

ESTADÍSTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN TURISMO: SATISFACCIÓN



Dra. M^ª Leticia Meseguer Santamaría
Dr. José Mondéjar Jiménez
Dr. Manuel Vargas Vargas

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Área de estadística económica



DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN Y FACTORES



LA MEDICIÓN DE VARIABLES LATENTES



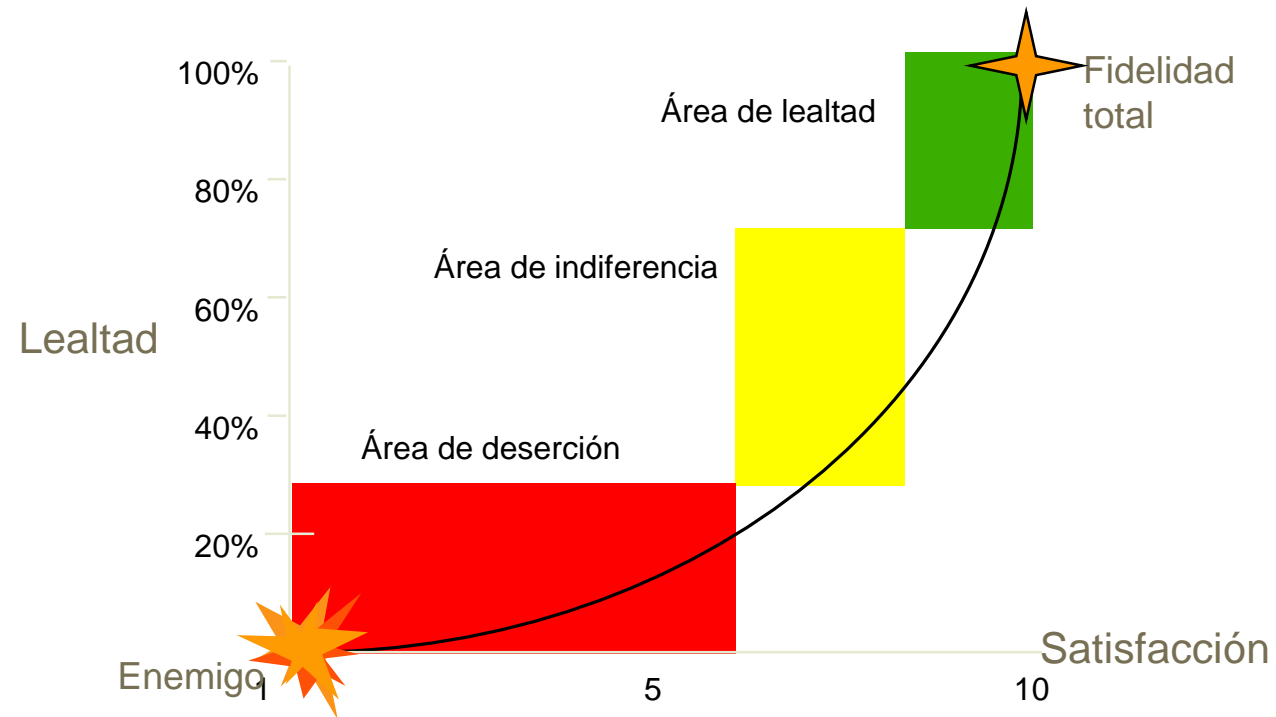
PLS EN ECUACIONES ESTRUCTURALES

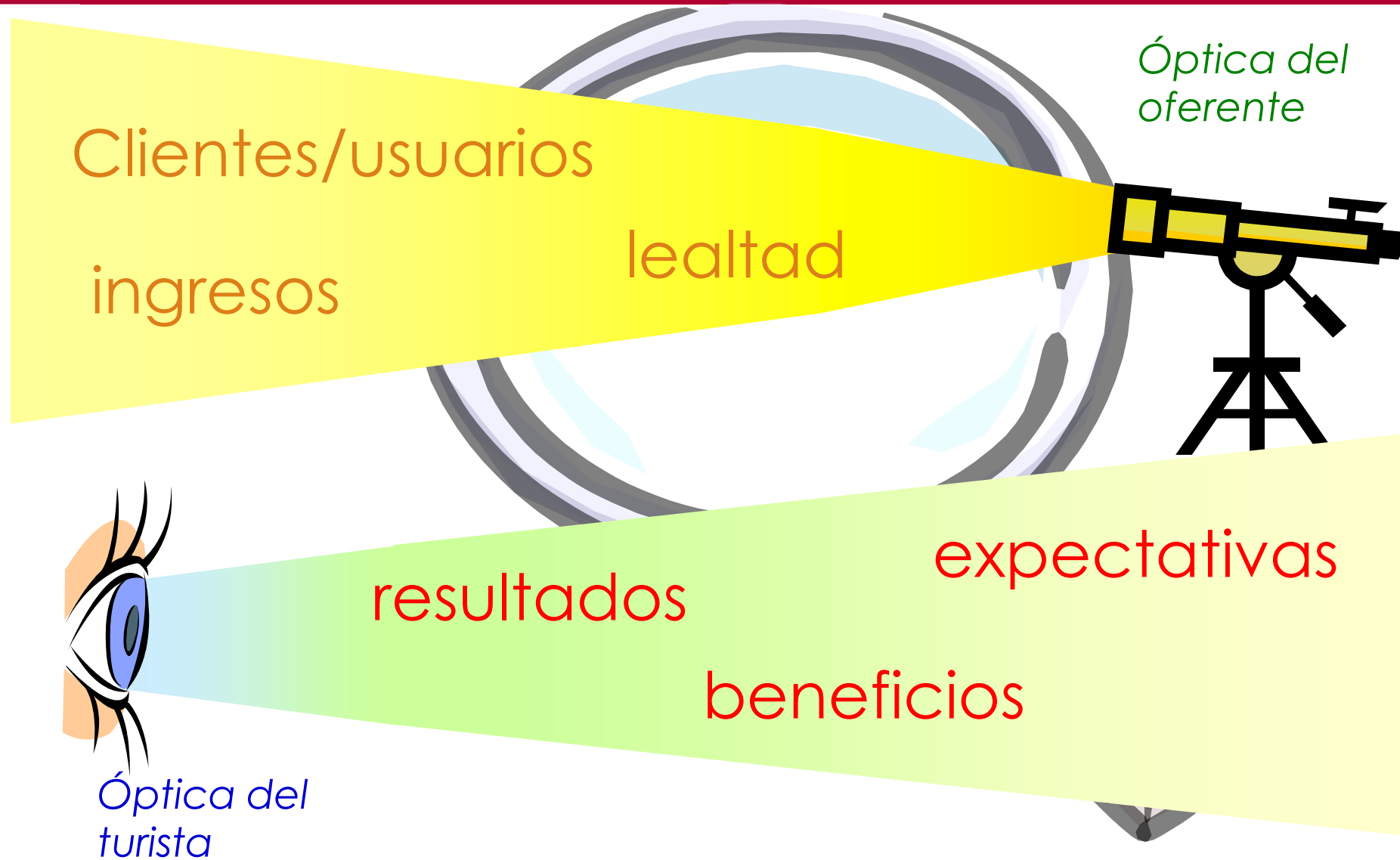


EJEMPLOS

En los últimos años se ha intensificado el interés por medir el nivel de satisfacción entre turistas. ¿Por qué?

Relación Satisfacción – Lealtad





DEFINICIÓN BÁSICA: Es la percepción que el turista tiene de que sus expectativas fueron alcanzadas, o sobrepasadas.

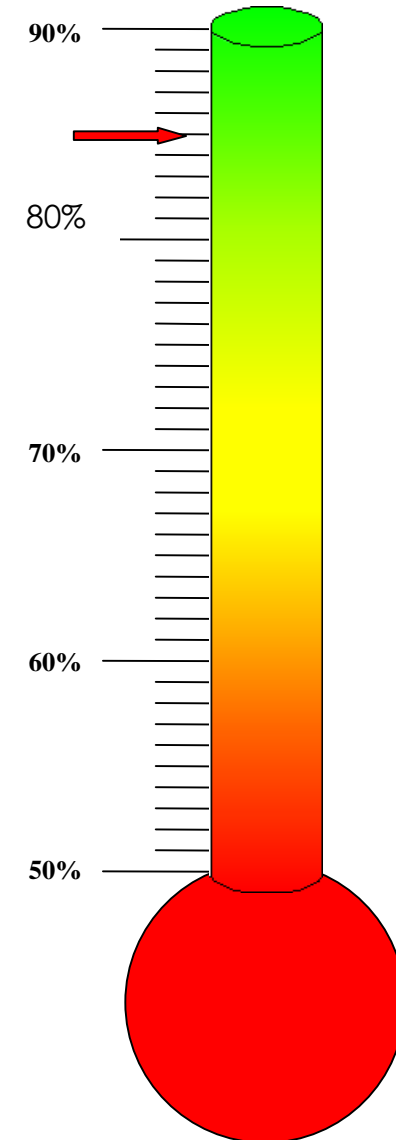


Lo que no se mide no se puede analizar ni alcanzar.

En la práctica, los intentos por utilizar variables proxy se han mostrado ineficaces.

Se desarrollan cuestionarios, pero la pregunta directa es poco informativa e imprecisa.

Se recurre a la medición, mediante encuestas, de variables no observables (latentes)



MEDIDA: Conjunto de reglas que permiten asignar números a los objetos representando de manera adecuada la cantidad que poseen de un determinado atributo.

ESCALA DE MEDIDA: Conjunto de ítems, preguntas o frases que permiten medir.

PROPIEDADES DESEABLES:

- **Fiabilidad**: Los ítems captan el mismo concepto ⇒ **Correlación estadística** entre ellos.
- **Validez**: Los ítems captan lo que pretendemos que midan ⇒ **Validez de contenido, convergente y divergente.**

Diseño

- Grupo de expertos.
- Diseño de una batería amplia de ítems relacionados con la satisfacción.

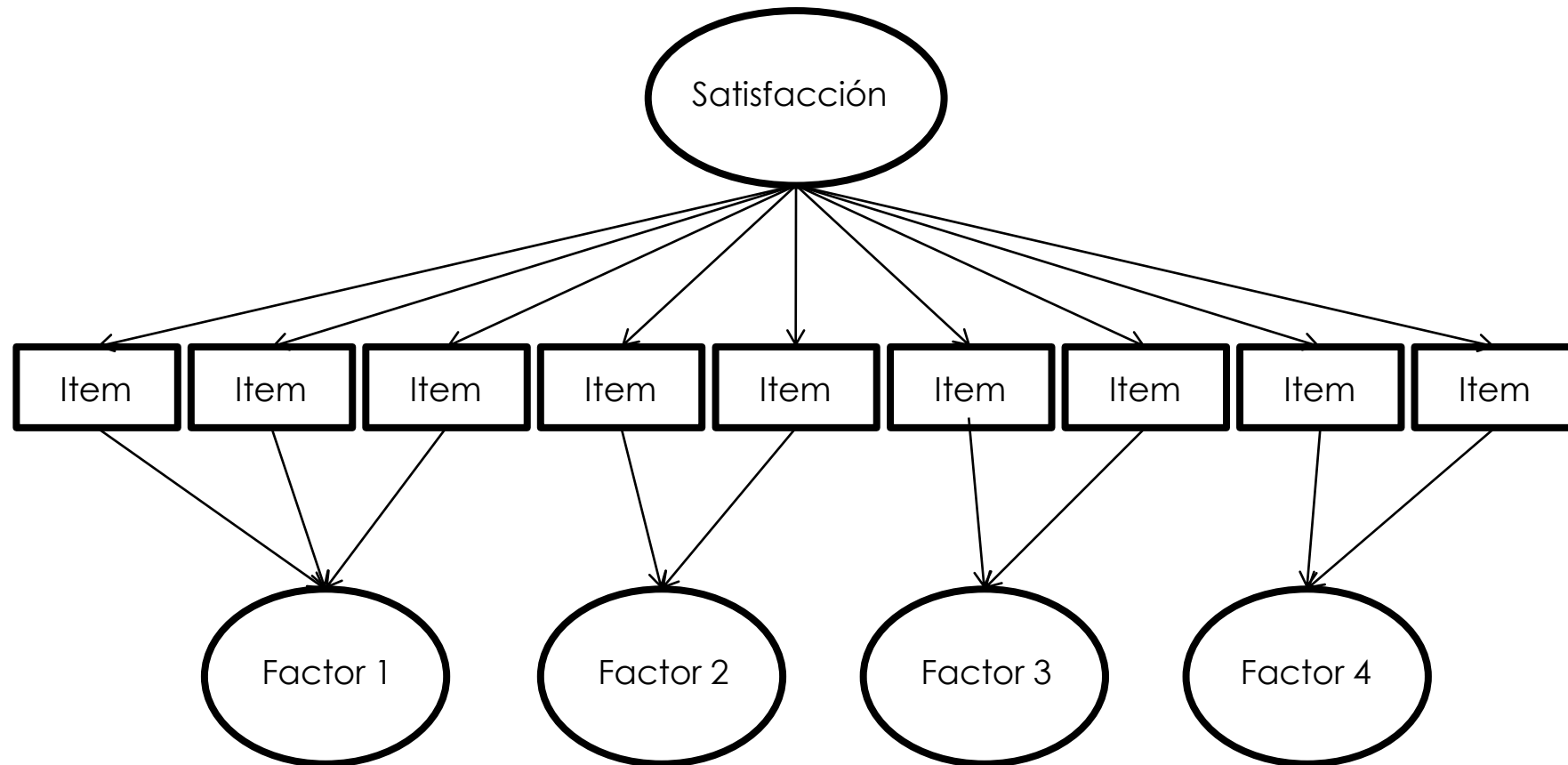
Encuesta

- Pretest y selección de ítems adecuados.
- Obtención de la información cuantitativa.

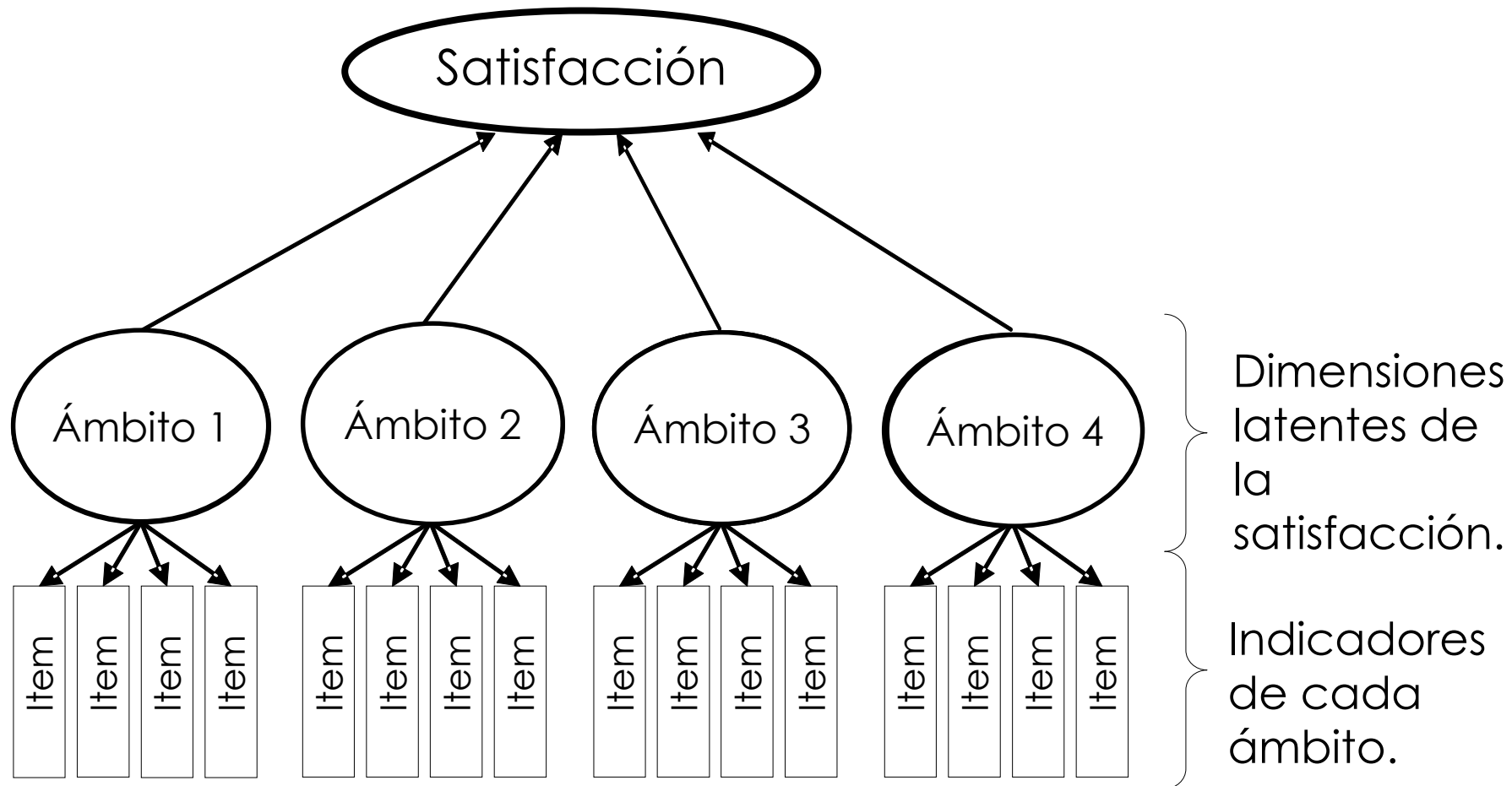
Análisis

- Análisis de las propiedades psico-métricas.
- Evaluación de los resultados.

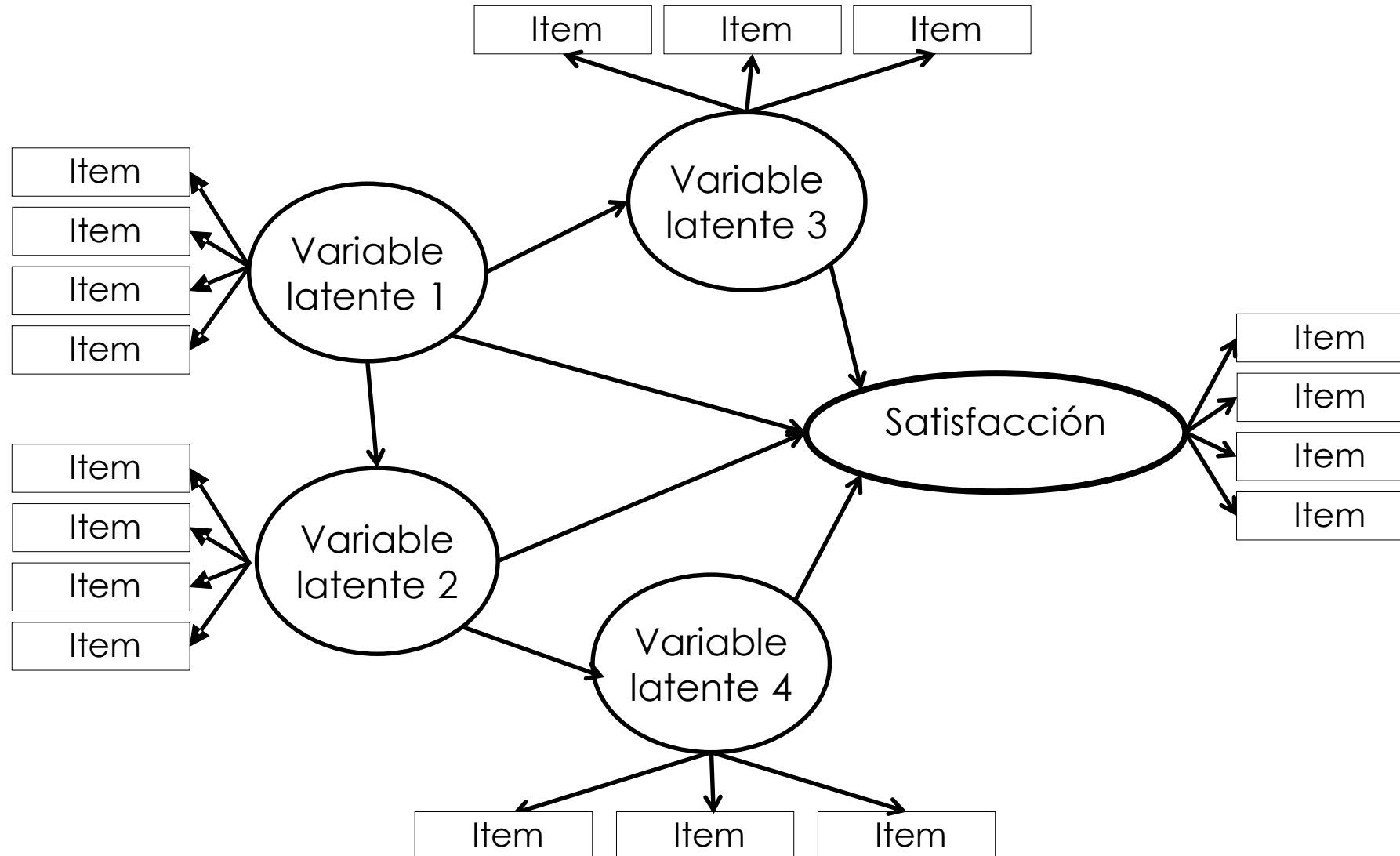
Enfoque jerárquico *top-down*:



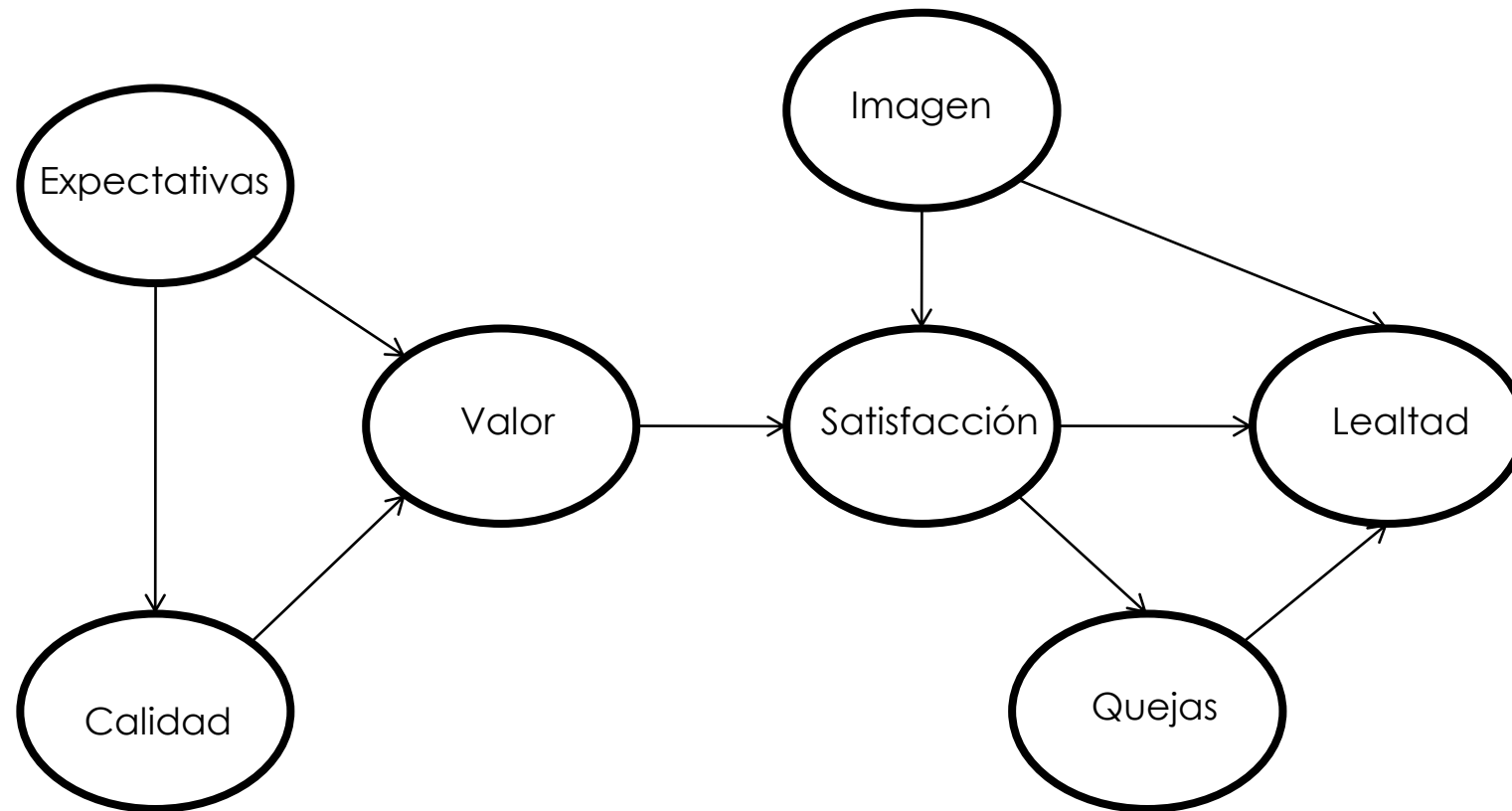
Enfoque jerárquico *bottom-up*:



Enfoque *relacional*:



Enfoque *estructural*:

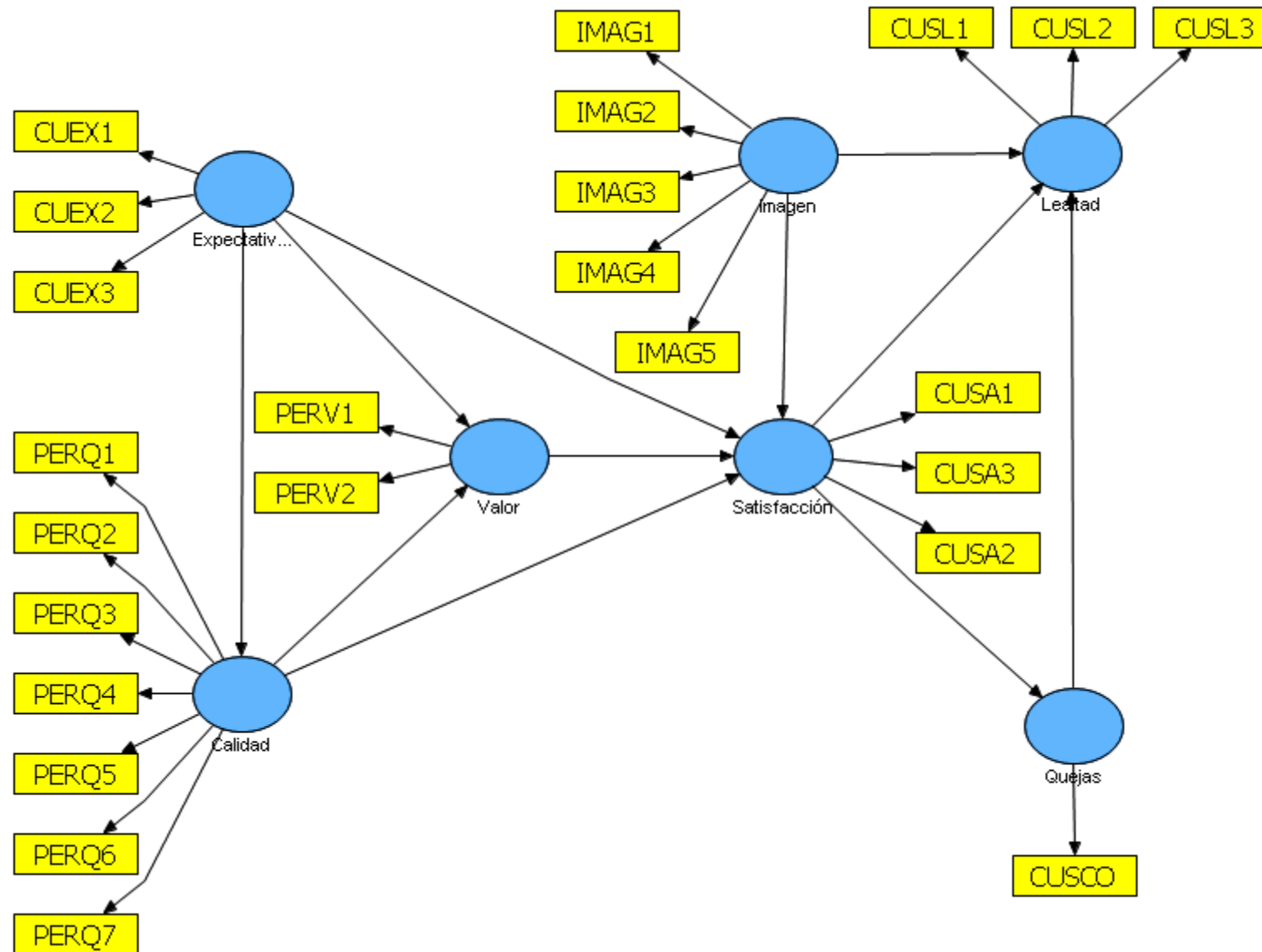


La modelización de ecuaciones estructurales (SEM) responde a la necesidad de modelar relaciones entre variables latentes.

El enfoque de mínimos cuadrados parciales (PLS) se adapta mejor al tratamiento de encuestas (escalas discretas), a tamaños muestrales moderados y a un marco teórico no plenamente consolidado.

Permite evaluar tanto el modelo de medida como las relaciones entre los distintos constructos latentes.

Proporciona predicciones de los constructos latentes, que pueden ser usados como indicadores.



FIABILIDAD: consistencia entre los diversos indicadores de cada variable latente, indicando unidimensionalidad de la misma. En escalas Likert, se suele utilizar la correlación entre el ítem y el total de la escala.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right) = \frac{k\rho}{1 + (k-1)\rho}$$

FIABILIDAD COMPUESTA: no es individual para cada constructo, sino que considera el modelo en su conjunto. Sería recomendable analizarla después de comprobar las cargas cruzadas.

$$IFC_i = \frac{(\sum_j L_{ij})^2}{(\sum_j L_{ij})^2 + \sum_j (1 - L_{ij}^2)}$$

VARIANZA EXTRAÍDA MEDIA (AVE): Proporción de varianza del constructo “explicada” por los indicadores.

$$AVE_i = \frac{\sum_j L_{ij}^2}{\sum_j L_{ij}^2 + \sum_j (1 - L_{ij}^2)}$$

VALIDEZ: de contenido (teórica) y de construcción, tanto convergente (tamaño de las cargas L_{ij} y AVE, cargas cruzadas) y divergente:

$$\min(AVE_i, AVE_j) > \rho_{ij}^2$$

La fiabilidad está relacionada con la consistencia interna de las escalas, es decir, que todos los indicadores “miden la misma dimensión”.

La validez hace referencia a que se “mide lo que se quiere medir”, por lo que se debe evaluar en los tres ámbitos comentados:

- contenido (los indicadores están relacionados con el constructo).
- convergente (capacidad de captar aspectos del mismo constructo).
- divergente (discrimina entre constructos, de forma que no hay indicadores “generales” para todos).

Veamos algunos
ejemplos prácticos

GRACIAS POR LA ATENCIÓN



Más información, ayuda estadística, quejas y/o sugerencias:

Dra. M^ª Leticia Meseguer Santamaría: mleticia.meseguer@uclm.es

Dr. José Mondéjar Jiménez: jose.mondejar@uclm.es

Dr. Manuel Vargas Vargas: manuel.vargas@uclm.es