



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Estudio comparativo de la competitividad institucional en IES públicas desde la perspectiva del personal académico

*Antonio de Jesús-Vizcaíno¹
Omar Alejandro Olivares-Mojica¹
Juan Gaytán-Cortés¹*

Resumen

El estudio analiza comparativamente la competitividad en tres Instituciones de Educación Superior públicas en México: CUCEA-UdeG, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y Universidad Autónoma del Estado de México, de las variables gestión del conocimiento y capital intelectual según perspectiva del personal académico. El cuestionario se basó en 41 elementos obteniendo un Alfa de Cronbach de .942. Se aplicó el método hipotético-deductivo, siendo una investigación de tipo descriptiva, no experimental, transversal y comparativa. En la parte estadística se obtuvo una matriz de componentes en cada variable, implementando el método de extracción de factores y la matriz de componentes rotados a través de la normalización varimax de káiser. La competitividad en CUCEA es producto del conocimiento, información y del personal académico, en la UJAT se destaca la organización, recursos y la experiencia del personal y en la UAEM es la organización, tecnología y experiencia del personal.

Palabras Clave: Gestión del conocimiento, capital intelectual, competitividad, Instituciones de Educación Superior.

Abstract

The study comparatively analyzes the competitiveness in three public Higher Education Institutions in Mexico: CUCEA-UdeG, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco and Universidad Autónoma del Estado de México, of the variables knowledge management and intellectual capital according to the perspective of academic staff. The questionnaire was based on 41 elements, obtaining a Cronbach's Alpha of .942. The hypothetical-deductive method was applied, being a descriptive, non-experimental, cross-sectional and comparative research. In the statistical part, a matrix of components was obtained in each variable, implementing the factor extraction method and the matrix of rotated components through the kaiser varimax normalization. Competitiveness at CUCEA is the product of knowledge, information and academic staff, at UJAT the organization, resources and experience of the staff stand out, and at UAEM it is the organization, technology and staff experience.

Keywords: Knowledge management, intellectual capital, competitiveness, Institutions of Higher education.

¹Universidad de Guadalajara

Introducción

La gestión del conocimiento es una variable intangible dentro de las instituciones educativas, cuyos factores que se tomaron en cuenta en este estudio fue el personal académico, la organización, los recursos y la tecnología, mismos que propician que las organizaciones educativas logren importancia, debido al desarrollo de acciones y procesos internos (en la parte académica, administrativa, financiera), con lo cual se contribuye a la competitividad y logro de ventajas competitivas como institución.

Por su parte la variable capital intelectual, contempló los factores conocimiento, información y experiencia del personal, cuyos procesos de gestión también posibilitan el desarrollo de las funciones sustantivas en el campo de la docencia, investigación, extensión y difusión del conocimiento, siendo procesos efectuados por el personal académico de la institución y con los cuales se abona a la misión de la universidad, al formar recurso humano para el desarrollo económico, social y productivo de la sociedad.

Tanto en la gestión del conocimiento como en el capital intelectual, es el personal docente quien efectúa las acciones educativas, aplica los procesos de enseñanza y genera el desarrollo de aprendizajes en los estudiantes, alcanzando estándares de calidad y competitividad como institución educativa.

Fundamentación teórica

Gestión del conocimiento: Martínez (2000), consideró que la gestión conlleva al manejo de recursos materiales, humanos y financieros que dentro de una estructura delimita atribuciones y responsabilidades y una división del trabajo para alcanzar ciertos fines. (Chiavenato, 2004), planteó que la “gestión” implica el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso los recursos ya referidos para lograr los objetivos organizacionales, De manera similar, Koontz y Weihrich (1995), afirmaron que es un proceso apoyado en dichos recursos para alcanzar dichos objetivos. Dadas las características de la presente investigación, la gestión se vincula fuertemente con el concepto conocimiento que según la Real Academia Española (RAE, 2014), significa “averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas”, convirtiéndose en una “acción y efecto de conocer propia del individuo, propiciado por procesos cognitivos y habilidades en la búsqueda de solución de problemas. El conocimiento se conforma de ciertos datos e información, ligado a la parte teórica y práctica, representando creencias de cómo se establecen ciertas relaciones causales (Probst, Raub y Romhardt, 2001), sin embargo no hay que olvidar lo que Drucker (1993) manifestó al considerar que lo más importante en las organizaciones

son las personas, quienes son las que poseen los conocimientos, creatividad e iniciativa, no así los recursos materiales.

Según Prusak (1997), la gestión del conocimiento es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con la finalidad de explotar de manera cooperativa los recursos de conocimiento producto del capital intelectual que poseen los miembros de las organizaciones para potenciar a la organización y generar valor. Davenport y Prusak (2001), han referido que la gestión del conocimiento genera un proceso organizado, sistematizado y lógico desde el cual se produce, transfiere y aplican ciertas situaciones entre ellas "experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información", con el propósito de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles denominados capital intelectual. A través del proceso que se efectúa en esta variable se logra construir, adquirir y procesar los conocimientos para enfrentar diversas situaciones del mundo y la vida en sociedad.

En el campo de las instituciones de educación superior, la gestión del conocimiento se constituye en el valor intangible donde se genera el conocimiento, se desarrolla la investigación, se propicia la capacitación, actualización y se fomenta el talento humano producto de un mundo globalizado del que formamos parte, aunado a la cultura, procesos, tecnologías de información y comunicación y a la organización del conocimiento (De Freitas y Yáber, 2014) así como a la realización del personal y la promoción del cambio social (Rodríguez y Gairin, 2015).

Capital intelectual: Es constituido por el total de activos intangibles y tuvo mayor auge a partir de la economía de innovación, basada en el conocimiento según (Bontis, 1998), citado en Bezerra, Borsatto, Dal Vesco y Walter, 2016. Es también considerado por la posesión de conocimientos, aplicación de la experiencia, tecnología que posee la empresa u organización y por las relaciones con los clientes, lo que genera una ventaja competitiva de acuerdo a lo que expresa Edvinsson (1997), citado por Prado y Ortiz, (2017).

El capital intelectual dentro del ámbito de las instituciones educativas y con la finalidad de lograr ventajas competitivas, requiere según (Brenča y Garleja, 2013) de un factor denominado gestión del desarrollo de la capacidad de conocimiento, cuya filosofía permite enfrentar los desafíos de la institución y con ello alcanzar su (visión, comunicación corporativa, métodos de trabajo, pensamiento sistémico, creativo y motivación para explorar, descubrir y cambiar) con la finalidad de medir a la institución educativa, dado que nos encontramos en la era del conocimiento que de acuerdo a (Rocío, Pérez, Frías y Nogueira 2017) "lo que no puede ser medido no puede ser gestionado", siendo los activos intangibles de las IES los que mejoraran la calidad y competitividad

de la institución. No hay que perder de vista que el capital intelectual según refiere la Comisión Europea, 2006 (citado por Ramírez, 2013), implica la combinación de recursos intangibles y actividades que "permiten a una organización transformar el material, financiero y humano en recursos a través de un sistema capaz de crear valor para las partes interesadas, aunado a lo que Bueno 2001 (citado en Millán y Díaz 2011) plantea al considerarlo como "el conjunto de capacidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan valor ya sea para las comunidades científicas, universidades, organizaciones y sociedad en general". Hay que destacar dentro de esta variable lo que (Martínez, López, Vizcaíno y Laya, 2015) plantean al referir que los conocimientos son la principal fuente de ventaja competitiva sostenible de una organización y fuente de riqueza en las organizaciones.

La competitividad en las Instituciones de Educación Superior (IES)

Kärnä y Julin (2015) expresan que las IES, de manera constante y dadas las condiciones actuales de un mundo globalizado, estas están compitiendo para alcanzar los objetivos que se han planteado, sobre todo en la manera de atraer al talento humano como son los estudiantes, profesores e investigadores. Cuevas (2017), por su parte dio a conocer que otros elementos son la legitimidad y el prestigio, los cuales se convierten en un papel para la captación de de los talentos, como es el caso de los estudiantes.

Otro de los indicadores en los que constantemente se establece la competitividad institucional lo constituyen sus instalaciones y servicios, garantizando la calidad ofrecida y más en materia de enseñanza, vinculación, intercambio académico, investigación, espacios para la realización del servicio social, lugares para prácticas profesionales, desarrollo de la investigación básica y aplicada, aunado a la posibilidad de colocación de empleo al egreso institucional de los estudiantes formados. La competencia en el nivel superior, se presenta de manera independientemente de ser institución pública o privada, lo anterior sustentado por lo que Woodruffe, Yusoff, y McLeay (2015) han referido, al plantear que el ambiente dentro del sistema educativo ya no solo es dinámico, sino retador, así como lo expuesto por la Asamblea Nacional de Rectores de las Universidades de Perú (Ortiz, 2008), al señalar que la competitividad en las universidades es fundamentalmente por la capacidad de estas para lograr su misión institucional, bajo un enfoque desde dentro de la institución al tratar de lograr sus metas a corto, mediano y largo plazo a través de sus programas de desarrollo institucional.

Desde esta perspectiva se retoma lo que la OECD (2017) señaló al referir que tanto la educación como las competencias son los dos pilares que contribuyen al crecimiento y prosperidad futura de un país.

La educación superior es un factor clave para el desarrollo de las competencias y los conocimientos avanzados y tiene la responsabilidad de realizar los procesos de aprendizaje para que los estudiantes desarrollen las competencias y conocimientos disciplinares, técnicos y profesionales de vanguardia, además de trabajar por el fortalecimiento de las competencias transversales, con lo cual se garantiza que se forman profesionales capaces para desenvolverse en el mundo laboral y competitivo. Lo anterior se sustenta en lo que Tendencias gerenciales (2013), ha referido, al señalar que la oferta educativa debe ser pertinente como innovadora a fin de contribuir al desarrollo de la sociedad y por ende a que las universidades sean competentes en el mercado institucional así como a lo que West (1993), señaló al precisar que la competitividad dentro del ámbito educativo el desempeño de una institución, depende de la relación con el crecimiento económico como de su eficiencia.

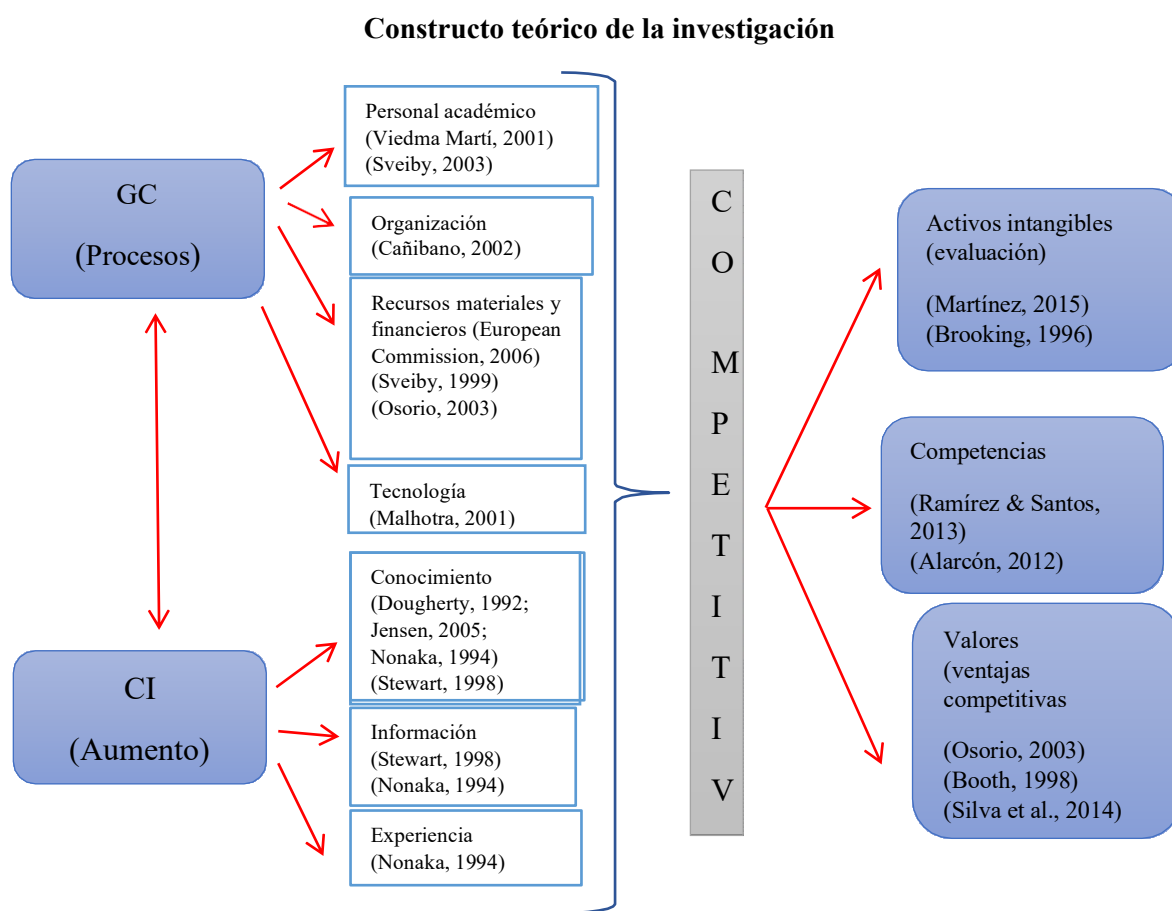
Metodología

El método aplicado fue el deductivo, para el abordaje de la información obtenida en la literatura. El enfoque de la investigación fue cuantitativa. El trabajo se apoyó en la investigación que según Cortés y García (2003), permite descubrir, representar, recrear y reconstruir el objeto de conocimiento. El modelo teórico fue obtenida en documentos, al reunir, seleccionar y analizar datos plasmados documentos para la indagación del fenómeno (Gómez, 2010). En el trabajo de campo se utilizó el método hipotético-deductivo. El estudio fue descriptivo, no experimental, de acuerdo a Hernández, Collado, Lucio y Pérez (1998), señalan propiedades, características del fenómeno que se analiza, descripción de las tendencias de un grupo o población, aunado a lo que Malhotra (2009), refiere que son estudios que abordan características, además de desarrollar una imagen o representación del fenómeno estudiado (Grajales, 2000). En trabajo desarrollado identificó el impacto de la gestión del conocimiento y el capital intelectual respecto a la competitividad de tres instituciones de educación superior, siendo la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) y la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT). Fue además un estudio no experimental, al no manipular ninguna variable, que según Hernández (2013), son estudios sin manipular variables y solo observando el fenómeno y analizarlo. Por último fue de tipo transversal al recabar los datos en un tiempo determinado. Para las técnicas de investigación documental se sustentó en Ruiz Limón (1999), al utilizar procedimientos para el adecuado uso racional de los recursos disponibles en fuentes de información. La información documental se elaboraron fichas bibliográficas, hemerográficas y de contenido electrónico. El trabajo de campo fue mediante una encuesta al personal académico de las universidades. Como parte de los instrumentos para la investigación documental se utilizó la ficha bibliográfica que según Robledo Mérida (2003), se anotan, los datos

de una obra publicada. Se implementó la ficha hemerográfica, que de acuerdo a Ortiz y del Pilar García (2003), registra datos para identificar un artículo de revista, periódico o boletín. Son fichas de notas periodísticas o artículos técnico-científicos de periódicos o revistas especializadas (Cruz García, 2014).

La elaboración de fichas fue producto de la revisión de artículos de revistas especializadas, que según Hernández Sampieri (2014) ayudan en la búsqueda de contenido, basado en artículos y libros. Se desarrollaron fichas de contenido electrónico de fuentes de internet (Ortiz, 2004). En el trabajo de campo el instrumento fue el cuestionario aplicado al personal académico de las instituciones.

Las variables, fueron como variable independiente la gestión del conocimiento y el capital intelectual y la dependiente competitividad.



Resultados del estudio

Se calculó el Alfa de Cronbach a 41 elementos obteniendo un total de .942, validando con ello el cuestionario aplicado al personal académico, posterior se realizó el análisis de datos fin aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Hipótesis 1: La tecnología es el factor más importante en la gestión del conocimiento.

En el CUCEA es rechazada la hipótesis debido a que la organización es el factor más relevante en un 92.7 % siendo la tecnología 42.7% en último lugar de los cuatro componentes de la variable.

En la UJAT, también se rechaza dado que el personal académico obtuvo un 80%, y la tecnología el último elemento con un 56.8 %.

En la UAEM es también rechazada, ya que la organización fue la que obtuvo un 84.6% seguida en segundo indicador la tecnología quien representa el 80.1% según la opinión del personal académico.

Tabla 2 Matriz de componentes de la Variable Gestión del Conocimiento

Gestión del conocimiento	Componente 1	Componente 1	Componente 1
	CUCEA	UJAT	UAEM
Organización	.927	.707	.846
Personal Académico	.815	.800	.694
Recursos	.496	.674	.685
Tecnología	.427	.568	.801

Fuente: Análisis de componentes principales.

Hipótesis 2: Los recursos disponibles en las IES es el factor que tiene menos relevancia en la gestión del conocimiento

Tabla 3 Matriz de componentes de la Variable Gestión del Conocimiento

Gestión del conocimiento	Componente 1	Componente 1	Componente 1
	CUCEA	UJAT	UAEM
Organización	.927	.707	.846
Personal Académico	.815	.800	.694
Recursos	.496	.674	.685
Tecnología	.427	.568	.801

Fuente: Análisis de componentes principales.

En CUCEA la hipótesis se rechaza ya que la organización y el personal académico son los factores más relevantes, siendo los recursos el tercer factor y la tecnología el último elemento.

Para la UJAT, también la hipótesis es rechazada dado que la tecnología es el factor con menor relevancia.

Para el caso de la UAEM la organización es el principal factor, la tecnología el segundo, tercero el personal académico y siendo los recursos el último de los factores.

Hipótesis 3: El conocimiento del personal aumenta el Capital Intelectual en las IES

Tabla 4 Matriz de componentes de la Variable Capital Intelectual

Capital intelectual	Componente 1	Componente 1	Componente 1
	CUCEA	UJAT	UAEM
Conocimiento	.819	.897	.613
Información	.807	.944	.596
Experiencia	.529	.865	.791

Fuente: Análisis de componentes principales.

Según la perspectiva del personal académico del CUCEA, la hipótesis se acepta dado que de acuerdo a los resultados el conocimiento es el factor principal, seguida la información y por último la experiencia.

En la UJAT se rechaza debido a que la información tiene mayor importancia, posterior el conocimiento y por último la experiencia.

Para la UAEM, lo que aumenta el capital intelectual en la institución es la experiencia del personal, posterior el conocimiento y por último la información, por lo que la hipótesis es rechazada.

Hipótesis 4: La experiencia del personal es el elemento intangible que en menor medida incrementa el Capital intelectual en las IES a diferencia del conocimiento y la información.

Tabla 5 Matriz de componentes de la Variable Capital Intelectual

Capital intelectual	Componente 1	Componente 1	Componente 1
	CUCEA	UJAT	UAEM
Conocimiento	.819	.897	.613
Información	.807	.944	.596
Experiencia	.529	.865	.791

Fuente: Análisis de componentes principales.

Tanto en CUCEA como en la UJAT se acepta la hipótesis ya que como se puede ver en la tabla 5 la experiencia está ubicada en la última posición en ambas IES. En cambio en la UAEM se rechaza ya que la información es el último factor con menor resultado, siendo la experiencia la que obtiene el primer dato relevante.

Conclusiones

La percepción del personal académico encuestado respecto a la competitividad de las instituciones de educación superior es totalmente distinta en cada universidad, para el caso del CUCEA son dos factores del capital intelectual (conocimiento e información) y solo el factor (personal académico) correspondiente a la gestión del conocimiento. Para la UJAT son dos factores de la gestión del conocimiento (organización y recursos) y solo uno del capital intelectual (experiencia). En la

UAEM dos factores pertenecen a la gestión del conocimiento (organización y tecnología) y sólo (experiencia) del capital intelectual.

El factor más importante en la competitividad para el CUCEA con relación a la gestión del conocimiento fue la organización, en la UJAT lo es el personal académico y para la UAEM es la organización, cual hace coincidente que para CUCEA y UAEM sea la organización el factor más relevante dentro de la gestión del conocimiento lo que contribuye a la competitividad.

Con respecto al capital intelectual el conocimiento del personal aumenta la competitividad en CUCEA, en la UJAT es la información y para la UAEM lo determina la experiencia del personal.

La competitividad tanto del CUCEA, UJAT y UAEM requiere de una interrelación entre los componentes gestión de conocimiento y capital intelectual.

Referencias

- Almenaba Guerrero, Y.; Almenaba Guerrero, P. y Cevallos Uve, G. (2016). Tratamiento del capital intelectual como un activo intangible en instituciones de educación superior. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (67). Recuperado el 10 de junio de 2019 de <http://www.eumed.net/rev/atlante/2016/01/capital-intelectual.html>
- Bezerra Moreno, T. C., Borsatto Junior, J. L., Dal Vesco, D. G., y Walter, S. A. (2016). Capital intelectual e o sistema de controles gerenciais das instituições públicas de ensino superior: um ensaio teórico sob a perspectiva da teoria da contingência. *Revista Ibero-Americana De Estrategia (RIAE)*, 15(3), 39-52. doi:10.5585/riae.v15i3.2319.
- Brenča, A., & Garleja, R. (2013). Intellectual Capital in the Higher Education Institutions of Latvia in the Context of International Trade. *Proceedings of the International Conference On Intellectual Capital, Knowledge Management & Organizational Learning*, 495-505.
- Cortés Rojas, G. y García Santiago, S. (2003). *Investigación documental*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- Cruz García, L. (2014). *Metodología de investigación*. Colima, México: Universidad Multitécnica Profesional.
- Cuevas, Y. (2017) Las instituciones de educación superior privada y sus estrategias de mercado. *Revista de la educación superior*, 46 (183) 105-123.
- Chiavenato, A. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Davenport, T. Y Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- De Freitas, V. y Yáber, G. (2014). Modelo holístico de sistema de gestión del conocimiento

- para las instituciones de educación superior. *Enlace Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (3), 123-154.
- Drucker, P. (1993). *La sociedad post capitalista*. Buenos Aires, Argentina: Editorial norma
- Grajales, G. Tipos de investigación. Recuperado el 12 de enero 2019 de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Gómez, M. (2010). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández, R.; Collado, F.; Lucio, P. y Pérez, M. (1998). *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Kärnä, S., y Julin, P. (2015). Un marco para medir la satisfacción de los estudiantes y el personal con las instalaciones del campus universitario. *Aseguramiento de la calidad en la educación*, 23 (1), 47-66.
- Koontz, H., Weihrich. (1995). *Elementos de Administración/Heinz Weihrich*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Martínez, R. (2000). *Evaluación de la gestión la institucionalidad Y Gobernabilidad*. Buenos Aires, Argentina: Jefatura de Gabinete. Recuperado el 19 de julio de 2019, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v28n4/a11.pdf>.
- Martínez Pedregal, A.; López Gutiérrez, N.; Vizcaíno Figueroa, J. y Laya Muñoz, E. (2015). Modelo de capital intelectual para el desarrollo de la universidad politécnica territorial del alto apure “pedro camejo” en venezuela. *Ciencia Administrativa*, (2), 74-80.
- Malhotra, N. (2009). *Diseño de la investigación exploratoria: investigación cualitativa*. México: Pearson Educación.
- Millán, J. G., & Díaz, M. R. (2011). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Cuadernos de administración*, 26(43), 113-128.
- OECD (2017). *Higher Education in Mexico: Labour Market Relevance and Outcomes, Higher Education*. Paris: OECD Publishing. Doi: <https://doi.org/10.1787/9789264309432-en>.
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de la metodología de la investigación científica*. México: Limusa.
- Ortiz, F. y del Pilar García, M. (2003). *Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas*. México: Limusa Noriega Editores.
- Ortiz M., P. (2008). *Valoración cualitativa del capital humano en la Universidad Pública* (Tesis doctoral). Simón Rodríguez, San Cristóbal, Venezuela.

- Prado, J. C. A., & Ortiz, M. A. A. (2017). Medición y gestión del capital intelectual en las instituciones de educación superior. *Dimensión empresarial*, 15(2), 103-115.
- Probst, G., Raub, S. y Romhardt, K.(2001). *Administre el conocimiento*. México: Prentice Hall
- Prusak, L. (1997). *Ecología de la información: dominar el entorno de la información y el conocimiento*. Oxford, Reino Unido: University Press on Demand.
- Ramírez Córcoles, Y. (2013). Intellectual capital management and reporting in European higher education institutions. *Intangible Capital*, 9(1), 1-19. doi:10.3926/ic.201.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, España: Diccionario de la lengua española. Recuperado el 18 de julio de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=A0rd5WL>
- Rodríguez-Gómez, D. y Gairin-Sallan, J. (2015). Innovación, aprendizaje organizativo y gestión del conocimiento en las instituciones educativas. *Educación*, 24 (46), 75-82.
- Robledo Mérida, C. (2003). *Técnicas y proceso de investigación*. Guatemala: Litografía Mercagraph.
- Ruiz Limón, R. (1999). *Historia de la ciencia y el método científico*. Recuperado el 30 de enero de 2019 de <https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/ruiz-limon-ramon-historia-de-la-ciencia-y-el-metodo-cientifico.pdf>
- Saint, H. (1998). How knowledge management adds critical value to distribution channel management. *Journal of systemic knowledge management*. 3 (1), 1. Recuperado el 15 de julio de 2019, de www.tlinc.com/article1.htm
- Tendencias gerenciales (2013). *Competitividad gerencial en el sistema educativo*. [Mensaje en un blog]. Recuperado el 18 de julio de 2019, de <https://tendenciasgerenciales.wordpress.com/2013/02/28/competitividad-gerencial-en-el-sistema-educativo-2/>
- West, E. G. (1993). *Education and Competitiveness*. Canada: Queens University.
- Woodruffe-Burton, H.; Yusoff, M. y McLeay, F. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Educación*, 23 (1), 86-104.