



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA: UNA APLICACIÓN BASADA EN MODELOS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES.

**MARÍA JESÚS REYES RIQUELME
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

En los últimos años el ambiente de las universidades ha experimentado cambios importantes que han hecho que éstas se preocupen de dos aspectos que están estrechamente ligados: calidad de servicio percibido y satisfacción. En este trabajo se desarrolla, aplica y evalúa una escala de medida de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, analizando los elementos que determinan la satisfacción de los alumnos y la relación entre la satisfacción experimentada por ellos y su lealtad a la institución que ofrece el servicio. A través de un proceso estructurado en diferentes etapas, se diseña la escala de medida y se realiza una encuesta a la muestra de estudiantes. Se analizan los datos, obteniéndose resultados satisfactorios tanto en lo que se refiere a la fiabilidad como a la validez. Se identifican siete dimensiones diferentes de la satisfacción global de los estudiantes en este contexto. Además, se ha observado que los niveles de lealtad de los alumnos se ven reflejado en comportamientos de los mismos, que ayudan a la institución a garantizar su supervivencia en el ambiente en que funcionan. Por último, se discuten las implicaciones y recomendaciones que se derivan del estudio. Palabras Clave: Calidad de Servicio Percibido, Satisfacción Global de los Estudiantes, Lealtad.

ABSTRACT

In the past few years the ambiance of universities have experimented significant changes that have made universities alert about two aspects that are closely linked: perceived quality of service and satisfaction. In this work we develop, implement and evaluate a wide measure of satisfaction of students of the Faculty of Engineering of Talca's University, and the relationship between satisfaction experienced by them and their loyalty to the institution offering the service. Through a structured process at different stages, is designed to measure the scale and a survey is done to the students sample. It analyzes the data, obtaining satisfactory results both in terms of reliability and validity. We identified seven different dimensions of the global satisfaction of the students in this context. Besides, it's been observed that levels of loyalty among students are reflected in their behaviours, which help the institution to ensure its survival en the environment in which they operate. Finally, we discuss the implications and recommendations arising from the study. Keywords: Perceived Quality of Service, Students Global Satisfaction, Loyalty.