

RESUMEN

CLIMA ESCOLAR Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN
ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE SECUNDARIA
Y TERCER AÑO DE PREPARATORIA EN
ESCUELAS DE VERACRUZ, MÉXICO

por

Freddy Torres Hernández

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

Título: CLIMA ESCOLAR Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE SECUNDARIA Y TERCER AÑO DE PREPARATORIA EN ESCUELAS DE VERACRUZ, MÉXICO

Investigador: Freddy Torres Hernández

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque, Doctor en Educación

Fecha de culminación: abril de 2018

Problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente:

¿Existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas de Veracruz, México?

Metodología

En el estudio se utilizaron dos instrumentos; el primero con 24 declaraciones para medir el clima escolar percibido por los alumnos y el segundo con 20 declaraciones para medir la satisfacción estudiantil, con valores de confiabilidad de .850 y .923,

respectivamente. Participaron un total de 340 alumnos, que representan un 93% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizó la prueba estadística r de Pearson.

Resultados

Al correr la prueba estadística se encontró un valor r de .747 y un nivel de significación p de .000. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una correlación positiva en grado *alto*.

Conclusiones

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el clima escolar percibido por los alumnos está relacionado con el nivel de satisfacción que experimentan los estudiantes. La relación fue positiva y en grado *alto* entre ambas variables ($r = .747$). Si mejora el clima escolar que se le provee al estudiante, esto incide en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Si se implementaran acciones que pudieran mejorar el clima escolar de los alumnos, se podría también mejorar la percepción que tienen de la satisfacción estudiantil.

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

CLIMA ESCOLAR Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN
ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE SECUNDARIA
Y TERCER AÑO DE PREPARATORIA EN
ESCUELAS DE VERACRUZ, MÉXICO

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Administración Educativa

por

Freddy Torres Hernández

Abril de 2018


CLIMA ESCOLAR Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN ESTUDIANTES
DE TERCER AÑO DE SECUNDARIA Y TERCER AÑO DE
PREPARATORIA EN ESCUELAS DE
VERACRUZ, MÉXICO


Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Educación Área
de Administración Educativa

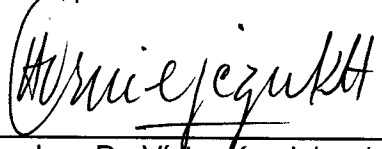
por

Freddy Torres Hernández


APROBADA POR LA COMISIÓN:


Asesor principal: Dr. Manuel Muñoz
Palomeque


Mtra. Mirian González de Escobedo,
Examinador externo


Miembro: Dr. Víctor Korniejczuk


Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares,
Director de Estudios Graduados


Miembro: Dr. José Enrique Zardoni
Herrera

20/03/2016
Fecha de aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vi
RECONOCIMIENTOS	vii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción.....	1
Antecedentes.....	1
Clima escolar.....	1
Satisfacción estudiantil.....	2
Relación entre variables.....	3
Clima escolar y satisfacción estudiantil.....	3
Planteamiento del problema	4
Declaración del problema	4
Hipótesis	5
Preguntas complementarias.....	6
Objetivo de la investigación	6
Importancia y justificación	7
Limitaciones	7
Delimitaciones.....	8
Supuestos	8
Marco filosófico	8
Definición de términos.....	9
Organización del estudio.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	11
Introducción	11
Clima escolar	11
Concepto.....	11
Importancia.....	12
Dimensiones del clima escolar	13
Vínculo profesor-alumno	14

Investigaciones realizadas.....	15
Satisfacción estudiantil	16
Concepto	16
Importancia.....	17
Factores que influyen	18
Investigaciones realizadas	19
III. MARCO METODOLÓGICO.....	22
Introducción	22
Tipo de Investigación	22
Población	23
Muestra	24
Variables	24
Instrumentos de medición	25
Clima escolar.....	25
Satisfacción estudiantil	28
Confiabilidad	28
Hipótesis	28
Operacionalización de variables	29
Operacionalización de la hipótesis nula	30
Preguntas complementarias.....	30
Recolección de datos.....	31
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
Introducción	32
Descripción demográfica.....	33
Institución	33
Nivel de estudios	33
Religión	34
Género	34
Pruebas de hipótesis nulas	34
Hipótesis nula.....	34
Preguntas complementarias.....	35
Otros análisis	38
Resumen del capítulo	38
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40

Introducción	40
Conclusiones.....	41
Sobre la declaración del problema	41
Sobre las preguntas complementarias	42
Discusión	42
Recomendaciones	44
A los administradores de los colegios	44
Para futuras investigaciones	44
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	46
B. CONFIABILIDAD.....	50
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	52
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	56
E. DATOS DEMOGRÁFICOS.....	58
F. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	60
G. PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....	68
REFERENCIAS.....	70

LISTA DE FIGURAS

1. Estructura de la escala clima escolar en adolescentes	26
--	----

LISTA DE TABLAS

1. Datos estadísticos del departamento de educación de la Unión Interoceánica.....	5
2. Distribución de alumnos por instituciones	24
3. Índices de consistencia interna de la Escala de Clima Escolar para Adolescentes.....	27
4. Operacionalización de las variables.....	29
5. Operacionalización de las hipótesis nulas.....	30
6. Distribución de la muestra por institución.....	33
7. Distribución de la muestra por religión.....	34
8. Correlaciones entre las dimensiones del clima escolar.....	39

RECONOCIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a quienes, con su contribución y colaboración, hicieron una realidad de este trabajo de investigación.

A Dios, quien me guió y me dio sabiduría en cada etapa de este estudio.

A mi director de tesis, el doctor Manuel Muñoz Palomeque, quien con un sentido amplio de responsabilidad me ha brindado de su tiempo, de su dedicación y, sobre todo, de sus consejos y recomendaciones para llegar a la terminación de esta investigación

A la Universidad de Montemorelos, y en particular a los maestros del posgrado, por la instrucción y formación académica que me han brindado.

A los directivos de los campos del estado de Veracruz y sus instituciones adventistas pertenecientes a la Unión Mexicana Interoceánica, por permitirme desarrollar esta investigación con los estudiantes de los niveles de secundaria y preparatoria que contestaron el instrumento.

A mi familia, de manera especial, por el apoyo brindado durante todos estos años de esfuerzo y sacrificio.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

El propósito del estudio fue conocer si existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

El paso obligado por la escuela y el período cada vez más largo de permanencia en ella, hacen de este lugar el sitio idóneo para el aprendizaje y la convivencia entre los estudiantes. No obstante, para lograr estos propósitos, los responsables de la gestión educativa deben crear un clima escolar adecuado, a partir de factores extraescolares e intraescolares que garanticen la calidad de los servicios educativos que se ofrecen, orientados a la satisfacción de los estudiantes.

Antecedentes

Clima escolar

El reporte de Coleman (1966, citado en Covadonga Ruíz, 2001) concluye que, una vez controladas las características socioeconómicas y culturales de los educandos, las escuelas tienen un efecto sobre el rendimiento escolar de los alumnos.

Bajo el enfoque de Coleman, el aprendizaje y desempeño escolar están en función de las características de los alumnos y la escuela tiene implicaciones mínimas en los resultados; esto dio origen a una nueva corriente de investigación ocupada en demostrar que las escuelas y sus componentes internos tienen efectos significativos en el desempeño escolar de los estudiantes (Cuéllar Martínez, 2014).

El interés en esta línea de investigación se muestra en estudios concernientes a la relación entre profesor y alumno y a la claridad hacia las metas (Martinic, 2002, citado en López, 2010), a la estructura organizativa de la escuela en sistemas educativos públicos, privados, religiosos y no religiosos (Lee y Burkman, 2003), a la escuela como un espacio educativo para fomentar la participación y la cooperación entre los alumnos (Barrantes y Tejedo, 2006), al clima escolar como resultado de la calidad de la relación profesor alumno, a la interacción entre compañeros de clase (Yoneyama y Rigby, 2006) y a factores asociados al aprendizaje (Blanco Bosco, 2008).

Para Echeita Sarrionandia y Duk Homad (2008), la buena relación entre los diferentes miembros de la comunidad escolar y un clima de aula afectivo pueden ser dos elementos básicos para la gestión de una escuela eficaz. Ambos están altamente relacionados entre sí.

En México, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INNE, 2007), ha enfocado su atención en el análisis del impacto que ejercen las variables de proceso escolar de los centros escolares sobre el aprendizaje de sus estudiantes, tomando en cuenta factores del contexto social, tales como el estatus socioeconómico o el nivel sociocultural de los estudiantes.

Satisfacción estudiantil

Para Jiménez González, Terriquez Carrillo y Robles Zepeda (2011), la satisfacción del estudiante “refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento” (p. 46).

De acuerdo con Mejía (2009, citado en Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez, 2015),

medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello por lo que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades. (p. 9)

Se ha encontrado, además, que la satisfacción de los estudiantes es el componente más importante para la determinación de la calidad (Gento Palacios y Vivas García, 2003) y que la satisfacción escolar es fundamental para los juicios que realizan los estudiantes sobre su bienestar personal (Tomyn y Cummins, 2010).

Relación entre las variables

Clima escolar y satisfacción estudiantil

Se ha encontrado que un clima positivo, es decir, cuando el alumno se siente valorado y aceptado en un ambiente fundamentado en factores escolares tales como el apoyo, la confianza y el respeto mutuo entre profesorado y alumno, configura un espacio de interacción social positivo que favorece la vinculación del alumno con la escuela y el profesorado (Catalano, Hagerty, Oesterle, Fleming y Hawkins, 2004).

Medina Valenzuela, Ayala Benítez, Galván Corral, de la Mora Yocupicio y Sosa Covarrubias (2014) realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de clima escolar y satisfacción en una universidad pública del sur del estado de Sonora. La población estuvo compuesta por 293 estudiantes del programa educativo de licenciado en administración. Se encontró que el nivel del clima escolar fue de 3.6 y el nivel de satisfacción fue de 3.5 (escala de 1-5). Se concluyó que el nivel de clima escolar en los estudiantes es positivo y bueno.

Planteamiento del problema

Knight (2006) menciona que la educación cristiana busca un desarrollo equilibrado entre los aspectos sociales, espirituales, mentales y físicos del alumno.

El sistema educativo adventista de la Unión Mexicana Interoceánica tiene presencia educativa en ocho estados de la república mexicana, los cuales son Guerrero, Morelos, Puebla, Tlaxcala, Hidalgo, Oaxaca, Veracruz y Tabasco. Cuenta con 18 instituciones que imparten los grados de secundaria y preparatoria, atendiendo una población aproximada de 2290 estudiantes, atendidos por 400 docentes.

De acuerdo con las estadísticas del departamento de educación de la Unión Mexicana Interoceánica, en los últimos dos años se ha observado una disminución de los estudiantes en los niveles de secundaria y preparatoria, tal como se presenta en la Tabla 1. Con base en este comportamiento de disminución, surge la necesidad de estudiar si el clima escolar tiene relación con la satisfacción estudiantil en ocho instituciones educativas adventistas ubicadas en el estado de Veracruz, México.

Declaración del problema

¿Existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Hipótesis

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Una vez que se prueba una hipótesis, esta tiene un impacto en el conocimiento disponible.

Tabla 1

Datos estadísticos del departamento de educación de la Unión Interoceánica

Campos	2015-2016			2016-2017		
	No. de estudiantes ASD	No. de estudiantes no ASD	No. total de estudiantes al final del año escolar	No. de estudiantes ASD	No. de estudiantes no ASD	No. total de estudiantes al final del año escolar
Cursos escolares						
Asociación del Istmo	129	33	162	99	61	160
Asociación pacífico sur	179	279	458	171	295	466
Asociación veracruzana del sur	394	236	630	328	288	615
Asociación Olmeca	284	304	588	309	401	710
Misión centro de Ver.	95	66	161	106	59	165
Asociación Oaxaca	112	157	269	94	142	236
Asociación del sureste de Ver.	341	280	621	289	271	560
Misión alpina	79	90	169	101	87	188
Asociación norte de Veracruz	117	180	297	124	245	369
Totales	1,534	1,355	3,355	1,396	1,517	3,469

En esta investigación se planteó la siguiente hipótesis:

Existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

Preguntas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes preguntas complementarias:

1 ¿Cuál es el nivel de clima escolar percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

2 ¿Cuál es el nivel de clima escolar percibido por los estudiantes de tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción autopercebido por los estudiantes de tercer año de secundaria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil autopercebido por los estudiantes de tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Objetivos de la investigación

La presente investigación tiene los siguientes objetivos:

1. Analizar la relación entre las variables clima escolar y satisfacción estudiantil.
2. Determinar los factores escolares que mejor predicen la satisfacción de los estudiantes participantes en el estudio.

3. Hacer una descripción de las variables clima escolar y satisfacción estudiantil.

5. Brindar información a las autoridades de los diferentes colegios en estudio.

Importancia y justificación

La justificación indica el porqué de la investigación, exponiendo las razones y demostrando que el estudio es importante (Hernández Sampieri et al., 2010).

La presente investigación es relevante por el beneficio que traerá a los dirigentes en la toma de decisiones en el área educativa. Contribuirá para mejorar los factores escolares y para conocer si las instituciones involucradas en este estudio están propiciando un ambiente positivo y una satisfacción en los estudiantes quienes, finalmente, son la razón del servicio que se ofrece.

En la Unión Mexicana Interoceánica no se han realizado estudios acerca de factores intraescolares del clima escolar y satisfacción estudiantil en las escuelas secundarias y preparatorias adventistas de Veracruz, México.

Gento Palacios y Vivas García (2008, citados en Sánchez Leyva, Chiñas Valencia y Zapata Lara, 2014) afirman que “los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta” (p. 14).

Se pretende que este estudio mida las variables clima escolar y satisfacción estudiantil para que existan elementos de aporte para un nuevo modelo educativo que se contempla en la planeación de la Unión Mexicana Interoceánica.

Limitaciones

Algunas limitaciones de esta investigación son las siguientes:

1. La aplicación del instrumento dependió de las facilidades que prestaron los directores y docentes de las diferentes escuelas participantes.

2. Se considera que los encuestados tomaron en cuenta las recomendaciones acordadas y respondieron con veracidad.

Delimitaciones

A continuación, se presentan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. El estudio se desarrolló en el curso escolar 2016-2017.
2. La investigación se limitó a estudiantes de los últimos grados de secundaria y preparatoria de las escuelas pertenecientes a la Unión Mexicana Interoceánica ubicadas en el estado adventistas de Veracruz.
3. El instrumento se aplicó solo a estudiantes que asistieron a la sesión destinada para ello.

Supuestos

A continuación, se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. Los encuestados respondieron el instrumento honestamente.
2. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medir.
3. Los alumnos pudieron interpretar el instrumento de diferente forma.

Marco filosófico

El presente estudio está fundamentado en el marco filosófico de la educación de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

En la Biblia y en los escritos de Elena G de White se encuentran los consejos más sobresalientes para lograr ofrecer una educación de calidad. El apóstol Pablo enfatiza: “hágase todo decentemente y con orden” (1 Corintios 14:40). “Todos los que

aprenden en la escuela de Cristo, se destacan, tanto en la calidad como en la extensión de su educación” (White, 2007, p. 269). Alcanzar la calidad, debería ser una preocupación en todas las escuelas que tienen como fundamento los principios bíblicos.

Es por eso que toda actividad realizada en bien de los estudiantes debe ser hecha con orden, planeación y bajo un ambiente de confraternización, tomando en cuenta el futuro y buscando que este sea mejor.

White (1975) señala que

la obra hecha en nuestros colegios y escuelas no ha de asemejarse a la que se hace en los colegios y seminarios del mundo. En la grandiosa tarea de la educación, la enseñanza de las ciencias no ha de ser de carácter inferior, pero se ha de considerar de primera importancia aquel conocimiento que habilite a un pueblo para estar firme en el gran día de la preparación de Dios. Nuestros colegios deben asemejarse más a las escuelas de los profetas. Deben ser colegios preparatorios donde los alumnos sean puestos bajo la disciplina de Cristo para aprender del Gran Maestro. Deben ser colegios familiares donde cada estudiante reciba ayuda especial de parte de sus docentes como los miembros de la familia debieran recibirla en el hogar. (p. 394)

Definición de términos

A continuación, se definen algunos términos utilizados en esta investigación:

Factor: elemento informativo de carácter cuantitativo, sobre algún componente o atributo de una realidad, orientado a servir de fundamento para elaborar juicios sobre ella (Pérez Iriarte, 2002).

Intraescolar: comprende todos los elementos al interior de la escuela; todo lo que sucede dentro de las instituciones educativas: relaciones estudiantes-maestro, estudiante-estudiante; involucra a todos los actores de un sistema educativo.

Clima escolar: percepción que tienen los estudiantes acerca de las relaciones interpersonales que establecen en el contexto escolar y el contexto en el cual estas

interacciones se dan.

Satisfacción estudiantil: elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos.

Organización del estudio

La presente investigación se estructura en cinco capítulos.

El Capítulo I incluye los antecedentes del problema, relación entre las variables, planteamiento del problema, declaración del problema, objetivo de la investigación, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, hipótesis de investigación, marco filosófico, definición de términos y organización del estudio.

El Capítulo II presenta la revisión de la literatura concerniente al clima escolar y la satisfacción estudiantil.

El Capítulo III describe la metodología, el tipo de investigación, la población y muestra del estudio, el instrumento de medición, la confiabilidad, la operacionalización de las variables, las hipótesis nulas, la operacionalización de las hipótesis nulas, las preguntas de investigación, la recolección de datos y el análisis de datos.

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos, la descripción de la población y muestra, el comportamiento de las variables y los resultados cuantitativos.

En último lugar, el Capítulo V presenta un sumario del estudio, analizando los resultados y mostrando las conclusiones, implicaciones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

El presente capítulo ofrece un aporte teórico sobre las variables en estudio. En primer lugar, se considera la variable clima escolar y luego la satisfacción estudiantil.

Clima escolar

Concepto

El clima escolar es un concepto complejo sobre el que intervienen e interactúan múltiples factores de carácter social, psicológico y educativo (Pedrero, 2011). Infante et al. (2003) agregan que se refiere a la percepción favorable que alumnos y profesores tienen de la clase y de los lazos mutuos de apoyo, aceptación, reconocimiento y afecto.

Rodríguez M. (2004, citado en Vergara Morales, s. f) señala que

el clima escolar es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores estructurales, personales y funcionales de la institución que integrados en un proceso dinámico específico que confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante a su vez de los distintos productos educativos. (p. 5)

Sánchez Navalpotro (2009) define el clima escolar como el conjunto de actitudes generales hacia y desde el aula de tareas formativas que se llevan a cabo por el

profesor y los alumnos y que definen un modelo de relación humana en la misma. Por su parte, Cornejo y Redondo (2001) dicen que el clima escolar es la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto escolar y el contexto en el cual estas interacciones se dan. Ahí se establecen relaciones interpersonales y grupales satisfactorias en el ámbito escolar (Del Rey y Ortega, 2007).

El clima escolar es un concepto globalizador, multidimensional, relativamente permanente en el tiempo e influyente en el logro de distintos objetivos académicos y de desarrollo personal (Molina de Colmenares y Pérez de Maldonado, 2006).

Importancia

Un clima escolar favorable ofrece más oportunidades para la convivencia armónica y un ambiente desfavorable incide negativamente en la convivencia y el aprendizaje (Molina de Colmenares y Pérez de Maldonado, 2006). Además, como lo señalan algunos autores, un buen clima escolar contribuye a la creación de buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa que, a su vez, favorecen el aprendizaje del alumnado y el desarrollo socioemocional de este y del profesorado (Dobarro González, 2011; Gázquez, Pérez y Carrión, 2011).

Diferentes autores (Cava Caballero y Musitu Ochoa, 2001; Lyubomirsky, Diener y King, 2005; Poeduvicky, Truene y Sperlazza, 2006) comentan que mantener un buen clima escolar tiene efectos positivos sobre el bienestar del estudiante, beneficia la adaptación y disminuye las conductas desadaptativas de los estudiantes. Además, mejora la calidad de las interacciones, la percepción de bienestar y el sentimiento de

autoeficacia en la convivencia diaria, no solo en el alumnado, sino también en el profesorado (Trianes Torres, 2000).

Un buen clima escolar es un factor de protección importante para el profesorado, puesto que contribuye a mejorar su salud y facilitar su desempeño laboral (Moreno Jiménez, Arcenillas Fernández, Morante Benadero y Garrosa Hernández, 2005). También favorece un mejor aprendizaje y beneficia la prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares (Trianes Torres y García Correa, 2002; Sutton y Wheatley, 2003).

Un adecuado clima escolar favorece la convivencia pacífica (Ma, 2008, citado en Garrido Macías, Jiménez Luque, Landa Sánchez, Páez Espinar y Ruiz Barranco, 2013); motiva actividades educativas (Alcalay, Milicic y Torreti, 2005) y modera sus problemas psicológicos (Westling Allodi, 2002). Al contrario, un clima escolar no adecuado se asocia con mayores niveles de estrés, irritación, depresión y falta de motivación por parte de los estudiantes (Ascorra Cota, Arias Zamora y Graff Gutiérrez, 2003) y con altos índices de violencia escolar (Guerra Vio, Castro Arancibia y Vargas Castro, 2011).

Dimensiones del clima escolar

Diferentes autores mencionan las dimensiones que están implicadas en el clima escolar, de las cuales Blanco Bosco (2009) dice que incluyen las relaciones entre los alumnos y sus maestros y normas justas (Benbenishty y Astor, 2005; Guerra et al., 2011); apoyo de profesores (Arón, Milicic y Armijo, 2012); participación (Benbenishty y Astor, 2005); pertenencia y conexión (Comejo y Redondo, 2001) y orientación al

aprendizaje (Werblow, Robinson y Duesbery, 2010, citados en González Navarro, 2012).

Vínculo profesor-alumno

Según Milicic y Arón (2000),

los factores que se relacionan con un clima social positivo son: (a) un ambiente físico apropiado, (b) actividades variadas y entretenidas, (c) comunicación respetuosa entre maestros y alumnos, (d) buena relación entre compañeros estudiantes y (e) la capacidad de valorarse mutuamente. (p.118)

Es importante la relación que debe existir entre los estudiantes. Al respecto, en un estudio realizado por Martínez (2008, citado en García Rangel, García Rangel y Reyes Angulo, 2014) sobre la deserción escolar en bachilleratos tecnológicos, él dice que “el factor que afectaba el proceso enseñanza aprendizaje es la falta de empatía por parte del maestro, así como una mala relación entre él y sus alumnos” (p. 283).

En otro estudio, Maldonado y Marín (2003, citados en García Rangel et al., 2014), sobre el rendimiento escolar y el papel del docente, encontraron que

la mayor parte de los alumnos no tienen una relación con sus maestros, que no hay comunicación entre ellos, lo cual genera que no haya comprensión en los textos, no hay apoyo del profesor ni confianza para resolver dudas que pueden surgir durante el proceso enseñanza-aprendizaje y que esta situación acarrea bajo rendimiento escolar. (p. 283)

Sánchez (2005, citado en García Rangel et al., 2014), sobre la relación maestro-alumno, dice que

pueden calificarse como asimétricas, distantes y defensivas porque el docente se limita solamente a establecer contacto con los estudiantes por medio de los contenidos, solamente da su clase y listo. Sin importar la relación que pudiera establecer con el estudiante. (p. 283)

Zepeda Aguirre (2007), en un estudio realizado sobre la percepción de los estudiantes respecto de la cercanía que ellos sienten en la relación con sus profesores, encontró una relación positiva en tres de los cuatro aspectos examinados, que son estos: (a) la relación interpersonal con los profesores (b) el proceso de enseñanza aprendizaje y (c) el ambiente creativo. Es negativa en la percepción de una relación de autoridad y normativa con los profesores.

Asimismo, Martínez-Otero (2007, citado en García Rangel et al., 2014) señala, con respecto a la relación maestro-alumno, que

pueden surgir problemas de comunicación y alterar la relación maestro-alumno u obstaculizarla, pero no por ello han de adoptarse actitudes fatalistas, sino al contrario. Ante las adversidades adquiere gran importancia la postura comprensiva, empática y amistosa, ya que las dificultades en las relaciones constituyen oportunidades para reconducir el proceso a través de la receptividad, la negociación, la discusión guiada, la apertura a expresar opiniones, la empatía, la clarificación de malentendidos. (p. 206)

García Rangel et al. (2014) encontraron que el 69% de los sujetos encuestados dijeron que el aspecto más importante para relacionarse con sus profesores es la forma de ser del docente. Los profesores que se mostraban alegres y amables generaban un ambiente relajado y los alumnos participaban durante las clases; por el contrario, los profesores que se mostraban más serios generaban un ambiente más tenso y los alumnos no querían participar.

Investigaciones realizadas

Gázquez et al. (2011) realizaron un estudio para conocer cómo percibe el alumnado el clima de su centro escolar. La muestra fue de 2.013 alumnos de ESO de España, Hungría, Austria y República Checa. Los alumnos españoles mostraron tener mejor relación entre sí y con sus profesores y los checos mostraron más empatía con

los demás.

Un estudio llevado a cabo por Giraldo y Mera (2000) sobre el clima escolar encontró que el 84.4% de los estudiantes estaban satisfechos en el plantel y que al 97.9% les gusta el estudio. Se encontró relación significativa entre la satisfacción del estudiante con la institución y los años cursados; entre el rendimiento académico y la relación con sus compañeros; entre el rendimiento académico y entender al profesor con las tareas asignadas.

Herrera Mendoza y Rico Ballesteros (2014), con una muestra de 152 sujetos, encontraron que los alumnos y docentes perciben un clima escolar bueno (68,7% estudiantes y 70% docentes). Un 97.1% de los estudiantes considera que lo que los motiva a ir a la escuela es su deseo de aprender y que se trata de un escenario para obtener un mejor futuro. El 78% de la muestra considera que la escuela le proporciona tranquilidad y un 78% la concibe como un lugar para compartir entre pares.

Satisfacción estudiantil

Concepto

Gento Palacios (2002, citado en Bullón Villazón, 2007), dice que “la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los alumnos, puesto que son estos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, como la enseñanza impartida, etc.” (p. 19).

Para Da Cuhna (2002, citado en Bullón Villazón, 2007), la satisfacción del estudiante “es la percepción de satisfacción sobre la institución por sus productos y servicios, y lo relativo a la relación entre la institución y el alumno, con respecto a la conformidad objetiva con el servicio ofrecido” (p. 21).

De acuerdo con Mejías y Martínez (2007), la satisfacción estudiantil es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades.

Por su parte, Sanzo, Santos, Vázquez y Álvarez (2003) dicen que la satisfacción estudiantil, como un estado afectivo del consumidor, es la resultante de una evaluación global de todos los aspectos que conforman una relación.

Para Gento Palacios y Vivas García (2003), “la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación” (p. 17).

Barraza Macías (2011) dice que

una buena definición de satisfacción estudiantil debe tomar en cuenta que la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando un alumno expresa estar satisfecho, o no estarlo, con respecto de algún aspecto o servicio que le brinda la institución, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, que tanto en el plano objetivo como en el de su reflejo en la conciencia se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo, es decir, transcurre en un proceso de construcción de significados y sentidos personales. (p. 62)

Importancia

Mejías y Martínez (2009) dicen que

medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello por lo que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora. (p. 32)

Es importante que las instituciones educativas den importancia a la satisfacción de sus estudiantes, sin importar el nivel educativo. Al respecto, Álvarez y Vernaza

(2013) dicen que “lograr conocer la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual concurren, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación”. (p. 2).

Según Flores (2003, citado en Opazo Salvatierra, Sepúlveda Obrequé y Sáez Sotomayor, 2012), la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional.

Por su parte, Gento Palacios (2002, citado en Morales-Sánchez, Berrocal, Morquecho y Hernández Mendo, 2013) comenta que la satisfacción del estudiante es el componente más importante para la determinación de la calidad de los servicios que se ofrecen.

Para Alves y Raposo (2005, citado en Salinas Gutiérrez, Morales Lozano y Martínez Cambor, 2008),

la satisfacción del alumno ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (p. 43)

Clinton, Schertzer y Schertzer (2004) comentan acertadamente que los estudiantes satisfechos pueden atraer a nuevos alumnos por la comunicación oral positiva y el regreso de ellos mismos a la universidad para tomar nuevos cursos.

Factores que influyen

Salinas Gutiérrez et al. (2008) encontraron que las variables que más influyen

en la satisfacción del estudiante son la actitud del profesor, la planeación docente de la asignatura y la revisión de los exámenes. Así mismo, se menciona la importancia de la condición del aula y, finalmente, la adecuación e información que se da de los servicios que la misma universidad presta.

Por otro lado, en un estudio realizado por Jiménez González et al. (2011) sobre la satisfacción del alumno, se encontraron los aspectos más importantes, que son el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes.

González López (2003) dice que algunos de los elementos que influyen en la satisfacción del estudiante son los siguientes: (a) la formación académica, (b) el plan de estudios, (c) buenos sistemas de evaluación, (d) contar con varios servicios, tales como bibliotecas, aulas adecuadas, canchas deportivas y servicios informáticos, (e) el acercamiento al mercado laboral y (f) el rendimiento académico.

De acuerdo con Hernández Laboy (2002, citado en Salinas Gutiérrez et al. 2007), algunos factores que influyen en la satisfacción del estudiante son el prestigio de la institución, la vida estudiantil, el apoyo que reciben, el financiamiento de estudios, los servicios de oficinas, la seguridad y protección, la biblioteca y la asesoría académica.

Investigaciones realizadas

Barrera, Gómez y Hernández (2003) realizaron un estudio en la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín, en el que encontraron que el 85% de la muestra manifestó sentirse satisfecho con el programa escogido y el 75,7% afirmó que se volvería a inscribir en el programa en el que estaban. En cuanto al nivel académico, el

56,4% lo calificó como bueno y el 95,5% consideró que los profesores de su carrera realizaban acciones continuas para mejorar el nivel de calidad de su formación profesional.

Por su parte, Rodríguez Gázquez y Vélez Acosta (2004) evaluaron el grado de satisfacción de los estudiantes que iban a graduarse. Encontraron un grado de satisfacción alto en relación con los docentes y los decanos. Con los docentes, en el respeto por los estudiantes, el dominio disciplinar y su capacidad para motivarlos. Con los decanos, por encontrarlos comprensivos, respetuosos y diligentes en la solución de sus problemas.

Por otro lado, Rodríguez y Amaya (2005, citados en Bullón Villazón, 2007) evaluaron factores de conocimiento de la materia por parte de los docentes, las competencias instruccionales, la relación alumno-profesor y la opinión sobre el valor que se le daba a la asignatura evaluada. Los resultados mostraron que los alumnos estaban satisfechos tanto por el desempeño didáctico de los profesores como por la relación positiva establecida.

La Fundación BBVA Bancomer (2005, citado en Bullón Villazón, 2007), en un estudio con una muestra de 3000 alumnos, encontró que estos estaban satisfechos con la carrera escogida (6,8 en una escala de 0 a 10) y con la universidad también (6,8). La mayoría valoraba positivamente a sus profesores. Sin embargo, se mostraron insatisfechos con el vínculo de la universidad con el mercado laboral.

Por su parte García Pantigozo, Yenque de Dios y Ráez Guevara (1999) realizaron un estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Los resultados mostraron que los estudiantes mostraban una satisfacción positiva (50%) con respecto

a la enseñanza impartida por lo docentes, como su método de evaluación y los estímulos hacia la investigación. Con relación a los servicios administrativos, más del 40% de encuestados tenía una percepción positiva.

Flores (2006, citado en Bullón Villazón, 2007) hizo una investigación donde se evaluó el grado de satisfacción con cada carrera de formación profesional y encontró que los indicadores de mayor insatisfacción fueron la eficiencia y el trato del personal administrativo; la información sobre convenios, becas y otros; el equipamiento de las aulas y el dominio del profesor sobre la materia que imparte.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Introducción

El presente estudio tiene como objetivo principal conocer la relación entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

En este capítulo se presentan el tipo de investigación, la población, la muestra, los instrumentos de medición, las variables, las hipótesis, la operacionalización, el procedimiento para recolectar datos y el procedimiento para procesar datos.

Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2010), el proceso de investigación cuantitativa puede tener los siguientes alcances: exploratorio, correlacional, descriptivo y explicativo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describen tendencias de un grupo o población.

Los estudios de investigación correlacional asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

A la luz de lo planteado, la presente investigación se considera descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal.

A continuación, se describen los tipos de investigación de este estudio:

1. Cuantitativa, porque se usó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento en una población.

2. Transversal, por la perspectiva del tiempo en que se desarrolló, ya que los datos se recogieron en un espacio temporal breve para medir, describir y analizar las relaciones entre las variables clima escolar y satisfacción estudiantil.

3. Descriptiva, porque midió las variables clima escolar y satisfacción estudiantil percibidos por los alumnos de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas adventistas de Veracruz, México.

4. Correlacional, porque determinó la relación que existe entre clima escolar y el grado de satisfacción estudiantil percibidos por los alumnos de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas adventistas de Veracruz, México.

Población

La población o también llamada universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández Sampieri et al., 2010). La Tabla 2 muestra el número de estudiantes de tercer año de secundaria y de tercer año de preparatoria que asisten regularmente a las instituciones de la Unión Mexicana Interoceánica y que están ubicadas en el estado de Veracruz, México. La población fue de 367 estudiantes.

Tabla 2

Distribución de alumnos por instituciones

Institución	<i>n</i>
1. Ignacio Allende, Poza Rica, Ver.	
Secundaria	45
Bachillerato	28
2. Valentín Gómez Farías, Veracruz, Ver.	
Secundaria	30
Bachillerato	15
3. José Ma. Morelos y Pavón, Catemaco, Ver.	
Secundaria	20
Bachillerato	12
4. Francisco I. Madero, Acayucan, Ver.	
Secundaria	28
Bachillerato	17
5. Ignacio de la Llave, Minatitlán, Ver.	
Secundaria	35
Bachillerato	25
6. Ignacio Zaragoza, Coatzacoalcos, Ver.	
Bachillerato	12
7. Lázaro Cárdenas del Río, Nanchital, Ver.	
Secundaria	40
Bachillerato	26
8. Niños Héroes, Ixhuatlán del Sureste, Ver.	
Secundaria	22
Bachillerato	12
Totales	367

Muestra

Según Hernández Sampieri et al. (2010), la muestra es un subgrupo de la población y se utiliza por economía de tiempo y recursos. Se utilizó un muestreo por conveniencia. La muestra que se utilizó fue de 340 estudiantes de tercero de secundaria y tercero de preparatoria. Se tuvo una participación del 93%.

Variables

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (Hernández Sampieri et al., 2010). En este estudio, se

analizaron las variables dependientes que se presentan a continuación.

La variable dependiente, según Salkind (1998), es la que refleja los resultados de un estudio de investigación. Con base en esta afirmación, las variables dependientes que se consideraron en la presente investigación fue la satisfacción estudiantil y el clima escolar. Algunas variables demográficas consideradas fueron la institución, el nivel de estudios, la religión y el género.

Instrumento de medición

Un instrumento de medición, según Hernández Sampieri et al. (2010), es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación; resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

A continuación, se hace una descripción de la selección de los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación.

Clima escolar

El instrumento utilizado para medir la variable clima escolar fue la Escala de Clima Escolar para Adolescentes, diseñada por Caso Niebla, Salgado López, Rodríguez Macías, Contreras Niño y Urías Luzanilla (2010). Las instituciones responsables del estudio fueron el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo y la Unidad de Evaluación Educativa de la Universidad Autónoma de Baja California.

Este instrumento se conforma por 24 reactivos agrupados en estas cuatro dimensiones: relación entre alumnos, relación alumno-profesor, relación alumno-director

y ambiente escolar. La dimensión relación entre alumnos está conformada por los indicadores convivencia, comunicación, respeto y cohesión. Por su parte, la dimensión relación alumno-profesor está integrada por los indicadores comunicación, confianza, convivencia y apoyo académico y personal. Por otro lado, la dimensión relación alumno-director presenta los indicadores convivencia, comunicación y confianza. Finalmente, la dimensión de ambiente escolar se integra por los indicadores disciplina, condiciones físicas del plantel y violencia dentro del plantel, como se presenta en la Figura 1.

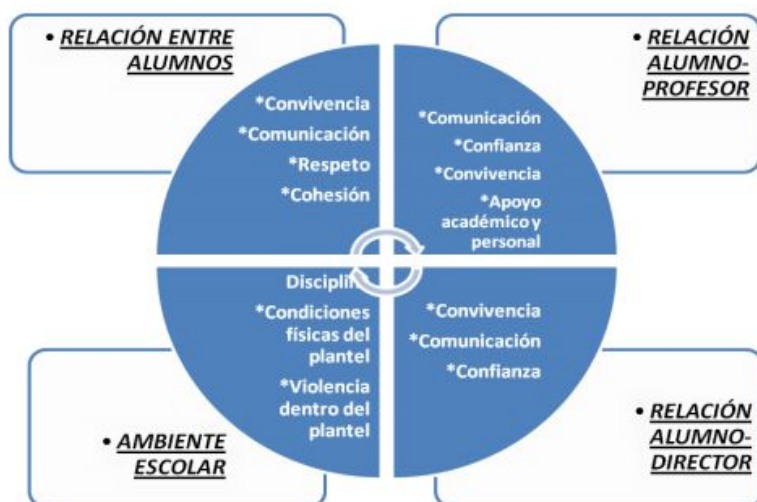


Figura 1. Estructura de la escala clima escolar en adolescentes.

Los reactivos de este instrumento se responden con base en una escala de respuesta tipo Likert de cuatro opciones de respuesta a elegir: (1) *nunca o casi nunca*, (2) *pocas veces*, (3) *frecuentemente* y (4) *siempre o casi siempre*. Por lo tanto, un mayor puntaje registrado en la escala, implica una percepción más positiva en los estudiantes en torno a su ambiente escolar.

El análisis de confiabilidad realizado por los autores del instrumento de los 24 reactivos que conforman la prueba arrojó un alfa de Cronbach de .85, mientras que sus factores presentaron valores de .81, .75, .69, .71 y .69, como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Índices de consistencia interna de la Escala de Clima Escolar para Adolescentes

Factor	Nombre	Reactivos	k	R ²	α
1	Relación con profesores	5,6,7,8,9,10,14	7	14.6	.81
2	Relación entre alumnos	1,2,3,4	4	10.2	.75
3	Violencia dentro del plantel	20,21,22,23,24	5	9.7	.69
4	Condiciones físicas del plantel	16,17,18,19	4	9.5	.71
5	Disciplina escolar	11,12,13,15	4	8.9	.69
Total	Cuestionario de clima escolar	1 al 24	24	52.9	.85

Tomando en cuenta estas dimensiones, se confeccionó el instrumento que fue administrado a los estudiantes y que consta de estas tres secciones: (a) descripción del instrumento de investigación e instrucciones generales para la contestación, (b) datos demográficos y (c) cada una de las cinco dimensiones con sus ítems. El instrumento final se anexa en el Apéndice A.

Satisfacción estudiantil

La Escala Nivel de Satisfacción fue elaborada por Romero Mijango (2009). El instrumento consta de 20 reactivos agrupados en una sola dimensión y que se responden con base en una escala de respuesta tipo Likert con cuatro opciones de respuesta a elegir: (1) *insatisfecho*, (2) *pocas satisfecho*, (3) *satisfecho* y (4) *muy satisfecho*. Por lo tanto, un mayor puntaje registrado en la escala implica una percepción más positiva

de los estudiantes en torno a su satisfacción estudiantil. Según el autor, el análisis de confiabilidad de los 20 reactivos que conforman el instrumento arrojó un alfa de Cronbach de .923.

El instrumento fue adaptado con una introducción e indicaciones para los alumnos participantes, tomando los 20 ítems del instrumento original (ver Apéndice A).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento para los 24 ítems de la variable clima escolar utilizado en la muestra de alumnos de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México fue de .850 y la confiabilidad del instrumento para los 20 ítems de la variable satisfacción estudiantil utilizado en la muestra de alumnos de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México fue de .923. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables. En el Apéndice B están las tablas de respaldo.

Hipótesis

Según Hernández Sampieri et al. (2010), las hipótesis nulas son proposiciones acerca de la relación entre variables que sirven para negar lo que afirma la hipótesis de investigación. En este estudio se sometió a prueba la siguiente hipótesis nula:

Ho: No existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

Operacionalización de variables

En la Tabla 4 se presenta un ejemplo de la operacionalización de una de las variables. En el Apéndice C se presenta la tabla de operacionalización del resto de las variables. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Tabla 4

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Instrumental	Definición operacional
Clima escolar	Cualidad relativamente estable del ambiente escolar que es experimentado por los participantes, que afecta a sus conductas y que está basado en las percepciones colectivas de las conductas escolares.	Se determinó el clima escolar percibido por los alumnos de secundaria y preparatoria, por medio de los siguientes 24 ítems, bajo la escala: 1. Nunca o casi nunca 2. Pocas veces 3. Frecuentemente 4. Siempre o casi siempre.	Para medir el nivel de clima escolar a los estudiantes, se obtuvo la media de los 24 ítems. La variable se consideró como métrica. Para hacer el planteamiento de las conclusiones de este estudio se determinó la siguiente equivalencia para la escala utilizada: 1= Bajo 2= Medio 3= Alto 4= Muy alto

Operacionalización de la hipótesis nula

En la Tabla 5 se presenta la operacionalización de la hipótesis nula. Se incluyen las variables, el nivel de medición de cada variable y el tipo de prueba estadística utilizada.

Tabla 5

Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis Nula	Variables	Nivel de medición	Prueba Estadística
No existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundarias y tercer año de preparatorias de las escuelas adventistas de Veracruz, México.	Dependientes:		
	A. Clima escolar	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>r</i> de Pearson. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$
	B. Satisfacción estudiantil	B. Métrica	

Preguntas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes preguntas complementarias:

1 ¿Cuál es el nivel de clima escolar percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

2 ¿Cuál es el nivel de clima escolar percibido por los estudiantes de tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil autopercibido por los estudiantes de tercer año de secundaria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil autopercibido por los estudiantes de tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. El instrumento se aplicó en los meses de septiembre a noviembre del curso escolar 2016-2017.
2. Se estableció contacto telefónico con los cuatro directores de educación de las asociaciones involucradas para la autorización y aplicación del instrumento.
3. Las asociaciones/misiones y sus instituciones involucradas recibieron con anticipación la fecha de aplicación del instrumento para promover la mayor asistencia de los estudiantes a participar.
4. Se le solicitó a cada director de las instituciones el número de estudiantes de tercero de secundaria y tercero de preparatoria para tener el material del instrumento a aplicar.
5. El instrumento fue aplicado por el investigador en forma grupal, durante la hora que cada director asignó. Se brindó información a los alumnos para contestar el instrumento y que garantizara el anonimato en los resultados.
6. El investigador fue el responsable de recibir y coordinar la recepción de los documentos resquitados para procesar los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La finalidad de esta investigación fue la de conocer si existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

La investigación fue descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal. Los instrumentos fueron aplicados a 340 estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

Las variables dependientes consideradas en la presente investigación fueron el clima escolar y la satisfacción estudiantil.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: descripción demográfica de los sujetos, pruebas de hipótesis, respuestas a las preguntas complementarias y resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas en un nivel de significación igual o menor a .05. La muestra estuvo constituida por 340 alumnos estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México y constituyó el 93% del total de la población. La población total fue de

367 estudiantes de secundaria y preparatoria.

Descripción demográfica

A continuación se presenta la descripción demográfica de las variables de estudio. Se encuentran los resultados de las variables institución, nivel de estudios, religión y género. En el Apéndice D se encuentran las tablas que respaldan la información.

Institución

La Tabla 6 presenta la distribución de los alumnos que participaron por institución y el porcentaje correspondiente. Se obtuvo una participación de 340 alumnos de secundaria y preparatoria de una población de 367.

Nivel de estudios

Respecto de los datos referidos a la variable demográfica nivel de estudio de los 340 alumnos que respondieron el instrumento, se observa que la mayoría de los estudiantes eran de secundaria, lo que representa el 62.4% ($n = 212$) y los de preparatoria, el 37.6% ($n = 128$).

Tabla 6

Distribución de la muestra por institución

Colegios	<i>n</i>	%
Ignacio Allende	69	20.3
Valentín Gómez Farías	42	12.4
José María Morelos	30	8.8
Francisco I. Madero	44	12.9
Ignacio de la Llave	58	17.1
Ignacio Zaragoza	13	3.8
Lázaro Cárdenas	51	15.0
Niños Héroes	33	9.7
Total	340	100.0

Religión

La Tabla 7 contiene los datos referidos a la religión de los 340 alumnos que respondieron el instrumento. Como se observa en la tabla, la mayoría de los encuestados pertenecen a la religión adventista, que representa el 52.6% ($n = 179$).

Tabla 7

Distribución de la muestra por religión

Religión	<i>n</i>	%
Adventista	179	52.6
Católica	62	18.2
Evangélica	24	7.1
Otra	37	10.9
Ninguna	38	11.2
Total	340	100.0

Género

Al analizar la información de los participantes por el género, se encontró que el 53.5% ($n = 182$) corresponde al género femenino y el 46.5% ($n = 158$) corresponde al género masculino.

Pruebas de hipótesis

En esta sección se presenta la prueba estadística de la hipótesis nula formulada para esta investigación. Todas las tablas con los resultados de cada una de las hipótesis se encuentran en el Apéndice E.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción

estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas en el estudio son el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los alumnos.

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de .747 y un nivel de significación p de .000. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una correlación positiva en grado *alto*.

Preguntas complementarias

A continuación se da respuesta a las preguntas complementarias formuladas en esta investigación. En el Apéndice F se muestran las tablas de resultados.

1 ¿Cuál es el nivel de clima escolar percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Mediante el análisis de datos de los 24 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable clima escolar de 2.78 y una desviación típica de .462.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar del clima escolar percibido por los alumnos de secundaria, fueron los siguientes: (a) "CE22R 22. He recibido amenazas de algún estudiante de esta escuela" ($\bar{X} = 3.61$, $DE = .735$), (b) "CE23R 23. He recibido agresiones físicas de algún estudiante de esta escuela" ($\bar{X} = 3.58$, $DE = .771$) y (c) "CE24R 24. He recibido burlas o insultos de algún estudiante de esta escuela" ($\bar{X} = 3.23$, $DE = .903$).

Los indicadores de menor valor del clima escolar percibido por los alumnos

fueron los siguientes: (a) “Los espacios en los que se realiza deporte en mi escuela me parecen adecuados” ($\bar{X} = 2.22$, $DE = .986$) y (b) “Los alumnos de esta escuela tenemos una buena relación con nuestro(a) director(a)” ($\bar{X} = 2.27$, $DE = .999$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los alumnos de secundaria tienen una percepción del ambiente escolar entre *medio* y *alto*.

2 ¿Cuál es el nivel de clima escolar percibido por los estudiantes de tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Mediante el análisis de datos de los 24 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable clima escolar de 2.89 y una desviación típica de .406.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar del clima escolar percibido por los alumnos de preparatoria, fueron los siguientes: (a) “CE22R 22. He recibido amenazas de algún estudiante de esta escuela” ($\bar{X} = 3.72$, $DE = .717$), (b) “CE23R 23. He recibido agresiones físicas de algún estudiante de esta escuela” ($\bar{X} = 3.71$, $DE = .613$) y (c) “CE24R 24. He recibido burlas o insultos de algún estudiante de esta escuela” ($\bar{X} = 3.47$, $DE = .742$).

Los indicadores de menor valor del clima escolar percibido por los alumnos de preparatoria fueron: (a) “Los espacios en los que se realiza deporte en mi escuela me parecen adecuados” ($\bar{X} = 2.03$, $DE = .917$) y (b) “Los baños de mi escuela están limpios” ($\bar{X} = 2.33$, $DE = .917$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los alumnos de preparatoria tienen una percepción del clima escolar entre *alto* y *muy alto*.

3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil autopercebido por los estudiantes de tercer año de secundaria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Mediante el análisis de datos de los 20 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable satisfacción estudiantil de 2.57 y una desviación típica de .607.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar del nivel de satisfacción estudiantil autopercebida por los alumnos de secundaria, fueron los siguientes: (a) “El desarrollo de semanas de oración” ($\bar{X} = 3.05$, $DE = .919$), (b) “El desarrollo de la sociedad de menores” ($\bar{X} = 2.95$, $DE = 1.074$) y (c) “La motivación que recibe del maestro de Biblia.” ($\bar{X} = 2.87$, $DE = .982$).

Los indicadores de menor valor de la satisfacción estudiantil autopercebida por los alumnos de secundaria fueron: (a) “Las instalaciones deportivas” ($\bar{X} = 2.07$, $DE = .915$) y (b) “El servicio bibliotecario” ($\bar{X} = 1.98$, $DE = .953$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los alumnos de secundaria manifiestan un nivel de satisfacción estudiantil entre *poco satisfecho* y *satisfecho*.

4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción autopercebido por los estudiantes de tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México?

Mediante el análisis de datos de los 20 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable satisfacción estudiantil de 2.60 y una desviación típica de .516.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar de la satisfacción estudiantil autopercebida por los

alumnos de preparatoria fueron los siguientes: (a) “El desarrollo de la sociedad de menores” ($\bar{X} = 3.19$, $DE = .931$), (b) “El desarrollo de semanas de oración” ($\bar{X} = 3.04$, $DE = .970$) y (c) “La motivación que recibe del maestro de Biblia.” ($\bar{X} = 2.88$, $DE = .918$).

Los indicadores de menor valor de la satisfacción estudiantil autopercibido por los alumnos de preparatoria fueron estos: (a) “Las instalaciones deportivas” ($\bar{X} = 1.98$, $DE = .878$) y (b) “El servicio bibliotecario” ($\bar{X} = 1.92$, $DE = .985$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los alumnos manifiestan un nivel de satisfacción estudiantil entre *poco satisfecho* y *satisfecho*.

Otros análisis

El análisis de correlación entre las diferentes dimensiones del clima escolar (ver Tabla 8) con la variable satisfacción estudiantil muestra tres correlaciones fuertes ($r > .05$), una correlación media ($.04 <$) y una correlación débil baja negativa ($r < -.01$). En el Apéndice G se muestran las tablas de respaldo.

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y, para su presentación, se usaron diferentes tablas. Se llevó a cabo la prueba de hipótesis y se dio respuesta a las preguntas de investigación.

Tabla 8

Correlaciones entre las dimensiones del clima escolar

		Rel pro fesores	Rel alumnos	Violencia plantel	Condiciones físicas	Disciplina	Satis ge- neral
Rel_profesores	Correlación de Pearson	1	.468(**)	-.042	.478(**)	.485(**)	.591(**)
	Sig. (bilate- ral)		.000	.438	.000	.000	.000
Rel_alumnos	Correlación de Pearson	.468(**)	1	-.129(*)	.414(**)	.431(**)	.478(**)
	Sig. (bilate- ral)	.000		.018	.000	.000	.000
Violencia plan- tel	Correlación de Pearson	-.042	-.129(*)	1	-.080	-.106	-.119(*)
	Sig. (bilate- ral)	.438	.018		.142	.051	.028
Condiciones fi- sicas	Correlación de Pearson	.478(**)	.414(**)	-.080	1	.458(**)	.752(**)
	Sig. (bilate- ral)	.000	.000	.142		.000	.000
Disciplina	Correlación de Pearson	.485(**)	.431(**)	-.106	.458(**)	1	.528(**)
	Sig. (bilate- ral)	.000	.000	.051	.000		.000
Satis_general	Correlación de Pearson	.591(**)	.478(**)	-.119(*)	.752(**)	.528(**)	1

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

El objetivo de esta investigación fue conocer si existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes adventistas de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

El informe de los resultados fue estructurado en cinco capítulos.

En el Capítulo I se muestran los antecedentes del clima escolar y la satisfacción estudiantil, así como la relación que existe entre ambas variables. También se incluye el planteamiento y declaración del problema de investigación, las hipótesis, las preguntas de investigación, el objetivo, la importancia y la justificación, las limitaciones y delimitaciones, los supuestos, la definición de términos y el fundamento filosófico de la investigación.

En el Capítulo II se encuentra desarrollado el marco teórico del problema, considerado mediante la revisión bibliográfica correspondiente al clima escolar y la satisfacción estudiantil.

En el Capítulo III se presenta la metodología del estudio. Se explica brevemente el tipo de investigación, la población y la muestra. Se describen los instrumentos de

medición. Se presentan las variables, se muestra la operacionalización de las variables, la validez y la confiabilidad de los instrumentos, la hipótesis nula y la operacionalización de las hipótesis. Finalmente, se presentan las preguntas complementarias, la forma como se recolectaron los datos y las pruebas estadísticas aplicadas al estudio.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación. Fueron presentadas las variables demográficas, la prueba de las hipótesis y, finalmente, las respuestas a las preguntas de la investigación.

En el Capítulo V se señalan las conclusiones, las discusiones y las recomendaciones surgidas de esta investigación.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones sobre la declaración del problema, sobre las hipótesis complementarias y sobre las preguntas complementarias.

En el Apéndice F se muestran las tablas que respaldan las conclusiones sobre el problema principal y las hipótesis complementarias.

Sobre la declaración del problema

La finalidad de esta investigación fue la de conocer si existe relación significativa entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el clima escolar percibido por los alumnos está relacionado con el nivel de satisfacción que experimentan. La relación fue positiva y en grado *alto* entre

ambas variables ($r = .747$). Si mejora el clima escolar que se le provee al estudiante, esto incide en el grado de satisfacción de los estudiantes. Si se implementaran acciones que pudieran mejorar el clima escolar de los alumnos, se podría también mejorar la percepción que tienen del nivel de satisfacción estudiantil.

Sobre las preguntas complementarias

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el clima escolar y el nivel de satisfacción en estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventistas de Veracruz, México.

1. Los alumnos de secundaria manifestaron un nivel de percepción del clima escolar entre *medio* y *alto*.

2. Los alumnos de preparatoria manifestaron un nivel de percepción del clima escolar entre *alto* y *muy alto*.

3. Los alumnos de secundaria manifestaron un nivel de autopercepción de la satisfacción estudiantil entre *poco satisfecho* y *satisfecho*.

4. Los alumnos de preparatoria manifestaron un nivel de autopercepción de la satisfacción estudiantil entre *poco satisfecho* y *satisfecho*.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal conocer la relación entre el clima escolar y el nivel de satisfacción estudiantil percibido por los estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria de las escuelas adventista de Veracruz, México.

Se encontró que el clima escolar percibido por los alumnos está relacionado con

el nivel de satisfacción que experimentan. Si se mejora el clima escolar, podría mejorar el grado de satisfacción de los estudiantes.

De ahí que, un clima escolar favorable ofrece más oportunidades para la convivencia armónica y un ambiente desfavorable incide negativamente en la convivencia y el aprendizaje (Molina de Colmenares y Pérez de Maldonado, 2006). Además, como lo señalan algunos autores, un buen clima escolar contribuye a la creación de buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, que a su vez favorecen el aprendizaje del alumnado y el desarrollo socioemocional de este y del profesorado (Dobarro González, 2011; Gázquez et al., 2011) y, por ende, el estudiante estará más satisfecho.

Un adecuado clima escolar favorece la convivencia pacífica (Ma, 2008), motiva las actividades educativas (Alcalay et al., 2005) y modera sus problemas psicológicos (Westling, 2002). Al contrario, un clima escolar no adecuado se asocia con mayores niveles de estrés, irritación, depresión, falta de motivación por parte de los estudiantes (Ascorra Cota et al., 2003) y a altos índices de violencia escolar (Guerra et al., 2011).

Los resultados concuerdan con el punto de vista de Gento Palacios y Vivas García (2003), quienes manifiestan que la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento importante en la valoración de la calidad de la educación. Por esa razón, los directivos de las diferentes instituciones deben hacer todo lo posible para que sus estudiantes estén satisfechos durante el periodo que pasan en ellas.

En cuanto al clima escolar, los estudiantes manifestaron que tienen buenas relaciones entre ellos. Esto concuerda con lo que manifiestan Ascorra Cota et al. (2003),

quienes dicen que la relación entre pares se caracteriza por el compañerismo, lo que implica ser cercanos y apoyarse entre sí, mostrando interés, por ejemplo, en las actividades que realizan los demás.

Los estudiantes manifestaron un nivel de clima escolar entre *regular* y *alto*. Al respecto, Alcalay et al. (2005) dicen que la escuela es el lugar donde se acoge a las personas y se ofrecen oportunidades para el crecimiento; además, donde se generan vínculos de cercanía e identificación.

Recomendaciones

Los resultados de esta investigación llevan a dar algunas recomendaciones a los administradores de secundaria y preparatoria de las escuelas adventistas Veracruz, México y a futuros investigadores.

A los administradores de los colegios

1. Seguir fortaleciendo el clima escolar que se les provee a los estudiantes, con la aplicación de las reglas, la comunicación de manera clara y precisa de las reglas y la relación entre los estudiantes y los profesores. Esto aumentará el grado de satisfacción de los estudiantes.

2. Fortalecer las actividades propias de la institución, tales como la semana de oración, la sociedad de menores y el estudio de la Biblia.

Para futuras investigaciones

1. Realizar estudios donde se incluyan otras variables que no fueron consideradas en el presente estudio.

2. Replicar el estudio en otras instituciones del territorio de la Unión Interoceánica de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, en diferentes asociaciones y misiones, para una comparación de los resultados obtenidos.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
CLIMA ESCOLAR Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
Aplicada a 3er año de Secundaria y VI semestre de Bachillerato.
Curso Escolar 2016-2017

Institución: _____ Nivel: Sec. _____ Bach. _____
 Religión: Adventista Día _____ Católica _____ Evangélica _____ Otra _____
 Ninguna _____
 Sexo: F _____ M _____

INSTRUCCIONES: Esta encuesta pretende conocer el grado del clima escolar y la satisfacción estudiantil que experimentas como estudiante durante tu estancia en esta institución. Para cada una de las afirmaciones selecciona el número que mejor represente tu opinión respondiendo de acuerdo a la escala señalada. Tu opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente te solicito seas sincero en tus respuestas. La información que proveas será tratada de forma confidencial. Por favor, después de completar todas las preguntas sé tan amable de regresarlo a la persona responsable.

1= Nunca o casi nunca 2= pocas veces 3= Frecuentemente 4= Siempre o casi siempre				
CLIMA ESCOLAR	Nunca o casi nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Siempre o casi siempre
1. En esta escuela los alumnos nos llevamos bien.				
2. Existe una buena comunicación entre los alumnos de esta escuela.				
3. Los alumnos de esta escuela nos respetamos unos a otros				
4. Los alumnos de esta escuela somos muy unidos.				
5. Los alumnos de esta escuela tenemos buena comunicación con nuestros profesores				
6. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestros profesores.				
7. Los alumnos de esta escuela nos llevamos bien con nuestros profesores.				
8. Los alumnos de esta escuela buscamos el apoyo de nuestros profesores cuando se nos presenta algún problema				
9. Los alumnos de esta escuela tenemos una buena relación con nuestro(a) director(a).				

10. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestro(a) director(a).				
11. En esta escuela exigen cumplir reglas de lo que debemos y no debemos hacer.				
12. En esta escuela los profesores nos comunican con claridad las reglas que debemos obedecer dentro del salón de clases.				
13. En esta escuela nos comunican con claridad las reglas que debemos respetar fuera del salón de clases.				
14. Los alumnos de esta escuela cumplimos con las reglas que fijan nuestros profesores				
15. Cuando un estudiante de esta escuela rompe con alguna regla se le castiga (suspensión de clases, reportes, etc.).				
16. Los salones de clase de mi escuela se encuentran bien equipados (mesabancos, pizarrón, escritorio).				
17. Los baños de mi escuela están limpios				
18. Los espacios en los que se realiza deporte en mi escuela me parecen adecuados				
19. En general las instalaciones de mi escuela se encuentran en buen estado				
20. En esta escuela los estudiantes resuelven sus problemas a golpes.				
21. Los estudiantes de mi escuela han dañado las instalaciones o el mobiliario (graffiti, rayones, etc.).				
22. He recibido amenazas de algún estudiante de esta escuela				
23. He recibido agresiones físicas de algún estudiante de esta escuela.				
24. He recibido burlas o insultos de algún estudiante de esta escuela.				

1= Insatisfecho 2= Poco Satisfecho 3= Satisfecho 4= Muy Satisfecho

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1.- La limpieza de las instalaciones				
2.- La ventilación de las aulas				
3.- La comodidad del mobiliario				
4.- Los espacios para la enseñanza				
5.- Las instalaciones sanitarias				
6.- Los espacios para la recreación				
7.- Las instalaciones deportivas				
8.- El servicio bibliotecario				
9.- El servicio que brinda la oficina de registro				
10.- El proceso de matrícula				
11.- El centro de cómputo				
12.- El contenido de las materias				
13.- El dominio de los contenidos de parte de los maestros/as				
14.- La actualización de los maestros/as				
15.- El nivel de exigencia académica				
16.- El sistema de evaluación académico				
17.- La metodología de la enseñanza de los maestros/as				
18.- El desarrollo de semanas de oración				
19.- La motivación que recibe del maestro de Biblia				
20.- El desarrollo de la sociedad de menores				

Bendiciones y muchas gracias por tu colaboración.

APÉNDICE B

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CLIMA ESCOLAR

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	339	99.7
	Excluidos(a)	1	.3
	Total	340	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.869	24

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	340	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	340	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.923	20

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Clima Escolar	Cualidad relativamente estable del ambiente escolar que es experimentado por los participantes, que afecta a sus conductas y que está basado en las percepciones colectivas de las conductas escolares.	<p>Se determinó el grado de clima escolar percibido por los alumnos, por medio de los siguientes 24 ítems, bajo la escala:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca o casi nunca 2. Pocas veces 3. Frecuentemente 4. Siempre o casi siempre <ol style="list-style-type: none"> 1. En esta escuela los alumnos nos llevamos bien. 2. Existe una buena comunicación entre los alumnos de esta escuela. 3. Los alumnos de esta escuela nos respetamos unos a otros 4. Los alumnos de esta escuela somos muy unidos. 5. Los alumnos de esta escuela tenemos buena comunicación con nuestros profesores 6. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestros profesores. 7. Los alumnos de esta escuela nos llevamos bien con nuestros profesores. 8. Los alumnos de esta escuela buscamos el apoyo de nuestros profesores cuando se nos presenta algún problema 9. Los alumnos de esta escuela tenemos una buena relación con nuestro(a) director(a). 10. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestro(a) director(a). 11. En esta escuela exigen cumplir reglas de lo que debemos y no debemos hacer. 12. En esta escuela los profesores nos comunican con claridad las reglas que debemos obedecer dentro del salón de clases. 13. En esta escuela nos comunican con claridad las reglas que debemos respetar fuera del salón de clases. 14. Los alumnos de esta escuela cumplimos con las reglas que fijan nuestros profesores 15. Cuando un estudiante de esta escuela rompe con alguna regla se le castiga (suspensión de clases, reportes, etc.). 16. Los salones de clase de mi escuela se encuentran bien equipados (mesabancos, pizarrón, escritorio). 17. Los baños de mi escuela están limpios 18. Los espacios en los que se realiza deporte en mi escuela me parecen adecuados 19. En general las instalaciones de mi escuela se encuentran en buen estado 	<p>Para medir el grado de clima escolar a los estudiantes, se obtuvo la media de los 24 ítems. La variable se consideró como métrica. Para hacer el planteamiento de las conclusiones de este estudio se determinó la siguiente equivalencia para la escala utilizada:</p> <p>1= Bajo 2= Medio 3= Alto 4= Muy alto</p>

		<p>20. En esta escuela los estudiantes resuelven sus problemas a golpes.</p> <p>21. Los estudiantes de mi escuela han dañado las instalaciones o el mobiliario (graffiti, rayones, etc.).</p> <p>22. He recibido amenazas de algún estudiante de esta escuela</p> <p>23. He recibido agresiones físicas de algún estudiante de esta escuela.</p> <p>24. He recibido burlas o insultos de algún estudiante de esta escuela.</p>	
Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Satisfacción estudiantil	Sentimientos positivos y negativos a corto plazo de un estudiante, con respecto de su experiencia con el servicio de educación que ha recibido, en su paso por la universidad.	<p>Se determinó el grado de satisfacción estudiantil percibido por los alumnos de tercero de secundaria y preparatoria, por medio de los siguientes 20 ítems, bajo la escala:</p> <p>1. Insatisfecho</p> <p>2. Poco satisfecho</p> <p>3. Satisfecho</p> <p>4. Muy satisfecho</p> <p>1.- La limpieza de las instalaciones</p> <p>2.- La ventilación de las aulas</p> <p>3.- La comodidad del mobiliario</p> <p>4.- Los espacios para la enseñanza</p> <p>5.- Las instalaciones sanitarias</p> <p>6.- Los espacios para la recreación</p> <p>7.- Las instalaciones deportivas</p> <p>8.- El servicio bibliotecario</p> <p>9.- El servicio que brinda la oficina de registro</p> <p>10.- El proceso de matrícula</p> <p>11.- El centro de cómputo</p> <p>12.- El contenido de las materias</p> <p>13.- El dominio de los contenidos de parte de los maestros/as</p> <p>14.- La actualización de los maestros/as</p> <p>15.- El nivel de exigencia académica</p> <p>16.- El sistema de evaluación académico</p> <p>17.- La metodología de la enseñanza de los maestros/as</p> <p>18.- El desarrollo de semanas de oración</p> <p>19.- La motivación que recibe del maestro de Biblia</p> <p>20.- El desarrollo de la sociedad de menores</p>	<p>Para medir el grado de satisfacción estudiantil se obtuvo la media de los 20 ítems.</p> <p>La variable se consideró como métrica.</p>

	Variable	Definición conceptual	Definición instrumental
Género	Condición orgánica que define el sexo del estudiante desde su nacimiento.	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Masculino 2. Femenino La escala de medición es nominal.
Religión	Organización religiosa a la que pertenece el estudiante.	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Religión: <input type="checkbox"/> ASD <input type="checkbox"/> Católica <input type="checkbox"/> Evangélica <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/> Ninguna	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. ASD 2. católica 3. Evangélica 4. Otra 5. Ninguna La escala de medición es nominal.

APÉNDICE D

DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

INSTITUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	IGNACIO ALLENDE	69	20.3	20.3	20.3
	VALENTÍN GÓMEZ	42	12.4	12.4	32.6
	MORELOS	30	8.8	8.8	41.5
	FRANCISCO I. MADERO	44	12.9	12.9	54.4
	IGNACIO DE LA LLAVE	58	17.1	17.1	71.5
	IGNACIO ZARAGOZA	13	3.8	3.8	75.3
	LÁZARO CÁRDENAS	51	15.0	15.0	90.3
	NIÑOS HÉROES	33	9.7	9.7	100.0
	Total	340	100.0	100.0	

NIVELE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SECUNDARIA	212	62.4	62.4	62.4
	BACHILLER	128	37.6	37.6	100.0
	Total	340	100.0	100.0	

RELIGIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADVENTISTA	179	52.6	52.6	52.6
	CATÓLICA	62	18.2	18.2	70.9
	EVANGÉLICA	24	7.1	7.1	77.9
	OTRA	37	10.9	10.9	88.8
	NINGUNA	38	11.2	11.2	100.0
	Total	340	100.0	100.0	

GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	182	53.5	53.5	53.5
	MASCULINO	158	46.5	46.5	100.0
	Total	340	100.0	100.0	

APÉNDICE E

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

Correlaciones

		Satisfacción	Clima escolar
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	.747(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	340	340
Clima escolar	Correlación de Pearson	.747(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	340	340

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

APÉNDICE F

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Preguntas complementarias

Descriptivos clima escolar---secundaria

descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Clima escolar	212	2.7894	.46290
N válido (según lista)	212		

descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
CE22R 22. He recibido amenazas de algún estudiante de esta escuela	212	3.6132	.73595
CE23R 23. He recibido agresiones físicas de algún estudiante de esta escuela.	212	3.5849	.77114
CE24R 24. He recibido burlas o insultos de algún estudiante de esta escuela.	212	3.2358	.90341
11. En esta escuela exigen cumplir reglas de lo que debemos y no debemos hacer.	212	3.2311	.89674
CE20R	212	3.1887	.87203
12. En esta escuela los profesores nos comunican con claridad las reglas que debemos obedecer dentro del salón de clases.	212	3.1840	.83133
1. En esta escuela los alumnos nos llevamos bien.	212	3.0849	.76186
13. En esta escuela nos comunican con claridad las reglas que debemos respetar fuera del salón de clases.	211	3.0047	.85355
15. Cuando un estudiante de esta escuela rompe con alguna regla se le castiga (suspensión de clases, reportes, etc.).	212	2.9858	.96615
7. Los alumnos de esta escuela nos llevamos bien con nuestros profesores.	212	2.8915	.83894

2. Existe una buena comunicación entre los alumnos de esta escuela.	212	2.7170	.84601
5. Los alumnos de esta escuela tenemos buena comunicación con nuestros profesores	212	2.7170	.90554
16. Los salones de clase de mi escuela se encuentran bien equipados (mesabancos, pizarrón, escritorio).	212	2.6745	1.04074
CE21R	212	2.6557	.97325
6. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestros profesores.	212	2.6038	.99458
4. Los alumnos de esta escuela somos muy unidos.	212	2.5283	.88385
14. Los alumnos de esta escuela cumplimos con las reglas que fijan nuestros profesores	212	2.4906	.81741
19. En general las instalaciones de mi escuela se encuentran en buen estado	212	2.4623	.99928
3. Los alumnos de esta escuela nos respetamos unos a otros	212	2.4434	.80378
10. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestro(a) director(a).	212	2.4151	1.05640
8. Los alumnos de esta escuela buscamos el apoyo de nuestros profesores cuando se nos presenta algún problema	212	2.4104	.92695
17. Los baños de mi escuela están limpios	212	2.3160	1.07056
9. Los alumnos de esta escuela tenemos una buena relación con nuestro(a) director(a).	212	2.2783	.99900
18. Los espacios en los que se realiza deporte en mi escuela me parecen adecuados	212	2.2264	.98600
N válido (según lista)	211		

Descriptivos prep

	N	Media	Desv. típ.
Clima escolar	128	2.8955	.40600
N válido (según lista)	128		

Descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
CE22R 22. He recibido amenazas de algún estudiante de esta escuela	128	3.7266	.71777
CE23R 23. He recibido agresiones físicas de algún estudiante de esta escuela.	128	3.7188	.61398
CE24R 24. He recibido burlas o insultos de algún estudiante de esta escuela.	128	3.4766	.74204
12. En esta escuela los profesores nos comunican con claridad las reglas que debemos obedecer dentro del salón de clases.	128	3.2500	.78369
15. Cuando un estudiante de esta escuela rompe con alguna regla se le castiga (suspensión de clases, reportes, etc.).	128	3.2422	.82047
CE20R	128	3.2422	.87616
11. En esta escuela exigen cumplir reglas de lo que debemos y no debemos hacer.	128	3.2109	.90190
13. En esta escuela nos comunican con claridad las reglas que debemos respetar fuera del salón de clases.	128	3.1484	.79457
7. Los alumnos de esta escuela nos llevamos bien con nuestros profesores.	128	3.0000	.83241
1. En esta escuela los alumnos nos llevamos bien.	128	2.9922	.73705
5. Los alumnos de esta escuela tenemos buena comunicación con nuestros profesores	128	2.9375	.76075

16. Los salones de clase de mi escuela se encuentran bien equipados (mesabancos, pizarrón, escritorio).	128	2.8672	.97505
CE21R	128	2.8359	.95388
2. Existe una buena comunicación entre los alumnos de esta escuela.	128	2.7969	.73559
6. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestros profesores.	128	2.7344	.93476
3. Los alumnos de esta escuela nos respetamos unos a otros	128	2.7109	.73337
14. Los alumnos de esta escuela cumplimos con las reglas que fijan nuestros profesores	128	2.6719	.77469
4. Los alumnos de esta escuela somos muy unidos.	128	2.6406	.82035
10. Los alumnos de esta escuela confiamos en nuestro(a) director(a).	128	2.5156	1.00381
8. Los alumnos de esta escuela buscamos el apoyo de nuestros profesores cuando se nos presenta algún problema	128	2.5000	.94744
19. En general las instalaciones de mi escuela se encuentran en buen estado	128	2.4688	.81267
9. Los alumnos de esta escuela tenemos una buena relación con nuestro(a) director(a).	128	2.4297	1.01705
17. Los baños de mi escuela están limpios	128	2.3359	.99033
18. Los espacios en los que se realiza deporte en mi escuela me parecen adecuados	128	2.0391	.91705
N válido (según lista)	128		

Descriptivos satisfacción---secundaria

	N	Media	Desv. tıp.
Satisfacción	212	2.576	.6070
N válido (según lista)	212		

Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. tıp.
18.- El desarrollo de semanas de oración	212	3.0519	.91958
20.- El desarrollo de la sociedad de menores	212	2.9528	1.07432
19.- La motivación que recibe del maestro de Biblia	212	2.8726	.98221
13.- El dominio de los contenidos de parte de los maestros/as	212	2.8585	.82541
12.- El contenido de las materias	212	2.8585	.81385
16.- El sistema de evaluación académico	212	2.8113	.87203
15.- El nivel de exigencia académica	212	2.7736	.90058
10.- El proceso de matrícula	212	2.7547	.93191
17.- La metodología de la enseñanza de los maestros/as	212	2.7453	.84944
11.- El centro de cómputo	212	2.7453	.90874
9.- El servicio que brinda la oficina de registro	212	2.6745	.90951
14.- La actualización de los maestros/as	212	2.6698	.85122
4.- Los espacios para la enseñanza	212	2.5755	.87566
1.- La limpieza de las instalaciones	212	2.4717	.85662
2.- La ventilación de las aulas	212	2.2500	1.07039
5.- Las instalaciones sanitarias	212	2.1840	.99721
6.- Los espacios para la recreación	212	2.1274	.88581

3.- La comodidad del mobiliario	212	2.0943	.89790
7.- Las instalaciones deportivas	212	2.0755	.91536
8.- El servicio bibliotecario	212	1.9811	.95373
N válido (según lista)	212		

Descriptivos satis---prepa

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Satisfacción	128	2.606	.5160
N válido (según lista)	128		

Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
20.- El desarrollo de la sociedad de menores	128	3.1953	.93116
18.- El desarrollo de semanas de oración	128	3.0469	.97091
19.- La motivación que recibe del maestro de Biblia	128	2.8828	.91893
12.- El contenido de las materias	128	2.8672	.72493
16.- El sistema de evaluación académico	128	2.8594	.80093
13.- El dominio de los contenidos de parte de los maestros/as	128	2.8594	.82035
10.- El proceso de matrícula	128	2.8438	.78808
15.- El nivel de exigencia académica	128	2.7734	.93248
14.- La actualización de los maestros/as	128	2.7656	.80827
17.- La metodología de la enseñanza de los maestros/as	128	2.7656	.86475

9.- El servicio que brinda la oficina de registro	128	2.7500	.93067
4.- Los espacios para la enseñanza	128	2.6563	.77802
11.- El centro de cómputo	128	2.6406	.87605
2.- La ventilación de las aulas	128	2.4844	.95558
1.- La limpieza de las instalaciones	128	2.4141	.80869
3.- La comodidad del mobiliario	128	2.2188	.85054
6.- Los espacios para la recreación	128	2.1016	.88593
5.- Las instalaciones sanitarias	128	2.0859	.90517
7.- Las instalaciones deportivas	128	1.9844	.87830
8.- El servicio bibliotecario	128	1.9219	.98500
N válido (según lista)	128		

APÉNDICE G

OTROS ANÁLISIS

Otros análisis

		Rel_pro fesores	Rel_alumnos	Violencia plantel	Condiciones físicas	Disciplina	Satis general
Rel_profesores	Correlación de Pearson	1	.468(**)	-.042	.478(**)	.485(**)	.591(**)
	Sig. (bilateral)		.000	.438	.000	.000	.000
Rel_alumnos	Correlación de Pearson	.468(**)	1	-.129(*)	.414(**)	.431(**)	.478(**)
	Sig. (bilateral)	.000		.018	.000	.000	.000
Violencia plantel	Correlación de Pearson	-.042	-.129(*)	1	-.080	-.106	-.119(*)
	Sig. (bilateral)	.438	.018		.142	.051	.028
Condiciones físicas	Correlación de Pearson	.478(**)	.414(**)	-.080	1	.458(**)	.752(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.142		.000	.000
Disciplina	Correlación de Pearson	.485(**)	.431(**)	-.106	.458(**)	1	.528(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.051	.000		.000
Satis_general	Correlación de Pearson	.591(**)	.478(**)	-.119(*)	.752(**)	.528(**)	1

REFERENCIAS

- Alcalay, L., Milicic, N. y Torretti, A. (2005). Alianza efectiva familia-escuela: un programa audiovisual para padres. *Psykhé*, 14(2), 149-161. doi:10.4067/S0718-22282005/000200012
- Álvarez, R. y Vernazza, E. (2013). *Aplicación de los modelos de ecuaciones estructurales para el estudio de la satisfacción estudiantil en los cursos superiores de FCCEEyA*. Recuperado de https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/10543/1/DT_13_02.pdf
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. y Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Arreón, A. M., Milicic, N. y Armijo, I. (2012). Clima social escolar: una escala de evaluación. Escala de clima social escolar. *ECLIS: Universitas Psychologica*, 11(3), 803-813.
- Ascorra Cota, P., Arias Zamora, H. y Graff Gutiérrez, C. (2003). La escuela como contexto de contención social y afectiva. *Revista Enfoques Educativos* 5(1), 117-135.
- Barrantes, J. y Tejedo, J. (2006). *Relación entre el clima social escolar y el asertividad en los alumnos del cuarto y quinto de secundaria de la Institución Educativa Nacional Gustavo Ríes de la ciudad de Trujillo* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Barraza Macías, A. (2011). Estresores académicos y satisfacción estudiantil en alumnos de educación media superior. *Enfoques*, 2(3), 59-75.
- Barrera, C., Gómez, J. y Hernández, F. (2003). Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico. *Demografía y Salud: Grupo de Investigación*. Recuperado de http://Guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion_estudiantes_pregradfnsp_mllin_2003.pdf
- Benbenishty, R. y Astor, R. A. (2005). *School violence in context: Culture, neighborhood, family, school, and gender*. Oxford: Oxford University Press.

- Blanco Bosco, E. (2008). Factores escolares asociados a los aprendizajes en la educación primaria mexicana: un análisis multinivel. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*, 6(1), 58-84. Recuperado de <http://www.rinace.net/arts/vol6num1/art4.pdf>
- Blanco Bosco, E. (2009, septiembre). *La relación entre el clima escolar y los aprendizajes en México*. Ponencia presentada en el X Congreso Nacional de Investigación Educativa, Veracruz, México. Recuperado de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_10/ponencias/0103-.pdf
- Bullón Villazón, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Caso Niebla, J., Salgado López, B., Rodríguez Macías, J. C., Contreras Niño, L. A. y Urías Luzanilla, E. (2010). *Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Escolar para Adolescentes* (Reporte técnico). Recuperado de <http://uee.uabc.mx/docs/reportesTecnicos/2012/UEERT12-001.pdf>
- Catalano, R. F., Hagerty, K. P., Oesterle, S., Fleming, C. B. y Hawkins, J. D. (2004). The importance of bonding to school for healthy development: Findings from the Social Development Research Group. *Journal of School Health*, 74, 252–262. doi:10.1111/j.1746-1561.2004.tb08281.x
- Cava Caballero, M. J. y Musitu Ochoa, G. (2001). Autoestima y percepción del clima escolar en niños con problemas de integración social en el aula. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 54(2), 297-311.
- Clinton, B., Schertzer, C. y Schertzer, S. (2004). Student satisfaction and retention: A conceptual model. *Journal of Marketing for High Education*, 14(1), 79-91. doi:10.1300/J050v14n01_05
- Cornejo, R. y Redondo, J. M. (2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. *Revista del Centro de Investigación y Difusión*, 15, 11-52. doi:10.4067/S0718-22362001000200002
- Covadonga Ruíz, M. (2001). Factores familiares vinculados al bajo rendimiento. *Revista Complutense de Educación*, 12(1), 81-113.
- Cuéllar Martínez, D. (2014). *Deserción escolar en educación media superior: análisis de los factores escolares para la toma de decisiones de política pública* (Tesis de maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Académica de México, México.
- Del Rey, R. y Ortega, R. (2007). Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla. *Escuela Abierta*, 10, 77-89.

- Dobarro González, A. (2011). Revisión de los principales estudios sobre la incidencia de la violencia escolar en Asturias. *Magister. Revista Miscelánea de Educación*, 24, 77-89.
- Echeita Sarrionandia, G. y Duk Homad, C. (2008). Inclusión educativa. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 6(2), 1-8. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/551/55160201/>
- García Partigozo, M., Yenque de Dios, J. y Ráez Guevara, L. (1999). Modelo de implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la facultad de Ingeniería Industrial- U.N.M.S.M. *Industrial Data*, 2(1), 21-28.
- García Rangel, E. G., García Rangel, A. K. y Reyes Angulo, J. A. (2014). Relación maestro alumno y sus implicaciones en el aprendizaje. *Ra Ximhai*, 10(5), 279-290.
- Garrido Macías, M., Jiménez Luque, N., Landa Sánchez, A., Páez Espinar, E. y Ruiz Barranco, M. (2013). Factores que influyen en el rendimiento académico: la motivación como papel mediador en las estrategias de aprendizaje y clima escolar. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 2, 17-25. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/419411>
- Gázquez, J. J., Pérez, M. C. y Carrión, J. J. (2011). Clima escolar y resolución de conflictos según el alumnado: un estudio europeo. *Revista de Psicodidáctica*, 16(1), 39-58.
- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Giraldo, L. y Mera, R. (2000). Clima social escolar: percepción del estudiante. *Colombia Médica*, 31(1), 23-27.
- González López, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/916/91690105/>
- González Navarro, M. (2012). *Variables relacionales, equidad educativa y resultados en lenguaje y matemáticas: el caso de Chile a partir de los datos del Informe PISA 2009*. Recuperado de <http://achie.cl/ciie2014/S2-18fb5.pdf?file=docs/sesiones/S2-1.pdf>
- Guerra, C., Álvarez García, D., Dobarro, A., Núñez, J. C., Castro, L. y Vargas, J. (2011). Violencia escolar en estudiantes secundarios de Valparaíso (Chile): comparación con una muestra española. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 2(1), 75-98.

- Guerra Vio, C., Castro Arancibia, L. y Vargas Castro, J. (2011). Examen psicométrico del cuestionario de clima social del centro escolar en estudiantes chilenos. *Psicothema*, 23(1), 140-145.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera Mendoza, K. y Rico Ballesteros, R. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7-18.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2007). *Factores escolares y aprendizaje en México: el caso de la educación básica*. Recuperado de http://www.oei.es/historico/pdfs/factores_escolares_aprendizaje_mexico.pdf
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56.
- Knight, G. R. (2006). *Filosofía y educación: una introducción en la perspectiva cristiana*. Bogotá: Asociación Publicadora Interamericana.
- Lee, V. y Burkman, D. (2003). Dropping out of high school: The role of school organization and structure. *American Educational Research Journal*, 40(2), 353-393. doi:10.3102/00028312040002353
- López, P. (2010). variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. *Estudios Pedagógicos* 36, 1, 147-158.
- Lyubomirsky, S., Diener, E. y King, L. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803– 855. doi: 10.1037/0033-2909.131.6.803
- Ma, L., Lerner, J. V., Phelps, E. y Lerner, R. M. (2008). The development of academic competence among adolescents who bully and who are bullied. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30(5), 628-644. doi:10.1016/j.appdev.2009.07.006
- Medina Valenzuela, J. K., Ayala Benitez, V., Galván Corral, A., de la Mora Yocupicio, A. y Sosa Covarrubias, J. (2014). Clima escolar en estudiantes universitarios de licenciado en administración. *Revista Electrónica de Investigación Educativa Sonorense*, 6(16), 32-46. Recuperado de https://rediesonorense.files.wordpress.com/2014/09/2_redies-16_21.pdf
- Mejías, A. y Martínez, D. (2007, abril). *Medición de la satisfacción estudiantil en educación superior*. Ponencia presentada en la VII Reunión Nacional de Currículo y I Congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://www.cies2007.eventos.usb.ve/memorias/ponencias/18pdfmentprogramasAcadémicos/studioSatisfaccionPonce/2003-04.pdf>

- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Milicic, N. y Arón, A. M. (2000). Climas sociales tóxicos y climas sociales nutritivos para el desarrollo personal en el contexto escolar. *Revista Psykhe*, 9(2), 117-123.
- Molina de Colmenares, N. y Pérez de Maldonado, I. (2006). El clima de relaciones interpersonales en el aula: un caso de estudio. *Revista Paradigma*, 27(2), 193-219.
- Morales-Sánchez, V., Berrocal, M. Á., Morquecho, R. y Hernández Mendo, A. (2013). Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8(2), 411-427.
- Moreno Jiménez, B., Arcenillas Fernández, M. V., Morante Benadero, M. E. y Garrosa Hernández, E. (2005). Burnout en profesores de primaria: personalidad y sintomatología. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 71-87.
- Opazo Salvatierra, M., Sepúlveda Obreque, A. y Sáez Sotomayor, D. (2012). Grado de satisfacción con la formación profesional: percepción de los titulados de educación básica de las universidades de los Lagos y Playa Ancha. *Revista de Orientación Educativa*, 26(49), 89-105.
- Pedrero, E. (2011). La situación de la convivencia escolar en España: análisis del estudio estatal sobre convivencia escolar en la Educación Secundaria Obligatoria. En J. J. Leiva y R. Borrero (Eds.), *Interculturalidad y escuela* (pp. 13-39). Barcelona: Octaedro.
- Pérez Iriarte, J. L. (2002). *La calidad del sistema educativo*. Madrid: Santillana.
- Poeduvicky, V. A., Truene, L. y Sperlazza, J. (2006). Promoting social and emotional intelligence for students with special needs. En J. Pellitieri, R. Stern, C. Shelton y B. Muller-Ackerman (Eds.), *Emotionally intelligent school counselling* (pp.125-139). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Rodríguez Gázquez, M. Á. y Vélez Acosta, L. M. (2004). Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista, marzo de 2004. *Revista Lasallista de Investigación*, 1(1), 37-41.
- Rodríguez M., D. (2004). *Diagnóstico organizacional*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.

- Romero Mijango, R. A. (2009). *Nivel de desempeño y satisfacción de los alumnos de los colegios secundarios adventistas de la Asociación Metropolitana Salvadoreña* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A. y Martínez Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31(4), 39-55.
- Salkind, N. J. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sánchez Leyva, J. L., Chiñas Valencia, J. J. y Zapata Lara, H. C. (2014, abril). *Satisfacción de egresados de los programas educativos de maestría adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos*. Ponencia presentada en el XIX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. Durango, México.
- Sánchez Navalpotro, I. (2009). *Clima escolar y resolución de conflictos*. Recuperado de <https://inmasanchez.wordpress.com/2009/12/27/clima-escolar-y-resolucion-de-conflictos/>
- Sanzo, M., Santos, M., Vázquez, R. y Álvarez, L. (2003). The effect of market orientation on buyer seller relationship satisfaction. *Industrial Marketing Management*, 32(4), 327-345. doi:10.1016/S0019-8501(01)00200-0
- Sutton, R. E. y Wheatley, K. F. (2003). Teachers' emotions and teaching: A review of the literature and directions for future research. *Educational Psychology Review*, 15(4), 327-358. doi:10.1023/A:1026131715856
- Tomyn, A. J. y Cummins, R. A. (2010). The subjective wellbeing of high-school students: Validating the personal wellbeing index-School children. *Social Indicators Research*, 101, 405-418. doi:10.1007/s11205-010-9668-6
- Trianes Torres, M. V. (2000). *Violencia en contextos escolares*. Málaga: Aljibe.
- Trianes Torres, M. V. y García Correa, A. (2002). Educación socioafectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 44, 175-189.
- Vergara Morales, J. R. (s. f.). *Clima social escolar en los centros educativos municipales de la comuna de Toltén, Región de la Araucanía, Chile*. Recuperado de <http://www.liceus.com/cgi-bin/ac/pu/clima%20Social%20escolar,%20La%20Araucan%C3%ADa,%20Chile.pdf>
- Westling Allodi, M. (2002). A two-level analysis of classroom climate in relation to social context, group composition and organization of special support. *Learning Environments Research*, 5(3), 253-274. doi:10.1023/A:102197220

White, E. (1975). *La educación cristiana*. Miami: APIA.

White, E. (2007). *Testimonios para la Iglesia* (Tomo 4). Miami: APIA.

Yoneyama, S. y Rigby, K. (2006). Bully/victim students and classroom climate. *Youth Studies Australia*, 25(3), 34-41.

Zepeda Aguirre, S. C. (2007). Estudio sobre la percepción de la relación profesor-alumno entre estudiantes de colegios vulnerables de la región metropolitana. *Revista Iberoamericana de Educación*, 43(5), 1-13.