

Ciudades en transformación: creatividad, protesta y patrimonio en el siglo XXI



**Mc
Graw
Hill**

Coordinadores:
Luis Rodrigo-Martín
Leticia Rodríguez Fernández
Daniel Muñoz-Sastre

LA REPUTACIÓN DE LAS CIUDADES Y LA SATISFACCIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN ESTUDIOS SUPERIORES

Silvia Álvarez-Santás

Universidad a Distancia de Madrid

María Alcolea Parra

Universidad a Distancia de Madrid

Olga Sánchez González

Universidad a Distancia de Madrid

RESUMEN

El éxito de las instituciones de educación superior actuales depende en gran medida de la calidad ofrecida. De hecho, son múltiples los estudios que demuestran una relación positiva entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, y se centran en estudiar la satisfacción del estudiante o la calidad del servicio educativo. Pero ninguno sitúa el foco en establecer cómo esta relación entre calidad y satisfacción repercute en el ámbito educativo superior y su relación con la ciudad y su calidad de vida. Esta investigación pretende evidenciar cómo la satisfacción estudiantil se corresponde con un indicador estratégico de la calidad educativa en estudios superiores y su relación con las ciudades donde se estudia. Se realiza un estudio descriptivo e interpretativo a través de una revisión sistemática de la bibliografía que ayuda a investigadores e instituciones de educación superior interesados en potenciar la satisfacción del estudiante como factor influyente para fidelizar a los alumnos como elemento fundamental de su viabilidad. Las variables que influyen en la valoración que el estudiante tiene de su experiencia académica pueden agruparse en psicológicos, sociales, experiencia curricular, instalaciones y labor docente. También elegirá una ciudad que ofrezca un entorno natural y multicultural de clima agradable para estudiar.

PALABRAS CLAVE

Marketing Educativo; Calidad de Vida; Ciudad; Educación; Calidad Educativa; Satisfacción Estudiantil; Educación Superior.