

Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales (SEM)

Ramón Álvarez*

Instituto de Estadística - DMMCC - FCCEEyA.

Elena Vernazza

Instituto de Estadística - DMMCC - FCCEEyA.

Resumen

En este trabajo se estudian las propiedades psicométricas de un instrumento propuesto para medir la satisfacción estudiantil para los cursos superiores de la Universidad de Beira Interior (Portugal), para luego ver los resultados que surgen de aplicarlo para el caso de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, UdelaR (Uruguay).

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*, dentro de las que están *expectativas* de los alumnos, la *imagen* que tienen de la facultad, la *calidad* de la enseñanza y servicios, y el *valor percibido*.

Los datos utilizados para la aplicación presentada en este trabajo provienen de una encuesta aplicada sobre una muestra probabilística de estudiantes de la facultad, en el año 2009.

El cuestionario aplicado, presenta 9 bloques de preguntas, uno con características sociodemográficas de los estudiantes y otros con variables que forman parte del modelo ECSI (European Customer Satisfaction Index) y serán las utilizadas como insumos para el cálculo del índice de satisfacción estudiantil.

Los resultados, presentados para un modelo con 22 variables observables y 7 constructos no observables, se comparan para tres métodos de estimación: máxima verosimilitud (MV), mínimos cuadrados generalizados (MCG) y mínimos cuadrados parciales (MCP - PLS).

Palabras claves: Análisis factorial, índice de satisfacción, modelos de ecuaciones estructurales, mínimos cuadrados parciales.

*Email: ramon@iesta.edu.uy.

Bibliografía

- [1] Alves, H. y Raposo, M. (2005), *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior*, International Review on Public and Nonprofit Marketing 1(1), 73-88.
- [2] Kline, R. (2011), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, The Guilford Press.
- [3] Oberski, D. y Satorra, A. (2013), *Measurement error models with uncertainty about the error variance*, Structural Equation Modeling 20, 409-428.
- [4] Revelle, W. (2004), *An introduction to psychometric theory with applications in R*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, N.J..
- [5] Sanchez, G. (2012), *PLS Path Modeling with R*.
- [6] Stapleton, L. (2008), *Variance Estimation Using Replication Methods in Structural Equation Modeling with Complex Sample Data*, Structural Equation Modeling 15(2), 183-210.
- [7] Vernazza, E. (2013) *Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil en los cursos de formación superior de la FCCEEyA de la UDELAR a través de la aplicación de Structural Equation Modelling (SEM)*, Informe de pasantía, Licenciatura en Estadística, FCCEEyA-UdelaR.