



Seminario Aleatorio

Sesión 333

Comparación y Ordenamiento de k ECSIs: Una Prueba Ómnibus y un procedimiento Bootstrap

Sergio Juárez

Universidad Veracruzana

Resumen

El European Customer Satisfaction Index (ECSI) es un indicador compuesto tipo *min-max* que se calcula a partir de un modelo de ecuaciones estructurales (MEE). Este MEE representa una estructura de causa-efecto entre la satisfacción y la lealtad de clientes con variables latentes bien definidas. Generalmente el modelo del ECSI se calcula con base en un ajuste con Mínimos Cuadrados Parciales (MCP). Sin embargo, las propiedades distribucionales de los estimadores de MCP para ajustar MEE son desconocidas, en consecuencia, existe un vacío en la metodología estadística para hacer estimación por intervalo y pruebas de hipótesis para el ECSI. Con esta motivación, en esta plática se presenta un procedimiento basado en pruebas de permutación para comparar k ECSIs y otro procedimiento basado en bootstrap para construir un ranking de k ECSIs. Los procedimientos se justifican demostrando la convergencia débil del bootstrap y de las pruebas de permutación. La propuesta se ilustra con un estudio de medición de satisfacción estudiantil realizado en la Universidad Veracruzana. Los procedimientos propuestos son relativamente fáciles de implementar con R

Viernes 23 de noviembre de 2018, 13:00 hrs.

Aula B-2, Plantel Río Hondo

El Seminario Aleatorio está destinado tanto a profesores como a estudiantes, por lo que el Departamento de Estadística agradece a los profesores que colaboren invitando a sus alumnos a estas sesiones.

En la red: <http://estadistica.itam.mx/es/seminario-aleatorio-de-estad%C3%ADstica>