

Lealdade e retenção no ensino superior: percepções teóricas sobre construtos

Loyalty and retention in higher education: theoretical perceptions on constructs



Resumo

Retenção e lealdade de estudantes são fundamentais para a sobrevivência das Instituições de Ensino Superior (IES) não públicas. Assim, este estudo objetivou verificar, por meio da análise de suas variáveis operacionais, a validade de conteúdo desses construtos, bem como propor definições operacionais para eles. Para tal, realizou-se uma pesquisa bibliográfica com 19 pesquisas nacionais e internacionais. Os resultados apontam que a retenção é mensurada pelas intenções de permanência e por índices reais em um período de tempo e que a lealdade é mensurada por meio de variáveis, como recomendação, escolha da IES para outros serviços, recompra e retenção. Conclui-se que há uma ausência de definições claras para esses construtos na literatura. Propõem-se, portanto, definições operacionais para os conceitos retenção e lealdade e sugerem-se questões para sua mensuração em estudos futuros.

Palavras-chave: Lealdade. Retenção. Instituições de Ensino Superior.

Abstract

Retention and loyalty of students are crucial to the non-public Higher Education Institutions survival (HEI). Thus, this study aims to verify through its operational variables analysis these constructs content validity, as well as to propose operational definitions for them. For that, a bibliographic research with 19 national and international researches was performed. The results point out that the retention is measured by the students' intentions to remain in a HEI and real rates over a period of time and that loyalty is measured by variables such as recommendation, HEI choice for other services, re-purchase and retention. It is concluded that there is a lack of clear definitions for these constructs in the literature. Therefore, operational definitions are proposed for both concept of retention and concept of loyalty and ways to measure them in future studies.

Keywords: Loyalty. Retention. Higher Education Institutions.

¹ Pós-doutor em Administração. Professor visitante na California State University. Professor Titular da Universidade Regional de Blumenau (FURB). E-mail: gersontontini@yahoo.com.br.

² Doutora em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Regional de Blumenau (FURB). E-mail: silvanaanita.walter@gmail.com.

Retenção e lealdade de estudantes no ensino superior, por serem determinantes fundamentais de sobrevivência, têm ganhado cada vez mais a atenção das Instituições de Ensino Superior (IES) não públicas. Não obstante o exposto, dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) mostram que, no período de 1994 a 2004, apenas 59,97% dos alunos matriculados em IES brasileiras se formaram (INEP, 2004), revelando que 40,03% de todos os alunos que ingressaram em IES deixaram o ensino superior antes de colar grau.

Os percentuais apresentados permitem afirmar que, com os alunos que deixaram o ensino superior antes de colar grau, as instituições não conseguiram estabelecer uma relação duradoura, deixando, conseqüentemente, de serem amplamente beneficiadas com essa retenção e lealdade. Entre os benefícios dessa relação, podem-se citar a permanência na instituição (LIU; LIU, 2000; LEPEL, 2005; LOHFINK; PAULSEN, 2005; KREIE; HEADRICK; STEINER, 2007; LEPEL, 2001), a colaboração (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), o comprometimento (RODIE; KLEINE, 2000) e o retorno à instituição para atualização de conhecimentos (MARZO-NAVARRO; PEDRAJA-IGLESIAS; RIVERA-TORRES, 2005).

Não obstante a relevância apontada sobre a retenção e a lealdade de estudantes no ensino superior, não há um consenso quanto à definição de ambas e às variáveis que podem ser empregadas em sua mensuração (NGUYEN; LEBLANC, 2001). Dessa forma, observa-se uma lacuna teórica nas pesquisas da área no tocante à definição operacional dos construtos de lealdade e retenção. Nesse sentido, Freire (2005) destaca que, apesar de muitos trabalhos utilizarem os termos *lealdade* e *retenção* como sinônimos, existe uma distinção conceitual entre eles. Por essa razão, esses termos no ensino superior necessitam ser definidos e diferenciados sistematicamente, visto que a ausência dessa definição e distinção pode dificultar a realização de pesquisas, a elaboração adequada de instrumentos para mensuração da retenção e

da lealdade de estudantes no ensino superior, bem como gerar resultados divergentes entre estudos sobre esses construtos. Isso representa um possível obstáculo para o desenvolvimento do tema e para a definição dos antecedentes e de estratégias que as instituições podem utilizar para obter um índice maior de lealdade e de retenção entre seus alunos.

Diante do contexto exposto, o estudo apresentado procurou responder à seguinte pergunta: **quais as definições operacionais dos construtos lealdade e retenção de alunos em IES?** Assim, o objetivo é verificar, por meio da análise de suas variáveis operacionais, a validade de conteúdo desses construtos, bem como propor definições específicas para a sua mensuração. Para tal, realizou-se uma revisão teórica sobre como ocorre a mensuração desses dois conceitos em pesquisas da área de ensino aplicadas a IES. Assim, este trabalho poderá contribuir com a área por apresentar um estudo teórico que forneça subsídios a futuras pesquisas, visto que se observa uma carência de estudos desse tipo no Brasil.

Cabe ressaltar que se empregaram os termos retenção e persistência como sinônimos, em virtude de ambos os construtos serem utilizados com essa terminologia na literatura revisada para mensurar o mesmo conceito (DOWN; COURY, 2006; EVANS, 2007; JOHN, 2000; LEPEL, 2001, 2005; LIU; LIU, 2000; LOHFINK; PAULSEN, 2005; MAYO; HELMS; CODJOE, 2004; TITUS, 2004).

Quanto à organização, este estudo, sem ter a pretensão de esgotar o assunto, se apresenta da seguinte forma: na segunda seção, faz-se uma síntese dos principais resultados encontrados na literatura sobre a retenção e a lealdade de estudantes em IES; na terceira, descreve-se a metodologia utilizada para obtenção dos resultados; na quarta seção, realizam-se as análises sobre os modos de mensuração da retenção e da lealdade; e, na quinta seção, tecem-se as considerações finais, bem como se apresentam uma proposição de definição constitutiva e as sugestões para futuras pesquisas.

1 Revisão de Literatura

Um construto é um conceito geral que não pode ser observado ou mensurado diretamente, sendo sua definição descrita a partir de um embasamento teórico (ASENDORPF, 2004). Assim, nesta seção, apresenta-se a literatura revisada sobre a retenção e a lealdade de estudantes em IES para elaboração de uma definição operacional para os dois construtos.

1.1 Retenção

A literatura revisada indica que a retenção é influenciada positivamente pela integração acadêmica (LIU; LIU, 2000), pelo contexto institucional (características semelhantes entre os estudantes, estrutura institucional e clima) (TITUS, 2004), pelo desejo de fazer uma pós-graduação (TITUS, 2004), pela satisfação geral com a instituição (LIU; LIU, 2000), pela aprendizagem em equipe (KREIE; HEADRICK; STEINER, 2007), pela escolha ou tamanho da IES – em virtude, possivelmente, do valor da mensalidade e do convívio com os demais alunos (TITUS, 2004) –, ao menos para estudantes de primeira geração,

A retenção é influenciada positivamente pela integração acadêmica, pelo contexto institucional, pela satisfação geral com a instituição, pela aprendizagem em equipe, pela escolha ou tamanho da IES e pelo envolvimento e compromisso institucional.

aqueles cujos pais não possuem ensino superior (LOHFINK; PAULSEN, 2005), e pelo envolvimento e compromisso institucional (intenção de se formar na instituição) (TITUS, 2004).

Além dos antecedentes de impacto mencionados, desempenho acadêmico também é apontado como um influenciador positivo da retenção de estudantes em IES (DOWD; COURY, 2006; LIU; LIU, 2000; TITUS, 2004). No entanto, contrariando esse resultado, Leppel (2001) encontrou índices de persistência mais baixos em cursos nos quais os estudantes tiveram melhor desempenho, denotando que o motivo da desistência poderia ser outro.

Ainda a respeito da influência positiva sobre a retenção, apesar de Liu e Liu (2000) indicarem que a integração social não impacta a retenção dos estudantes em IES, Lohfink e Paulsen (2005) afirmam que a participação frequente em clubes escolares é significativa positivamente para a persistência dos estudantes de segunda geração, ou seja, estudantes cujo pai e/ou a mãe possui ensino superior.

Quanto aos antecedentes que afetam negativamente a retenção dos estudantes, encontra-se a indecisão do aluno em relação à escolha do curso, às suas habilidades ou à sua vocação (DOWD; COURY, 2006; LEPPEL, 2001), o que, para Leppel (2001), é consequência de um menor compromisso desses estudantes com sua educação. A importância da afinidade com o curso supera, inclusive, o desejo do sucesso financeiro, visto que, segundo Leppel (2005), estudantes que consideram muito importante ser financeiramente bem-sucedidos apresentam menores índices de persistência, porque, ao escolher um curso motivados pela possibilidade de obtenção de sucesso financeiro, acabam por considerar o curso não apropriado em virtude de outros fatores, como afinidade ou motivação.

Outro fator apontado como influenciador negativo da retenção dos estudantes em IES são os assuntos familiares (DOWD; COURY, 2006; MAYO; HELMS; CODJOE, 2004). Também como influência

negativa sobre a retenção de estudantes em IES, estudos apontam assuntos financeiros (DOWD; COURY, 2006; MAYO; HELMS; CODJOE, 2004), tanto que estudantes dependentes financeiramente têm maior probabilidade de obtenção de grau (DOWD; COURY, 2006). Esse resultado igualmente pode estar relacionado ao apontado por Mayo, Helms e Codjoe (2004), isto é, de que responsabilidades, que, no caso, poderiam ser financeiras, afetam negativamente a retenção dos estudantes.

Tratando-se, ainda, de aspectos financeiros, estudos indicam que os auxílios financeiros exercem influência positiva sobre a retenção dos estudantes (EVANS, 2007; JOHN, 2000; TITUS, 2004) — ao menos para os de primeira geração (LOHFINK; PAULSEN, 2005) —, diferentemente dos empréstimos, que apresentam influência negativa sobre a retenção (DOWD; COURY, 2006; NORA; BARLOW; CRISP, 2006), principalmente em estudantes com rendas mais baixas (DOWD; COURY, 2006). Essa distinção entre a influência dos auxílios financeiros e a dos empréstimos sobre a retenção dos estudantes deve-se ao fato de que os empréstimos necessitam ser reembolsados após a formatura, situação que causa insegurança nos estudantes diante da incerteza da obtenção do grau (DOWD; COURY, 2006), visto que menos de 40% dos alunos conseguem obtê-lo no tempo normal do curso (DOWD; COURY, 2006; NORA; BARLOW; CRISP, 2006) e que os salários futuros podem não garantir essa devolução (DOWD; COURY, 2006; NORA; BARLOW; CRISP, 2006). Nesse sentido, Nora, Barlow e Crisp (2006) ressaltam que as mulheres e os estudantes de primeira geração são os que confiam mais na possibilidade de obtenção de recursos financeiros para devolver seus empréstimos após a formatura.

Outro aspecto influenciador da retenção de estudantes em IES evidenciado em alguns estudos se refere ao gênero, à idade e à etnia. Nessa direção, enquanto Liu e Liu (2000) apontam que gênero, idade e etnia não impactam a retenção, Dowd e Coury (2006) indicam que mulheres persistem mais do que homens do primeiro para o segundo ano e que estudantes mais velhos têm maior

probabilidade de obtenção de grau. Além disso, Leppel (2001) destaca que homens e mulheres apresentam diferenças em relação ao tipo de curso no qual mais persistem e que mudança em atitude pessoal impacta a probabilidade de a mulher deixar a faculdade ou de persistir, fato que não ocorre com os homens. Também nesse sentido, Lohfink e Paulsen (2005) ressaltam que estudantes de primeira geração possuem menor persistência se forem hispânicos ou do sexo feminino, bem como se possuírem renda mais baixa.

Lohfink e Paulsen (2005) igualmente destacam a existência de diferenças entre estudantes de primeira e de segunda geração no que se refere à persistência, aos comportamentos e às experiências, sendo que os estudantes de segunda geração persistiram mais. Os mesmos autores também apontam que estudantes de primeira geração se conectam mais aos ingredientes e aspectos ambientais locais, diferentemente dos estudantes de segunda geração, que apresentam uma visão mais cosmopolita da faculdade. Os autores realizaram essa observação com base nos motivos indicados pelos estudantes para a escolha da IES: reputação da instituição e possibilidade de viver em casa, razões apontadas pelos estudantes de primeira geração; reputação da instituição e nível de instrução, mencionados pelos estudantes de segunda geração.

Estudantes de primeira geração se conectam mais aos ingredientes e aspectos ambientais locais, diferentemente dos estudantes de segunda geração, que apresentam uma visão mais cosmopolita da faculdade.

A revisão de literatura apresentada nesta seção permitiu verificar que muitos estudos apresentam resultados em comum no que se refere à retenção de estudantes em IES, da mesma forma que existem várias divergências em relação aos resultados encontrados. Essas divergências podem não estar somente relacionadas às diferentes amostras estudadas, mas também à falta de consenso no que concerne à definição de retenção e à forma de mensurá-la, ou seja, que o construto retenção esteja sendo mensurado de maneira equivocada, acarretando possíveis resultados contraditórios.

1.2 Lealdade

A revisão de literatura apresentou como influenciadores positivos da lealdade de estudantes em IES os benefícios da marca (ANJOS NETO; MOURA, 2004), o comprometimento do aluno com a IES (ANJOS NETO; MOURA, 2004), o compromisso dos alunos com suas próprias metas (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), o compromisso emocional dos alunos com a instituição (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001; WALTER, 2006), a confiança dos estudantes na instituição (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), a imagem institucional (NGUYEN; LEBLANC, 2001), a qualidade dos serviços de ensino (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001; LIN; TSAI, 2006; WALTER, 2006), a reputação da instituição (HELGENSEN; NESSET, 2007; NGUYEN; LEBLANC, 2001), a retenção dos alunos com a IES (LIN; TSAI, 2006) e a satisfação do aluno com o curso ou com a instituição (ALVES, 2003; GONÇALVES FILHO; GUERRA; MOURA, 2003; HELGENSEN; NESSET, 2007; WALTER, 2006).

Apesar de Nguyen e Leblanc (2001) indicarem que a imagem institucional consiste em um antecedente positivo da lealdade de estudantes em IES, verificou-se que o estudo de Walter (2006) não observou a influência da imagem sobre a lealdade dos estudantes. Contrariando outro resultado obtido

por Nguyen Leblanc (2001), Anjos Neto e Moura (2004) e Walter (2006) não constataram, em seus estudos, que a confiança seja uma influenciadora da lealdade de estudantes em IES.

Outro resultado contraditório ao obtido por Nguyen Leblanc (2001) se refere à qualidade dos serviços de ensino, conforme destacado por Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001), Lin e Tsai (2006) e Walter (2006), que apontam a qualidade como um antecedente da lealdade de estudantes em IES. Cabe ressaltar, porém, que, no estudo de Anjos Neto e Moura (2004), a hipótese sobre o impacto positivo da qualidade do serviço educacional na lealdade dos estudantes foi rejeitada.

Como variáveis de impacto negativo na lealdade de estudantes em IES, a literatura apresentou o compromisso cognitivo (uso da razão) (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001) e a insatisfação (LIN; TSAI, 2006). O apontamento da insatisfação como antecedente de impacto negativo na lealdade de estudantes corrobora o resultado de Alves (2003), Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003), Helgensen e Nettet (2007) e de Walter (2006), que indicaram a satisfação como uma variável com impacto positivo na lealdade.

Cabe ressaltar que a retenção de estudantes em IES e a lealdade apresentam-se como conceitos altamente relacionados, uma vez que, como destacado, Lin e Tsai (2006) apontam a retenção como influenciadora da lealdade, além de afirmarem que, se o estudante tiver um alto nível de lealdade, é possível que se retenha na instituição, indique-a para outras pessoas e fale bem dela. Outro estudo que também avalia conjuntamente a retenção e a lealdade de estudantes em IES é o de Nguyen e Leblanc (2001). Eles apontam, como já destacado, a imagem institucional e a reputação como antecedentes da lealdade e características extrínsecas do serviço, como preço, contato com o departamento pessoal e ambiente físico, como influenciadoras da decisão de retenção do cliente.

Outra constatação que se fez, por meio da revisão de literatura, foi que os estudantes sofrem influência de outros estudantes e de pessoas

quanto à sua retenção e lealdade. Nesse sentido, Lin e Tsai (2006) assinalam que os estudantes leais à instituição sofrem influência de outros estudantes para que sejam leais, bem como que a percepção dos outros a respeito da retenção é um fator que determina o fenômeno da imitação na sociedade (chamada de teoria das cascatas), fazendo com que a saída de muitos estudantes da instituição acarrete um modismo de desistência (LIN; TSAI, 2006).

Foi possível constatar que, assim como verificado nos estudos sobre retenção, tanto existem consonâncias de resultados quanto divergências entre os estudos revisados sobre lealdade dos estudantes em IES. Isso mostra a importância de deixar clara a definição de lealdade, da mesma maneira que a de retenção, bem como sua forma de mensuração, na tentativa de minimizar possíveis diferenças observadas entre os resultados dos estudos, ocasionadas pela utilização desses construtos de forma equivocada. Outra constatação efetuada foi que alguns estudos avaliam tanto a lealdade quanto a retenção dos estudantes em IES, confirmando que essas definições estão fortemente atreladas.

Os estudantes leais à instituição sofrem influência de outros estudantes para que sejam leais, e a percepção dos outros a respeito da retenção é um fator que determina o fenômeno da imitação na sociedade, fazendo com que a saída de muitos estudantes da instituição acarrete um modismo de desistência.

2 Método da Pesquisa

Para alcançar o objetivo proposto, optou-se pela realização de uma pesquisa bibliográfica. Segundo Jung (2004, p. 160), o estudo bibliográfico objetiva “conhecer as diversas formas de contribuições científicas existentes que foram realizadas sobre determinado assunto ou fenômeno”.

Para a seleção dos trabalhos revisados, efetuaram-se buscas de trabalhos publicados no período de 2000 a 2007 nas bases de dados Blackwell, Emerald, Ebsco, ProQuest e Science Direct Online e nos CD-ROMs do Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração (EnANPAD).

As palavras-chave utilizadas nas buscas nas bases de dados foram: *student loyalty, loyalty, student retention, retention, persistence, higher education, university, college*, lealdade, retenção, ensino superior, universidades, faculdades e estudantes. Na sequência, fez-se a leitura de 98 artigos que contemplavam as palavras-chave utilizadas, dos quais 19 foram selecionados, que tratavam, especificamente, de retenção e de lealdade em instituições de ensino superior.

Após a leitura dos estudos revisados, realizou-se a análise para verificar se os trabalhos revisados apresentavam validade de conteúdo, a qual, segundo Hair Jr. et al. (2005), consiste na avaliação sistemática da capacidade de os itens da escala medirem o construto ou conceito. Para tanto, consultaram-se as variáveis utilizadas para medir a lealdade e a retenção nos estudos revisados e comparados entre si. Com a intenção de averiguar a frequência das ocorrências, procedeu-se, com o auxílio do *software* Atlas.ti 5.0, à análise de conteúdo de tais variáveis. Para Hair Jr. et al. (2005), a análise de conteúdo consiste na observação e na análise da frequência de temas e palavras presentes em textos escritos. Por sua vez, para Moraes (1999), por meio da análise de conteúdo técnica, podem-se categorizar as frases e descrever a estrutura lógica das expressões.

3 Análises da Revisão de Literatura

Nesta seção, realizam-se as análises a respeito da forma por meio da qual a retenção e a lealdade foram mensuradas nos artigos revisados.

3.1 Retenção

A revisão de literatura a respeito da retenção de estudantes em instituições de ensino superior identificou, entre os 19 estudos selecionados, 12, que utilizaram, basicamente, duas formas para mensurar a retenção. A maioria dos estudos avaliou a efetiva retenção ou não retenção de estudantes nas IES em um período de tempo por meio de dados das próprias instituições, de bancos de dados ou de pesquisas realizadas a esse respeito. A minoria das pesquisas avaliou a intenção de estudantes de permanecer ou não na instituição e os motivos que os levariam a tal por meio de consulta direta a eles, utilizando questionários de pesquisa.

No QUADRO 1, apresentam-se as variáveis utilizadas nos estudos para mensuração da retenção dos alunos nas instituições de ensino superior.

QUADRO 1 – Variáveis e critérios para mensuração da retenção

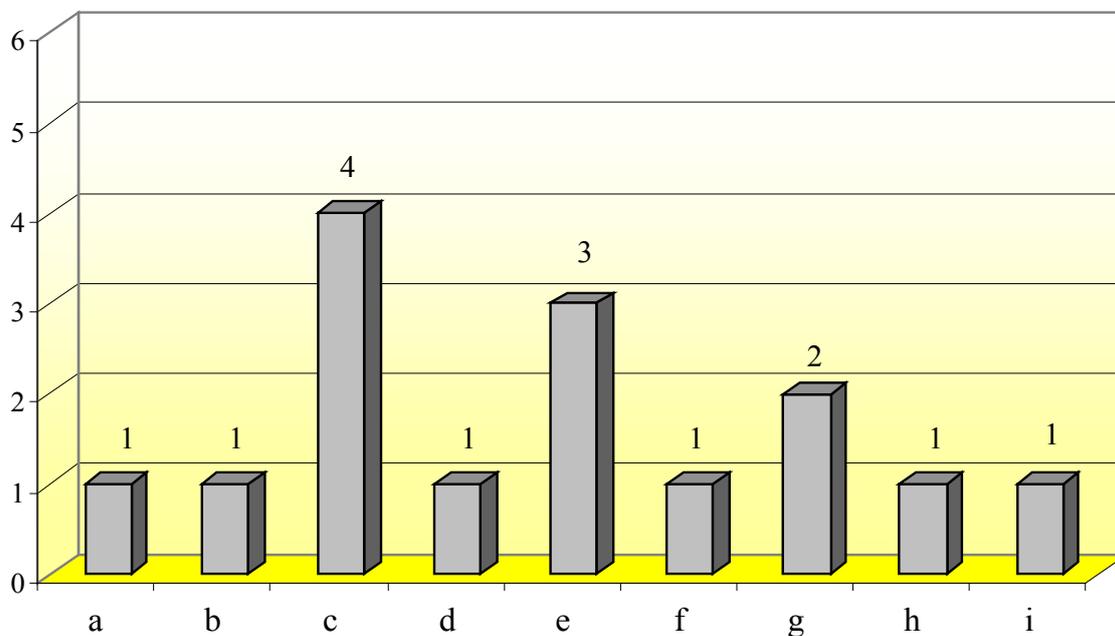
Autores	Variáveis e critérios empregados para mensuração da retenção
Lin e Tsai (2006)	<ul style="list-style-type: none">- Considerar a permanência como melhor decisão quanto à transferência- Considerar a permanência como boa opção- Considerar a continuação dos estudos na instituição como decisão inteligente- Considerar a transferência como decisão adequada
Liu e Liu (2000)	<ul style="list-style-type: none">- Permanência dos alunos na instituição após o primeiro trimestre
Leppel (2005)	<ul style="list-style-type: none">- Permanência do estudante na mesma instituição do primeiro para o segundo ano
Lohfink e Paulsen (2005)	<ul style="list-style-type: none">- Permanência do aluno do primeiro para o segundo ano na mesma instituição
Kreie, Headrick e Steiner (2007)	<ul style="list-style-type: none">- Permanência dos estudantes no curso durante os dois semestres de realização do estudo
Leppel (2001)	<ul style="list-style-type: none">- Permanência dos calouros na faculdade no segundo ano
Titus (2004)	<ul style="list-style-type: none">- Estar matriculado ou ter completado um programa universitário de curta duração depois de três anos, antes de se matricular na mesma instituição em um programa de quatro anos
Dowd e Coury (2006)	<ul style="list-style-type: none">- Rematrícula do estudante no segundo ano (1990)- Obtenção do grau pela conclusão do curso até 1994
Nora, Barlow e Crisp (2006)	<ul style="list-style-type: none">- Rematrícula dos estudantes para os anos seguintes
Mayo, Helms e Codjoe (2004)	<ul style="list-style-type: none">- Não persistência: motivos que fariam com que o estudante deixasse a instituição
John (2000)	<ul style="list-style-type: none">- Revisão de literatura sem determinação de um conceito
Evans (2007)	<ul style="list-style-type: none">- Apesar de se propor a avaliar um possível antecedente da retenção, não mede a retenção de alunos por meio de instrumento de coleta de dados ou índices de permanência, por exemplo

FONTE: Os autores (2011)

Dois dos estudos destacados no QUADRO 1 mensuraram a retenção por meio de consulta direta aos alunos: o de Lin e Tsai (2006), realizado mediante quatro variáveis relacionadas à intenção de permanecer, e o de Mayo, Helms e Codjoe (2004), que, por meio de uma pergunta semiestruturada, verificou os fatores que, na opinião dos estudantes, fariam com que eles deixassem a instituição. Nota-se que os demais estudos verificaram a efetiva permanência de estudantes na instituição ou no curso em um período de tempo.

No GRÁF. 1, apresentam-se os dados do QUADRO 1 com a frequência das variáveis.

GRÁFICO 1 – Frequência das variáveis de mensuração da retenção



Legenda:	
a. Permanência após o primeiro trimestre na IES	f. Matrícula em anos subsequentes
b. Permanência durante dois semestres no curso	g. Obtenção do grau pela conclusão do curso.
c. Permanência do primeiro para o segundo ano	h. Intenção de transferência para outra IES (*)
d. Permanência no curso após três anos	i. Motivos de não persistência (**)
e. Intenção de permanência	(*) Questões com escala inversa
	(**) Questionário semiestruturado.

FONTE: Os autores (2011)

Verifica-se, no GRÁF. 1, que a variável mais utilizada para a mensuração da retenção foi a permanência do primeiro para o segundo ano, com quatro indicações, que correspondem a 26,7%, seguida de variáveis a respeito de intenções de permanência, com três indicações (20%), e do critério de obtenção de grau pela conclusão do curso, com duas indicações (13,3%). As demais seis variáveis apresentaram uma indicação, o que corresponde a 6,7% cada. Ressalta-se que todas as

variáveis de intenção de permanência são oriundas do estudo de Lin e Tsai (2006).

Observa-se, também, a ocorrência de diferentes períodos de tempo – que vão de três meses a três anos – como critério para constatação da permanência. Outro aspecto a ser indicado é que, no estudo de Lin e Tsai (2006), a variável intenção de transferência para outra instituição é utilizada em ordem inversa para mensurar a retenção.

Em resumo, nota-se, por meio da análise das formas de mensuração da retenção, que a maioria dos estudos verifica a real permanência dos estudantes durante um período de tempo, mas que, contudo, esses períodos variam bastante, sendo o mais utilizado o de permanência do primeiro para o segundo ano.

3.2 Lealdade

Os estudos revisados sobre lealdade somam oito. A pesquisa de Nguyen e LeBlanc (2001), apesar de se propor a avaliar a retenção, foi incluída entre as análises de lealdade em virtude da constatação, por meio da análise da validade de conteúdo, de que avalia lealdade de estudantes no ensino superior.

Apresentam-se, no QUADRO 2, as variáveis utilizadas nos estudos para mensuração da lealdade dos alunos nas instituições de ensino superior.

QUADRO 2 – Variáveis e critérios para mensuração da retenção

continua

Autores	Variáveis e critérios empregados para mensuração da retenção
Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001)	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendação do curso - Recomendação da universidade - Manutenção do contato com a universidade - Reescolha do curso - Reescolha da universidade - Tornar-se membro de uma associação de bacharéis da universidade
Alves (2003)	<p>Lealdade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reescolha da universidade - Escolha de uma pós-graduação da universidade - Intenção de não transferência da universidade <p>Recomendação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orgulho da universidade - Recomendação da universidade
Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Propensão à matrícula em um novo curso da instituição - Propensão à divulgação de imagem positiva da instituição e de seus cursos - Propensão à recomendação da instituição - Propensão à matrícula em um curso de graduação ou pós-graduação da instituição - Propensão à matrícula em cursos de outra instituição
Lin e Tsai (2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Falar positivamente da instituição - Recomendação da instituição a quem solicita opinião - Indicação da instituição a amigos e parentes - Intenção de permanência na instituição - Intenção de transferência da instituição
Walter (2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Reescolha do curso - Escolha de outro curso da instituição - Escolha da instituição para um curso de pós-graduação - Recomendação do curso

QUADRO 2 – Variáveis e critérios para mensuração da retenção

conclusão

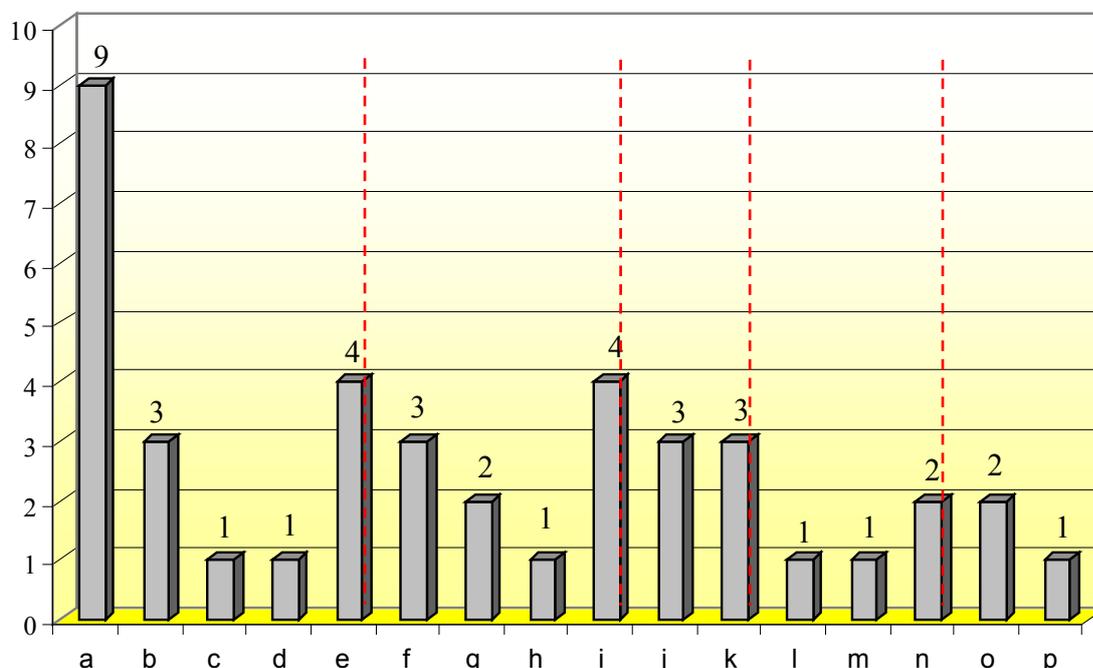
Autores	Variáveis e critérios empregados para mensuração da retenção
Helgensen e Nettet (2007)	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendação da faculdade a amigos ou conhecidos - Escolha da mesma faculdade, no caso de iniciar o curso novamente - Realização de um novo curso ou formação complementar na mesma instituição
Nguyen e LeBlanc (2001)	<p>Apesar de se propor a avaliar retenção, o questionário utilizado avalia lealdade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerar a faculdade como primeira opção na área de educação - Intenção de continuar na faculdade - Recomendação da instituição a amigos e parentes - Recomendação como a melhor instituição na área
Anjos Neto e Moura (2004)	Reaplicação do questionário de Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001)

FONTE: Os autores (2011)

O QUADRO 2 permite observar que, para mensuração da lealdade de estudantes em ensino superior, os autores utilizaram diferentes variáveis. Outra verificação possível diz respeito às variáveis utilizadas para mensuração da lealdade: consiste no fato de que Alves (2003) separou os construtos lealdade e retenção. No estudo de Alves (2003), em virtude da análise da validade de conteúdo, tomar-se-á a recomendação como integrante do construto lealdade, como ocorre nos demais estudos aqui revisados.

Apresentam-se, no GRÁF. 2, os dados do QUADRO 2, categorizados a partir da análise de conteúdo, com a frequência das variáveis ou critérios. Ressalta-se que as variáveis do questionário de Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001) foram citadas duas vezes no GRÁF. 2 em virtude de sua reaplicação no estudo de Anjos Neto e Moura (2004).

GRÁFICO 2 – Frequência das variáveis de mensuração da lealdade



Legenda:	
a. Recomendação da IES	j. Intenção de filiação a uma associação de bacharéis da IES
b. Recomendação do curso	k. Intenção de permanência na IES
c. Recomendação a quem solicita opinião	l. Intenção de transferência (*)
d. Divulgação da imagem positiva da IES e de seus cursos	m. Matrícula em cursos de outra IES (*)
e. Reescolha da IES	n. Considerar a IES como primeira opção na área de educação
f. Reescolha do curso	o. Orgulho da IES
g. Escolha de uma pós-graduação da IES	

FONTE: Os autores (2011)

Nota-se, por meio do GRÁF. 2, que, entre as variáveis utilizadas para mensuração da lealdade de estudantes no ensino superior, destaca-se a recomendação da instituição. Agruparam-se as variáveis utilizadas nos estudos revisados em quatro dimensões: as variáveis que se referem à recomendação e divulgação da instituição ou do curso somam 14 indicações, correspondendo a 34,1%; as variáveis sobre a escolha da instituição para obtenção de outro serviço de ensino ficam na segunda colocação, com 10 indicações (24,4%); em seguida, encontra-se a reescolha da instituição ou curso, com 7 indicações (17,1%); e, finalmente, têm-se as duas variáveis das intenções de permanência em escala inversa (transferência e matrícula em outra IES), com 5 indicações (12,2%). Três variáveis não foram agrupadas em dimensões, correspondendo a 5 indicações, ou seja, 12,2%.

A análise dos modos de mensuração da lealdade de estudantes no ensino superior permitiu verificar que recomendação e divulgação, escolha ou intenção de escolha da instituição para obtenção de outro serviço de ensino, reescolha e retenção foram as principais variáveis utilizadas para esse fim. Observa-se, assim, que o conceito de retenção, discutido anteriormente, foi tomado como um dos indicadores da lealdade dos estudantes no ensino superior.

Considerações Finais

Por meio da revisão de 19 estudos, nacionais e internacionais, que versam sobre a retenção e a lealdade de estudantes do ensino superior, foi possível verificar a forma pela qual estão sendo mensurados esses dois conceitos.

Uma das possíveis explicações para as divergências encontradas nos resultados dos estudos revisados sobre a retenção e a lealdade de estudantes é o fato de que esses dois construtos podem estar sendo mensurados de forma equivocada, acarretando tais resultados contraditórios. Essa constatação aponta a importância da definição do conceito e sua forma de mensuração para IES e seus cursos.

O fato de o estudo de Nguyen e LeBlanc (2001) se propor a avaliar a retenção e medir a lealdade, como foi observado, atentando-se aos critérios de validade de conteúdo, comprova a ausência e também a necessidade de definição dos conceitos retenção e lealdade e de distinção entre eles. A separação entre os construtos lealdade e recomendação, realizada por Alves (2003), indica, também, a ausência de uma definição clara sobre o conceito lealdade.

A revisão dos estudos sobre a retenção permitiu constatar que ela pode ser mensurada de duas maneiras: por índices reais de persistência e por consulta aos estudantes sobre suas intenções de permanência e sobre fatores influenciadores da permanência. O número restrito de estudos, entre os aqui analisados, que medem a retenção pelo segundo modo indica uma área a ser desenvolvida

e uma oportunidade para realização de pesquisas. Consultar os alunos anteriormente à sua saída da instituição poderá possibilitar a identificação dos antecedentes da permanência e da não permanência.

Outro resultado se relaciona à divergência referente ao período de permanência do estudante na instituição para mensuração da retenção: encontraram-se, nas pesquisas, desde períodos de três meses até períodos de três anos e, ainda, até a obtenção de grau. Esse fato indica a falta de um consenso a esse respeito. Sugere-se a possibilidade de se considerar a existência de retenção em períodos menores de tempo. Contudo, ressalta-se a importância de observar a retenção até a obtenção de grau para que as instituições encontrem ferramentas para manter um número considerável de alunos, inclusive no último ano do curso. Ressalta-se, igualmente, o reduzido número de estudos sobre a retenção em longo prazo durante o curso, o que se considera indicativo de outra opção para pesquisas.

A análise das variáveis utilizadas para mensuração da lealdade permitiu constatar que a retenção é uma das medidas utilizadas para avaliar lealdade de estudantes no ensino superior. Esse resultado pode explicar, em parte, o motivo da confusão estabelecida entre as definições de retenção e de lealdade.

Recomenda-se cuidado em relação às pesquisas, principalmente sobre a lealdade de estudantes de ensino superior, pois se verificou que alguns estudos utilizam tanto variáveis relacionadas ao curso quanto relacionadas à instituição. Esse processo pode gerar um problema de validade, caso ambas as variáveis sejam utilizadas para mensurar a lealdade de estudantes com a instituição ou com o curso, uma vez que um mesmo estudante pode se sentir propenso a recomendar somente seu curso ou somente sua instituição, por exemplo.

Conclui-se, por meio deste estudo, que os conceitos retenção e lealdade são distintos. Essa diferença ocorre tanto pela forma de mensuração — a retenção pode ser medida por índices reais de persistência, enquanto a lealdade não —

quanto pelas variáveis utilizadas para mensuração desses conceitos, visto que a lealdade pode ser considerada um construto mais abrangente que envolve variáveis não utilizadas para mensuração da retenção.

Diante das variáveis encontradas como as principais para a mensuração da lealdade, pode-se propor uma definição operacional da lealdade de estudantes no ensino superior, qual seja: a lealdade de estudantes no ensino superior abarca a retenção/permanência de alunos, bem como a recomendação e divulgação da instituição ou do curso, a escolha ou intenção de escolha da instituição para obtenção de outro serviço de ensino e a reescolha da instituição ou do curso.

Se for tomada a definição operacional mencionada como representativa, observar-se-á que todos os estudos revisados avaliaram recomendação ou divulgação; que Lin e Tsai (2006) e Nguyen e LeBlanc (2001) não mensuraram escolha da instituição para obtenção de outros serviços de ensino; que Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003), Lin e Tsai (2006) e Nguyen e LeBlanc (2001) não utilizaram a reescolha; e que Walter (2006) e Helgensen e Nettet (2007) não mensuraram a retenção.

Diante dessas observações e com base na literatura revisada sobre o tema, considera-se importante sugerir algumas questões que poderiam ser utilizadas para mensuração da lealdade de estudantes no ensino superior alinhadas à definição constitutiva proposta neste estudo. Na TAB. 1, apresenta-se um exemplo de questionário que pode ser utilizado para mensuração da lealdade de estudantes com a IES.

TABELA 1 – Sugestão de questionário para mensuração da lealdade com a instituição

Lealdade de estudantes com o curso	Discordo totalmente				Concordo totalmente			Não sei avaliar
	1	2	3	4	5	6	7	
Eu recomendaria a instituição X para outras pessoas que desejam fazer uma graduação.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu divulgo uma imagem positiva da instituição X para as pessoas com quem convivo.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu escolheria a instituição X para realizar outro curso de graduação.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu escolheria a instituição X para realizar uma pós-graduação ou outro curso de formação complementar.	1	2	3	4	5	6	7	0
Se eu fosse recomeçar o curso de graduação hoje, escolheria a instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu pretendo continuar estudando durante este ano (ou semestre) na instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu pretendo me formar na instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0

FONTE: Os autores (2011)

Visto que a maioria das afirmativas sugeridas para lealdade com a instituição também pode ser utilizada para mensuração da lealdade dos estudantes com o curso, apresenta-se, na TAB. 2, um exemplo de questionário que poderia ser utilizado para a mensuração da lealdade com o curso, caso esse seja um objetivo da pesquisa a ser realizada.

TABELA 2 – Sugestão de questionário para mensuração da lealdade com o curso

Lealdade de estudantes com a instituição	Discordo totalmente				Concordo totalmente			Não sei avaliar
	1	2	3	4	5	6	7	
Eu recomendaria a instituição (ou o curso) X para outras pessoas que desejam fazer uma graduação.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu divulgo uma imagem positiva da instituição (ou do curso) X para as pessoas com quem convivo.	1	2	3	4	5	6	7	0
Se eu fosse recomeçar o curso de graduação hoje, escolheria a instituição (ou o curso) X.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu pretendo continuar estudando durante este ano (ou neste semestre) na instituição (ou no curso) X.	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu pretendo me formar na instituição (ou no curso) X.	1	2	3	4	5	6	7	0

FONTE: Os autores (2011)

As duas últimas perguntas dos questionários apresentados na TAB. 2 e TAB. 3 podem ser utilizadas para mensuração da retenção. Assim, na TAB. 3, apresenta-se uma sugestão de questionário para mensuração da retenção de estudantes no ensino superior com o acréscimo de uma afirmativa. Esse questionário pode ser empregado para a mensuração da retenção com a instituição e com o curso, dependendo do objetivo da pesquisa.

TABELA 3 – Sugestão de questionário para mensuração da retenção

Retenção	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
	1	2	3	4	5	6	7	
Eu pretendo continuar estudando na instituição X durante este ano (ou este semestre).	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu pretendo continuar estudando na instituição X no próximo ano (ou no próximo semestre).	1	2	3	4	5	6	7	0
Eu pretendo me formar na instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0

FONTE: Os autores (2011)

A partir do exposto, a definição operacional do construto retenção pode ser apresentada como: desejo de permanecer na IES durante um período de tempo ou até a formatura. Ressalta-se que esse construto também pode ser mensurado por índices reais de evasão e permanência.

Nas sugestões de questionários para mensuração da lealdade e da retenção apresentadas nas TAB. 1, TAB. 2 e TAB. 3, a lealdade e a retenção são avaliadas por meio de afirmativas com as quais os respondentes podem concordar ou discordar em uma escala de 1 a 7, bem como com a opção “Não sei avaliar”. Ressalta-se que os questionários expostos são sugestões e que a escala é ilustrativa, podendo ser alterada para a realização do estudo. Outra possibilidade é a adaptação das afirmativas para perguntas semiestruturadas ou para utilização de perguntas em escala inversa, por exemplo.

Sugere-se que as questões indicadas nas TAB. 1, TAB. 2 e TAB. 3 sejam avaliadas empiricamente em estudos sobre a lealdade e a retenção de estudantes no ensino superior, pois se encontram alinhadas à literatura da área e refletem os conceitos lealdade e retenção nela identificados por meio deste estudo.

Para futuras pesquisas, sugere-se ampliar o número de artigos revisados, desenvolver estudos sobre a retenção que realizem consulta direta aos estudantes, bem como realizar pesquisas longitudinais sobre a retenção por períodos maiores de tempo durante o curso e análise da

validade de construto das definições constitutivas empregadas na retenção e na lealdade de estudantes do ensino superior.

Outra sugestão para pesquisas a serem realizadas, tanto sobre a retenção e a lealdade quanto sobre outros temas, é que apresentem, como a maioria dos artigos analisados encontrados nas bases de dados estrangeiras, as perguntas utilizadas nos questionários ou que incluam uma descrição sistemática do método de mensuração dos construtos, incluindo as variáveis utilizadas. Isso porque se encontrou, neste estudo, dificuldade para identificar as variáveis utilizadas nos estudos para mensuração dos construtos.

- Recebido em: 21/10/2011
- Aprovado em: 04/06/2012

Referências

- ALVES, H. M. B. **Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público**: índice, antecedentes e conseqüências. 2003. 285 f. Tese (Doutorado em Gestão) – Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2003.
- ANJOS NETO, M. R.; MOURA, A. I. Construção de um modelo teórico de marketing de relacionamento para o setor de educação. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004, Curitiba, PR. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004. 1 CD-ROM. p. 1-16.
- ASENDORPF, J. B. **Psychologie der Persönlichkeit**. Berlin: Springer, 2004.
- DOWD, A. C.; COURY, T. The effect of loans on the persistence and attainment of community college students. **Research in Higher Education**, New York, v. 47, n. 1, p. 33-62, fev. 2006.
- EVANS, B. C. Student perceptions: the influence of a nursing workforce diversity grant on retention. **Journal of Nursing Education**, New York, v. 46, n. 8, aug. 2007.
- FREIRE, K. de M. **A influência do envolvimento com o produto e do comprometimento com a marca na lealdade à marca**. 2005. 141 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
- GONÇALVES FILHO, C.; GUERRA, R. S.; MOURA, A. Mensuração de satisfação, qualidade, lealdade, valor e expectativa em instituições de ensino superior: um estudo do modelo ACSI através de equações estruturais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia, SP. **Anais...** Porto Alegre: ANPAD, 2003.
- HAIR JR., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HELGESEN, O.; NESSET, E. What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. **International Journal of Education**, Las Vegas, v. 21, n. 2, p. 126-143, 2007.
- HENNIG-THURAU, T.; LANGER, M. F.; HANSEN, U. Modeling and managing student loyalty: an approach based on the concept of relationship quality. **Journal of Service Research**, Thousand Oaks, Calif, v. 3, n. 4, p. 331-344, may 2001.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Resumo técnico do censo 2004**. 2004. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br>>. Acesso em: 11 fev. 2008.
- JUNG, C. F. **Metodologia para pesquisa e desenvolvimento**: aplicada a novas tecnologias, produtos e processos. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.
- KREIE, J.; HEADRICK, W. R.; STEINER, R. Using team learning to improve student retention. **College teaching**, Washington, US, v. 55, n. 2, 2007.
- LEPPEL, K. College persistence and student attitudes toward financial success. **College Student Journal**, Chula Vista, Calif, v. 41, p. 223-238, 2005.
- _____. The impact of major on college persistence among freshmen. **Higher Education**, Washington, DC, v. 41, p. 327-342, 2001.
- LIN, C.; TSAI, Y. H. Modeling educational quality and student loyalty: a quantitative approach based on the theory of information cascades. **Quality & Quantity**, Amsterdam, NL, 2006.
- LIU, R.; LIU, E. Institutional integration: an analysis of Tinto's theory. In: ANNUAL FORUM OF THE ASSOCIATION FOR INSTITUTIONAL RESEARCH, 40., 2000, Cincinnati. **Proceedings...** Cincinnati, 2002. p. 2-24.

LOHFINK, M. M.; PAULSEN, M. B. Comparing the determinants of persistence for first-generation and continuing-generation students. **Journal of College Student Development**, Alexandria, VA, v. 46, n. 4, p. 409-428, July/Aug. 2005.

MARZO-NAVARRO, M.; PEDRAJA-IGLESIAS, M.; RIVERA-TORRES, M. P. Measuring customer satisfaction in summer courses. **Quality Assurance in Education**, Bradford, UK, v. 13, n. 1, p. 56-65, 2005.

MAYO, D.; HELMS, M. M.; CODJOE, H. M. Reasons to remain in college: a comparison of high school and college students. **The International Journal of Educational Management**, Norwich, v. 18, n. 6, p. 360-367, 2004.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Educação: Revista da Faculdade de Educação**, Porto Alegre: PUCRS, v. 22, n. 37, p. 7-31, mar. 1999.

NGUYEN, N.; LEBLANC, G. Image and reputation of higher education institutions in students retention decisions. **The International Journal of Educational Management**, Norwich, v. 15, n. 6, 2001.

NORA, A.; BARLOW, L.; CRISP, G. Examining the tangible and psychosocial benefits of financial aid with student access, engagement, and degree attainment. **American Behavioral Scientist**, Princeton, NJ, v. 49, n. 8, p. 1636-1651, Aug. 2006.

RODIE, A. R.; KLEINE, S. S. Customer participation in services production and delivery. In: SWARTZ, T. A.; IACOBUCCI, D. (Ed.). **Handbook of service marketing and management**. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 2000. p. 111-125.

ST. JOHN, E. P. The impact of student aid on recruitment and retention: what the research indicates. **New directions for student services**, San Francisco, n. 89, p. 61-75, Sep. 2000.

TITUS, M. A. An examination of the influence of institutional context on student persistence at 4-year colleges and universities: a multilevel approach. **Research in Higher Education**, New York, v. 45, n. 7, p. 673-699, Nov. 2004.

WALTER, S. A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 167 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Regional de Blumenau, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Blumenau, 2006.