

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 - FCCEEyA.

Elena Vernazza

Instituto de Estadística - 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*. En el primer conjunto de variables se encuentran las *expectativas* de los alumnos, la *imagen* que tienen de la facultad, la *calidad* de la enseñanza y servicios, y el *valor percibido*, mientras que como “consecuencias” de la *satisfacción* se encuentran la *lealtad* hacia la institución y el impacto en el *boca a boca*.

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). Estas últimas serán utilizadas como insumos para el cálculo del índice de satisfacción estudiantil.

Los resultados presentados se dividen fundamentalmente en dos: aquellos que surgen de una comparación directa con los resultados obtenidos para el caso portugués y los que surgen al considerar sólo a los estudiantes de la FCCEEyA.

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

*Email: ramon@iesta.edu.uy.