

Índice general

Resumen	V
Índice general	XI
Índice de figuras	XV
Índice de tablas	XIX
1 Introducción	1
1.1 Justificación del interés del análisis de la satisfacción en <i>e-learning</i>	1
1.2 El estudio de la satisfacción en los entornos <i>online</i>	2
1.3 Justificación del empleo del modelo de Kano.	4
1.4 Objetivos de la investigación.	5
1.5 Plan de trabajo de la investigación.	6
2 Marco teórico	9
2.1 La formación <i>online</i>	9
2.1.1 Concepto de formación <i>online</i>	9
2.1.2 El <i>e-learning</i> en la formación continua de profesionales.	11
2.2 El mercado del <i>e-learning</i>	14
2.3 Implantación del <i>e-learning</i> en España.	17
2.3.1 El <i>e-learning</i> en las universidades españolas.	17
2.3.2 El <i>e-learning</i> en las enseñanzas profesionales..	19
2.3.3 El <i>e-learning</i> en las empresas.	20
2.4 La satisfacción de los alumnos en <i>e-learning</i>	23
2.4.1 Importancia de la satisfacción de los alumnos en <i>e-learning</i>	23
2.4.2 La satisfacción en la calidad de las organizaciones educativas..	25
2.4.3 Factores de influencia en la satisfacción.	30
2.4.4 Análisis estadísticos en el estudio de la satisfacción en <i>e-learning</i>	37

2.5	Enfoques teóricos en el estudio de la satisfacción en <i>e-learning</i>	38
2.5.1	Modelo de éxito de los sistemas de información.	38
2.5.2	Modelo de aceptación de tecnología.	42
2.5.3	Técnica de incidentes críticos.	44
2.5.4	Teoría de la desconfirmación de expectativas.	47
2.5.5	Teoría sociocognitiva: autoeficacia y autorregulación.	49
2.5.6	Teoría de la distancia transaccional: interacción, estructura y autonomía del estudiante.	52
2.5.7	Constructivismo social, comunidad de investigación, presencia social.	55
2.5.8	Factores de contingencia, sociodemográficos y organizativos.	59
2.5.9	Efectividad del aprendizaje, factores de éxito del <i>e-learning</i>	61
2.5.10	Teoría de la equidad.	63
2.5.11	Conclusiones acerca de los enfoques teóricos.	63
2.6	El modelo de Kano.	69
3	Material y métodos	77
3.1	Modelo de curso <i>online</i>	78
3.2	Muestra y cuestionario utilizado.	82
3.3	Enfoque teórico del estudio.	84
3.3.1	Presentación de hipótesis.	87
3.3.2	Resumen de hipótesis.	96
3.4	Diseño del análisis estadístico.	98
3.4.1	Análisis descriptivo de la muestra.	100
3.4.2	Análisis factorial exploratorio.	101
3.4.3	Análisis de regresión lineal.	103
3.4.4	Aplicación del modelo de Kano.	104
3.4.5	Validación del análisis.	111
4	Resultados	113
4.1	Análisis descriptivo de la muestra.	115
4.1.1	Características de los estudiantes.	116
4.1.2	Características de la organización de los cursos.	124
4.1.3	Características de los resultados del curso.	128
4.1.4	Atributos del curso.	134
4.2	Análisis factorial exploratorio.	142
4.2.1	Análisis factorial de las características del curso.	142
4.2.2	Análisis factorial de los resultados del curso.	151
4.3	Estudio de la linealidad de la influencia de los factores en la satisfacción.	152
4.3.1	Análisis de regresión lineal.	152
4.3.2	Aplicación del Modelo de Kano.	158
4.4	Validación de resultados.	164
4.4.1	Análisis descriptivo de la muestra de validación.	164
4.4.2	Validación del modelo de regresión.	169

4.4.3 Comparación de resultados para el modelo de Kano.	171
5 Discusión	175
5.1 Modelo teórico propuesto.	176
5.2 Prueba de hipótesis y modelo predictivo validado.	192
5.2.1 Categoría Organización.	197
5.2.2 Categoría Curso.	197
5.2.3 Categoría Estudiante.	203
5.2.4 Categoría Profesor.	208
5.2.5 Categoría Servicio.	209
5.2.6 Categoría Plataforma.	210
5.2.7 Modelo predictivo validado.	213
5.3 Aplicabilidad del modelo de Kano al estudio de la satisfacción en <i>e-learning</i>	214
5.4 Limitaciones del estudio y mejoras.	219
6 Conclusiones	221
6.1 Conclusiones del trabajo.	221
6.2 Aportaciones y líneas de trabajo futuras.	222
6.3 Publicaciones.	224
Bibliografía	225
Anexos	245
A Modelo de cuestionario utilizado	247
B Anexo al análisis descriptivo de los datos	251
C Anexo al análisis de regresión	269