REDES DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

VOLUMEN 2018

Rosabel Roig-Vila (Coord.),
Asunción Lledó Carreres
Jordi M. Antolí Martínez,
& Neus Pellín Buades (Eds.)

UA UNIVERSITAT D'ALACANT
UNIVERSIDAD DE ALICANTE
ICE Institut de Ciències de l'Educació
Instituto de Ciencias de la Educación

Redes de Investigación en Docencia Universitaria. Volumen 2018

Rosabel Roig-Vila (Coord.),
Jordi M. Antolí Martínez, Asunción Lledó Carreres & Neus Pellín Buades
(Eds.)

UA | UNIVERSITAT D'ALACANT
UNIVERSIDAD DE ALICANTE
ICE Institut de Ciències de l'Educació
Instituto de Ciencias de la Educación

2018

Redes de Investigación en Docencia Universitaria. Volumen 2018

Edició / Edición: Rosabel Roig-Vila (Coord.), Jordi M. Antolí Martínez, Asunción Lledó Carreres & Neus Pellín Buades (Eds.)

Comité editorial internacional:

Prof. Dr. Julio Cabero Almenara, Universidad de Sevilla

Prof. Dr. Antonio Cortijo Ocaña, University of California at Santa Barbara

Prof. Dr. Ricardo Da Costa, Universidade Federal Espiritu Santo, Brasil

Prof. Manuel León Urrutia, University of Southampton

Prof. Dr. Gonzalo Lorenzo Lledó, Universitat d'Alacant

Prof. Dr. Enric Mallorquí-Ruscalleda, Indiana University-Purdue University, Indianapolis

Prof. Dr. Santiago Mengual Andrés, Universitat de València

Prof. Dr. Fabrizio Manuel Sirignano, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli

Revisió i maquetació: ICE de la Universitat d'Alacant/ Revisión y maquetación: ICE de la Universidad de Alicante

Revisora tècnica/ Revisora técnica: Neus Pellín Buades

Primera edició: octubre 2018 / Primera edición: octubre 2018

© De l'edició/ De la edición: Rosabel Roig-Vila, Jordi M. Antolí Martínez, Asunción Lledó Carreres & Neus Pellín Buades

© Del text: les autores i autors / Del texto: las autoras y autores

© D'aquesta edició: Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat d'Alacant / De esta edición: Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Alicante

ice@ua.es

ISBN: 978-84-697-9430-2

Qualsevol forma de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació d'aquesta obra només pot ser realitzada amb l'autorització dels seus titulars, llevat de les excepcions previstes per la llei. Adreceu-vos a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necessiteu fotocopiar o escanejar algun fragment d'aquesta obra. / Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

Producció: Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat d'Alacant / Producción: Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Alicante

EDITORIAL: Les opinions i continguts dels textos publicats en aquesta obra són de responsabilitat exclusiva dels autors. / Las opiniones y contenidos de los textos publicados en esta obra son de responsabilidad exclusiva de los autores.

5. Análisis de la calidad percibida y satisfacción del alumnado en estudios de posgrado de Economía y Empresa en la provincia de Alicante

Orozco Tovar, Paula[1]; Santana Ramón, Cintia[2]; Labed, Hayet[3]; Gao, Yuan[4]; Sancho-Esper, Franco[5]

[1] *Dpto. Marketing (Universidad Alicante),pot2@alu.ua.es*

[2] *Dpto. Marketing (Universidad Alicante),csr42@alu.ua.es*

[3] *Dpto. Marketing (Universidad Alicante),hfl3@alu.ua.es*

[4] *Dpto. Marketing (Universidad Alicante),yg15@alu.ua.es*

[5] *Dpto. Marketing (Universidad Alicante),francosancho@ua.es*

RESUMEN

En un mercado laboral cada vez más competitivo, la educación cobra un papel fundamental. Ante este sector en constante desarrollo, en el presente trabajo se desarrolla un instrumento de medida para la realización de la medición de la calidad y satisfacción percibida en estudiantes de instituciones de estudios superiores en la rama de Economía y Empresa dentro de la provincia de Alicante. Para ello se emplea el Modelo SERVQUAL (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009), el cual mide la calidad del servicio, y la satisfacción, la cual se ha medido mediante un modelo de gaps, preguntando por las expectativa que tenían antes de realizar los estudios y por la percepción de cómo se ha ejecutado realmente. Con una muestra válida de 69 personas, la mayoría de los mismos identifican el posgrado cursado como un máster, mostrando una mayor importancia por ampliar conocimientos, siendo el elemento más valorado con 6,22 puntos sobre 7. En el análisis de la calidad percibida se empleó el modelo SERVQUAL, el cual exige el cálculo del Alpha de Cronbach (Cronbach, 1951) para ver la consistencia interna de las variables. Los datos obtenidos muestran un valor mayor a 0,75, pudiéndose afirmar que es aceptable. En general, las expectativas superan ligeramente la performance, por lo que se confirma que los individuos se muestran satisfechos, pero en términos muy bajos.

PALABRAS CLAVE: Educación superior, Alicante, modelo SERQUAL, satisfacción, calidad.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en la provincia de Alicante existen diversos centros de enseñanza superior que ofrecen programas de posgrados, desde universidades hasta escuelas privadas o centros de estudios dependientes de colegios profesionales. Esta diversidad de entidades como consecuencia de la libertad de enseñanza se traduce en una mayor complejidad a la hora de delimitar el presente trabajo de investigación dada la dificultad para elaborar una lista con la totalidad de los centros de enseñanza que imparten de este tipo de estudios, así como una con la gran diversidad de programas en existen a elección de los estudiantes.

Tal como queda reflejado en el título del presente trabajo, el mismo tiene una delimitación geográfica que es la provincia de Alicante, esto es, el nivel de satisfacción y calidad percibida por los estudiantes de postgrado que hayan cursado un programa o más impartido en un centro de enseñanza superior ubicado geográficamente en la provincia de Alicante, excluyendo aquellos centros de enseñanza a distancia.

Tanto la satisfacción como la calidad implican valoraciones subjetivas. En el caso de este primer elemento, se hace referencia a ese estado emocional o mental del estudiante durante el estudio del programa o con posterioridad que determine su grado de agrado hacia el programa, no solamente en lo referido a su contenido sino también a su experiencia en el centro de enseñanza en términos generales. En cuanto a la calidad percibida, si bien tiene su raíz en las valoraciones subjetivas del estudiante, es preciso tener en cuenta que suele estar más vinculado al currículo y al profesorado que a otras percepciones genéricas del centro de enseñanza. Joost van Nispen et al. (2012) define la calidad percibida como la calidad que el consumidor cree que tiene un producto, indicando que ésta no tiene porqué coincidir con la calidad objetiva. En todo caso, se tratan de conceptos no claramente delimitados para cuya medición se requiere diversos instrumentos de medida, que se desarrollarán a lo largo del presente trabajo.

2. OBJETIVOS

Ante los cambios que se están desarrollando en el sector de la educación superior, y como planteamiento para futuras mejoras del mismo, este trabajo de investigación tiene por principal objetivo medir en profundidad la calidad y satisfacción percibida por los estudiantes de instituciones de enseñanza superior en Economía y Empresa de la provincia de Alicante. A su vez, como objetivo secundario, se pretende comparar la satisfacción entre los distintos centros e identificar qué centros son los mejor valorados por el alumnado.

3. METODOLOGÍA

Dado que se trata de una investigación de carácter cualitativo, se decidió emplear como método de recogido de información la encuesta, la cual se distribuyó a través de internet por e-mail y diferentes redes sociales (Facebook y Linkedin) debido al tipo de público al que se quería llegar.

La población, como se ha mencionado en apartados anteriores, eran los egresados/estudiantes de posgrado del área de Economía y Empresa en la provincia de Alicante. Se obtuvo una muestra de 100 personas, no obstante 31 de ellas se catalogaron como respuestas no válidas debido a que no cumplían con los requisitos para ello, quedando 69 respuestas para la realización del análisis. Según datos del INE, en el curso 2009-2010 se matricularon 90 personas en programas de posgrado oficiales del área de Ciencias Sociales, enseñanza comercial y derecho de la Universidad de Alicante; mientras que, en la UMH, se matricularon en el mismo tipo de programa y área de estudio 361 personas.

Para medir la calidad percibida y la satisfacción se ha empleado una investigación de tipo concluyente, a través de la cual, se ha ido describiendo la percepción sobre distintos parámetros que ayudan a describir ambos términos. En concreto, la calidad se ha medido a través del modelo SERVQUAL, originariamente creado y revisado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1990, 1994), Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985, 1993) y Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, 1996).

El modelo original mide a través de un total de 22 afirmaciones 5 dimensiones que definen la calidad, que son: la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. Dada la extensión del modelo original, se redujo notablemente el número de ítems, quedándose en 9. Cada una de las afirmaciones a evaluar se ha medido a través de una valoración con una escala tipo Likert del 1-7 (siendo 1, totalmente insatisfecho y 7, totalmente satisfecho). La siguiente tabla recoge las preguntas realizadas y con qué dimensión se identifica cada una:

Tabla 1. Adaptación del modelo SERVQUAL (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009) al estudio

Dimensión original	Preguntas de la encuesta
Fiabilidad	11.1. El método de evaluación
Fiabilidad	11.2. Las asignaturas/módulos que componen el estudio
Sensibilidad	11.3. La atención del profesorado
Seguridad	11.4. Las explicaciones del profesorado
Empatía	11.5. El personal de los servicios anexos (cafeterías, copisterías, biblioteca…)
Elementos tangibles	11.6. Los servicios anexos (cafeterías, copisterías, biblioteca…)
Elementos tangibles	11.7. El equipamiento
Elementos tangibles	11.8. Las instalaciones e infraestructuras
Elementos tangibles	11.9. El personal administrativo

En cuanto a la satisfacción, el instrumento de medida empleado ha sido la utilización de un modelo de gaps, preguntado primero por las expectativas que tenían antes de realizar los estudios de posgrado (EXPEC) y más adelante por la percepción de cómo se ha ejecutado realmente (PERF). La diferencia entre EXPEC y PERF (PERF-EXPEC) nos dará el resultado de la satisfacción, siendo:

- Cuando SAT>0 → diremos que el individuo está muy satisfecho, porque el posgrado ha superado sus expectativas (además, podremos decir que cuanto más alta sea SAT, más alta será la satisfacción).
- Cuando SAT=0 → el posgrado se ha ejecutado acorde a sus expectativas, el individuo está satisfecho.
- Cuando SAT<0 → diremos que el individuo no está satisfecho (además, cuanto más bajos sean los valores de SAT, peor será la satisfacción).

Tanto las expectativas como la satisfacción se han preguntado a través de una escala Likert de 7 puntos, no obstante, en expectativas se preguntó de manera inversa (1 era igual a la expectativa más alta y 7 a las más baja). Antes de realizar los cálculos, se hizo reverse de los ítems que componían las expectativas para que pudieran compararse con las percepciones.

4. RESULTADOS

Las 69 encuestas válidas están compuestas por individuos que cursaron su posgrado entre 2008 y 2018, siendo un 30,43% de la muestra la que ha estudiado durante 2017. La siguiente tabla muestra los perfiles de los encuestados:

Tabla 2. Perfil de los encuestados

	MUJERES	**HOMBRES**
Nº encuestados	36	31
Franja edades (*moda*)	23-47	24-51
	25	*27*
Nacionalidad mayoritaria: española	75%	100%
Estado civil mayoritario: solteros	67%	48%
Localidad mayoritaria de residencia: ALICANTE	53%	42%

La muestra obtenida es bastante dispar en cuanto a salarios brutos mensuales, si bien, hay dos grupos de mujeres con sueldos similares (un 30,56% de las mujeres tiene una renta de 550€ o menos y un 27,78% de las mujeres tiene una renta entre 1.051 y 1.300€). Se puede observar también que los hombres encuestados alcanzan un máximo de ingresos superior al de las mujeres encuestadas.

Tabla 3. Salario bruto mensual de los encuestados

Salario bruto mensual	MUJERES	HOMBRES
550€ o menos	30,56%	9,68%
551€ - 800€	8,33%	16,13%
801€ - 1.050€	11,11%	9,68%
1.051€ - 1.300€	27,78%	6,45%
1.301€ - 1.550€	11,11%	16,13%
1.551€ - 1.850€	2,78%	9,68%
1.851€ - 2.250€	2,78%	6,45%
2.251€ - 2.700€	2,78%	12,90%
2.701€ - 3.450€	0,00%	6,45%
Más de 3.450€	0,00%	3,23%
NS/NC	2,78%	3,23%

Se les preguntó sobre el centro de estudios dónde se habían formado antes de acceder al posgrado, proviniendo la mayoría de los encuestados de la UA (Universidad de Alicante), UMH (Universidad Miguel Hernández) y FBS (Fundesem Bussines School).

La mayoría de encuestados, 60 personas (86,96%), identifican el posgrado cursado como un máster, a excepción de 5 individuos que habían realizado un experto universitario y otros 4 individuos que habían realizado otros tipos de estudio de posgrado.

En cuanto a la experiencia laboral previa al estudio de posgrado, el 43,48% de los encuestados tenía experiencia previa al máster (moda: 1 año, mínimo 6 meses y máximo 20 años), habiendo estudiado el posgrado en la UA la mayoría de los que afirman tener experiencia previa (17 individuos). Además, el 86,67% de los que afirman tener experiencia previa, trabajaban y estudiaban a la vez; siendo el total de individuos que estudiaban y trabajaban de 46 personas. Respecto al tipo de relación contractual con las empresas, el 73,91% estaba como trabajador por cuenta ajena (asalariado).

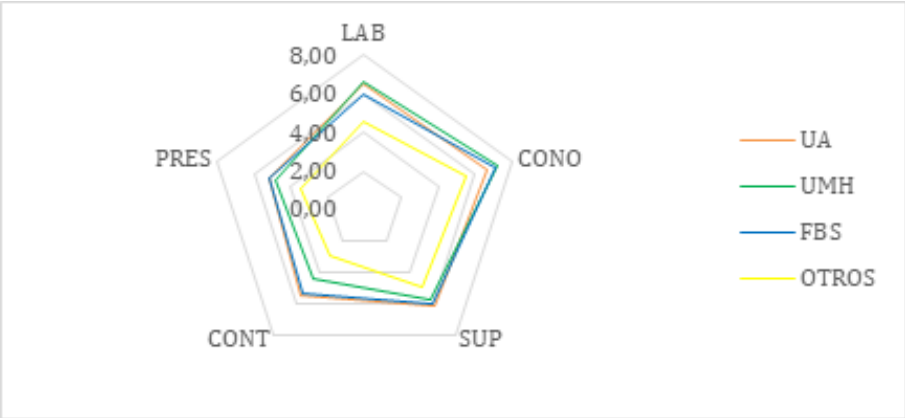
La siguiente tabla muestra la importancia que se le ha dado a cada uno de los elementos preguntados y que influyen en la elección del propio posgrado. De manera global, ampliar conocimientos (CONO) es el elemento más valorado con un 6,77 sobre 7.

Tabla 4. Razones para elegir un posgrado: valores generales

	Importancia Media	Moda	Desv. Típica
LAB	6,33	**8**	1,99
CONO	**6,77**	7	1,72
SUP	5,99	**8**	1,96
CONT	5,17	6	**2,04**
PRES	4,97	6	1,97

Sin embargo, si desglosamos por centro de formación, podemos observar que los alumnos que han estudiado los posgrados en la UA le dan más importancia a la hora de escoger un posgrado a la mejora laboral (LAB).

Gráfica 1. Razones para elegir un posgrado: en función del centro de estudio de éste



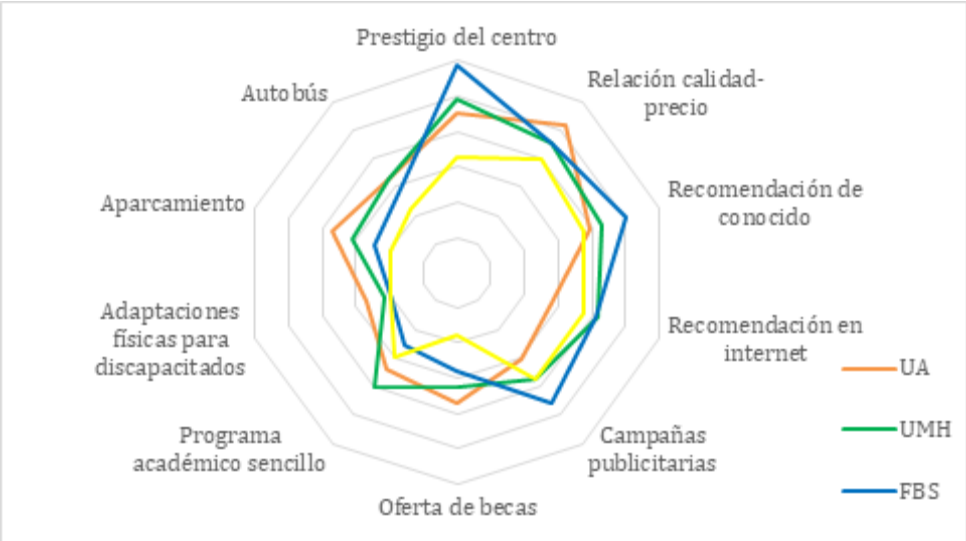
En términos generales, y sin discriminar por centro, los individuos consideran el factor más importante para la elección del centro la relación calidad-precio, con una puntuación media de 4,91 puntos sobre 7.

Tabla 5. Factores para elegir un posgrado: valores generales

Cód	**Descripción ítem (Importancia del factor para elegir centro)**	Importancia Media
IPRES	Prestigio del centro	4,70
IPREC	Relación calidad-precio	**4,91**
RECOC	Recomendación de conocido (personal)	4,12
IRECOD	Recomendación de desconocido (internet)	3,23
IMK	Campañas publicitarias del centro	3,41
IBECA	Oferta de becas	3,41
IPROG	Programa académico sencillo	3,38
IDISC	Adaptaciones físicas para discapacitados	2,46
IPARK	Existencia de aparcamiento	3,35
IBUS	Existencia de autobús por la zona	3,14

No obstante, si comparamos estos factores en función del centro en el que se estudia el posgrado, obtendremos las siguientes diferencias:

Gráfico 2. Factores que condicionan la elección del centro: importancia en función del centro de estudio



En una escala de 1 a 7, los alumnos de la UA consideran como más importantes para la elección del centro la relación calidad-precio (5,16 de media) y el prestigio del centro (4,53). Los alumnos de la UMH apuntan como primer factor el prestigio del centro (4,91) y como segundo la relación calidad-precio (4,56). En cuanto a los alumnos de FBS, destacan el factor de prestigio del centro (5,89), siendo además el que ha obtenido más puntos de importancia de media en todos los factores y centros. En cuanto a otros centros, mayoritariamente destacan la relación calidad-precio (4,00), seguido de los factores recomendación de conocidos y desconocidos, además de campañas publicitarias realizadas por el centro (3,75).

En cuanto a cómo conocieron la oferta de estudios, los individuos de todos los centros indicaron que a través de "internet general" (38 personas). Como la pregunta era de respuesta múltiple, se puede observar también que en la UA, 13 individuos señalan haber conocido el posgrado a través del "profesorado"; en la UMH, 4 individuos indican que lo conocieron a través de "publicidad exterior"; y en FBS, 5 individuos contestaron que lo conocieron a través de "amigos y familiares".

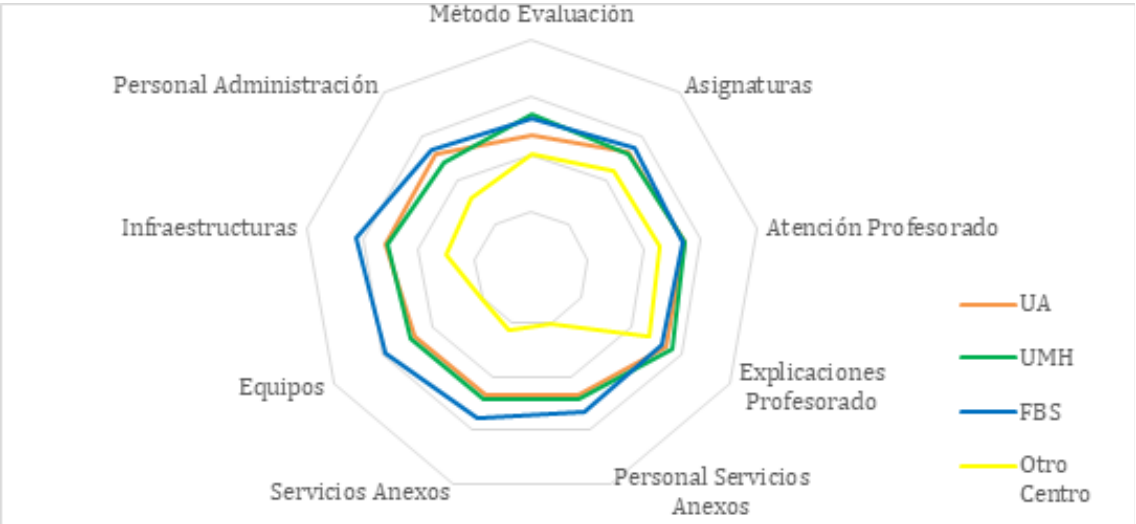
4.1.Calidad percibida

Para analizar la calidad, se utilizaron las 9 variables señaladas en la metodología. Sin hacer distinción por centro de estudio, en media, los atributos que evalúan como de mayor calidad son las explicaciones del profesorado (dimensión seguridad), siguiéndoles la calidad de las asignaturas que componían el estudio (dimensión fiabilidad) y la atención del profesorado (dimensión sensibilidad).

El modelo SERVQUAL exige el cálculo del Alpha de Cronbach para ver la consistencia interna de las variables. Tras realizar los cálculos, hemos obtenido que el Alpha de Cronbach de las 9 variables que conforman la calidad es de 0,9134 y puesto que es mayor a 0,75, podemos decir que es aceptable.

Si comparamos la calidad percibida entre los centros, FBS es el que tiene la valoración media mayor (con 5,53 puntos sobre 7), mientras que el centro que recibe peor valoración de la calidad percibida ha sido "otros centros" (con 3,36 puntos).

Gráfica 3. Análisis de la calidad percibida en función del centro de estudio



En la siguiente tabla se describe la correlación interna de los factores que engloban la calidad, encontrándose una fuerte correlación entre la calidad de los servicios anexos y la calidad personal de estos mismos servicios; además, hay también una correlación alta entre la calidad de las infraestructuras y la calidad de los equipos. Esta correlación parece ser explicada a que todos estos elementos pertenecen a la misma dimensión del SERVQUAL: la dimensión de los elementos tangibles.

Tabla 6. Correlación de los factores que conforman la calidad

	CALEV-AL	CALASIG	CALAT-EN	CALPROF	CALP-ERSERV	CALSERV	CALEQUIP	CALINFRA	CALP-ERADM
CALEVAL	1,000	,689	,459	,481	,405	,453	,471	,444	,470
CALASIG	,689	1,000	,621	,670	,376	,398	,483	,559	,561
CALATEN	,459	,621	1,000	,740	,306	,309	,237	,436	,520
CALPROF	,481	,670	,740	1,000	,433	,427	,311	,497	,495
CALPERSERV	,405	,376	,306	,433	1,000	,895	,705	,745	,627
CALSERV	,453	,398	,309	,427	,895	1,000	,720	,686	,699
CALEQUIP	,471	,483	,237	,311	,705	,720	1,000	,849	,666
CALINFRA	,444	,559	,436	,497	,745	,686	,849	1,000	,667
CALPERADM	,470	,561	,520	,495	,627	,699	,666	,667	1,000

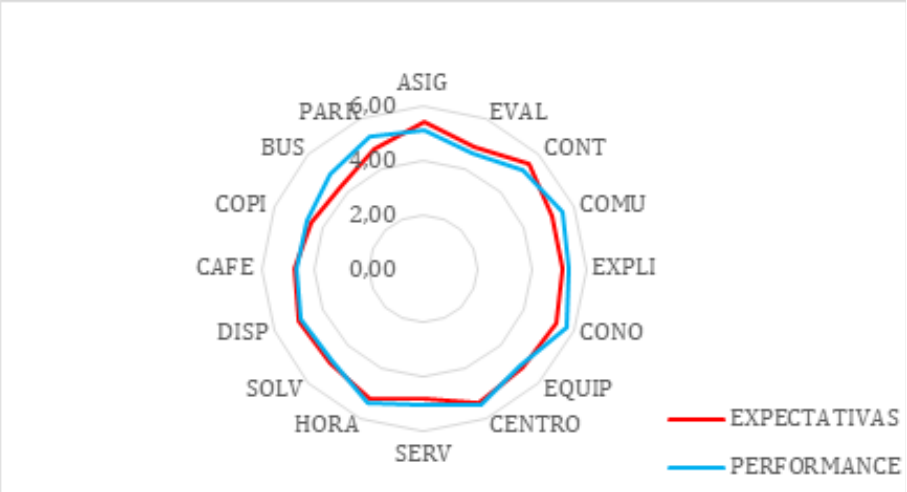
Satisfacción

La satisfacción se ha tomado como la diferencia entre las expectativas y la performance del estudio de posgrado. En general, y sin hacer distinción por centro, las expectativas superan ligeramente la performance por lo que se puede decir que los individuos se muestran satisfechos, pero en términos bajos. De hecho, se puede apreciar que los únicos ítems que muestran sutilmente insatisfacción son "la adecuación de las asignaturas" y "la actualidad de los equipamientos".

Haciendo distinción por centros, los gráficos radiales siguientes muestran los niveles de satis-

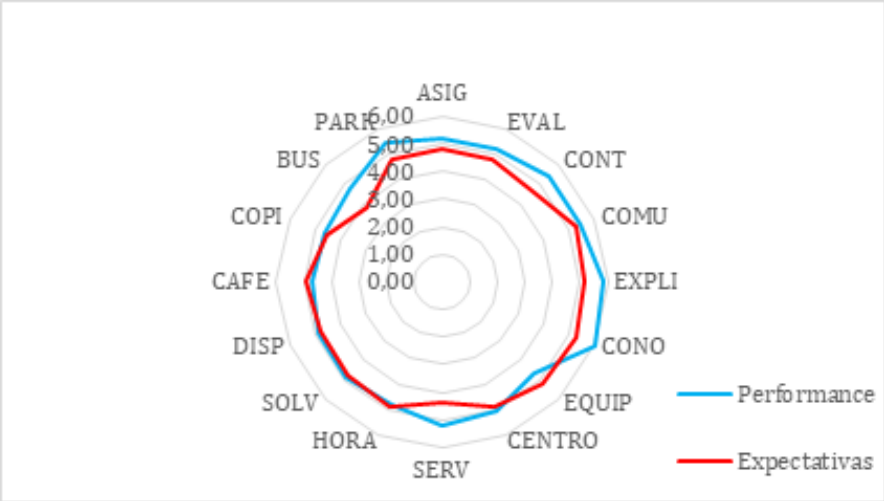
facción: cuando la línea de performance supera a la línea de expectativas, asumiremos que el individuo está satisfecho; y lo mismo, viceversa.

Gráfico 4. Representación de satisfacción: Universidad de Alicante



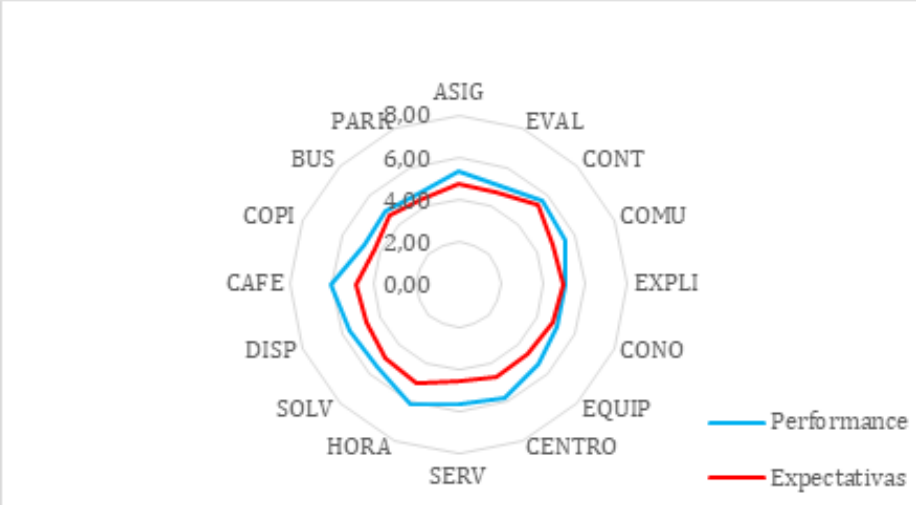
La Universidad de Alicante cuenta tanto con ítems positivos como negativos, encontrándose de media satisfechos (0,10 puntos) en una proporción relativamente baja. Las variables negativas han resultado ser "adecuación a las asignaturas" (- 0,31 puntos), "el método de evaluación" (-0,22 puntos), "la actualidad de los contenidos" (-0,33 puntos), "la actualidad de los equipamientos" (-011 puntos), "la solvencia de problemas por parte del personal administrativo" (-0,09 puntos), "la disponibilidad del personal administrativo" (-0,02 puntos) y "el servicio de cafetería" (-0,11 puntos).

Gráfica 5. Representación de satisfacción: Universidad Miguel Hernández



En la UMH, los atributos de menor agrado han sido "la actualidad de los equipos" (-0,45 puntos), "los horarios" (-0,09 puntos) y "el servicio de cafetería" (-0,18 puntos). En total los alumnos se encuentran satisfechos (0,32 puntos) con este centro.

Gráfica 6. Representación de satisfacción: FBS



FBS ha resultado ser el centro que cuenta con más satisfacción por parte del alumnado (0,63 puntos). No cuenta con ningún ítem negativo, pero sí con una pequeña brecha entre las expectativas y la performance.

Además de preguntar por bloques de satisfacción por parte del alumnado, se realizó una pregunta independiente en la que se preguntaba en general si cumplían sus expectativas los estudios o no. Los alumnos de la UA contestaron el 82,22% que sí, en la UMH fueron el 72,73%, en FBS el 67% y en otros centros resultó ser un 25% los que dijeron que sí. Ante esto se puede comprobar que, aunque FBS tenga una elevada satisfacción entre su alumnado, un 33% no vio cumplidas sus expectativas.

5. CONCLUSIONES

El presente trabajo reviste cierta complejidad debido precisamente, a la naturaleza de la percepción humana. En nuestro caso a través de una encuesta, tanto en el diseño de la misma como el análisis de los datos pasando por su recogida ha intervenido una enorme cantidad de variables que se ha tenido que tener en cuenta y analizar mediante diversos instrumentos estadísticos con la finalidad de realizar una valoración más o menos objetiva.

El resultado obtenido sugiere que el nivel de satisfacción y calidad percibida en los programas de postgrado de ciencias económicas y empresariales en la provincia de Alicante difiere en función principalmente del centro de enseñanza. Se ha elaborado una lista con los factores más importantes que los estudiantes ponderan a la hora de elegir el centro de enseñanza para sus estudios de postgrado, obteniendo mayor puntuación los elementos como el prestigio y la relación calidad precio, mientras que los factores pertenecientes a la infraestructura y accesibilidad de los centros son los menos valorados.

De esta manera, combinando la importancia de cada factor y la puntuación que obtiene cada

centro con respecto de cada uno de ellos, se ha llegado a la conclusión, en términos de una satisfacción global, de que el centro que mejor valoración ha recibido por parte de los encuestados es la FBS, seguido por la UMH, ocupando la UA el último lugar.

6. REFERENCIAS

Esquivel Alcocer, L., & Rojas Cáceres, C. *Motivos de estudiantes de nuevo ingreso para estudiar un posgrado en educación*. Yucatán, México: Universidad Autónoma de Yucatán.

Ortiz Revilla, J. (2011). *Aspectos que influyen en la elección de un centro educativo por parte de los padres* (Máster). Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación, Facultad de Educación Centro de Formación del profesorado.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, *34*, 181 - 209.

Tejedor Tejedor, F. J.; Martín Izard, J.; García-Valcárcel, A. y Ausín Zorrilla, T. (1999). La satisfacción de los alumnos universitarios respecto a sus estudios. *Revista de Investigación Educativa.* 17 (2), 407- 412.

Camisón Zornoza, C., Gil Edo, T., & Roca Puig, V. (1999). Hacia modelos de calidad se servicio orientados al cliente en las universidades públicas: el caso de la universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas De Dirección Y Economía De La Empresa*, *5*(2), 69 - 92.

Betz, E. L.; Menne, J. W.; Starr, A. M. & Klingensmith, J. E. A. (1971). Dimensional Analysis of College Student Satisfaction. *Measurement and Evaluation in Guidance*, 42, 99-106.

González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., & Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana De Educación A Distancia*, 20(1), 243.

Fernández-Pascual, M. D.; Ferrer-Casales, R. y Reig-Ferrer, A. (2013). Entornos virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*. 43, 167-181.