**Aplicació del model de Kano a l’anàlisi de la satisfacció dels estudiants en els cursos de formació *online*.**

**RESUM**

La implantació de la formació *online* està creixent molt en els últims anys. Les xifres de negoci del *e-learning* s'incrementen anualment en tot el món. Una capacitació adequada és un factor clau per a accedir i mantindre's en actiu en un mercat laboral tan canviant i exigent com l'actual. Proveïdors privats de formació *online*, governs i institucions acadèmiques estan treballant activament en el desenvolupament i impartició d'aquest tipus de formació.

En este context d'increment continu de la competència, és natural que haja crescut l'interés per la investigació sobre la satisfacció dels estudiants en un entorn *online*. La satisfacció de l'estudiant és un dels resultats del procés d'ensenyança-aprenentatge i la seua importància és rellevant per la seua relació directa amb l'aprenentatge cognitiu, la transferència de l'aprenentatge a l'entorn laboral, la seua influència en la continuïtat de l'alumne i la fidelització del mateix, i per descomptat, com a indicador de l'èxit en la prestació d'un servici de formació.

La investigació sobre la satisfacció dels estudiants en *e-learning* admet enfocaments teòrics molt distints. La utilització de diferents enfocaments analítics determina l'ús de variables dispars, la qual cosa resulta en una varietat de factors d'influència en la satisfacció. Per a les entitats que elaboren i impartixen formació *online* és crucial conéixer quins són els factors que influïxen en la satisfacció de l'estudiant de *e-learning* per a dissenyar cursos ajustats a les característiques, necessitats i percepcions dels seus alumnes i que siguen capaços de produir en ells un grau de satisfacció adequat.

Malgrat la importància del *e-learning* en la formació contínua de treballadors en actiu, són escassos els estudis centrats a analitzar la satisfacció entre aquest perfil d'estudiants. D'altra banda, els mètodes més utilitzats d'anàlisi estadística en la literatura de recerca en el tema suposen que existeix linealidad en la manera en què un determinat factor influeix en la satisfacció global de l'estudiant. No obstant açò, aquests factors poden presentar un comportament asimètric, on els factors que produeixen satisfacció poden no ser els mateixos que els que produeixen insatisfacció. Recentment, alguns estudis realitzats en el sud-est asiàtic han superat aquesta limitació aplicant el model de Kano, que considera que la relació entre la cobertura d'una necessitat i la satisfacció o insatisfacció experimentada no és necessàriament lineal. No obstant açò, en l'àmbit occidental no hi ha precedents en l'aplicació d'aquest mètode al *e-learning*.

L'objectiu d'aquesta recerca és desenvolupar un model teòric d'anàlisi de la satisfacció en cursos *online* dirigits a treballadors en actiu, l'establiment d'un model predictiu i la identificació dels factors més importants mitjançant un model de qualitat percebuda no lineal, com el model de Kano. Per a aconseguir aquest objectiu, en aquest treball s'ha revisat quins són els principals enfocaments teòrics utilitzats en la literatura sobre satisfacció dels estudiants de *e-learning*, s'ha identificat les variables que han demostrat la seua influència en la satisfacció i s'ha proposat un model teòric per a la seua anàlisi. S'ha estudiat la linealidad de la influència dels factors de satisfacció dels estudiants sobre un conjunt de cursos dirigits específicament a treballadors en actiu mitjançant l'aplicació de models de regressió lineal i el model de Kano. I finalment, s'ha proposat i validat un model predictiu per a l'anàlisi de la satisfacció d'aquest perfil d'estudiants.