**Aplicación del modelo de Kano al análisis de la satisfacción de los estudiantes en los cursos de formación *online*.**

**RESUMEN**

La implantación de la formación *online* está creciendo mucho en los últimos años. Las cifras de negocio del *e-learning* se incrementan anualmente en todo el mundo. Una capacitación adecuada es un factor clave para acceder y mantenerse en activo en un mercado laboral tan cambiante y exigente como el actual. Proveedores privados de formación *online*, gobiernos e instituciones académicas están trabajando activamente en el desarrollo e impartición de este tipo de formación.

En este contexto de incremento continuo de la competencia, es natural que haya crecido el interés por la investigación sobre la satisfacción de los estudiantes en un entorno *online*. La satisfacción del estudiante es uno de los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje y su importancia es relevante por su relación directa con el aprendizaje cognitivo, la transferencia del aprendizaje al entorno laboral, su infuencia en la continuidad del alumno y la fidelización del mismo, y por supuesto, como indicador del éxito en la prestación de un servicio de formación.

La investigación sobre la satisfacción de los estudiantes en *e-learning* admite enfoques teóricos muy distintos. El empleo de diferentes enfoques analíticos determina el uso de variables dispares, lo que resulta en una variedad de factores de influencia en la satisfacción. Para las entidades que elaboran e imparten formación *online* es crucial conocer cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del estudiante de *e-learning* para diseñar cursos ajustados a las características, necesidades y percepciones de sus alumnos y que sean capaces de producir en ellos un grado de satisfacción adecuado.

A pesar de la importancia del e-learning en la formación continua de trabajadores en activo, son escasos los estudios centrados en analizar la satisfacción entre este perfil de estudiantes. Por otra parte, los métodos más utilizados de análisis estadístico en la literatura de investigación en el tema suponen que existe linealidad en la manera en que un determinado factor influye en la satisfacción global del estudiante. Sin embargo, estos factores pueden presentar un comportamiento asimétrico, donde los factores que producen satisfacción pueden no ser los mismos que los que producen insatisfacción. Recientemente, algunos estudios realizados en el sudeste asiático han superado esta limitación aplicando el modelo de Kano, que considera que la relación entre la cobertura de una necesidad y la satisfacción o insatisfacción experimentada no es necesariamente lineal. Sin embargo, en el ámbito occidental no hay precedentes en la aplicación de este método al *e-learning*.

El objetivo de esta investigación es desarrollar un modelo teórico de análisis de la satisfacción en cursos *online* dirigidos a trabajadores en activo, el establecimiento de un modelo predictivo y la identificación de los factores más importantes mediante un modelo de calidad percibida no lineal, como el modelo de Kano. Para alcanzar este objetivo, en este trabajo se ha revisado cuáles son los principales enfoques teóricos utilizados en la literatura sobre satisfacción de los estudiantes de *e-learning*, se ha identificado las variables que han demostrado su influencia en la satisfacción y se ha propuesto un modelo teórico para su análisis. Se ha estudiado la linealidad de la influencia de los factores de satisfacción de los estudiantes sobre un conjunto de cursos dirigidos específicamente a trabajadores en activo mediante la aplicación de modelos de regresión lineal y el modelo de Kano. Y finalmente, se ha propuesto y validado un modelo predictivo para el análisis de la satisfacción de este perfil de estudiantes.