e neuroticismo. A socialização reflete “Confiança” (Costa & McCrae, 1995), uma construção que é frequentemente usada para avaliar a reputação interna e externa das empresas.

Tabela 1: Dimensões e facetas da escala de caráter corporativo

Dimensão	Faceta	Itens
Concordância	Calorosa	Amigável, Direta, Aberta, Agradável
	Empática	Tranquilizadora, Disponível para ajudar, Concordante, Interessada
	Íntegra	Honesta, Sincera, De confiança, Socialmente Responsável
Empreendedorismo	Moderna	Na moda, Fixe, Jovem
	Aventureira	Excitante, Imaginativa, Atual, Inovadora
	Ousada	Ousada, Extrovertida
Competência	Responsável	Fiável, Trabalhadora, Segura
	Líder	Orientada para o sucesso, Ambiciosa, Dominante
	Tecnocrata	Técnica, Empresarial
Elegância	Elegante	Charmosa, Com estilo, Elegante
	Prestigiada	Exclusiva, Refinada, Com prestígio
	<i>Snob</i>	<i>Snob</i> , Elitista
Severidade	Egoísta	Egoísta, Arrogante, Agressiva
	Dominadora	Autoritária, Controladora, Centrada nela própria
Informalidade	-	Casual, Simples, Fácil de lidar
Machismo	-	Masculina, Dura, Agreste

[Fonte: Adaptado de Davies et al. (2004, p. 136)]

A dimensão também tem sido rotulada como simpatia, cordialidade, conformidade social, ou amor e está negativamente associada com ‘agressividade e arrogância’ (Barrick & Mount, 1993). Extroversão é frequentemente associada com ser ‘sociável, gregário, assertivo, falante e ativo’ (Barrick & Mount, 1991). Hogan (1986) interpreta como extroversão, incluindo dois componentes, a ambição (iniciativa, ambição e impetuosa) e a sociabilidade (sociável, exibicionistas e expressivos). Alguns traços que são normalmente associados com a dimensão são: ser criativo, culto, curioso, original, de mente aberta, inteligente e artisticamente sensível (Barrick & Mount, 1991) e uma necessidade de variedade e valores não convencionais (Costa & McCrae, 1995).

3. Metodologia de investigação

3.1. Contexto da investigação

O Instituto Superior do Politécnico do Kwanza Sul, abreviado por ISPKS, criado pelo Decreto n.º 7/09 de 12 de maio, é nos termos da lei, uma pessoa coletiva de direito público com estatuto de instituto público e goza de autonomia científica, pedagógica, administrativa, financeira, disciplinar e patrimonial.

O ISPKS é de âmbito provincial e desenvolve as suas atividades académicas e pedagógicas na Província do Kwanza Sul, onde tem a sua sede. É uma instituição de ensino integrado no subsistema de ensino superior, que tem como missão o desenvolvimento das atividades de ensino, investigação científica e prestação de serviço à comunidade através da promoção, difusão, criação, transmissão da ciência e cultura, bem como a promoção e realização de investigação em três áreas de conhecimento.

O ISPKS é uma Instituição de Ensino Superior público, vocacionado para a promoção do ensino e investigação científica, bem como para a criação, transmissão e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia, em prol da sociedade angolana, em particular da comunidade em que está inserida. Na prossecução dos objetivos a que se propõe, o ISPKS tem as seguintes atribuições (Decreto n.º 7/09 de 12 de maio):

1. Assegurar a formação humana, cultura, artística, profissional, científica, moral e social de qualidade e de excelência;
2. Oferecer cursos de graduação e de pós-graduação integrados em três áreas de conhecimento;
3. Conferir grau académico de Bacharel, Licenciatura, Mestrado e Doutoramento;
4. Organizar cursos de pós-graduação académica e profissional;
5. Atribuir diplomas e certificados para os cursos de curta duração e diplomas de estudos superiores especializados;
6. Promover a concessão de bolsa de estudo aos docentes, discentes e trabalhadores da instituição;
7. Desenvolver atividades de investigação científica e tecnológica;
8. Conservar e valorizar o seu património científico, cultural, artístico e natural;
9. Promover o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras, bem como as demais instituições vocacionadas para o desenvolvimento da ciência e tecnologia;
10. Garantir a liberdade académica, de criação científica, cultural, artística, tecnológica e de inovação.

Verificou-se um forte crescimento desta Instituição, uma vez que iniciou a sua atividade com apenas três cursos de Bacharelato e atualmente conta com cinco cursos em funcionamento já com grau de licenciatura.

3.2. Objetivos do estudo e hipóteses de investigação

O presente estudo tem como principal objetivo mensurar a reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul, sob o ponto de vista dos estudantes. Assim, tendo em conta a natureza exploratória do estudo e no sentido de dar resposta ao principal objetivo, estabeleceram-se as seguintes hipóteses de investigação (HI):

HI₁: A reputação do ISPKS é positiva na perspetiva dos estudantes;

HI₂: Existem diferenças de reputação percebida pelos estudantes das diferentes áreas científicas/cursos relativamente ao ISPKS, por dimensão;

HI₃: Existe uma relação positiva entre a Reputação do ISPKS e a Satisfação Global do estudante;

HI₄: Existe uma relação positiva entre a Reputação do ISPKS e as diferentes dimensões da escala corporativa;

HI₅: Os estudantes encontram-se globalmente satisfeitos com o ISPKS.

Relativamente ao objetivo de identificar o perfil do estudante do ISPKS que se encontra globalmente satisfeito com a instituição - face a um conjunto de características individuais e institucionais, as facetas e as dimensões do ISPKS identificadas pelos estudantes - estabeleceram-se as seguintes hipóteses de investigação:

HI₆: As características individuais dos estudantes explicam a satisfação global em relação à instituição;

HI₇: A frequência de um curso específico influencia a satisfação global do estudante em relação ao ISPKS;

HI₈: Estudantes que escolhem ISPKS como primeira opção para estudar estão globalmente mais satisfeitos com a instituição;

HI₉: A satisfação global do estudante depende da satisfação do mesmo com alguns aspetos particulares que identifica na instituição;

HI₁₀: A forma como a instituição se dá a conhecer ao estudante determina o seu nível de satisfação global;

HI₁₁: Estudantes mais satisfeitos recomendam a instituição a outros.

3.3. População vs amostra

Tendo esta investigação como objetivo principal analisar a reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza Sul; definiu-se como população a estudar os estudantes que se encontravam a frequentar o ISPKS, bem como aqueles que tendo frequentado no ano anterior prosseguiram para as Licenciaturas, totalizando um universo de 1,146 estudantes (Tabela 2).

Os questionários foram distribuídos, com a ajuda de alguns docentes, na sala de aulas, após as provas de avaliação de cada unidade curricular, que decorriam no mês de dezembro (final do ano letivo). De referir que os questionários foram distribuídos pelos cursos de acordo com a proporção de estudantes matriculados em cada curso, pelo que todos os indivíduos pertencentes ao universo tinham igual oportunidade de integrar a amostra e participar, assim, no presente estudo.

A proposta de trabalho tinha por objetivo a realização de um estudo empírico, através da aplicação de um inquérito por questionário a 450 estudantes, que frequentam o ISPKS, assumindo um erro amostral inicial para o cálculo da amostra de 3.6%, para um nível de significância de 5%. Porém, alguns estudantes já tinham aprovado à unidade curricular durante o semestre e não se encontravam a realizar as provas de avaliação, a amostra do presente estudo totalizou 378 estudantes. Uma vez que apenas foram rececionados 378 questionários o erro amostral final foi de 4.13%, assumindo um intervalo de confiança de 95%. Ainda de salientar que tendo sido rececionados 378 questionários, cinco estudantes não responderam à questão qual o curso que frequentavam, pelo que na tabela anterior apenas estão registadas apenas 373 respostas.

Tabela 2: População vs amostra no ano letivo 2013

	População		Amostra Inicial	Amostra Final	
	n	%	n	n	%
Agronomia	152	13.3	59	56	15.0
Zootecnia	149	13.0	59	51	13.7
Gestão Agrária	151	13.2	59	55	14.7
Enfermagem	206	18.0	81	77	20.6
Contabilidade e Gestão	488	42.6	192	134	35.9
Total	1,146	100%	450	373	100%

3.4. Instrumento de recolha de dados

Das várias técnicas de pesquisa existentes, e de acordo com o estudo pretendido, considerou-se que o inquérito por questionário seria o instrumento de pesquisa mais adequado. A elaboração dos questionários assenta nos objetivos e questões de investigação previamente apresentados.

O instrumento de recolha de dados utilizado encontra-se estruturado em três secções distintas. Na primeira secção, é solicitado o perfil demográfico dos estudantes e

informação complementar, de forma a caracterizar os estudantes que responderam aos questionários bem como o curso que se encontram a frequentar. A segunda secção visa aferir a personalidade da instituição, em termos de reputação. Para o efeito, foi sugerido aos inquiridos que imaginassem que o ISPKS se materializava numa pessoa e que classificassem, através dos 49 itens da Escala de Carácter Corporativo (Davies et al., 2004), a personalidade do ISPKS. Pretende-se, deste modo, mensurar a reputação da instituição, na perspetiva dos estudantes. Na terceira secção, pediu-se aos participantes que fornecessem informação sobre a sua satisfação quanto à instituição escolhida. Na segunda e terceira secções recorreu-se a escalas de *Likert* de 5 pontos, em que o valor 1 se refere à situação mais desfavorável/baixa e o valor 5 à situação mais favorável/alta.

Os questionários foram administrados pessoalmente e distribuídos por 4 pessoas entre os dias 02 e 04 de dezembro de 2013, no ISPKS.

3.5. Consistência interna do instrumento de recolha de dados

A análise de consistência interna permite estudar as propriedades de escalas de medida e as questões que as compõem. O procedimento utilizado calcula medidas de consistência interna da escala e também fornece informação sobre as relações entre itens individuais numa escala. O *Alfa de Cronbach* é um indicador de consistência interna, que se baseia na correlação inter-item, sendo o modelo mais utilizado nas ciências sociais para verificação de consistência interna e validade de escalas (Cronbach, 1951). Note-se que um coeficiente de consistência interna, na maioria das aplicações de Ciências Sociais, superior a 0.90 considera-a ‘muito boa’, entre 0.80 e 0.90 é considerada como ‘boa’ e um coeficiente de consistência interna entre 0.70 e 0.80 é considerado como aceitável. Em alguns estudos admitem-se valores de consistência interna de 0.60 a 0.70, o que segundo a literatura indica consistência ‘fraca’ (Cronbach, 1951). Pelos resultados obtidos pode dizer-se que se atingiu uma Boa e Muito Boa consistência interna, para cada uma das situações em análise (Tabela 3).

Tabela 3: Análise da consistência interna do instrumento de recolha de dados

N.º de Itens/Facetas/Dimensões	<i>Alfa de Cronbach</i>	Consistência
49 Itens (ECC)	0.951	Muito Boa
14 Facetas (ECC)	0.923	Muito Boa
7 Dimensões (ECC)	0.887	Boa
10 Itens (Relação com o ISPKS)	0.900	Boa

Nota: ECC - Escala de Carácter Corporativo.

3.6. Tratamento dos dados

Para dar resposta aos objetivos e hipóteses de investigação definidas e já apresentadas, foram utilizadas técnicas e métodos estatísticos tais como: técnicas de análise exploratória/descritiva, testes paramétricos e não paramétricos (teste *t-Student*, *One-Way ANOVA*, teste *Tukey* e coeficiente de *Pearson*) e Modelo *Logit*. De seguida apresenta-se de uma forma sumária cada uma das técnicas referidas e que vão servir de suporte ao tratamento dos dados recolhidos. A saber:

A - Estatística descritiva exploratória e análise inferencial

A análise descritiva exploratória vai permitir fazer uma caracterização da amostra do estudo. Na análise descritiva e inferencial do presente estudo pretende-se dar resposta à 1.ª, 2.ª, 6.ª, 7.ª e 8.ª hipóteses de investigação. Para tal, tendo por base sempre a não violação de pressupostos vai aplicar-se testes paramétricos, nomeadamente o *t-Student* no sentido de analisar se existem diferenças entre médias para uma amostra independente, o

One-Way Anova, para comparar médias entre três ou mais amostras independentes, o teste de *Tukey* para fazer análises comparativas múltiplas e o coeficiente de *Pearson* para analisar a relação existentes entre variáveis.

Para a aplicação dos testes paramétricos os pressupostos inerentes aos mesmos, para três ou mais amostras independentes, existe a necessidade da dimensão da amostra, por amostra independente, ser superior ou igual a 30 elementos, verificar se segue a distribuição normal, recorrendo-se ao teste de *Kolmogorov-Smirnov* e verificar se as variâncias eram homogêneas para amostras independentes, utilizando o teste *Levene*. Para a obtenção do coeficiente de *Pearson* existe a necessidade de testar a normalidade (Maroco, 2011).

B - Modelação econométrica: modelo *logit*

A regressão logística é uma técnica estatística que tem como objetivo produzir, a partir de um conjunto de observações, um modelo que permita a previsão da probabilidade de ocorrência de valores assumidos por uma variável categórica, frequentemente binária, a partir de uma série de variáveis explicativas contínuas e/ou binárias (Agresti, 1996).

Esta técnica, também conhecida como regressão logística, tem vindo a ser cada vez mais aplicada para descrever a relação entre um conjunto de variáveis explicativa e uma variável que se pretende perceber e que pode assumir dois resultados possíveis (Hosmer & Lemeshow, 2000). Um resultado que assume o valor zero (0), quando não ocorre o evento que se pretende estudar, e assume o valor um (1) quando se constata a ocorrência do evento. No caso concreto deste trabalho o evento que se pretende explicar é a satisfação dos estudantes que frequentam o ISPKS.

Para explicar o evento serão analisados variáveis relativas ao conjunto de indicadores sócio institucionais que caracterizam os estudantes e a sua relação com a instituição, as facetas do ISPKS identificadas pelos estudantes assim como as dimensões do ISPKS também identificadas por eles – estas são as variáveis explicativas da satisfação do estudante em relação à instituição. A relação entre cada uma das variáveis explicativas e a satisfação demonstrada pelos estudantes será analisada individualmente tendo em conta o seguinte modelo *logit* univariado geral:

$$Y = \text{logit}(p) = \ln \frac{p}{1-p} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \varepsilon \quad (1)$$

Sendo que $p = \text{Prob}(Y = 1)$ e $p/1-p$ o rácio da probabilidade, ou *odd-ratio*, como conhecido na literatura internacional. Tendo em conta o modelo, a probabilidade é estimada pelas expressões que se seguem:

$$p = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X_1}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X_1}} = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_0 + \beta_1 X_1)}} \quad (2)$$

Onde β_0 e β_1 são os coeficientes estimados pelo modelo de regressão logística. Os coeficientes estimados pelo *logit* não possuem interpretação económica direta. Para obter o significado económico do coeficiente é necessário exponenciar o coeficiente estimado de forma a obter o designado rácio de probabilidades (*odd-ratio*) - e^β . Este rácio indica o número de vezes em que a probabilidade de ocorrer o evento é superior à probabilidade de ocorrência do evento de referência (Hosmer & Lemeshow, 2000). Neste caso concreto, indicará o número de vezes em que a probabilidade de o estudante estar satisfeito, considerando uma determinada variável explicativa, é superior à probabilidade da satisfação, para o mesmo estudante, caso a característica não se verifique. Um valor de *odd-ratio* superior a um indica que variável explicativa condiciona positivamente a satisfação do estudante e um valor inferior a um indica exatamente o oposto. A

metodologia permite identificar quais as variáveis que influenciam a satisfação dos estudantes do ISPKS e quantificar o impacto de cada uma destas características na probabilidade do estudante estar satisfeito.

4. Apresentação e discussão dos resultados

4.1. Caracterização da amostra

Como já foi referido anteriormente a amostra do presente estudo totalizou 378 estudantes que frequentam o ISPKS, no ano letivo de 2013. No estudo, 57% dos estudantes é do sexo masculino e os restantes 43% do sexo feminino. Relativamente à idade, pode dizer-se que a amostra apresenta um valor médio de 25.8 anos e um desvio padrão de 5.77. Os valores mínimos e máximo são, respetivamente, 19 e 50 anos.

Quanto à variável origem, esta amostra caracteriza-se por 60% (220) dos estudantes serem oriundos da província de Kwanza Sul, 14% são de Luanda (53 estudantes), seguindo-se 5.4% (20 estudantes) de Benguela e 3.3% (12 estudantes) do Uíge e também do Huambo, verificando-se ainda todas as restantes províncias listadas com valores inferiores, não tendo uma expressão significativa.

Ainda, aproximadamente 36% do total, 134 estudantes frequentam o curso de Contabilidade e Gestão, 20% (77 estudantes) o curso de Enfermagem, 15% os cursos de Agronomia e de Gestão Agrária (cada) e 14% (56 estudantes) o curso de Zootecnia. De referir que se verificaram 5 (1.2% da amostra) não respondidas a esta questão.

No sentido de se pretender analisar se os estudantes no momento da sua candidatura escolheram o ISPKS como 1.^a opção, verifica-se que 59% (218 estudantes) responderam que sim contra 41% que responderam que não. Este valor pode constituir um fator favorável para a reputação do ISPKS. Porém, ainda prevalece uma percentagem elevada dos que responderam que não, pelo que se sugere ao ISPKS que talvez uma das políticas de intervenção possa ser ao nível do aumento da oferta formativa diversificada.

Quanto ao nível de informação dos inquiridos, no momento da sua candidatura ao ISPKS, verificou-se que 23% dos estudantes estavam “muito bem informado”, 22% assinalam “bem informado”, 30% referem “informado”, 22% respondem “pouco informado” e apenas 3% indicam “nada informado”. As respostas estão muito divididas entre quatro das opções.

Foi, também, propósito do presente estudo analisar se os estudantes recomendariam a o ISPKS a um amigo. Se a resposta fosse positiva poderia ser um indício de satisfação com a instituição e de lealdade à mesma. A esmagadora maioria (77%) dos estudantes recomendaria o ISPKS a um amigo e 23% não o faria. Apurou-se, ainda, que cerca de 61% frequentam o curso que realmente gostariam de frequentar, deduzindo-se aqui que não gostariam de realizar mudança de curso. Ainda, 10% gostariam de frequentar o curso de Contabilidade e Gestão e 5.5% gostariam de frequentar Enfermagem.

A tabela seguinte apresenta as principais razões referidas pelos estudantes para recomendar o ISPKS, os quais se centram em vários aspetos tais como: “Variedade de cursos” e “Qualidade de ensino” por cerca de 15% cada, depois “Localização geográfica” e “Bons professores” por perto de 7% cada, seguindo-se “Boa estrutura”, “Por ser único”, “Prestígio” e “Minimização dos custos” por perto de 4% cada, verificando-se ainda as restantes respostas listadas. De referir que apenas 187 estudantes responderam a esta questão.

Tabela 4: As 10 Razões mais significativas para recomendar o ISPKS a um amigo

	n	%
1.º Variedade de cursos	45	24.0%
2.º Qualidade de ensino	44	23.5%
3.º Localização geográfica	20	10.7%
4.º Bons professores	18	9.6%
5.º Boa estrutura	13	7.0%
6.º Por ser único	12	6.4%
7.º Prestígio	12	6.4%
8.º Minimização dos custos	11	5.9%
9.º Reputação	8	4.3%
10.º Por bolsa	4	2.2%
Total	187	100%

4.2. A personalidade do ISPKS

A reputação do ISPKS foi medida através da Escala de Carácter Corporativo de Davies et al. (2001; 2004) tendo em consideração a opinião dos estudantes de diferentes anos e cursos. Aos estudantes foi pedido para descreverem a personalidade do ISPKS como se a instituição de ensino de uma pessoa se tratasse. Assim, na Tabela 5 pode observar-se a média dos pontos e desvios-padrão de cada item da Escala de Carácter Corporativo.

Tabela 5: Resumo das estatísticas - a personalidade do ISPKS

Item	n	Média	Desvio Padrão	Item	n	Média	Desvio Padrão
1. Amigável	378	3.18	1.47	26. Imaginativa	377	2.93	1.47
2. Ousada	377	3.03	1.43	27. Centrada nela própria	378	3.03	1.42
3. Fíável	372	3.26	1.30	28. Direta	375	3.22	1.31
4. Snobe	362	3.40	1.17	29. Exclusiva	365	3.28	1.29
5. Honesta	369	3.55	1.25	30. Agressiva	366	3.20	1.30
6. Na moda	367	3.44	1.27	31. Aberta	375	3.46	1.26
7. Trabalhadora	374	3.72	1.15	32. Atual	372	3.61	1.20
8. Masculina	371	3.50	1.25	33. Refinada	368	3.40	1.28
9. Egoísta	372	3.22	1.40	34. Fácil de lidar	370	3.64	1.24
10. Casual	371	3.37	1.26	35. Elitista	374	3.46	1.21
11. Excitante	375	3.36	1.32	36. Orientada para o sucesso	377	3.67	1.25
12. Segura	377	3.61	1.17	37. Ambiciosa	374	3.60	1.21
13. Autoritária	368	3.52	1.29	38. Com estilo	366	3.51	1.24
14. Simples	372	3.63	1.19	39. Dominante	374	3.52	1.22
15. Charmosa	372	3.40	1.32	40. Com prestígio	373	3.65	1.19
16. Dura	371	3.58	1.21	41. Agradável	373	3.65	1.24
17. Sincera	369	3.51	1.32	42. Elegante	369	3.50	1.28
18. Fixe	370	3.56	1.27	43. De confiança	373	3.62	1.23
19. Técnica	368	3.66	1.25	44. Tranquilizadora	373	3.61	1.26
20. Agreste	375	3.47	1.22	45. Disponível para ajudar	378	3.72	1.24
21. Controladora	374	3.65	1.21	46. Concordante	371	3.61	1.26
22. Jovem	375	3.82	1.09	47. Interessada	373	3.79	1.26
23. Empresarial	378	3.78	1.24	48. Socialmente Responsável	378	3.93	1.22
24. Arrogante	375	3.58	1.40	49. Inovadora	376	3.95	1.29
25. Extrovertida	370	3.84	1.33				

É possível identificar as principais associações realizadas pelos estudantes para o ISPKS, tendo por base a média global da ECC que é de 3.514 (correspondendo um desvio padrão de 0.675). Ainda, de acordo com a informação apresentada na tabela seguinte, e tendo por base os valores registados com valores elevados (TOP 10) e a média global registada para a ECC, de uma forma global, os estudantes descrevem o ISPKS como sendo uma

instituição de ensino: Inovadora, Socialmente Responsável, Extrovertida, Jovem, Interessada, Empresarial, Disponível para Ajudar, Trabalhadora, Orientada para o Sucesso e Com Prestígio. De referir que o item Imaginativa foi o que registou um valor médio mais baixo e inferior à média global.

4.3. Validação das hipóteses de investigação

O presente ponto visa dar resposta às hipóteses de investigação fixadas anteriormente.

Relembrando a “1.ª hipótese de investigação: A reputação do ISPKS é positiva na perspetiva dos estudantes”, na tabela apresenta-se a informação para dar resposta à mesma. A pontuação global para a Escala de Carácter Corporativo para a média empírica foi de 169.714 pontos (desvio padrão de 33.129) superior ao valor previsto para a média teórica que é de 147, logo os valores obtidos dão sentido de resposta à de que a reputação do ISPKS é positiva na perspetiva dos estudantes. Por outro lado, e com a aplicação do teste *t-Student*, obteve-se um resultado de 13.330 ($p\text{-value}<0.001$) e 377 graus de liberdade, o que permitiu inferir que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar que os estudantes têm uma opinião positiva no que respeita à reputação do ISPKS. Pela análise efetuada aos resultados obtidos, os mesmos permitem corroborar a 1.ª hipótese de investigação.

Para dar resposta à “2.ª hipótese de investigação: Existem diferenças de reputação percebida pelos estudantes das diferentes áreas científicas/cursos relativamente ao ISPKS, por Dimensão”, houve necessidade de recorrer à comparação de médias, para mais do que três amostras independentes, através a *One-Way ANOVA*. De referir que se entrou em linha de conta com os pressupostos que permitem prosseguir com a referida análise, tal como já foi referido no ponto da metodologia, tendo-se verificado a não violação de todos os pressupostos para a aplicação do teste. A análise foi completada com as comparações múltiplas através do teste de *Tukey* (Tabela 6). Tendo por base os resultados obtidos e apresentados pode observar-se que:

- O valor de prova é inferior a 5% para as dimensões “1. Concordância”, “2. Empreendedorismo” e “5. Severidade”, pelo que se rejeita a hipótese da sua média ser igual para todos os cursos, verificando-se assim diferenças estatisticamente significativas;
- O valor de prova é superior a 5% para as dimensões “3. Competência”, “4. Elegância”, “6. Informalidade” e “7. Machismo”, não se rejeita a hipótese da sua média ser igual para todos os cursos: não se verificam diferenças estatisticamente significativas;
- O valor médio da dimensão “1. Concordância” é superior para Enfermagem e inferior para Agronomia e Contabilidade e Gestão, sendo as diferenças observadas estatisticamente significativas entre Enfermagem e Agronomia (teste de *Tukey*, $p\text{-value}=0.021$) e entre Enfermagem e Contabilidade e Gestão (teste de *Tukey*, $p\text{-value}=0.004$);
- O valor médio da dimensão “2. Empreendedorismo” é superior para Enfermagem e inferior para Agronomia e Contabilidade e Gestão, sendo as diferenças observadas estatisticamente significativas entre Enfermagem e Contabilidade e Gestão (teste de *Tukey*, $p\text{-value}=0.019$);
- O valor médio da dimensão “5. Severidade” é superior para Contabilidade e Gestão e Enfermagem e inferior para Gestão Agrária e Agronomia, sendo as diferenças observadas estatisticamente significativas entre Contabilidade e Gestão e Gestão Agrária (teste de *Tukey*, $p\text{-value}=0.040$);

- Na amostra, o valor médio da dimensão “3. Competência” é superior para Gestão Agrária e Enfermagem e inferior para Agronomia e Contabilidade e Gestão, o valor médio da dimensão “4. Elegância” é superior para Enfermagem e inferior para Agronomia, o valor médio da dimensão “6. Informalidade” é superior para Contabilidade e Gestão e Enfermagem e inferior para Zootecnia e Agronomia, o valor médio da dimensão “7. Machismo” é superior para Zootecnia e Contabilidade e Gestão Regular e inferior para Agronomia, no entanto, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas. Assim, por toda a análise pode inferir-se que a 2.^a hipótese de investigação foi parcialmente comprovada.

Tabela 6: Teste *One-Way ANOVA* e medidas estatísticas

		n	Média	Desvio padrão	F _{368,4} (ANOVA)	p-value
1. Concordância	Agronomia	56	3.42	.934	3.815	0.005*
	Zootecnia	51	3.66	.809		
	Gestão Agrária	55	3.55	.844		
	Enfermagem	77	3.86	.437		
	Contabilidade e Gestão	134	3.44	.921		
2. Empreendedorismo	Agronomia	56	3.42	.758	2.669	0.032*
	Zootecnia	51	3.49	.796		
	Gestão Agrária	55	3.50	.745		
	Enfermagem	77	3.74	.534		
	Contabilidade e Gestão	134	3.42	.801		
3. Competência	Agronomia	56	3.50	.709	1.501	0.201
	Zootecnia	51	3.64	.687		
	Gestão Agrária	55	3.72	.705		
	Enfermagem	77	3.71	.606		
	Contabilidade e Gestão	134	3.52	.852		
4. Elegância	Agronomia	56	3.32	.773	1.394	0.235
	Zootecnia	51	3.44	.861		
	Gestão Agrária	55	3.48	.733		
	Enfermagem	77	3.63	.662		
	Contabilidade e Gestão	134	3.40	.912		
5. Severidade	Agronomia	56	3.20	.853	2.757	0.028*
	Zootecnia	51	3.37	.873		
	Gestão Agrária	55	3.11	.873		
	Enfermagem	77	3.45	.913		
	Contabilidade e Gestão	134	3.50	.821		
6. Informalidade	Agronomia	56	3.40	.889	1.542	0.189
	Zootecnia	51	3.37	.913		
	Gestão Agrária	55	3.55	.927		
	Enfermagem	77	3.60	.762		
	Contabilidade e Gestão	134	3.65	.839		
7. Machismo	Agronomia	56	3.27	.981	1.616	0.169
	Zootecnia	51	3.65	.895		
	Gestão Agrária	54	3.40	1.103		
	Enfermagem	77	3.51	.903		
	Contabilidade e Gestão	134	3.59	.830		

Nota: * Significância a 5%.

A “3.^a hipótese de investigação: Existe uma relação positiva entre a Reputação do ISPKS e a Satisfação Global do estudante”, foi testada recorrendo à utilização do coeficiente de correlação de *Pearson*, uma vez que não se violava o pressuposto da normalidade. Assim, obteve-se um coeficiente de correlação de 0.577 ($p\text{-value} < 0.001$) o que permite referir

que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar a existência de uma relação positiva direta, moderada, entre a Reputação do ISPKS e a Satisfação Global do estudante, assumindo um nível de significância de 5%. Esta análise permite ainda dizer que a opinião positiva que o estudante tem sobre o ISPKS (Reputação) pode vir a ser influenciada pela satisfação do mesmo para com o ISPKS. A 3.^a hipótese de investigação foi corroborada.

Também para a “4.^a hipótese de investigação: Existem uma relação positiva entre a Reputação do ISPKS e as diferentes dimensões da escala corporativa”, recorreu-se ao coeficiente de correlação de *Pearson*. Pelos valores apresentados na Tabela 7 pode afirmar-se, assumindo um nível de significância de 5%, que existem evidências estatísticas suficientes para corroborar a 4.^a hipótese de investigação, ou seja, verifica-se uma relação positiva direta entre a Reputação do ISPKS e as diferentes dimensões da Escala de Carácter Corporativo. Ainda, é evidente que as dimensões empreendedorismo, elegância, competência e concordância, na perceção dos estudantes são as dimensões com maior peso quando se analisa a Reputação do ISPKS. Como já referido a confirmou-se a 4.^a hipótese de investigação.

Tabela 7: Coeficiente de correlação de *Pearson* entre a ECC e as dimensões

	Coeficiente de correlação
1. Concordância	0.866
2. Empreendedorismo	0.903
3. Elegância	0.871
4. Competência	0.868
5. Severidade	0.692
6. Informalidade	0.698
7. Machismo	0.680

Após toda a análise efetuada anteriormente interessa agora verificar e observar se os estudantes se encontram satisfeitos com a instituição que frequentam. Desta forma pretende-se dar resposta à “5.^a hipótese de investigação: Os estudantes encontram-se globalmente satisfeitos com o ISPKS”. Pelos valores obtidos e tendo por base a média teórica de 3 pontos, para o teste *t-Student* obteve-se um resultado de 16.468 ($p\text{-value} < 0.001$) e 376 graus de liberdade, o que permitiu inferir que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar que os estudantes se encontram globalmente satisfeitos com o ISPKS, ou seja, existe uma relação positiva entre os intervenientes. Desta forma corroborou-se a 5.^a hipótese de investigação.

Seguidamente vão apresentar-se os resultados da estimação de modelos *logit* univariados, cuja fórmula geral se apresentou na secção anterior, de forma a identificar a forma como cada uma das variáveis em análise explicam o nível de satisfação global com o ISPKS. Será apresentada a Tabela 8 com os resultados da influência de cada uma das variáveis na satisfação dos estudantes. Para cada um dos modelos apresentados, a variável que se pretende explicar é a variável que se designou de satisfação global. Esta variável assume o valor 1 quando, em média, o estudante indicou valores acima de 3 para as questões relativas à satisfação. Sempre que o estudante, em média, indicou valores iguais ou abaixo de 3, a variável assume o valor zero considerando-se que o estudante não está globalmente satisfeito. Vários fatores podem influenciar tal satisfação.

Na Tabela 8 é possível identificar quais as variáveis explicativas que estão em causa (coluna das variáveis), o coeficiente estimado do modelo *logit* univariado (β), que não tendo significado económico deve ser transformado no que se designa de rácio de probabilidades, e^β , que mede a probabilidade de ocorrer o evento – neste caso o estudante

estar globalmente satisfeito com a instituição – face à probabilidade de não ocorrer o evento, na presença da variável que se analisa. Para verificar se o resultado é estatisticamente significativo apresentam-se duas colunas – uma com o valor de prova e outra com o nível de significância estatística do coeficiente estimado para cada uma das variáveis incluídas nos modelos. Note-se que * indica um nível de significância estatística de 10%, ** indica um nível de significância estatística de 5% e *** indica um nível de significância estatística de 1%, para o estimador.

Face ao exposto, primeiramente vai analisar-se os resultados da Tabela 8 que apresenta os modelos univariados que incluem as características individuais, o curso frequentado, a perceção do curso em diferentes aspetos ou a forma como se tomou conhecimento da instituição. Para o caso das variáveis género, curso de Agronomia, curso de Zootecnia, curso de Gestão e Curso de Contabilidade e Gestão, importância dada aos professores, ao alojamento e à variedade de cursos (V. de cursos) e ainda a forma de tomar conhecimento do ISPKS através de colegas ou amigos, familiares, estudantes, informação do secundário, brochuras, imprensa ou outros, não foi obtida significância estatística, nada se podendo inferir sobre o impacto destas variáveis na satisfação global dos estudantes que frequentam o ISPKS. Para as restantes variáveis verificou-se a ocorrência de significância estatística, logo serão analisadas com mais cuidado porque permitem validar (ou não) as hipóteses de investigação que permitem atingir o objetivo de identificar o perfil do estudante globalmente satisfeito com o ISPKS.

Relativamente à hipótese 6, que relaciona as características individuais dos estudantes com a satisfação global, apenas a idade é fator influenciador da satisfação global. Relativamente ao género parecem não existir diferenças em termos de satisfação global com a instituição. Verifica-se, pelos resultados da Tabela 8, que a idade é, de facto, um fator explicativo importante para a satisfação global dos estudantes. Por cada ano no acréscimo da idade verifica-se o aumento da satisfação dos estudantes em 7.3% (verificar valor do rácio de probabilidades). Este resultado é estatisticamente significativo para um nível de significância de 1%. Este resultado poderá indicar que a maturidade dos estudantes é um fator importante para explicar os níveis de satisfação global dos estudantes – estudantes mais velhos mais provavelmente se encontram satisfeitos com o ISPKS.

De todos os cursos analisados, apenas para o curso de Enfermagem se encontrou significância estatística. Assim, pode concluir-se, com um nível de confiança de 95%, que os estudantes que frequenta este curso estão cerca de 2.13 vezes mais satisfeitos globalmente com a instituição do que estudantes que não frequentam o curso. Face ao exposto é importante perceber quais as características do curso, seus docentes e dos seus estudantes, que levam estes últimos a estar mais satisfeitos com a frequência deste curso do que com a frequência de outros cursos lecionados na instituição.

Outro resultado significativo, não só em termos estatísticos, mas, também, em termos da estratégia de atração de estudantes seguida pela instituição, é aquele que mostra que estudantes que escolherem o ISPKS como primeira opção de instituição de ensino superior estão cerca de 3 vezes mais satisfeitos globalmente com a instituição do que aqueles para os quais o ISPKS não era a primeira opção de escolha em termos de instituição de ensino superior. Esta hipótese é validada.

Tabela 8: Resultados da estimação de modelos univariados

Conjunto de indicadores	Modelos	Variáveis	Coefficiente (β)	<i>p-value</i>	Significância Estatística	Rácio de Probabilidades $exp(\beta)$
Caraterísticas individuais	M1	Constante	0.836	<0.001	***	2.307
		Mulher	0.128	0.578		1.136
	M2	Constante	-0.906	1.146		0.404
		Idade	0.071	0.004	***	1.073
	M3	Constante	0.894	<0.001	***	2.445
		Agronomia	-0.063	0.840		0.938
Curso	M4	Constante	0.886	<0.001	***	2.425
		Zootecnia	-0.01	0.975		0.990
	M5	Constante	0.914	<0.001	***	2.495
		Gestão	-0.019	0.537		0.824
	M6	Constante	0.75	<0.001	***	2.115
		Enfermagem	0.755	0.019	**	2.126
	M7	Constante	0.1	<0.001	***	2.734
		Cont. Gestão	-0.323	0.167		0.723
ISPKS como 1ª opção	M8	Constante	0.313	0.050	**	1.367
		1ª opção	1.085	<0.001	***	2.960
	M9	Constante	0.622	<0.001	***	1.863
		Reputação	0.65	0.006	***	1.914
	M10	Constante	0.634	<0.001	***	1.885
		Qualidade	0.59	0.011	**	1.803
	M11	Constante	0.788	<0.001	***	2.200
		Professor	0.464	0.102		1.590
	M12	Constante	1.108	<0.001	***	3.030
		C. Familiar	-0.652	0.006	***	0.520
	M13	Constante	0.866	<0.001	***	2.378
		Alojamento	0.162	0.616		1.176
Satisfação com itens diversos	M14	Constante	1.115	<0.001	***	3.051
		Custos	-0.556	0.016	**	0.573
	M15	Constante	0.752	<0.001	***	2.122
		Prestígio	0.856	0.012	**	2.356
	M16	Constante	0.873	<0.001	***	2.395
		V. de cursos	0.093	0.752		1.098
	M17	Constante	0.931	<0.001	***	2.537
		C. Amigos	-0.157	0.540		0.853
	M18	Constante	1.177	<0.001	***	3.245
		Localização	-0.82	0.001	***	0.440
	M19	Constante	0.918	<0.001	***	2.505
		Outros	-0.32	0.416		0.725
	M20	Constante	1.229	<0.001	***	3.421
		Amigos	-0.228	0.455		0.795
	M21	Constante	1.054	<0.001	***	2.870
		Familiares	0.017	0.953		1.017
Forma como tomou conhecimento do ISPKS	M22	Constante	1.270	<0.001	***	3.562
		Estudantes	-0.270	0.403		0.763
	M23	Constante	0.982	<0.001	***	2.672
		Secundário	0.352	0.285		1.421
	M24	Constante	1.148	<0.001	***	3.153
		Brochura	-0.321	0.294		0.724
	M25	Constante	0.996	<0.001	***	2.710
		Imprensa	0.256	0.410		1.291
	M26	Constante	1.065	<0.001	***	2.901
		Outros	0.033	0.968		1.033
Recomendação do ISPKS	M27	Constante	0.115	0.593		1.121
		Recomendação	1.053	<0.001	***	2.867

Por sua vez, quando os estudantes foram questionados sobre os itens que os levam a ficar satisfeitos com a instituição cada um deles escolheu um item como 1.^a opção. Aqueles que escolheram a reputação e o prestígio como o item que mais os leva a ficar satisfeitos com a instituição, possuem uma probabilidade de estarem satisfeitos cerca de 2 vezes superior à probabilidade de satisfação de estudantes que indicaram outros itens como preferenciais. A qualidade da instituição e os docentes são também itens que influenciam muito positivamente a probabilidade de satisfação global dos estudantes. Pelo contrário, a localização e os custos conduzem a uma diminuição da probabilidade global de satisfação manifestada pelo utente. Conclui-se, desta constatação, que existem, efetivamente, aspetos particulares relacionados com a instituição que influenciam positiva ou negativamente a satisfação global dos estudantes. Face aos resultados constantes na Tabela 8 esta hipótese não é validada. Nenhuma das formas utilizadas para o estudante conhecer a instituição apresenta significância estatística. Estes resultados mostram que a satisfação global do estudante não depende da forma como ele/ela conheceu a instituição, mas dependerá muito mais da forma como o ISPKS trata e lida com o estudante ao longo do seu percurso letivo. As características da instituição, a oferta de serviços e de recursos humanos e físicos de qualidade e com prestígio são fundamentais para que os estudantes estejam globalmente satisfeitos.

Para dar resposta à 11.^a hipótese de investigação “Estudantes mais satisfeitos recomendam a instituição a outros”, pode salientar-se que os estudantes que indicam que recomendariam a instituição a outros potenciais estudantes, se encontram cerca de 3 vezes mais satisfeitos globalmente com a instituição do que aqueles que não a recomendariam: Este resultado demonstra que a boa imagem transmitida pela instituição e que se transforma em satisfação dos estudantes é um fator essencial para o sucesso do ISPKS na atração de novos estudantes.

5. Conclusões, limitações e pesquisas futuras

Este estudo procura avaliar a reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul pelos seus estudantes. A mensuração da reputação do ISPKS foi obtida através da Escala de Carácter Corporativo de Davies et al. (2004) e a identificação do perfil do estudante que está globalmente satisfeito com a instituição foi obtida através da aplicação do modelo *logit*.

Para isso, a amostra contempla 378 estudantes que representam 32.5% da população estudantil no ano letivo de 2013. Dos estudantes que compõem a amostra, 43% são do sexo feminino e 57% do sexo masculino. A idade dos estudantes inquiridos encontra-se compreendida entre os 19 anos e os 50 anos. Maioritariamente, os estudantes (60%) são oriundos da província do Kwanza-Sul sendo os restantes provenientes do restante país. Quanto aos cursos, 36% dos estudantes frequentam Contabilidade e Gestão, 20% frequentam o curso de Enfermagem, 30% os cursos de Gestão Agrária e de Agronomia (cada um com uma frequência de 15% dos estudantes). Os restantes estudantes questionados frequentam o curso de Zootecnia (cerca de 14%). Verificou-se, ainda, que 59% dos estudantes inquiridos escolheram o Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul como primeira opção no momento da candidatura ao Ensino Superior.

Quanto ao nível de informação dos inquiridos, no momento da sua candidatura à Instituição de ensino, verificou-se que cerca de um quarto dos estudantes (23%) estava muito bem informada sobre a instituição, 22% apenas se considerou bem informado e 30% admitiram estar informados sobre o ISPKS. Concluiu-se, também, os estudantes têm, cada vez mais, um maior nível de informação quando se candidatam ao ensino

superior. Cerca de 50% consideram estar informados acima da média relativamente à instituição antes de se candidatarem. Realizam, por isso, uma candidatura informada.

Pelos resultados obtidos, concluiu-se que a esmagadora maioria (77%) dos estudantes recomenda o ISPKS a um amigo, pelo que se poderá afirmar que, de uma forma geral, os estudantes estão satisfeitos com a Instituição de Ensino que frequentam, sendo estes resultados de elevada satisfação para os órgãos de gestão e para os recursos humanos que laboram na Instituição. Os motivos pelos quais os estudantes inquiridos recomendam o ISPKS são: variedade dos cursos, a qualidade de ensino, a localização geográfica, disponibilidade de bons professores, boa estrutura, a unicidade da instituição, o prestígio da mesma e o facto de a frequência da instituição possibilitar a minimização de custos. Quanto ao curso que gostariam de frequentar no ISPKS, 61% indicaram pretender continuar no atual curso, 10% gostariam de frequentar o curso de Contabilidade e Gestão e 5.5% desejariam frequentar o curso de Enfermagem.

No que diz respeito à análise das hipóteses de investigação para analisar a reputação do ISPKS pode dizer-se que o saldo é bastante satisfatório. Todas as dimensões que permitem identificar o ISPKS foram avaliadas de forma muito positiva. Verifica-se, também, que existem diferenças estatísticas de reputação percecionada pelos estudantes das diferentes áreas científicas/cursos relativamente ao ISPKS, por dimensão identificada embora se tenha identificado um sentimento de compromisso dos estudantes para com o ISPKS - a esmagadora maioria dos estudantes (88%) pretende continuar o seu percurso académico no ISPKS. Foi ainda possível identificar os cinco motivos que mais influenciam a escolha do ISPKS: qualidade de ensino ministrado, a reputação académica da Instituição de Ensino e a minimização dos custos financeiros, localização geográfica e o conselho de familiares. Quanto à identificação das três vias de comunicação que auxiliaram na escolha do ISPKS, os estudantes inquiridos referiram, como principais fontes de informação: os estudantes que frequentaram o ISPKS no ano anterior (74% das respostas), colegas/amigos (71%) e familiares (69%). Relativamente à relação entre a Reputação do ISPKS e a Satisfação Global do estudante é de referir que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar a existência de uma relação positiva direta. Existem, ainda, evidências estatísticas suficientes para corroborar a existência da relação positiva entre a Reputação do ISPKS e as diferentes dimensões da escala corporativa sendo evidente que as dimensões empreendedorismo, elegância, competência e concordância são, na perceção dos estudantes, as dimensões com maior peso quando se analisa a reputação do ISPKS. De facto, os estudantes encontram-se globalmente satisfeitos com o ISPKS existindo evidências estatísticas suficientes para afirmar existe uma relação positiva entre os intervenientes (estudantes e instituição).

Quando se tenta identificar o perfil do estudante satisfeito verifica-se, pelos resultados obtidos com a regressão logística, que a idade é um fator explicativo importante para a satisfação global dos estudantes - por cada ano no acréscimo da idade verifica-se o aumento da satisfação dos estudantes em 7.3%. De todos os cursos analisados, apenas para o curso de Enfermagem se encontrou significância estatística - os estudantes que frequentam este curso estão cerca de 2.13 vezes mais satisfeitos globalmente com a instituição do que estudantes que não frequentam o curso. Outro resultado significativo, não só em termos estatísticos, mas, também, em termos da estratégia de atração de estudantes seguida pela instituição, é aquele que mostra que estudantes que escolherem o IPSKS como primeira opção de instituição de ensino superior estão cerca de 3 vezes mais satisfeitos globalmente com a instituição do que aqueles para os quais o IPSKS não era a primeira opção. E aos estudantes que escolheram a reputação e prestígio como 1ª preferência estão duas vezes mais satisfeitos em relação aos outros. Assumiu-se a hipótese

de a forma como a instituição se dá a conhecer ao estudante determinar o seu nível de satisfação global. No entanto, nenhuma das formas utilizadas para o estudante conhecer a instituição apresenta significância estatística. Estes resultados mostram que a satisfação global do estudante não depende da forma como ele/ela conheceu a instituição, mas dependerá muito mais da forma como o ISPKS trata e lida com o estudante ao longo do seu percurso letivo. Face a este resultado recomenda-se ao ISPKS a aposta numa maior divulgação da própria instituição utilizando alguns documentos promocionais tais como: brochuras da instituição, desdobráveis, panfletos, entre outros de forma a garantir a continuidade da sua existência no mercado.

Como linhas de investigação futura considera-se que um estudo deste tipo não deve ser uma tarefa estática, mas deve ser algo continuado para que a reputação e o perfil dos estudantes satisfeitos sejam conhecidos pela instituição em qualquer momento do tempo. Assim, um estudo futuro poderá passar pela ampliação da amostra de forma a tornar o estudo mais conclusivo ao apresentar resultados mais robustos e pela implementação do mesmo questionário pelo ISPKS nos próximos 2 ou 3 anos. A comparação de resultados é não só importante dentro da instituição, em diferentes períodos de tempo, mas é, também, importante quando se quer analisar instituições similares. Na província do Kwanza-Sul existem dois Institutos de Ensino Superior logo seria importante realizar um estudo comparativo da reputação das mesmas.

6. Referências bibliográficas

- Aaker, J. (1997). Dimensions of Brand Personality. *Journal of Marketing Research*, 34, 348-355.
- Agresti, A. (1996). *Uma Introdução à Análise de Dados Categóricos*. Nova Iorque: Wiley.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Barney, J. (2001). Teorias Baseadas em Recursos de Vantagem Competitiva: Uma Retrospectiva de dez anos Sobre a Visão Baseada em Recursos. *Jornal de Gestão*, 27(6), 643-650.
- Barrick, M., & Mount, M. (1991). The big five Personality Dimensions and Job Performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Barrick, M., & Mount, M. (1993). Autonomy as a Moderator of the Relationships Between the big five Personality Dimensions and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 111-118.
- Chun, R. (2005). Corporate Reputation: Meaning and Measurement. *International Journal of Management Reviews*, 7(2), 91-109.
- Costa, P., & McCrae, R. (1995). Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the revised neo personality inventory?. *Journal of Personality Assessment*, 64(1), 21-50.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Davies, G., & Chun, R. (2006). The Influence of Corporate Character on Customers and Employees Exploring Similarities and Differences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 139-145.
- Davies, G., Chun, R., Silva, R., & Roper, S. (2004). A Corporate Scale to Assess Employee and Customer Views of Organization Reputation. *Corporate Reputation Review*, 7(2), 125-145.
- Davies, G., Chun, R., Silva, R., & Roper, S. (2001). The Personification Metaphor as a Measurement Approach for Corporate Reputation. *Corporate Reputation Review*, 4(2), 114-125.
- Decreto n.º 7/09 de 12 de Maio. Diário da República n.º 120 I série de 25 de Junho de 2012.

- Hogan, R. (1986). Manual for the Hogan Personality Inventory. National Computer Systems, Minneapolis, MN. *Journal of Business and Psychology*, 7(4), 459-473.
- Hosmer, D., & Lemeshow, S. (2000). *Applied Logit Regression* (2nd ED). USA: John Wiley & Sons.
- Lafuente-Ruiz-de-Sabando, A., Zorrilla, P., & Forcada, J. (2018). A review of higher education image and reputation literature: Knowledge gaps and a research agenda. *European Research on Management and Business Economics*, 24(1), 8-16.
- Maroco, J. (2011). *Análise Estatística com o SPSS Statistics*. 5.ª Edição. Edições Sílabo: Lisboa.
- Plewa, C., Ho, J., Conduit, J., & Karpen, I. O. (2016). Reputation in higher education: A fuzzy set analysis of resource configurations. *Journal of Business Research*, 69(8), 3087-3095.
- Schoemaker, P. (1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33-46.
- Sousa, B. B., & Magalhães, F. C. (2019). An Approach on Attachment in Public Marketing and Higher Education Management Contexts. In C. Machado, & J. Davim (Eds.), *Higher Education and the Evolution of Management, Applied Sciences, and Engineering Curricula* (pp. 151-171). Hershey, PA: IGI Global.