

Aplicación de los modelos de ecuaciones estructurales para el estudio de la satisfacción estudiantil en en los cursos superiores de FCCEEyA

Ramón Álvarez*

Instituto de Estadística - DMMCC - FCCEEyA.

Elena Vernazza

Instituto de Estadística - DMMCC - FCCEEyA.

En este trabajo se presentan los resultados obtenidos al realizar una réplica de una investigación llevada adelante por H. Alves y M. Raposo en la Universidad de Beira Interior (Portugal), donde se realiza una revisión de las formas tradicionales de medir la satisfacción y se ensaya un modelo que pone especial énfasis en los índices de satisfacción al cliente.

Como punto de partida, se toman algunos resultados obtenidos en una investigación realizada en el año 2009 por Cátedra de Metodología de la Investigación de Facultad de Ciencias Económicas y de Administración de la Universidad de la República (FCCEEyA - UdelAR), en conjunto con el Instituto de Estadística (IESTA), cuyo principal objetivo era medir el nivel de satisfacción estudiantil en la educación superior de la FCCEEyA - UdelAR.

El principal objetivo de este trabajo es evaluar la adecuación del índice de satisfacción estudiantil, planteado por los investigadores portugueses, como instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil en los cursos de formación superior de la FCCEE y A de la UDELAR. Esto se realizará a partir de la aplicación de Modelos de Ecuaciones Estructurales (MES). En primer lugar se estudiará la adecuación del modelo propuesto para el caso Portugués, para la FCCEEyA y por otra parte se analizará si existen diferencias al plantear estos modelos teniendo en consideración el sexo de los estudiantes.

El indicador propuesto para medir el nivel de satisfacción estudiantil, considera relaciones de causa-efecto entre algunas variables que son consideradas como “antecedentes” y otras como “consecuencia” de la satisfacción. En el primer conjunto de variables se encuentran las expectativas de los alumnos, la imagen que tienen de la Facultad y la calidad de la enseñanza y servicios, mientras que como “consecuencias” de la satisfacción se encuentran la lealtad hacia la institución elegida y el impacto en el boca a boca.

El cuestionario aplicado, presenta 9 bloques de preguntas. El primer bloque contiene las variables que permitirán realizar una caracterización de los estudiantes en función de características sociodemográficas. Por otra parte, las variables pertenecientes a los bloques A - H presentan las variables del modelo ECSI (European Customer Satisfaction Index) y serán las utilizadas como insumos para el cálculo del índice de satisfacción estudiantil. Para el caso de la FCCEEyA este cuestionario fue aplicado a una muestra probabilística de estudiantes en el año 2009. **Palabras claves:** índice, modelos de ecuaciones estructurales, satisfacción

*Email: ramon@iesta.edu.uy.