

## **Validación de las escalas de satisfacción del JDS aplicadas a entornos educativos universitarios**

**Juan A. Marin-Garcia<sup>1</sup>, Martha Giraldo-O'Meara<sup>2</sup>, Mónica Martínez-Gomez<sup>3</sup>, Maria Valero-Herrero<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>ROGLE- Departamento de Organización de Empresas (DOE) Universidad Politécnica de Valencia Camino de Vera s/n. Valencia. SPAIN

<sup>2</sup>Departamento de Organización de Empresas (DOE) Universidad Politécnica de Valencia Camino de Vera s/n. Valencia. SPAIN

<sup>3</sup>Departamento de Estadística, Investigación Operativa Aplicadas y Calidad (DEIOAC) Universidad Politécnica de Valencia Camino de Vera s/n. Valencia. SPAIN

[jamarin@omp.upv.es](mailto:jamarin@omp.upv.es)<sup>1</sup>, [margiom@doctor.upv.es](mailto:margiom@doctor.upv.es)<sup>2</sup>, [momargo@eio.upv.es](mailto:momargo@eio.upv.es)<sup>3</sup>

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, satisfacción académica, educación universitaria

### **1. Introducción**

Existen distintas fuentes, que confirman la analogía entre el mundo académico y el mundo laboral en varias disciplinas (Armstrong, 2003; Donaldson, 2002; Freed, 2005; Martínez-Gomez y Marin-Garcia, 2009; O'Neil y Hopkins, 2002), especialmente en la gestión de empresas y la ingeniería. Esta analogía viene a ser representada en la posibilidad de ver a un profesor como un líder que genera las condiciones adecuadas para el aprendizaje (Freed, 2005) y que gestiona un grupo de personas desarrollando acciones de mejora (Martínez-Gomez y Marin-Garcia, 2009), como por ejemplo la implementación de las metodologías activas en sus asignaturas.

La identificación de las necesidades de mejora, el proceso de cambio y su implementación suele denominarse en el mundo empresarial como rediseño de puestos de trabajo. Este proceso suele iniciarse con un diagnóstico de la situación, utilizando para ello, cuestionarios estandarizados como el Job Diagnostic survey (González, 1997; Hackman y Oldham, 1980). Por medio del rediseño de puestos se pretende definir una estrategia que intenta mejorar tanto la productividad, cómo la calidad en el área laboral del trabajador. La posibilidad de utilizar esta clase de estrategias en el campo académico amplía las posibilidades de producir cambios y generar nuevas perspectivas.

El Job Diagnostic Survey es uno de los instrumentos más utilizados para evaluar el potencial motivador de los puestos de trabajo (Freed, 2005; Griffin, 1991) y ha sido ampliamente utilizado en el mundo empresarial, el cual pretende hacer un diagnóstico del puesto de trabajo y determinar cómo puede ser rediseñado de forma que favorezca la motivación y la satisfacción de los empleados, así como realizar una valoración de los resultados posteriores a los cambios realizados en dicho puesto.

El modelo está compuesto por 4 escalas: La satisfacción general, compuesta por 5 ítems. La motivación interna, compuesta por 6 ítems. La satisfacción con la autorrealización, con 4 ítems y por último la escala de motivación externa que a su vez está conformada por 4

subescalas, entre ellas: La satisfacción con el salario, la satisfacción con la seguridad, la satisfacción social y la satisfacción con el modo de supervisión. Las dos primeras subescalas se componen de 2 ítems cada una y las dos últimas por 3. En la figura 1 se puede observar la estructura del modelo con las escalas y las subescalas. Y en la tabla 2, las definiciones de cada una.



**Figura 1.** Estructura del modelo

**Tabla 1.** Escalas de los instrumentos más utilizados

Escalas	Definición
Satisfacción general	La medida general del grado en que el estudiante está satisfecho y feliz con el trabajo.
Motivación interna	El grado en que el estudiante está motivado para ejecutar efectivamente el trabajo, esto es, el estudiante experimenta sentimientos internos positivos cuando trabaja eficientemente en la asignatura, y sentimientos internos negativos cuando no lo hace.
Satisfacción con la paga	Se refiere al grado de satisfacción con la compensación básica y los beneficios (calificaciones), así como también la satisfacción con la relación entre las calificaciones y la contribución individual que hago.
Satisfacción con la seguridad	El grado de satisfacción con la cantidad de seguridad de aprobar la asignatura.
Satisfacción social	El grado de satisfacción con otros estudiantes con quienes tengo contacto en la asignatura, y la satisfacción con las oportunidades que tengo de conocer y ayudar a la gente.
Satisfacción con el supervisor	El grado de satisfacción con el trato, el apoyo y la orientación que recibo por parte de mis profesores, así como también el grado en que la supervisión es considerada satisfactoria.
Satisfacción con la autorrealización	Se refiere a las necesidades de los estudiantes en cuanto a sus logros personales, el aprendizaje y el desarrollo de ellos mismos por encima

	de las expectativas marcadas.
--	-------------------------------

Con el fin de encontrar los instrumentos más utilizados tanto en la satisfacción laboral como en la académica, se realizó una búsqueda sistemática de literatura con respecto al tema.

Los artículos fueron seleccionados a través de la búsqueda exhaustiva en distintas bases de datos como Emerald, Science Direct, Scielo, Redalyc y Ebscohost (Academic Search Complete, Business Source Complete, Fuente Académica Premier, Health Source - Consumer Edition, Library, Information Science & Technology Abstracts, MasterFILE Premier, Newspaper Source, Professional Development Collection, Psychology and Behavioral Sciences Collection, Regional Business News, The Serials Directory, TOC Premier).

Los términos de búsqueda utilizados fueron: “job satisfaction” (en el título) AND “questionnaire” y “satisfacción laboral” (en el título). Para los artículos relacionados con satisfacción académica fueron: “student satisfaction” (en el título) AND university y “satisfacción de los estudiantes”.

Para limitar la búsqueda de artículos, se eliminaron aquellos que no estuvieran relacionados con la satisfacción laboral o académica específicamente (ej. Satisfacción sobre la vida, satisfacción con la pareja...), y que su fecha de publicación estuviera entre enero de 2000 y diciembre de 2010. Artículos publicados fuera de esta fecha fueron incluidos a través de la técnica de bola de nieve (van Saane et al., 2003) ya que son la base de otros estudios y han sido citados varias veces en distintos artículos.

En total, fueron seleccionados 109 artículos para la satisfacción laboral y 45 para la académica.

## 2. Satisfacción laboral

Dentro de los artículos relacionados con la satisfacción laboral, los instrumentos más utilizados son: El Job Descriptive Index (JDI); El Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ); Los cuestionarios desarrollados por Meliá y Peiró, como el S20/23, y su versión reducida, el S10/12. En la tabla 2 se pueden observar las escalas que componen dichos instrumentos. Dentro del área de la salud, existen innumerables instrumentos para medir la satisfacción laboral. Aquí hemos seleccionado los más citados como es el caso del Mueller McCloskey Satisfaction Scale (MMSS) en inglés.

**Tabla 2.** Escalas de los instrumentos más utilizados

Escalas	JDI	MSQ	JSS	Meliá-Peiró	MMSS
Pay	X	X	X	X (satisfacción con prestaciones)	X (Safety)
Work	X		X	X (satisfacción intrínseca)	
Promotion	X	X	X	X (satisfacción con prestaciones)	
Supervision	X	X	X	X	
Coworkers	X	X	X		X (Social rewards)

Contingent Rewards		X (Recognition)	X		X (Psychological rewards)
Company Policies		X	X		
Communication		X	X		
Ability utilization		X	X		
Activity		X			
Authority		X			
Creativity		X			
Independence		X			
Moral values		X			
Responsibility		X			X (Psychological rewards)
Security		X			
Social service		X			
Social status		X			
Variety		X			
Working Conditions		X		X (Satisfacción con el Ambiente Físico)	
Scheduling					X (family/work balance)

Existen otros cuestionarios que han sido utilizados en varios estudios pero no con la misma frecuencia, como son el Index of Work Satisfaction (IWS); el Multimethod Job Design Questionnaire (MJDQ); El Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ); La escala general de satisfacción (NTP 394); Y el International Social Survey Program (ISSP).

Otros cuestionarios encontrados en la literatura con escasa utilización son el Jobsat survey (Westover et al., 2010); El Dubai Job Satisfaction Survey (Abdulla et al., 2011); El Work Motivation and Job Satisfaction Scale (WMJSS) (Saleem et al., 2010); El German Job Satisfaction Survey (GJSS) (Liu et al., 2004); El WES-10 (Workplace and Employee survey) (Rossberg et al., 2004); el Work Environment Survey( WES) (Houston et al., 2006); El European Employee Index; El Occupational Stress Indicator 2 (OSI2) (Spector y Fox, 2003); Y la encuesta de satisfacción de las personas, elaborada por el Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) (Robles-García et al., 2005). En el área docente se encuentran el Teaching Satisfaction Scale (Demirtas, 2010; Ho y Au, 2006), La Escala de Satisfacción Laboral en la

Dirección Escolar (Tejero-González y Fernández-Díaz, 2009) y la escala desarrollada por Nicolescu y colaboradores (Nicolescu et al., 2009). Y en el área de la salud encontramos instrumentos especializados para medir la satisfacción laboral en enfermeras como el nurse assistant job satisfaction questionnaire (NH-CNA-JSQ) (Castle, 2010) Y el Nurses' Job Satisfaction Scale (Ellenbecker y Byleckie, 2004), entre otros.

También, se han encontrado varios instrumentos para medir la satisfacción en los empleados, que han sido desarrollados o aplicados sólo en estudios particulares y de los que no se sabe mucho (Abrajan Castro et al., 2009; Bos et al., 2009; Boswell et al., 2005; Gu y Chi Sen Siu, 2009; Huang y van de Vliert, 2003; Kochar, 2008; Mañas et al., 2007; Niklas y Dormann, 2005; Roelen et al., 2008; Ssesanga y Garrett, 2005; Warr et al., 1979; Yang, 2010).

### **3. Satisfacción académica**

En cuanto a la satisfacción académica, no hay un uso tan frecuente de un solo instrumento para medirla como si lo hay para medir la satisfacción laboral, como lo que ocurre por ejemplo, con el JDI.

Existen algunos instrumentos más utilizados que otros como el Student Satisfaction Inventory (SSI) (Bryant, 2006; Elliott y Shin, 2002; Kress, 2006), desarrollado por el grupo americano Noel-Levitz. El "University Student's Motivation, Satisfaction, and Learning Self-Efficacy Questionnaire version 3 (TUSMSLSEQ3)" (Afzal et al., 2010), desarrollado por la Universidad de Cambera. El Service Quality Model (SERVQUAL) (Al-Alak, 2009; Arambewella y Hall, 2009; Douglas y McClelland, 2007; Standifird et al., 2008), el Student Evaluation of Educational Quality Questionnaire (SEEQ) (Coffey y Gibbs, 2001), y el cuestionario de satisfacción académica (CSA) (Soares et al., 2006).

Otros instrumentos como el Undergraduate Business Exit Assessment (UBEA) (Gibson, 2010; Letcher y Neves, 2010), el Business Student Satisfaction Inventory (BSSI) (Maddox y Nicholson, 2008) y el Utrecht Student Monitor (USM) (Möller, 2006) han sido desarrollados y validados para un uso más específico dentro de un área en particular y su uso no ha sido tan extendido como el de los primeros.

Existen muchos y muy variados instrumentos para medir la satisfacción académica (Aldemir y G++lcan, 2004; Alves y Raposo, 2009; Beecham, 2009; Chumney y Ragucci, 2006; DeShields et al., 2005; Douglas et al., 2006; Duque y Weeks, 2010; Endres et al., 2009; Fernández Rico et al., 2007; Gaskell, 2009; Gremler y McCollough, 2011; Gruber et al., 2010; Hill y Epps, 2010; Kanno y Koeske, 2010; Lawrence y McCollough, 2003; Liu et al., 2004; Marozzi, 2009; Marzo Navarro et al., 2004; Parayitam et al., 2007; Pascual Gómez, 2007; Pop et al., 2008; Roberts y Styron, 2010; Van Schaick et al., 2007; Wilson, 2008), sin embargo, estos instrumentos están centrados básicamente en tratar de conocer las percepciones que tiene el estudiante en cuanto a la calidad del servicio ofrecido como el campus, la biblioteca, los salones, etc. (Arambewella y Hall, 2009).

Lo anterior concuerda con lo encontrado por Brennan y Williams cuando afirman que la mayoría de los instrumentos utilizados para medir la satisfacción académica están sustentados en la teoría del consumidor, centrándose en una gran variedad de factores contextuales que no están relacionados intrínsecamente con el proceso de aprendizaje y la calidad de la enseñanza (Brennan et al., 2003).

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo general de este estudio es comprobar la validez de las escalas de satisfacción del modelo JDS adaptado a la docencia y utilizarlo para medir el cambio hacia metodologías docentes activas en las asignaturas troncales de un centro.

#### 4. Metodología

En este estudio se utilizó una muestra de 288 estudiantes pertenecientes a la facultad de administración de empresas de la Universidad Politécnica de Valencia del curso 2008-2009.

Para la toma de datos se utilizó el cuestionario JDS adaptado a la docencia universitaria (Martínez-Gomez y Marin-Garcia, 2009). El modelo está compuesto por seis escalas que miden las satisfacciones medidas en escala tipo Likert están medidas con ítems valorados en un rango de 1 a 7.

Para medir la fiabilidad de las escalas se utilizó como medida de bondad el alpha de cronbach (valor de corte 0,7), la fiabilidad compuesta (valor de corte 0,7) y la varianza extraída (valor de corte 0,5) (Hair et al., 1995).

Aunque el tamaño de la muestra no es muy grande, el estadístico chi cuadrado es muy sensible a las variaciones de la muestra (Bentler y Bonett, 1980; Santos Rego et al., 2010) y hemos decidido incluir otros índices para medir el ajuste del modelo. El índice de bondad de ajuste (GFI) y el índice de bondad de ajuste corregido (AGFI) indican la cantidad relativa de varianza y covarianza basados en la comparación entre la matriz muestral observada y la matriz reproducida. Para un buen ajuste, ambos valores deben situarse por encima de 0,9, al igual que el comparativo CSI. El índice de ajuste normativo (NFI) de Bentler y Bonnet (Bentler y Bonett, 1980) compara la función de ajuste del modelo nulo con la del modelo propuesto, sin tener en cuenta los grados de libertad del modelo propuesto y, a medida que se liberan parámetros, se consiguen modelos más ajustados. Este índice debe aproximarse a 0,9 para un buen ajuste.

El análisis de datos se realizó con el modelo de ecuaciones estructurales, el cual permite tanto estimar las relaciones de dependencias cruzadas y múltiples como la representación de conceptos no observados en estas relaciones teniendo en cuenta el error de medida (Hair et al., 1995). El programa utilizado fue el EQS 6.1 y el método de estimación el de Máxima Verosimilitud (ML).

#### 5. Resultados

En la tabla 3 aparecen las medias, las desviaciones estándar y las medidas de asimetría y curtosis de los ítems incluidos en el cuestionario. Aquí se puede observar que todos los ítems independientemente de la escala de medida presentan valores medios, estacando los ítems S4.1 y S4.11 relacionados con la seguridad social por tener la menor puntuación y los ítems S3.2 y S3.6 en la escala de motivación interna cuya media supera el valor de 5. Todos los ítems presentan suficiente dispersión, con desviaciones estándar entre el 1,448 (el más bajo) y 1,896 (el más alto), de acuerdo a lo recomendado por Doval Dieguez y Viladrich Segué (Doval Dieguez y Viladrich Segué, 2011), valores de 1,5 y 1,7 cuando la escala de respuesta es de 1 a 7.

**Tabla 3.** Estadísticos descriptivos de las escalas de satisfacción

Escala	Código de ítem	Estadísticos Descriptivos					
		Media	Mínimo	Máximo	Desv. Estánd.	Asimetría	Curtosis
Satisfacción general	S3.3	4,35	1	7	1,806	-,422	,279
	S3.13	4,61	1	7	1,694	-,705	,280
	S3.9	5,35	1	7	1,793	-,1077	,279
	S5.2	4,05	1	7	1,460	-,203	,280

	S5.8	4,10	1	7	1,788	-,198	,280
<b>Motivación interna</b>	S3.2	5,54	1	7	1,475	-,1,453	1,903
	S3.6	5,69	1	7	1,472	-,1,565	2,223
	S3.10	5,23	1	7	1,530	-,922	,236
	S3.14	4,26	1	7	1,777	-,227	,938
	S5.1	5,07	1	7	1,508	-,876	,211
	S5.9	4,64	1	7	1,496	-,447	,248
<b>Satisfacción con la autorrealización</b>	S4.3	4,65	1	7	1,511	-,688	,030
	S4.6	5,12	1	7	1,448	-,1,046	,766
	S4.10	4,10	1	7	1,569	-,394	-,531
	S4.13	4,51	1	7	1,591	-,693	-,014
<b>Motivación externa</b>							
Satisfacción con el pago	S4.2	4,24	1	7	1,731	-,267	-,823
	S4.9	4,22	1	7	1,711	-,390	-,752
Satisfacción con la seguridad	S4.1	3,98	1	7	1,801	-,174	-,1,015
	S4.11	3,66	1	7	1,896	-,047	-,1,187
Satisfacción social	S4.4	5,18	1	7	1,400	-,898	-,637
	S4.7	4,51	1	7	1,512	-,434	-,288
	S4.12	4,58	1	7	1,509	-,447	-,369
Satisfacción con la supervisión	S4.5	5,41	1	7	1,657	-,1,189	,655
	S4.8	4,77	1	7	1,737	-,644	-,439
	S4.14	4,35	1	7	1,687	-,453	,552

Para comprobar la validez y fiabilidad del modelo realizamos el cálculo de la varianza extraída y la fiabilidad compuesta. Los resultados aparecen en la tabla 4. De acuerdo a los valores obtenidos se puede observar que, la fiabilidad en todas las escalas está por encima del valor de corte (0,7), y la varianza con valores muy próximos a éste (0,5), con excepción de la motivación interna que se encuentra por debajo de lo recomendado.

**Tabla 4.** Confiabilidad de las escalas

<b>Escala</b>	<b>Fiabilidad Compuesta</b>	<b>Varianza Extraída</b>
Satisfacción general	0,818	0,413
Motivación Interna	0,771	0,282
Satisfacción con la autorrealización	0,830	0,474
Motivación externa	0,937	0,497

En la tabla 5 se pueden observar los índices de bondad de ajuste del modelo. Los valores de las escalas y subescalas se aproximan al valor recomendado en general (0,9), salvo el índice de ajuste normativo (NFI) en la escala de motivación interna con un valor levemente por debajo de lo deseado. Lo mismo sucede en el caso del alfa de cronbach donde todas las escalas están por encima del valor de corte (0,7) con excepción de la escala de satisfacción social con un valor de 0,676.

Estos resultados sugieren un ajuste global del modelo, indicando la consistencia interna del instrumento y su validez como instrumento de medida.

**Tabla 5.** Índices de bondad de ajuste de las escalas de satisfacción.<sup>1</sup>

Escalas	Chi square	Grados de libertad	NFI	CFI	AGFI	GFI	Alfa de Cronbach
<b>Satisfacción general</b>	44,541	5	0,922	0,930	0,842	0,951	0,814
<b>Motivación interna</b>	109,188	9	0,795	0,807	0,718	0,879	0,779
<b>Satisfacción con la autorrealización</b>	7,035	2	0,984	0,988	0,938	0,988	0,828
<b>Motivación externa</b>	138,122	29	0,918	0,933	0,844	0,918	
Satisfacción con el pago (1)							0,838
Satisfacción con la seguridad (1)							0,825
Satisfacción social (1)							0,676
Satisfacción con la supervisión (1)							0,845

## 6. Conclusiones

A través de este estudio, hemos podido validar un instrumento que puede medir la satisfacción de los estudiantes universitarios españoles. Nuestra contribución principal es proporcionar a los investigadores un instrumento para medir la satisfacción cuyo modelo de medida es válido y fiable. Por otra parte confirma y mejora los resultados de investigaciones previas con el JDS adaptado a la docencia.

En el proceso actual de cambio que se está llevando a cabo en las universidades de acuerdo al plan desarrollado por el Espacio Europeo de Educación Superior, herramientas validadas como el JDS adaptado a la docencia permiten facilitar dicho proceso por medio del

<sup>1</sup> Las escalas con (1) han sido validadas en un modelo común y sólo diferirá el alfa de cronbach.



diagnóstico, la implementación y el seguimiento de los cambios requeridos en las aulas universitarias tanto en las metodologías utilizadas en clase, como en la relación docente – alumno.

Relacionado con lo anterior y con lo encontrado en la búsqueda de literatura, es importante resaltar que siendo que los instrumentos utilizados para medir la satisfacción de los estudiantes se centran básicamente en valorar los aspectos relacionados con la calidad del servicio ofrecido por una institución, el cuestionario JDS puede llenar un vacío que existe en este campo (Brennan et al., 2003), realizando una valoración de la satisfacción desde una perspectiva distinta en donde el proceso de aprendizaje y enseñanza, y las relaciones del alumno con su entorno, sean su objeto de análisis y su principal objetivo.

Al mismo tiempo, es importante resaltar que siendo el JDS un instrumento que procede y ha sido ampliamente validado en el mundo empresarial, puede ser un instrumento de gran utilidad para los docentes en áreas tales como la gestión de Recursos Humanos, permitiéndoles enfocar el proceso de aprendizaje con una visión más profesional, acercando al alumno al entorno profesional y laboral que le espera. Del mismo modo les permite realizar una valoración de la percepción de los alumnos frente a su clase y hacia su rol como docente.

Aunque el modelo ha sido validado y puede ser usado con fiabilidad, para futuros estudios se plantean nuevos análisis del modelo, donde se puedan reespecificar las escalas que son susceptibles de mejora, como es el caso de la satisfacción social.

## **Referencias**

Abdulla, J.; Djebarni, R.; Mellahi, K. (2011). Determinants of job satisfaction in the UAE. A case study of the Dubai police. *Personnel Review*, Vol. 40, n°. 1, pp. 126-146.

Abrajan Castro, M. G.; Contreras Padilla, J. M.; Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Vol. 14, n°. 1, pp. 105-118.

Afzal, H.; Ali, I.; Aslam Khan, A.; Hamid, K. (2010). A Study of University Students' Motivation and Its Relationship with Their Academic Performance. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, n°. 4, pp. 80-88.

Al-Alak, A. M. B. (2009). Measuring and Evaluating Business Students Satisfaction Perceptions at Public and Private Universities in Jordan. *Asian Journal of Marketing*, Vol. 3, n°. 2, pp. 33-51.

Aldemir, C.; G++lcan, Y. (2004). Student Satisfaction in Higher Education: a Turkish Case. *Higher Education Management & Policy*, Vol. 16, n°. 2, pp. 109-122.

Alves, H.; Raposo, M. (2009). The measurement of the construct satisfaction in higher education. *The service industrial journal*, Vol. 29, n°. 2, pp. 203-218.

Arambewella, R.; Hall, H. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 21, n°. 4, pp. 555-569.

Armstrong, M. J. (2003). Students as Clients: A Professional Services Model for Business Education. *Academy of Management Learning and Education*, Vol. 2, n°. 4, pp. 371-374.

Beecham, R. (2009). Teaching quality and student satisfaction: nexus or simulacrum? *London Review of Education*, Vol. 7, n°. 2, pp. 135-146.

- Bentler, P. M.; Bonett, D. G. (1980). Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, Vol. 88, n°. 588, p. 606.
- Bos, J. T.; Donders, N. C. G. M.; Bouwman-Brouwer, K. M.; Van der Gulden, J. W. J. (2009). Work characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups: university employees from the point of view. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, Vol. 82, n°. 10, pp. 1249-1259.
- Boswell, W. R.; Boudreau, J. W.; Tichy, J. (2005). The Relationship Between Employee Job Change and Job Satisfaction: The Honeymoon–Hangover Effect. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, n°. 5, pp. 882-892.
- Brennan, J.; Brighton, R.; Moon, N.; Richardson, J.; Rindl, J.; Williams, R. (2003). Collecting and using student feedback on quality and standards of learning and teaching in higher education. A report to the Higher Education Funding Council for England. Open University
- Bryant, J. L. (2006). Assessing Expectations and Perceptions of the Campus Experience: The Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory. *New Directions for Community Colleges*, Vol. 2006, n°. 134, pp. 25-35.
- Castle, N. G. (2010). An instrument to measure job satisfaction of certified nurse assistants. *Applied Nursing Research*, Vol. 23, n°. 4, pp. 214-220.
- Chumney, E. C. G.; Ragucci, K. R. (2006). Student satisfaction and academic performance in a dual pharmD/MBA Degree Program. *American Journal of Pharmaceutical Education*, Vol. 70, n°. 2, pp. 1-4.
- Coffey, M.; Gibbs, G. (2001). The Evaluation of the Student Evaluation of Educational Quality Questionnaire (SEEQ) in UK Higher Education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 26, n°. 1, pp. 89-93.
- Demirtas, Z. (2010). Teachers' job satisfaction levels. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 9, pp. 1069-1073.
- DeShields, O. W.; Kara, A.; Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International*, Vol. 19, n°. 2, pp. 128-139.
- Donaldson, L. (2002). Damn by Our Own Theories: Contradictions Between Theories and Management Education. *Academy of Management Learning and Education*, Vol. 1, n°. 1, pp. 96-106.
- Douglas, J.; Douglas, A.; Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, Vol. 14, n°. 3, pp. 251-267.
- Douglas, J.; McClelland, R. (2007). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 16, n°. 1, pp. 19-35.
- Doval Dieguez, E.; Viladrich Segué, M. C. (2011). Desarrollo y adaptación de cuestionarios en el ámbito de la salud Bellaterra: Laboratori d'Estadística Aplicada i de Modelització (UAB)
- Duque, L. C.; Weeks, J. R. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction. *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, n°. 2, pp. 84-105.

- Ellenbecker, C. H.; Byleckie, J. J. (2004). Home Healthcare Nurses' Job Satisfaction Scale: refinement and psychometric testing. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 52, n°. 1, pp. 70-78.
- Elliott, K. M.; Shin, D. (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy & Management*, Vol. 24, n°. 2, pp. 197-209.
- Endres, M. L.; Chowdhury, S.; Frye, C.; Hurtubis, C. A. (2009). The Multifaceted Nature of Online MBA Student Satisfaction and Impacts on Behavioral Intentions. *Journal of Education for Business*, Vol. 84, n°. 5, pp. 304-312.
- Fernández Rico, J. E.; Fernández Fernández, S.; Álvarez Suárez, A.; Martínez Cambolor, P. (2007). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 13, n°. 2, pp. 203-214.
- Freed, J. E. (2005). Creating a Total Quality Environment (TQE) for Learning. *Journal of Management Education*, Vol. 29, n°. 1, pp. 60-81.
- Gaskell, A. (2009). Student satisfaction and retention: are they connected? *Open Learning*, Vol. 24, n°. 3, pp. 193-196.
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: a review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy & Management*, Vol. 32, n°. 3, pp. 251-259.
- González, L. (1997). Estructura Factorial y Propiedades Psicométricas de la Versión Castellana del "Job Diagnostic Survey" (JDS). *Psicológica* n°. 18, pp. 227-251.
- Gremler, D. D.; McCollough, M. A. (2011). Student Satisfaction Guarantees: An Empirical Examination of Attitudes, Antecedents, and Consequences. *Journal of Marketing Education*, Vol. 24, n°. 2, pp. 150-160.
- Griffin, R. W. (1991). Effects of Work Redesign on Employee Perceptions, attitudes and behaviors: A long-term Investigation. *Academy of Management Journal*, Vol. 34, n°. 2, pp. 425-435.
- Gruber, T.; Fuss, E.; Foss, R.; Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services. Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 23, n°. 2, pp. 105-123.
- Gu, Z.; Chi Sen Siu, R. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotel. An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 21, n°. 5, pp. 561-578.
- Hackman, J. R.; Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign* Addison-Wesley
- Hair, J. F.; Anderson, R. E.; Thatam, R. L.; Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis* Prentice Hall International, INC.
- Hill, M. C.; Epps, K. K. (2010). The impact of physical classroom environment on student satisfaction and student evaluation of teaching in the university environment. *Academy of Educational Leadership Journal*, Vol. 14, n°. 4, pp. 65-79.
- Ho, C.; Au, W. (2006). Teaching Satisfaction Scale : Measuring Job Satisfaction of Teachers. *Educational and psychological measurement*, Vol. 6, n°. 1, pp. 172-185.

- Houston, D.; Meyer, L. H.; Paewi, S. (2006). Academic Staff Workloads and Job Satisfaction: Expectations and values in academe. *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 28, n° 1, pp. 17-30.
- Huang, X.; van de Vliert, E. (2003). Where intrinsic job satisfaction fails to work: national moderators of intrinsic motivation. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 24, n° 2, p. 159.
- Kanno, H.; Koeske, G. F. (2010). MSW students' satisfaction with their field placements: the role of preparedness and supervision quality. *Journal of Social Work Education*, Vol. 46, n° 1, pp. 23-38.
- Kochar, B. (2008). Job satisfaction among academics. *The Icfai University Journal of Organizational Behavior*, Vol. VII, n° 4, pp. 54-60.
- Kress, A. M. (2006). Identifying What Matters to Students: Improving Satisfaction and Defining Priorities at Santa Fe Community College. *New Directions for Community Colleges*, Vol. 2006, n° 134, pp. 37-46.
- Lawrence, J. J.; McCollough, M. A. (2003). Implementing Total Quality Management in the Classroom by Means of Student Satisfaction Guarantees. *Total Quality Management*, Vol. 15, n° 215, pp. 235-254.
- Letcher, D. W.; Neves, J. S. (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, Vol. 6, pp. 1-26.
- Liu, C.; Borg, I.; Spector, P. E. (2004). Measurement Equivalence of the German Job Satisfaction Survey Used in a Multinational Organization: Implications of Schwartz's Culture Model. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, n° 6, pp. 1070-1082.
- Mañlas, M. +.; Salvador, C.; Boada, J.; González, E.; Agull+, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. (Spanish). *Psicothema*, Vol. 19, n° 3, pp. 395-400.
- Maddox, E. N.; Nicholson, C. Y. (2008). The business student satisfaction inventory (bssi): development and validation of a global measure of student satisfaction. *Developments in Business Simulation and Experiential Learning*, Vol. 35, pp. 101-112.
- Marozzi, M. (2009). A composite indicator dimension reduction procedure with application to university student satisfaction. *Statistica Neerlandica*, Vol. 63, n° 3, pp. 258-268.
- Martínez-Gomez, M.; Marin-Garcia, J. A. (2009). Como medir y guiar el cambio hacia entornos educativos universitarios más motivadores para los alumnos. *Formación Universitaria*, Vol. 2, pp. 3-14.
- Marzo Navarro, M.; Pedraga Iglesias, M.; Rivera Torres, P. (2004). Tipología de estudiantes en función de su satisfacción con los cursos de ver3ano. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 10, n° 001, pp. 81-96.
- Möller, O. (2006). Student satisfaction survey: the Utrecht University approach. *Tertiary Education & Management*, Vol. 12, n° 4, pp. 323-328.
- Nicolescu, L.; Dima, A. M.; Anghel, F.; Paun, C. (2009). An analysis of job satisfaction at the academic level: A Romanian case study. *Global Journal of Business Research*, Vol. 3, n° 1, pp. 83-90.
- Niklas, C. D.; Dormann, C. (2005). The impact of state affect on job satisfaction. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, Vol. 14, n° 4, pp. 367-388.

- O'Neil, D. A.; Hopkins, M. M. (2002). The Teacher as Couch Approach: Pedagogical Choices for Management Educators. *Journal of Management Education*, Vol. 26, n° 4, pp. 402-414.
- Parayitam, S.; Desai, K.; Phelps, L. D. (2007). The effect of teacher communication and course content on student satisfaction and effectiveness. *Academy of Educational Leadership Journal*, Vol. 11, n° 3, pp. 91-105.
- Pascual Gómez, I. (2007). Análisis de la satisfacción del alumno con la docencia recibida: Un estudio con modelos jerárquicos lineales. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 13, n° 1, pp. 127-138.
- Pop, M. D.; B-âcil-â, M. F.; Moisescu, O. I.; +ú+«rca, A. M. (2008). The impact of educational experience on students' satisfaction in the romanian higher education system. *International Journal of Business Research*, Vol. 8, n° 3, pp. 188-194.
- Roberts, J.; Styron, R. (2010). Student satisfaction and persistence: factors vital to student retention. *Research Higher Education Journal*, Vol. 6, pp. 1-18.
- Robles-García, M. n.; Dierssen-Sotos, T.; MartØnez-Ochoa, E.; Herrera-Carral, P.; Rosa DØaz-Mendi, A.; Llorca-DØaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacci≤n laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, Vol. 19, n° 2, pp. 127-134.
- Roelen, C. A. M.; Koopmans, P. C.; Groothoff, J. W. (2008). Which work factors determine job satisfaction? *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, Vol. 30, n° 4, pp. 433-439.
- Rossberg, J. I.; Eiring, O.; Friis, S. (2004). Work environment and job satisfaction: A psychometric evaluation of the Working Environment Scale-10. *Social Psychiatry & Psychiatric Epidemiology*, Vol. 39, n° 7, pp. 576-580.
- Saleem, R.; Mahmood, A.; Mahmood, A. (2010). Effect of Work Motivation on Job Satisfaction in Mobile Telecommunication Service Organizations of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, n° 11, pp. 213-222.
- Santos Rego, M. Á.; Godás Otero, A.; Lorenzo Moledo, M.; Gómez Fragueta, J. A. (2010). Eficacia y Satisfacción Laboral de los Profesores no Universitarios: Revisión de un Instrumento de Medida. *Revista Española de Pedagogía* n° 245, pp. 151-168.
- Soares, A. P.; Guisande, M. A.; Diniz, A. M.; Almeida, L. S. (2006). Construcción y validación de un modelo multidimensional de ajuste de los jóvenes al contexto universitario. *Psicothema*, Vol. 18, n° 2, pp. 249-255.
- Spector, P. E.; Fox, S. (2003). Reducing subjectivity in the assessment of the job environment: development of the Factual Autonomy Scale (FAS). *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 24, n° 4, pp. 417-432.
- Ssesanga, K.; Garrett, R. M. (2005). Job satisfaction of University academics: Perspectives from Uganda. *Higher Education*, Vol. 50, pp. 33-56.
- Standifird, S. S.; Pons, F.; Moshavi, D. (2008). Influence Tactics in the Classroom and Their Relationship to Student Satisfaction. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, Vol. 6, n° 1, pp. 135-152.

Tejero-González, C. M.; Fernández-Díaz, M. J. (2009). Medición de la atisfacción laboral en la dirección escolar. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 15, nº. 2.

van Saane, N.; Sluiter, J. K.; Verbeek, J. H. A. M.; Frings-Dresen, M. H. W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction-a systematic review. *Occupational Medicine*, Vol. 53, pp. 191-200.

Van Schaick, L.; Kovacik, K.; Hallman, K.; Morrison, S. (2007). Personality as a Potential Predictor of Academic Satisfaction. *PSI CHI Journal of Undergraduate Research*, Vol. 12, nº. 2, pp. 46-50.

Warr, P.; Cook, J.; Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 52, pp. 129-148.

Westover, J. H.; Westover, A. R.; Westover, L. A. (2010). Enhancing long-term worker productivity and performance. The connection of key work domains to job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 59, nº. 4, pp. 372-387.

Wilson, J. H. (2008). Instructor attiitudes toward students. Job satisfaction and student outcomes. 56, Vol. 4, pp. 225-229.

Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, pp. 609-619.