



La calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior

María Jesús Martínez Argüelles

ADVERTIMENT. La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX (www.tdx.cat) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

ADVERTENCIA. La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR (www.tdx.cat) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

WARNING. On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX (www.tdx.cat) service has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading and availability from a site foreign to the TDX service. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service is not authorized (framing). This rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA

EN ENTORNOS VIRTUALES DE

FORMACIÓN SUPERIOR

Tesis doctoral: María Jesús Martínez Argüelles

Director: Dr. José María Castán Farrero

Departamento de Economía y Organización de Empresas

Universidad de Barcelona

Barcelona, Enero de 2006

ANEXOS**Anexo I. Acrónimos**

AFCP: Análisis factorial de componentes principales.

AGFI: *Adjusted Goodness of Fit Index*. Índice ajustado de bondad del ajuste.

AIC: *Akaike Information Criterion*. Criterio de información de Akaike.

BIC: *Bayes Information Criterion*. Criterio de información de Bayes.

CAIC: *Consistent Akaike Information Criterion*. Índice de transformación de Bozdogan.

CFI: *Comparative Fit Index*. Índice de ajuste comparado.

CSP: Calidad del servicio percibida.

D_F1: Capacidad de respuesta y fiabilidad. Factor o dimensión 1, obtenida a través del análisis factorial, empleando el modelo disconfirmatorio.

D_F2: Servicio esencial: docencia. Factor o dimensión 2, derivada del análisis factorial, realizado utilizando la aproximación disconfirmatoria.

D_F3: Servicios complementarios. Factor o dimensión 3, obtenida mediante el análisis factorial, utilizando el modelo disconfirmatorio.

D_F4: Contacto personal. Factor o dimensión 4, derivada del análisis factorial, empleando el modelo disconfirmatorio.

ECVI: *Expected Cross-Validation Index*. Índice de validación cruzada esperada.

ER: Empresa red.

e-SERVPERF: Modelo de calidad percibida del e-servicio basado en la medición directa del resultado o del rendimiento.

e-SERVQUAL ó e-SQ: Modelo de calidad percibida del e-servicio basado en el paradigma disconfirmatorio.

EVF: Entorno virtual de formación.

F1: Servicio esencial: docencia. Factor o dimensión 1, obtenida mediante el análisis factorial, utilizando el modelo basado en la medición directa de las percepciones.

F2: Servicios facilitadores. Factor o dimensión 2, derivada del análisis factorial, aproximación fundamentada en la medición directa de las percepciones.

F3: Servicios de apoyo. Factor o dimensión 3, obtenida utilizando el modelo basado en la medición directa de las percepciones.

F4: Interfaz del usuario. Factor o dimensión 4, derivada del análisis factorial, aproximación basada en la medición directa de las percepciones.

GFI: *Goodness of Fit Index*. Índice de bondad del ajuste.

IPA: *Importance-Perfomance Analysis*. Análisis del resultado o del rendimiento y de la importancia.

NCP: *Non centrality parameter*. Parámetro de no centralidad.

NFI: *Normed Fit Index*. Índice de ajuste normado.

OV: Organización virtual.

PGFI: *Parsimonius Goodness Fit Index*. Índice de bondad del ajuste de parsimonia.

PNFI: *Parsimonius Normed Fit Index*. Índice de ajuste normado de parsimonia.

RMR: *Root Mean Square Residual*. Residuo cuadrático medio.

RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*. Error de aproximación del residuo cuadrático medio.

TAM: *Technology Adoption model*. Modelo de adopción de la tecnología.

TLI: *Tucker-Lewis Index*. Índice de Tucker-Lewis o índice de ajuste no normado.

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.

TRC: Teoría de los recursos y las capacidades.

SERVPERF: *Service Performance*. Modelo de calidad percibida del servicio basado en la medición directa del resultado o del rendimiento.

SERVQUAL: *Service Quality*. Modelo de calidad percibida del servicio fundamentado en el paradigma disconfirmatorio.

Anexo II. Mensaje enviado para la generación de incidentes críticos

Apreciada/o estudiante⁴⁵¹:

Se está desarrollando un trabajo de investigación que tiene como propósito analizar los factores que determinan la percepción de la calidad de los servicios formativos virtuales.

La realización de la primera fase del estudio de campo requiere la colaboración de un grupo de estudiantes seleccionados aleatoriamente. Es en este punto en el que nos resulta indispensable tu participación, que agradecemos de antemano. Ésta consiste en que indiques (respondiendo a este mensaje) **unos 5 incidentes o situaciones positivas** y otras tantas **negativas** en relación con **el servicio** que te proporciona la **UOC**.

Para que resulte más fácil entender de qué se trata utilizaremos un ejemplo. Imagina que acudes a un Centro de Salud. Algunos incidentes críticos en relación con la calidad del servicio que has recibido podrían ser los siguientes: Positivos: (1) La persona del servicio de información que me atendió fue amable, (2) El médico me realizó una exploración minuciosa; Negativos: (1) Tuve que esperar mucho tiempo antes de ser atendido, (2) El médico utilizaba un lenguaje poco comprensible.

Se trata, por tanto, de que reflejes algunas situaciones, ejemplos o experiencias concretas -presentes o pasadas- de tu relación con la UOC que por alguna razón recuerdes en este momento -no es necesario que se trate exclusivamente de aspectos académicos-. Intenta ser lo más preciso y sintético posible, evitando frases demasiado genéricas del tipo "el servicio estuvo bien".

Toda la información obtenida será utilizada garantizando la confidencialidad de los participantes en el estudio.

Muchísimas gracias por tu colaboración. Recibe un saludo muy cordial,

María Jesús Martínez Argüelles
Profesora de los Estudios de Economía y Empresa

⁴⁵¹ Mensaje enviado a los estudiantes de la UOC que desarrollan su proceso de aprendizaje en castellano.

Anexo III. Mensaje de presentación de la encuesta

Apreciado/a estudiante⁴⁵²:

Estamos desarrollando un proyecto de investigación con el propósito de conocer mejor la opinión que los estudiantes de diversas instituciones dedicadas a la formación virtual universitaria tienen de este tipo de servicios formativos.

Para alcanzar este objetivo resulta necesaria tu colaboración. Es por eso que te solicitamos que **respondas a la encuesta** que encontrarás en el siguiente ["enlace"](#), **antes del día 7 de Junio**.

Si bien los resultados del estudio se harán públicos, la información obtenida será utilizada garantizando la confidencialidad de todos los participantes.

Agradeciendo de antemano tu valiosa colaboración, recibe un saludo muy cordial,

María Jesús Martínez Argüelles
Profesora propia de Economía y Empresa
UOC

Información para responder la encuesta:

1. Por favor, tened en cuenta que el aplicativo de encuestas no permite que se responda a éstas desde un buzón externo al *Campus* (re-direccionado).
 2. Si se pierde la conexión sin haber terminado de cumplimentar la encuesta, los datos introducidos quedan archivados y, al acceder de nuevo a la encuesta, ésta se reemprende a partir del punto en el que se había quedado.
-

⁴⁵² Mensaje y encuesta enviados a los estudiantes de la UOC que desarrollan su proceso de aprendizaje en castellano.

Anexo IV. La encuesta



Encuesta: claves de la calidad del servicio

Esta encuesta consta de 5 bloques de preguntas.⁴⁵³ Una vez contestadas las preguntas de un bloque, has de "aceptar" para pasar a la pantalla siguiente.

En los tres primeros se pide que valores un conjunto de atributos o aspectos relativos a la formación *online*, desde tres perspectivas diferentes:

- En el primer bloque, indicando el nivel de calidad que razonablemente esperas obtener en relación a cada uno de los atributos o características.
- En el segundo, considerando el nivel de calidad que, según tu propia experiencia, tienen estos atributos en el caso de la UOC.
- En el tercero, valorando la importancia que tiene cada atributo o característica para ti.

Por último, la encuesta se completa con dos bloques adicionales dedicados a cuestiones de carácter general.

⁴⁵³ Encuesta enviada en formato *html*. Las alternativas de respuesta a seleccionar por el estudiante se hacían visibles al situar el cursor sobre un icono ubicado a la derecha de cada cuestión.



Encuesta: claves de la calidad del servicio

1. Nivel de calidad esperado. "Tus expectativas".

Bloque 1 de 5. Indica el nivel de calidad que esperas o consideras razonable obtener al matricularte en un programa de formación *on-line* en relación con cada uno de los atributos o aspectos siguientes, en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a "un nivel de calidad esperado *muy bajo* " y 5 corresponde a "un nivel de calidad esperado *muy elevado* ".

	Muy bajo				Muy elevado
Conectividad (es posible conectarse al <i>campus</i> con rapidez y en todo momento)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Navegabilidad (la navegación por el <i>campus</i> resulta intuitiva y sencilla; es fácil localizar la información que se busca)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez en la navegación y en la carga y descarga de páginas y archivos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Solidez (el <i>campus</i> "no se cae", ni se bloquea durante la carga y descarga de páginas y archivos)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Seguridad (protección anti-virus, confidencialidad de la información de carácter personal, entorno seguro para la realización de pagos)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Información (la información que aparece en el <i>campus</i> es completa, fidedigna y está actualizada)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Facilidad para comunicar problemas, quejas, reclamaciones y dudas (servicio telefónico, ayuda <i>online</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas informáticos (conexión, virus)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas administrativos (matrícula, envío de documentación)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas relacionados con la docencia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal administrativo de la institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal docente de la institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Simplicidad y claridad de los trámites administrativos (matrícula, convalidaciones, gestión de expedientes)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los plazos de entrega de documentación administrativa (certificados, títulos, carnets)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los plazos de entrega de los materiales y los recursos didácticos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Compensaciones (si se producen problemas o defectos en el servicio, tales como el retraso en la entrega de materiales o un mal funcionamiento <i>campus</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Estructura, objetivos y características del programa (cursos que lo integran, organización temporal, especializaciones)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Orientación al estudiante (acogida de nuevos estudiantes, técnicas de estudio, orientación académica sobre itinerarios formativos, orientación profesional)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Programación de los cursos y las actividades a realizar (el calendario de los cursos, los plazos de realización de actividades, las fechas de las pruebas de evaluación, de publicación de calificaciones se pueden conocer con antelación y realmente se cumplen)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Formato y contenido de los materiales y los recursos didácticos (son claros, completos, orientados a la práctica, están actualizados, tienen un contenido y extensión coherentes con los objetivos del programa)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Conocimientos, experiencia y capacidad pedagógica del personal docente (proactividad, papel dinamizador, facilitador y estimulador del aprendizaje)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Contribución al aprendizaje de las actividades realizadas a lo largo de los cursos (trabajos, prácticas, ejercicios, debates)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Feedback obtenido sobre las actividades realizadas (los docentes proporcionan regularmente información constructiva, crítica y personalizada sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Sistema de evaluación (tipo de sistema - evaluación continua, exámenes, proyecto final - sistema de corrección, nivel de exigencia)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Coherencia del sistema de evaluación con los objetivos del programa y de las actividades realizadas a lo largo del curso	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Espacios virtuales de interacción entre estudiantes (foros, grupos de debate, chats, colaboración y resolución de dudas entre estudiantes)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Biblioteca (accesibilidad, fondo bibliográfico, facilidad de uso)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Actividades presenciales (encuentros, jornadas, tutorías)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Actividades síncronas (como son las videoconferencias o los chats)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Servicios complementarios (bolsa de trabajo, prácticas en empresas o instituciones, actividades extra-académicas)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Aceptar

Cancelar



Encuesta: claves de la calidad del servicio

2. Nivel de calidad recibido en la UOC. "Tu experiencia con la UOC"

Bloque 2 de 5. Indica el nivel de calidad que consideras haber recibido en la UOC en relación con cada uno de los atributos o aspectos siguientes, en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a "un nivel de calidad recibido *muy bajo*" y 5 corresponde a "un nivel de calidad recibido *muy elevado*".

	Muy bajo				Muy elevado
Conectividad (es posible conectarse al <i>campus</i> con rapidez y en todo momento)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Navegabilidad (la navegación por el <i>campus</i> resulta intuitiva y sencilla; es fácil localizar la información que se busca)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez en la navegación y en la carga y descarga de páginas y archivos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Solidez (el <i>campus</i> "no se cae", ni se bloquea durante la carga y descarga de páginas y archivos)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Seguridad (protección anti-virus, confidencialidad de la información de carácter personal, entorno seguro para la realización de pagos)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Información (la información que aparece en el <i>campus</i> es completa, fidedigna y está actualizada)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Facilidad para comunicar problemas, quejas, reclamaciones y dudas (servicio telefónico, ayuda <i>online</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas informáticos (conexión, virus)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas administrativos (matrícula, envío de documentación)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas relacionados con la docencia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal administrativo de la institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal docente de la institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Simplicidad y claridad de los trámites administrativos (matrícula, convalidaciones, gestión de expedientes)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los plazos de entrega de documentación administrativa (certificados, títulos, carnets)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los plazos de entrega de los materiales y los recursos didácticos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Compensaciones (si se producen problemas o defectos en el servicio, tales como el retraso en la entrega de materiales o un mal funcionamiento del <i>campus</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Estructura, objetivos y características del programa (cursos que lo integran, organización temporal, especializaciones)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Orientación al estudiante (acogida de nuevos estudiantes, técnicas de estudio, orientación académica sobre itinerarios formativos, orientación profesional)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Programación de los cursos y las actividades a realizar (el calendario de los cursos, los plazos de realización de actividades, las fechas de las pruebas de evaluación, de publicación de calificaciones se pueden conocer con antelación y realmente se cumplen)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Formato y contenido de los materiales y los recursos didácticos (son claros, completos, orientados a la práctica, están actualizados, tienen un contenido y extensión coherentes con los objetivos del programa)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Conocimientos, experiencia y capacidad pedagógica del personal docente (proactividad, papel dinamizador, facilitador y estimulador del aprendizaje)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Contribución al aprendizaje de las actividades realizadas a lo largo de los cursos (trabajos, prácticas, ejercicios, debates)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Feedback obtenido sobre las actividades realizadas (los docentes proporcionan regularmente información constructiva, crítica y personalizada sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Sistema de evaluación (tipo de sistema - evaluación continua, exámenes, proyecto final - sistema de corrección, nivel de exigencia)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Coherencia del sistema de evaluación con los objetivos del programa y de las actividades realizadas a lo largo del curso	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Espacios virtuales de interacción entre estudiantes (foros, grupos de debate, chats, colaboración y resolución de dudas entre estudiantes)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Biblioteca (accesibilidad, fondo bibliográfico, facilidad de uso)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Actividades presenciales (encuentros, jornadas, tutorías)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Actividades síncronas (como son las videoconferencias o los chats)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Servicios complementarios (bolsa de trabajo, prácticas en empresas o instituciones, actividades extra-académicas)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Aceptar

Cancelar



Encuesta: claves de la calidad del servicio

3. La importancia que tiene para ti cada atributo.

Bloque 3 de 5. Indica la importancia que concedes a cada uno de los atributos o características siguientes, en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a "un nivel de importancia *muy bajo*" y 5 corresponde a "un nivel de importancia *muy elevado*".

	Muy bajo				Muy elevado
Conectividad (es posible conectarse al <i>campus</i> con rapidez y en todo momento)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Navegabilidad (la navegación por el <i>campus</i> resulta intuitiva y sencilla; es fácil localizar la información que se busca)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez en la navegación y en la carga y descarga de páginas y archivos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Solidez (el <i>campus</i> "no se cae", ni se bloquea durante la carga y descarga de páginas y archivos)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Seguridad (protección anti-virus, confidencialidad de la información de carácter personal, entorno seguro para la realización de pagos)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Información (la información que aparece en el <i>campus</i> es completa, fidedigna y está actualizada)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Facilidad para comunicar problemas, quejas, reclamaciones y dudas (servicio telefónico, ayuda <i>online</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas informáticos (conexión, virus)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas administrativos (matrícula, envío de documentación)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas relacionados con la docencia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal administrativo de la institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal docente de la institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Simplicidad y claridad de los trámites administrativos (matrícula, convalidaciones, gestión de expedientes)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los plazos de entrega de documentación administrativa (certificados, títulos, carnets)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los plazos de entrega de los materiales y los recursos didácticos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Compensaciones (si se producen problemas o defectos en el servicio, tales como el retraso en la entrega de materiales o un mal funcionamiento del <i>campus</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Estructura, objetivos y características del programa (cursos que lo integran, organización temporal, especializaciones)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Orientación al estudiante (acogida de nuevos estudiantes, técnicas de estudio, orientación académica sobre itinerarios formativos, orientación profesional)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Programación de los cursos y las actividades a realizar (el calendario de los cursos, los plazos de realización de actividades, las fechas de las pruebas de evaluación, de publicación de calificaciones se pueden conocer con antelación y realmente se cumplen)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Formato y contenido de los materiales y los recursos didácticos (son claros, completos, orientados a la práctica, están actualizados, tienen un contenido y extensión coherentes con los objetivos del programa)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Conocimientos, experiencia y capacidad pedagógica del personal docente (proactividad, papel dinamizador, facilitador y estimulador del aprendizaje)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Contribución al aprendizaje de las actividades realizadas a lo largo de los cursos (trabajos, prácticas, ejercicios, debates)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Feedback obtenido sobre las actividades realizadas (los docentes proporcionan regularmente información constructiva, crítica y personalizada sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Sistema de evaluación (tipo de sistema - evaluación continua, exámenes, proyecto final - sistema de corrección, nivel de exigencia)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Coherencia del sistema de evaluación con los objetivos del programa y de las actividades realizadas a lo largo del curso	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Espacios virtuales de interacción entre estudiantes (foros, grupos de debate, chats, colaboración y resolución de dudas entre estudiantes)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Biblioteca (accesibilidad, fondo bibliográfico, facilidad de uso)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Actividades presenciales (encuentros, jornadas, tutorías)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Actividades síncronas (como son las videoconferencias o los chats)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Servicios complementarios (bolsa de trabajo, prácticas en empresas o instituciones, actividades extra-académicas)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Aceptar

Cancelar



Encuesta: claves de la calidad del servicio

Preguntas generales sobre la UOC

Bloque 4 de 5. Indica tu opinión en relación a las cuestiones siguientes:

En tu opinión, ¿la calidad global de la UOC es ...?	Muy baja				Muy elevada
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
A la vista de tu experiencia en la UOC, ¿estarías dispuesto/a a matricularte de nuevo?	Seguro que no				Seguro que sí
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
En general, ¿estás satisfecho/a con los servicios de la UOC?	Totalmente insatisfecho/a				Totalmente satisfecho/a
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
¿Recomendarías a un amigo o familiar que se matriculase en la UOC?	Seguro que no				Seguro que sí
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
¿Estás satisfecho/a con la relación calidad/precio de la UOC?	Totalmente insatisfecho/a				Totalmente satisfecho/a
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
En tu opinión, ¿la reputación/imagen de la UOC en la sociedad es...?	Muy baja				Muy elevada
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
¿Cómo calificarías la evolución de la calidad global de los servicios de la UOC?	Ha empeorado mucho				Ha mejorado mucho
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La motivación principal para matricularte en la UOC es:	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
- La obtención de un título que te permita la progresión profesional	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
- La obtención de unos conocimientos que te permitan la progresión profesional	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
- La obtención de unos conocimientos que te permitan enriquecerte personalmente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Aceptar

Cancelar



Encuesta: claves de la calidad del servicio

Preguntas de clasificación estadística

Bloque 5 de 5. Responde a las preguntas siguientes:

Antes de matricularte en la UOC, ¿habías realizado cursos de nivel universitario?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Posees una titulación universitaria?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
El programa del que estás matriculado/a actualmente, ¿es el primero que cursas en la UOC?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Has cursado formación <i>online</i> en otra institución?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿El tipo de conexión que utilizas habitualmente es ... ?	- Línea telefónica normal <input type="checkbox"/> - Línea ADSL <input type="checkbox"/> - Otro	- Línea RSDI <input type="checkbox"/> - Red de televisión por cable (cablemodem) <input type="checkbox"/>
¿Normalmente te conectas desde ... ?	- Casa <input type="checkbox"/> - Un centro de la propia universidad <input type="checkbox"/> - Un centro privado (cibercafé) <input type="checkbox"/>	- El trabajo <input type="checkbox"/> - Un centro público (biblioteca, telecentro) <input type="checkbox"/> - Otro lugar
<p>Para acabar, puedes incluir las observaciones y comentarios que estimes oportunos (por ejemplo, otros atributos o características del servicio que consideres importantes y que, a tu juicio, no queden reflejados en la encuesta):</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>		

Aceptar

Cancelar



Encuesta: claves de la calidad del servicio

Muchas gracias por tu colaboración

Salir

Anexo V. Denominaciones de las variables

Relación entre las preguntas planteadas en la encuesta y las denominaciones utilizadas a lo largo del texto.

Ítem encuesta	Denominación abreviada	Acrónimo
Conectividad (es posible conectarse al <i>campus</i> con rapidez y en todo momento)	Conectividad	V1
Navegabilidad (la navegación por el <i>campus</i> resulta intuitiva y sencilla; es fácil localizar la información que se busca)	Navegabilidad	V2
Rapidez en la navegación y en la carga y descarga de páginas y archivos	Rapidez navegación	V3
Solidez (el <i>campus</i> “no se cae”, ni se bloquea durante la carga y descarga de páginas y archivos)	Solidez	V4
Seguridad (protección anti-virus, confidencialidad de la información de carácter personal, entorno seguro para la realización de pagos)	Seguridad	V5
Información (la información que aparece en el <i>campus</i> es completa, fidedigna y está actualizada)	Información fidedigna	V6
Facilidad para comunicar problemas, quejas, reclamaciones y dudas (servicio telefónico, ayuda <i>online</i>)	Facilidad para reclamar	V7
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas informáticos (conexión, virus)	Resolución problemas informáticos	V8
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas administrativos (matrícula, envío de documentación)	Resolución problemas administrativos	V9
Rapidez y eficacia en la resolución de dudas, incidencias y problemas relacionados con la docencia	Resolución problemas docentes	V10
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal administrativo de la institución	Amabilidad administrativos	V11
Amabilidad y corrección en el trato por parte del personal docente de la institución	Amabilidad docentes	V12
Simplicidad y claridad de los trámites administrativos (matrícula, convalidaciones, gestión de expedientes)	Simplicidad trámites administrativos	V13
Cumplimiento de los plazos de entrega de documentación administrativa (certificados, títulos, carnets)	Cumplimiento plazos administrativos	V14
Cumplimiento de los plazos de entrega de los materiales y los recursos didácticos	Cumplimiento plazos materiales	V15
Compensaciones (si se producen problemas o defectos en el servicio, tales como el retraso en la entrega de materiales o un mal funcionamiento del <i>campus</i>)	Compensaciones	V16
Estructura, objetivos y características del programa (cursos que lo integran, organización temporal, especializaciones)	Diseño del programa	V17
Orientación al estudiante (acogida de nuevos estudiantes, técnicas de estudio, orientación académica sobre itinerarios formativos, orientación profesional)	Orientación del estudiante	V18
Programación de los cursos y las actividades a realizar (el calendario de los cursos, los plazos de realización de actividades, las fechas de las pruebas de evaluación, de publicación de calificaciones se pueden conocer con antelación y realmente se cumplen)	Planificación del programa	V19

Formato y contenido de los materiales y los recursos didácticos (son claros, completos, orientados a la práctica, están actualizados, tienen un contenido y extensión coherentes con los objetivos del programa)	Materiales y recursos didácticos	V20
Conocimientos, experiencia y capacidad pedagógica del personal docente (proactividad, papel dinamizador, facilitador y estimulador del aprendizaje)	Competencias docentes	V21
Contribución al aprendizaje de las actividades realizadas a lo largo de los cursos (trabajos, prácticas, ejercicios, debates)	Contribución de las actividades	V22
<i>Feedback</i> obtenido sobre las actividades realizadas (los docentes proporcionan regularmente información constructiva, crítica y personalizada sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje)	<i>Feedback</i> de las actividades	V23
Sistema de evaluación (tipo de sistema – evaluación continua, exámenes, proyecto final – sistema de corrección, nivel de exigencia)	Sistema de evaluación	V24
Coherencia del sistema de evaluación con los objetivos del programa y de las actividades realizadas a lo largo del curso	Coherencia evaluación	V25
Espacios virtuales de interacción entre estudiantes (foros, grupos de debate, chats, colaboración y resolución de dudas entre estudiantes)	Interacción entre estudiantes	V26
Biblioteca (accesibilidad, fondo bibliográfico, facilidad de uso)	Biblioteca	V27
Actividades presenciales (encuentros, jornadas, tutorías)	Actividades presenciales	V28
Actividades síncronas (como son las videoconferencias o los chats)	Actividades síncronas	V29
Servicios complementarios (bolsa de trabajo, prácticas en empresas o instituciones, actividades extra-académicas)	Servicios complementarios	V30

A lo largo del texto, en ocasiones se utilizan las denominaciones abreviadas de las diversas variables precedidas de una *e*, una *p* o una *i*, para indicar que nos estamos refiriendo a las *expectativas*, a las *percepciones* y a la *importancia* de dichas variables, respectivamente.

Anexo VI. Regresión lineal múltiple. Calidad global.

Análisis de regresión múltiple en el que la calidad global es la variable dependiente y las dimensiones identificadas en el análisis factorial son las variables independientes.

VI.1. Percepciones.

VI.1A) Descriptivos.

	Media	Desviación típica	N
Calidad global	4,043	0,647	1514
F1	0,014	0,984	1514
F2	0,005	0,985	1514
F3	0,003	0,997	1514
F4	-0,001	0,995	1514

VI. 1B) Correlaciones.

		Calidad	F1	F2	F3	F4
Correlación de Pearson	Calidad	1,000	0,502	0,328	0,222	0,300
	F1	0,502	1,000	-0,002	-0,010	0,004
	F2	0,328	-0,002	1,000	-0,002	-0,005
	F3	0,222	-0,010	-0,002	1,000	-0,001
	F4	0,300	0,004	-0,005	-0,001	1,000
Sig. (unilateral)	Calidad	—	0,000	0,000	0,000	0,000
	F1	0,000	—	0,467	0,344	0,436
	F2	0,000	0,467	—	0,465	0,425
	F3	0,000	0,344	0,465	—	0,490
	F4	0,000	0,436	0,425	0,490	—
N	Calidad	1514	1514	1514	1514	1514
	F1	1514	1514	1514	1514	1514
	F2	1514	1514	1514	1514	1514
	F3	1514	1514	1514	1514	1514
	F4	1514	1514	1514	1514	1514

VI. 1C) Análisis de la linealidad.

Gráfico de regresión parcial

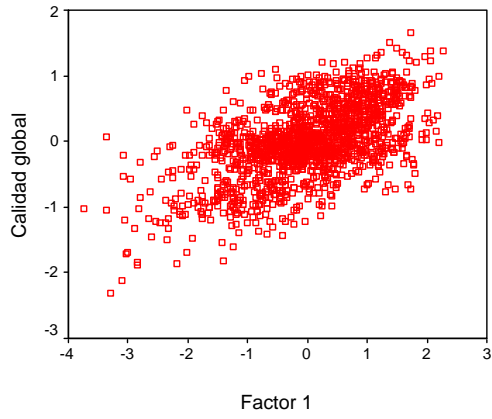


Gráfico de regresión parcial

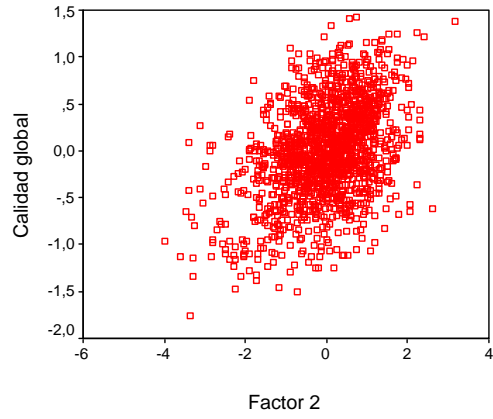


Gráfico de regresión parcial

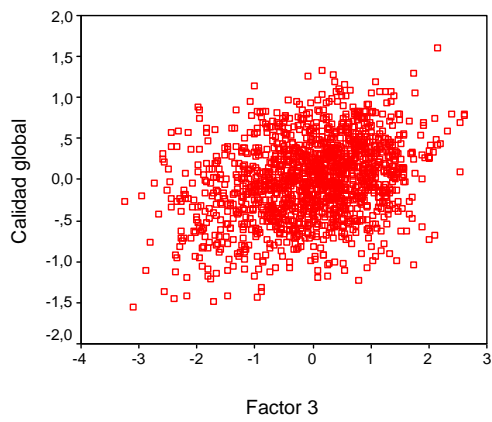
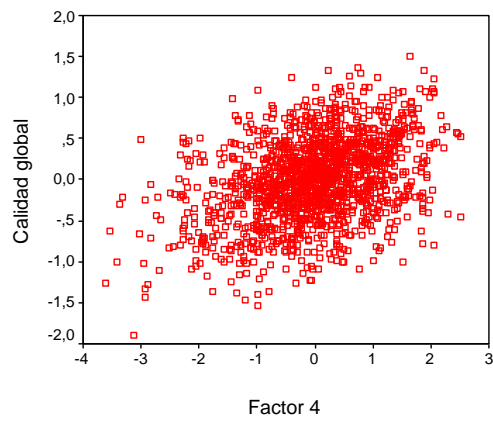
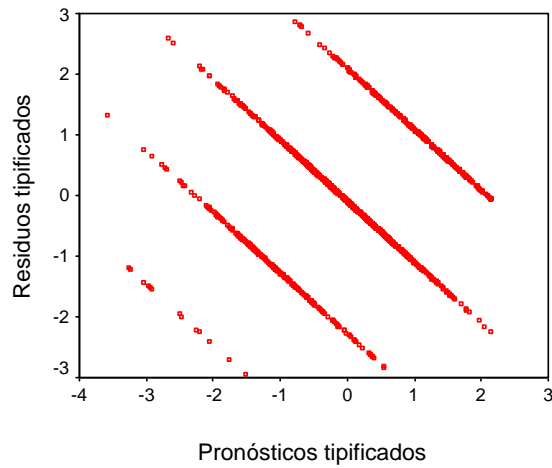


Gráfico de regresión parcial



VI. 1D) Análisis de la homocedasticidad.

- Diagrama de dispersión



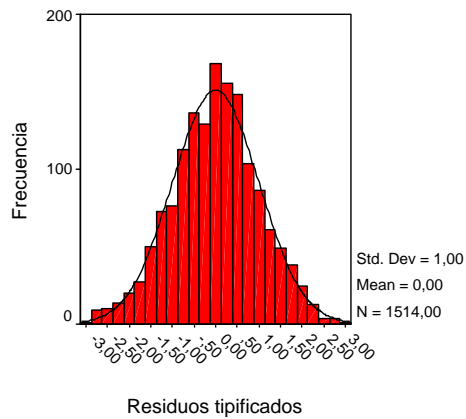
- Coeficiente de correlación.

Pronósticos no estandarizados	Valor absoluto de los residuos estándar
Correlación de Pearson	-0,090**
Sig. 0,01 (bilateral)	0,000
N	1514

VI. 1E) Análisis de la normalidad.

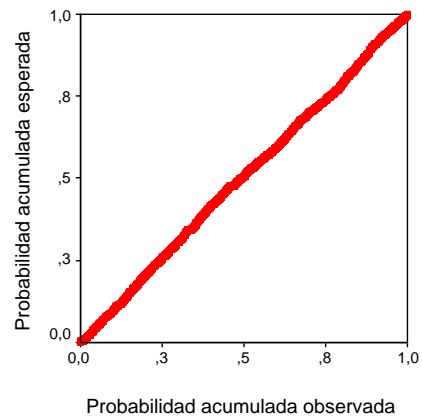
Histograma de los residuos tipificados

Variable dependiente: Calidad global



Probabilidad normal de los residuos

V. dependiente: Calidad global



VI. 1F) Análisis de la multicolinealidad.

- Correlaciones entre los coeficientes de regresión parcial.

		F4	F3	F2	F1
Correlaciones	F4	1,000	0,001	0,005	-0,004
	F3	0,001	1,000	0,002	0,010
	F2	0,005	0,002	1,000	0,002
	F1	-0,004	0,010	0,002	1,000
Covarianzas	F4	1,395E-04	8,579E-08	6,825E-07	-5,833E-07
	F3	8,579E-08	1,390E-04	3,247E-07	1,452E-06
	F2	6,825E-07	3,247E-07	1,425E-04	3,018E-07
	F1	-5,833E-07	1,452E-06	3,018E-07	1,426E-04

- Estadísticos de colinealidad.

	Coef. no estandarizados		Coef. estandar	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	Beta	Error Típico	Beta			Tolerancia	FIV
(Constante)	4,037	0,012		343,557	0,000	1,000	1,000
F1	0,332	0,012	0,504	27,772	0,000	1,000	1,000
F2	0,218	0,012	0,331	18,235	0,000	1,000	1,000
F3	0,148	0,012	0,229	12,587	0,000	1,000	1,000
F4	0,195	0,012	0,300	16,519	0,000	1,000	1,000

- Diagnóstico de colinealidad.

Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(Constante)	F1	F2	F3	F4
1	1,016	1,000	0,31	0,51	0,01	0,13	0,02
2	1,007	1,004	0,14	0,03	0,41	0,06	0,36
3	1,002	1,007	0,21	0,00	0,09	0,61	0,08
4	0,995	1,011	0,00	0,04	0,42	0,00	0,55
5	0,980	1,019	0,33	0,42	0,06	0,19	0,01

VI. 1G) Estadísticos de los residuos.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica	N
Valor pronosticado	2,3946	5,0284	4,0429	0,45905	1514
Valor pronosticado típico	-3,591	2,147	0,000	1,000	1514
Error típico del valor pronosticado	0,01201	0,05963	0,02505	0,00793	1514
Valor pronosticado autocorregido	2,3883	5,0337	4,0430	0,45902	1514
Residuo	-1,3419	1,3144	0,0000	0,45656	1514
Residuo típico	-2,935	2,875	0,000	0,999	1514
Residuo estud.	-2,940	2,877	0,000	1,001	1514
Residuo eliminado	-1,3466	1,3163	-0,0001	0,45831	1514
Residuo eliminado estud.	-2,948	2,884	0,000	1,001	1514
Distancia de Mahalanobis	0,044	24,743	3,997	3,369	1514
Distancia de Cook	0,000	0,018	0,001	0,002	1514
Valor de influencia centrada	0,000	0,016	0,003	0,002	1514

VI. 2. Percepciones – Expectativas.

VI. 2A) Descriptivos.

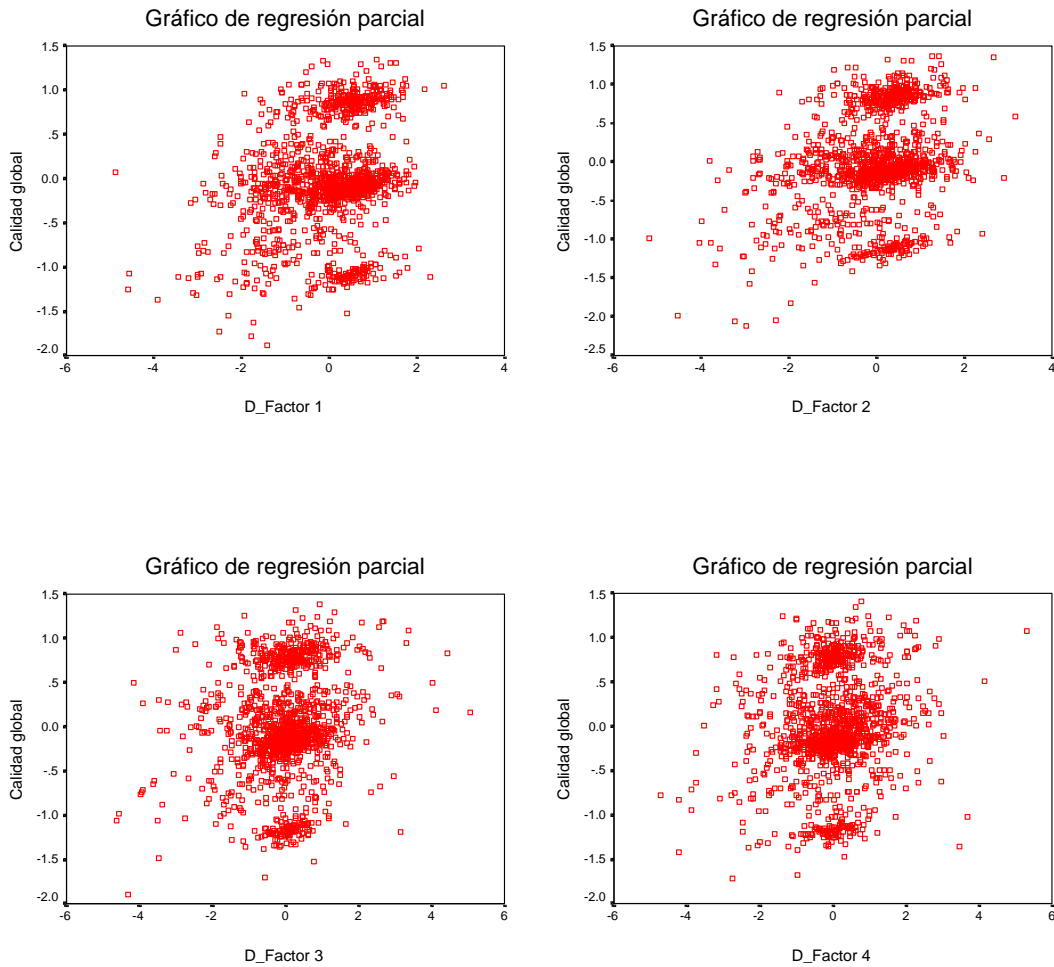
	Media	Desviación típica	N
Calidad global	4,043	0,638	1396
D_F1	0,008	0,991	1396
D_F2	0,003	0,991	1396
D_F3	-0,003	0,994	1396
D_F4	0,002	0,995	1396

VI. 2B) Correlaciones.

		Calidad	D_F1	D_F2	D_F3	D_F4
Correlación de Pearson	Calidad	1,000	0,254	0,266	0,144	0,127
	D_F1	0,254	1,000	-0,010	-0,006	-0,011
	D_F2	0,266	-0,010	1,000	-0,001	-0,010
	D_F3	0,144	-0,006	-0,001	1,000	-0,008
	D_F4	0,127	-0,011	-0,010	-0,008	1,000
Sig. (unilateral)	Calidad	—	0,000	0,000	0,000	0,000
	D_F1	0,000	—	0,467	0,418	0,341
	D_F2	0,000	0,351	—	0,491	0,352
	D_F3	0,000	0,418	0,491	—	0,376
	D_F4	0,000	0,341	0,352	0,376	—
N	Calidad	1396	1396	1396	1396	1396
	D_F1	1396	1396	1396	1396	1396
	D_F2	1396	1396	1396	1396	1396
	D_F3	1396	1396	1396	1396	1396
	D_F4	1396	1396	1396	1396	1396

VI. 2C) Análisis de la linealidad.

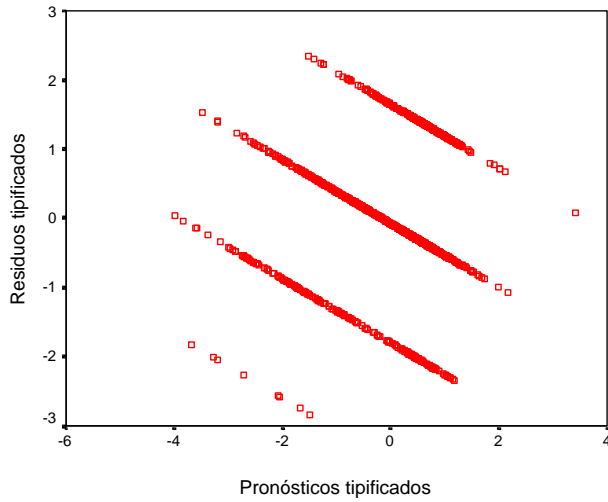
- Gráficos de regresión parcial.



- Contraste *reset*. Coeficientes de correlación parcial.

	Coef. no est.		Coef. est.	t	Sig.	Inter. conf. para beta (95%)		Correlaciones			Colinealidad	
	Beta	Error Tip.	Beta			Lim. inf.	Lim. sup.	Ord. cero	Parc.	Semi-parc.	Toler.	FIV
(Cte.)	24,819	2,514		9,871	0,000	19,887	29,751					
D_F1	1,818	0,200	2,824	9,072	0,000	1,425	2,212	0,254	0,236	0,216	0,006	171,379
D_F2	1,888	0,208	2,932	9,077	0,000	1,480	2,296	0,266	0,237	0,216	0,005	184,595
D_F3	1,013	0,112	1,578	9,023	0,000	0,793	1,233	0,144	0,235	0,215	0,018	54,105
D_F4	0,910	0,101	1,418	9,017	0,000	0,712	1,108	0,127	0,235	0,214	0,023	43,774
Y _{eaj} ²	-1,265	0,153	-4,13	-8,26	0,000	-1,566	-0,965	0,409	-0,22	-0,196	0,002	441,572

VI. 2D) Análisis de la homocedasticidad.



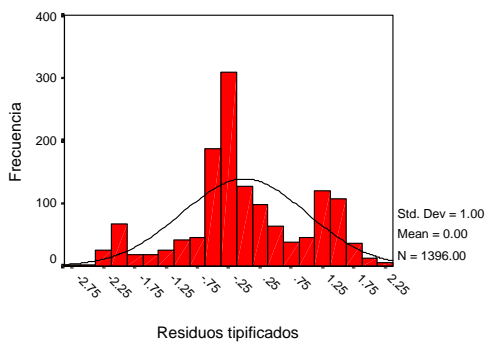
- Coeficiente de correlación.

Pronósticos no estandarizados	Valor absoluto de los residuos estándar
Correlación de Pearson	-0,082**
Sig. 0,01 (bilateral)	0,000
N	1396

VI. 2E) Análisis de la normalidad.

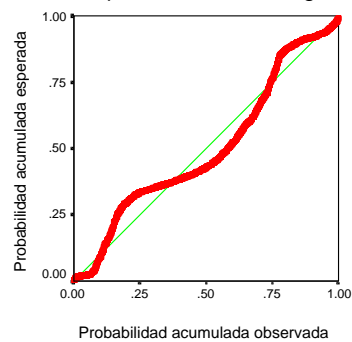
Histograma de los residuos tipificados

Variable dependiente: Calidad global



Probabilidad normal de los residuos

V. dependiente: Calidad global



VI. 2F) Análisis de la multicolinealidad.

- Correlaciones entre los coeficientes de regresión parcial.

		D_F4	D_F3	D_F2	D_F1
Correlaciones	D_F4	1,000	0,009	0,010	0,011
	D_F3	0,009	1,000	0,001	0,006
	D_F2	0,010	0,001	1,000	0,010
	D_F1	0,011	0,006	0,010	1,000
Covarianzas	D_F4	2,438E-04	2,086E-06	2,518E-06	2,718E-06
	D_F3	2,086E-06	2,442E-04	1,816E-07	1,387E-06
	D_F2	2,518E-06	1,816E-07	2,457E-04	2,547E-06
	D_F1	2,718E-06	1,387E-06	2,547E-06	2,459E-04

- Estadísticos de colinealidad.

	Coef. no estandarizados		Coef. estandar.	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	Beta	Error Típico	Beta			Tolerancia	FIV
(Constante)	4,043	0,016		260,284	0,000	1,000	1,000
D_F1	0,167	0,016	0,259	10,643	0,000	1,000	1,000
D_F2	0,174	0,016	0,270	11,095	0,000	1,000	1,000
D_F3	0,094	0,016	0,146	6,007	0,000	1,000	1,000
D_F4	0,086	0,016	0,133	5,483	0,000	1,000	1,000

- Diagnóstico de colinealidad.

Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(Constante)	D_F1	D_F2	D_F3	D_F4
1	1,013	1,000	0,02	0,00	0,25	0,22	0,50
2	1,011	1,001	0,02	0,64	0,21	0,01	0,12
3	1,004	1,005	0,45	0,05	0,19	0,28	0,03
4	0,996	1,009	0,51	0,00	0,11	0,38	0,00
5	0,976	1,019	0,01	0,31	0,25	0,11	0,34

VI. 2G) Estadísticos de los residuos.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica	N
Valor pronosticado	2,9764	4,9579	4,0437	0,26747	1396
Valor pronosticado típico	-3,990	3,418	0,000	1,000	1396
Error típico del valor pronosticado	0,01634	0,11391	0,03188	0,01378	1396
Valor pronosticado autocorregido	2,9759	4,9572	4,0438	0,26713	1396
Residuo	-1,6469	1,3607	0,0000	0,57954	1396
Residuo típico	-2,838	2,345	0,000	0,999	1396
Residuo estud.	-2,859	2,349	0,000	1,000	1396
Residuo eliminado	-1,6721	1,3656	-0,0001	0,58172	1396
Residuo eliminado estud.	-2,867	2,353	0,000	1,001	1396
Distancia de Mahalanobis	0,107	52,739	3,997	5,096	1396
Distancia de Cook	0,000	0,036	0,001	0,002	1396
Valor de influencia centrada	0,000	0,038	0,003	0,004	1396

Anexo VII. Regresión lineal múltiple. Satisfacción.

Análisis de regresión múltiple en el que la satisfacción es la variable dependiente y las dimensiones identificadas en el análisis factorial son las variables independientes.

VII. 1. Percepciones.

VII. 1A) Descriptivos.

	Media	Desviación típica	N
Satisfacción	4,097	0,672	1509
F1	0,009	0,993	1509
F2	0,006	0,985	1509
F3	0,004	0,998	1509
F4	0,003	0,988	1509

VII. 1B) Correlaciones.

		Satisfac.	F1	F2	F3	F4
Correlación de Pearson	Satisfacción	1,000	0,418	0,361	0,250	0,282
	F1	0,418	1,000	0,006	-0,010	-0,002
	F2	0,361	0,006	1,000	-0,003	0,001
	F3	0,250	-0,010	-0,003	1,000	-0,004
	F4	0,282	-0,002	0,001	-0,004	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción	—	0,000	0,000	0,000	0,000
	F1	0,000	—	0,407	0,350	0,463
	F2	0,000	0,407	—	0,455	0,483
	F3	0,000	0,350	0,455	—	0,442
	F4	0,000	0,463	0,483	0,442	—
N	Satisfacción	1509	1509	1509	1509	1509
	F1	1509	1509	1509	1509	1509
	F2	1509	1509	1509	1509	1509
	F3	1509	1509	1509	1509	1509
	F4	1509	1509	1509	1509	1509

VII. 1C) Análisis de la linealidad.

Gráfico de regresión parcial

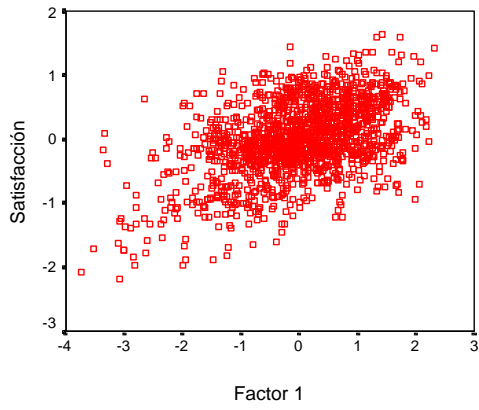


Gráfico de regresión parcial

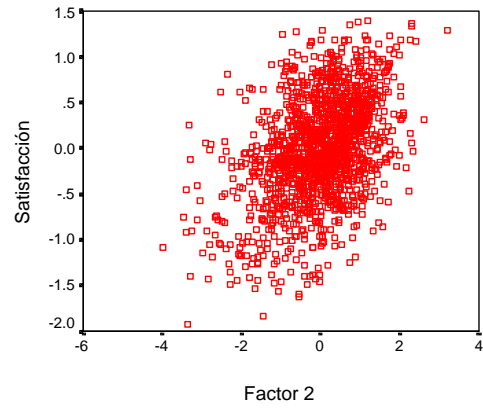


Gráfico de regresión parcial

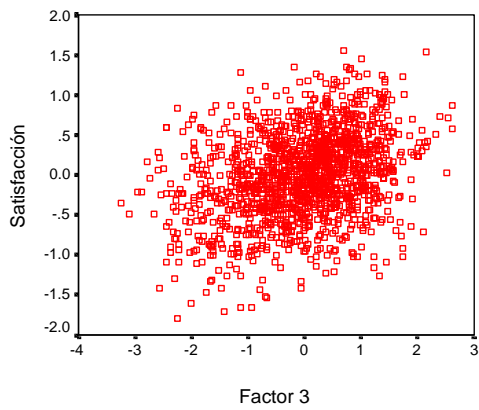
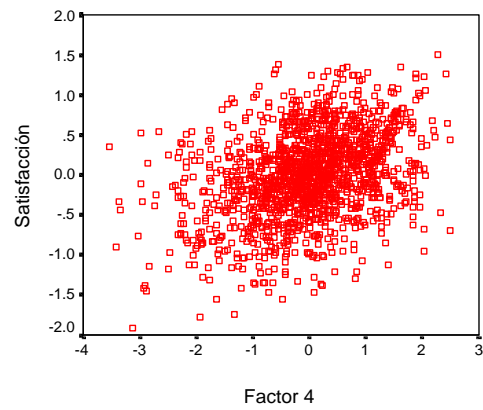
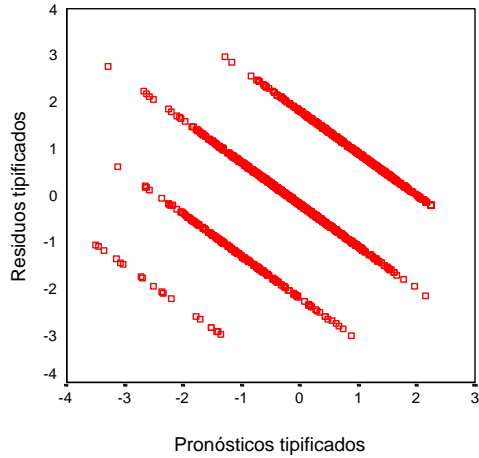


Gráfico de regresión parcial



VII. 1D) Análisis de la homocedasticidad.

- Diagrama de dispersión.



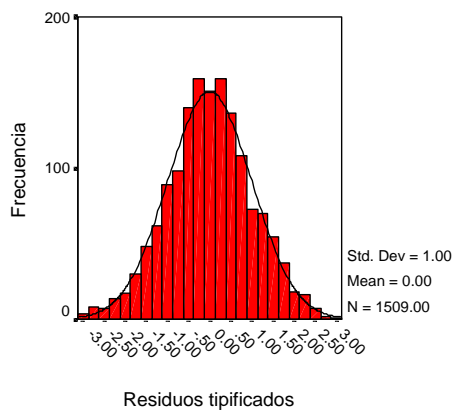
- Coeficiente de correlación.

Pronósticos no estandarizados	Valor absoluto de los residuos estándar
Correlación de Pearson	-0,156**
Sig. 0,01 (bilateral)	0,000
N	1509

VII. 1E) Análisis de la normalidad.

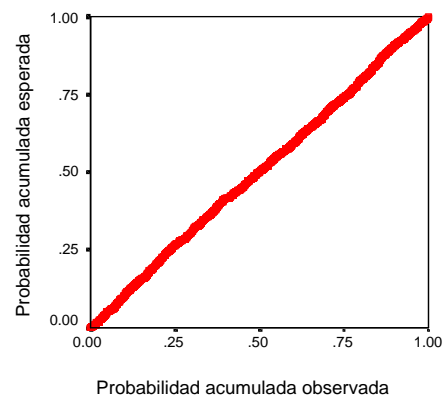
Histograma de los residuos tipificados

Variable dependiente: Satisfacción



Probabilidad normal de los residuos

V. dependiente: Satisfacción



VII. 1F) Análisis de la multicolinealidad.

- Correlaciones entre los coeficientes de regresión parcial.

		F4	F3	F2	F1
Correlaciones	F4	1,000	-0,001	0,004	0,002
	F3	-0,001	1,000	0,003	-0,006
	F2	0,004	0,003	1,000	0,010
	F1	0,002	-0,006	0,010	1,000
Covarianzas	F4	1,696E-04	-1,853E-07	6,353E-07	4,117E-07
	F3	-1,853E-07	1,705E-04	4,815E-07	-1,022E-06
	F2	6,353E-07	4,815E-07	1,661E-04	1,652E-06
	F1	4,117E-07	-1,022E-06	1,652E-06	1,679E-04

- Estadísticos de colinealidad.

	Coef. no estandarizados		Coef. estandar	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	Beta	Error Típico	Beta			Tolerancia	FIV
(Constante)	4,092	0,013		318,241	0,000	1,000	1,000
F1	0,284	0,013	0,419	21,882	0,000	1,000	1,000
F2	0,245	0,013	0,359	18,738	0,000	1,000	1,000
F3	0,173	0,013	0,256	13,396	0,000	1,000	1,000
F4	0,193	0,013	0,284	14,826	0,000	1,000	1,000

- Diagnóstico de colinealidad.

Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(Constante)	F1	F2	F3	F4
1	1,017	1,000	0,21	0,40	0,22	0,14	0,01
2	1,004	1,006	0,38	0,01	0,03	0,57	0,01
3	1,001	1,008	0,02	0,10	0,00	0,00	0,88
4	0,995	1,011	0,13	0,11	0,75	0,00	0,01
5	0,983	1,017	0,27	0,38	0,00	0,29	0,09

VII. 1G) Estadísticos de los residuos.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica	N
Valor pronosticado	2,5225	5,1069	4,0974	0,45008	1509
Valor pronosticado típico	-3,499	2,243	0,000	1,000	1509
Error típico del valor pronosticado	0,01313	0,06546	0,02741	0,00868	1509
Valor pronosticado autocorregido	2,5291	5,1075	4,0975	0,45006	1509
Residuo	-1,4932	1,4839	0,0000	0,49880	1509
Residuo típico	-2,990	2,971	0,000	0,999	1509
Residuo estud.	-2,998	2,975	0,000	1,001	1509
Residuo eliminado	-1,5019	1,4875	-0,0001	0,50074	1509
Residuo eliminado estud.	-3,006	2,982	0,000	1,001	1509
Distancia de Mahalanobis	0,042	24,900	3,997	3,367	1509
Distancia de Cook	0,000	0,016	0,001	0,002	1509
Valor de influencia centrada	0,000	0,017	0,003	0,002	1509

VII. 2. Percepciones – Expectativas.

VII. 2A) Descriptivos.

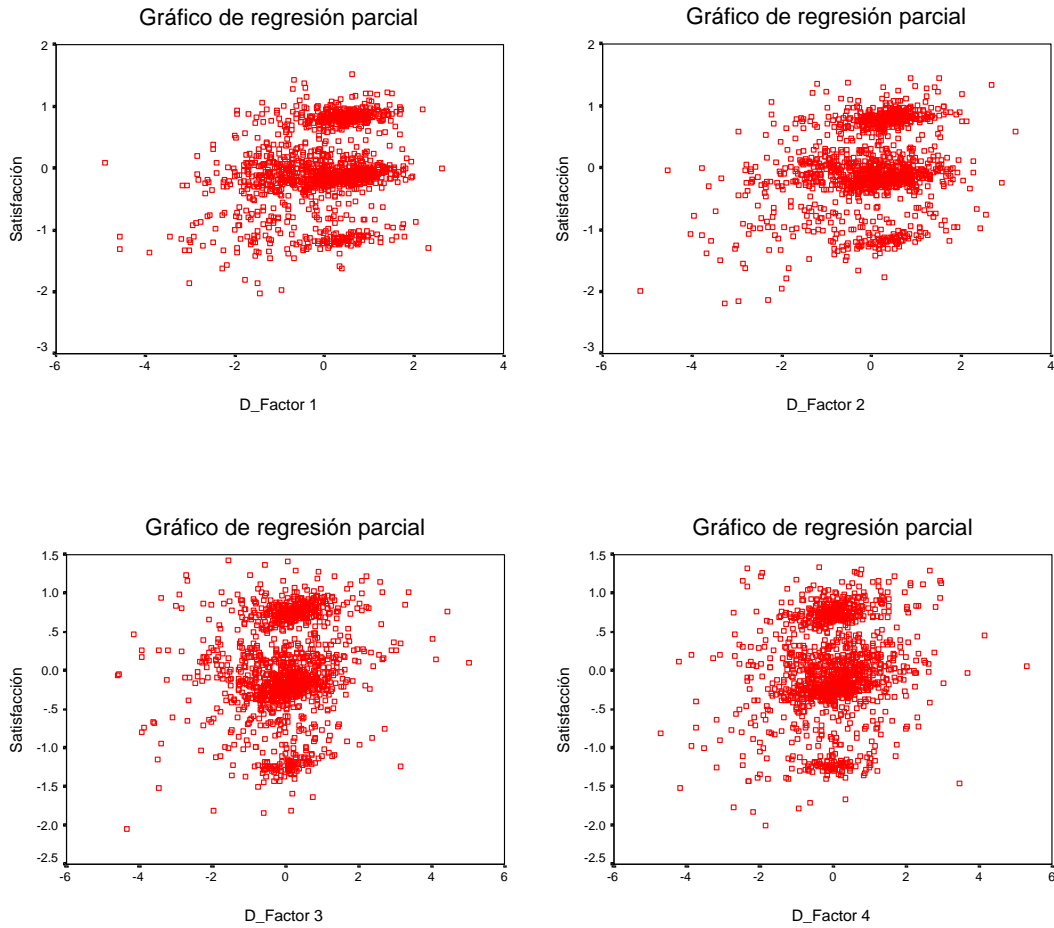
	Media	Desviación típica	N
Satisfacción	4,098	0,660	1391
D_F1	0,002	0,988	1391
D_F2	-0,000	0,998	1391
D_F3	-0,009	0,998	1391
D_F4	0,002	0,995	1391

VII. 2B) Correlaciones.

		Satisfacción	D_F1	D_F2	D_F3	D_F4
Correlación de Pearson	Satisfacción	1,000	0,256	0,228	0,120	0,142
	D_F1	0,256	1,000	-0,011	-0,002	-0,007
	D_F2	0,228	-0,011	1,000	-0,008	-0,004
	D_F3	0,120	-0,002	-0,008	1,000	-0,010
	D_F4	0,142	-0,007	-0,004	-0,010	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción	—	0,000	0,000	0,000	0,000
	D_F1	0,000	—	0,339	0,466	0,403
	D_F2	0,000	0,339	—	0,377	0,436
	D_F3	0,000	0,466	0,377	—	0,361
	D_F4	0,000	0,403	0,436	0,361	—
N	Satisfacción	1391	1391	1391	1391	1391
	D_F1	1391	1391	1391	1391	1391
	D_F2	1391	1391	1391	1391	1391
	D_F3	1391	1391	1391	1391	1391
	D_F4	1391	1391	1391	1391	1391

VII. 2C) Análisis de la linealidad.

- Gráficos de regresión parcial.

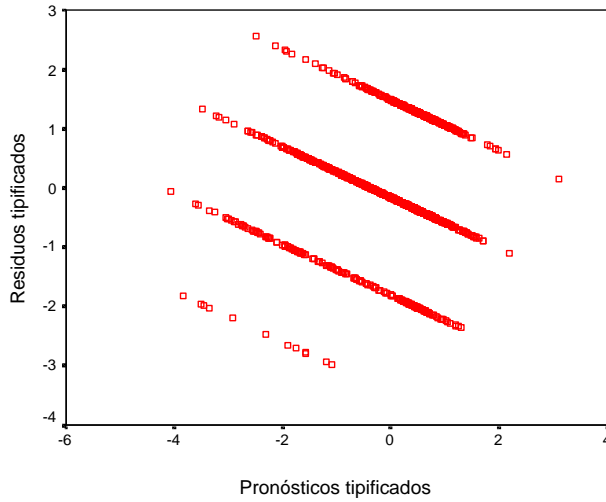


- Contraste *reset*. Coeficientes de correlación parcial.

	Coef. no est.		Coef. est.	t	Sig.	Inter. conf. para beta (95%)		Correlaciones			Colinealidad	
	Beta	Error Tip.	Beta			Lim. inf.	Lim. sup.	Ord. cero	Parc.	Semi-parc.	Toler.	FIV
(Cte.)	30,542	2,765		11,045	0,000	25,117	35,966					
D_F1	2,331	0,226	3,493	10,306	0,000	1,887	2,775	0,256	0,267	0,247	0,005	200,664
D_F2	2,055	0,199	3,109	10,303	0,000	1,664	2,446	0,228	0,267	0,246	0,006	159,166
D_F3	1,092	0,107	1,653	10,225	0,000	0,883	1,302	0,120	0,265	0,245	0,022	45,668
D_F4	1,274	0,124	1,921	10,266	0,000	1,030	1,517	0,142	0,266	0,246	0,016	61,205
Y _{caj} ²	-1,569	0,164	-4,88	-9,563	0,000	-1,891	-1,247	0,383	-0,25	-0,229	0,002	454,613

VII. 2D) Análisis de la homocedasticidad.

- Diagrama de dispersión.

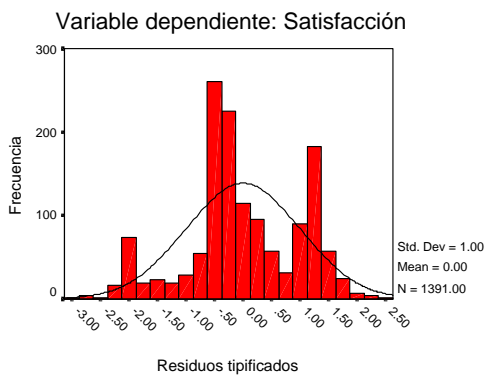


- Coeficiente de correlación.

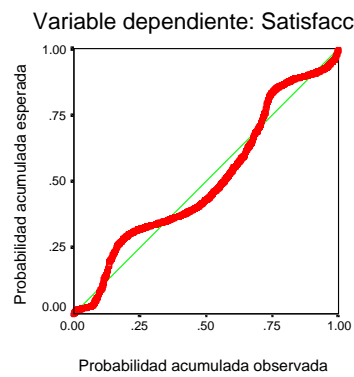
Pronósticos no estandarizados	Valor absoluto de los residuos estándar
Correlación de Pearson	-0,135**
Sig. 0,01 (bilateral)	0,000
N	1391

VII. 2E) Análisis de la normalidad

Histograma de los residuos tipificados



Probabilidad normal de los residuos



VII. 2F) Análisis de la multicolinealidad.

- Correlaciones entre los coeficientes de regresión parcial.

		D_F4	D_F3	D_F2	D_F1
Correlaciones	D_F4	1,000	0,004	0,010	0,007
	D_F3	0,004	1,000	0,008	0,011
	D_F2	0,010	0,008	1,000	0,002
	D_F1	0,007	0,011	0,002	1,000
Covarianzas	D_F4	2,680E-04	1,196E-06	2,572E-06	1,795E-06
	D_F3	1,196E-06	2,663E-04	2,254E-07	3,017E-06
	D_F2	2,572E-06	2,254E-07	2,662E-04	6,510E-06
	D_F1	1,795E-06	3,017E-06	2,510E-06	2,716E-04

- Estadísticos de colinealidad

	Coef. no estandarizados		Coef. estandar.	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	Beta	Error Típico	Beta			Tolerancia	FIV
(Constante)	4,097	0,016		251,682	0,000	1,000	1,000
D_F1	0,173	0,016	0,260	10,524	0,000	1,000	1,000
D_F2	0,153	0,016	0,232	9,403	0,000	1,000	1,000
D_F3	0,082	0,016	0,124	5,021	0,000	1,000	1,000
D_F4	0,097	0,016	0,146	5,917	0,000	1,000	1,000

- Diagnóstico de colinealidad

Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(Constante)	D_F1	D_F2	D_F3	D_F4
1	1,015	1,000	0,00	0,27	0,31	0,25	0,15
2	1,007	1,004	0,12	0,14	0,20	0,18	0,35
3	1,000	1,007	0,13	0,25	0,18	0,18	0,26
4	0,999	1,008	0,75	0,09	0,00	0,16	0,00
5	0,979	1,018	0,01	0,24	0,30	0,23	0,24

VII. 2G) Estadísticos de los residuos.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica	N
Valor pronosticado	3,0404	4,9057	4,0978	0,25971	1391
Valor pronosticado típico	-4,071	3,111	0,000	1,000	1391
Error típico del valor pronosticado	0,01712	0,11912	0,03341	0,01446	1391
Valor pronosticado autocorregido	3,0411	4,9042	4,0979	0,25940	1391
Residuo	-1,8150	1,5482	0,0000	0,60629	1391
Residuo típico	-2,989	2,550	0,000	0,999	1391
Residuo estud.	-2,995	2,560	0,000	1,001	1391
Residuo eliminado	-1,8222	1,5603	-0,0001	0,60870	1391
Residuo eliminado estud.	-3,004	2,565	0,000	1,001	1391
Distancia de Mahalanobis	0,105	52,504	3,997	5,100	1391
Distancia de Cook	0,000	0,043	0,001	0,002	1391
Valor de influencia centrada	0,000	0,038	0,003	0,004	1391