

---

# DETERMINANTES DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN SUS COLEGIOS: UN ESTUDIO EXPLORATORIO DESDE CHILE

LILIANA PEDRAJA-REJAS, EMILIO RODRÍGUEZ-PONCE, PATRICIO RODRÍGUEZ MARDONES, FRANCISCO GANGA CONTRERAS Y FRANCISCO VILLEGAS VILLEGAS

---

## RESUMEN

En el presente estudio se pretende explorar qué dimensiones y/o variables influyen en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Para este efecto se trabajó con una muestra de 87 alumnos de enseñanza media que participaron de un programa de preparación de la Prueba de Selección Universitaria en el norte de Chile, a quienes se les aplicó un cuestionario diseñado específicamente para este estudio exploratorio. Los datos recolectados se analizaron estadísticamente mediante un modelo de regresión múltiple considerando la satisfacción en el colegio como variable dependiente y el grado de justicia, grado de colaboración de los pro-

fesores y el grado de relación colaborativa entre los estudiantes, como las variables independientes. Los resultados mostraron que la justicia en el colegio, colaboración de los profesores y colaboración entre los estudiantes explican el 49,3% de la varianza de la satisfacción de los estudiantes en la muestra analizada, siendo esta proporción estadísticamente significativa. Finalmente se pudo concluir que, si bien esta investigación es exploratoria y por lo tanto sus resultados no son extrapolables, entrega hallazgos que tienen relevancia teórica y que contribuyen con evidencia empírica de un tema escasamente estudiado en Chile.

La satisfacción de los estudiantes en sus respectivos colegios es una dimensión muy relevante de la calidad de la educación, dado que los alumnos son el corazón de los procesos formativos. En este

contexto, la satisfacción en el colegio no sólo está relacionada con la calidad de vida de los estudiantes y su salud integral (Millstein *et al.*, 1993), sino que además la satisfacción en el colegio puede impactar en el aprendizaje y, por ende, en las

futuras proyecciones de los alumnos (Samdal *et al.*, 1999).

Por consiguiente, en el marco de una sociedad en la cual gran parte del desarrollo futuro de los países descansa en la formación de capital

---

**PALABRAS CLAVE / Colaboración / Colegios / Estudiantes / Grado de Satisfacción / Justicia /**

Recibido: 09/11/2015. Modificado: 30/05/2016. Aceptado: 01/06/2016.

**Liliana Pedraja-Rejas.** Ingeniera Comercial y Licenciada en Ciencias de la Administración de Empresas, Universidad de Tarapacá (UTA), Chile. Magister en Ciencias de la Educación, Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Dirección y Marketing y Doctora en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia, España. Profesora, UTA, Chile. Dirección: Universidad de Tarapacá. 18 de Septiembre 2222, Casilla 6-D, Arica, Chile, Arica, Chile. e-mail: lpedraja@uta.cl

**Emilio Rodríguez-Ponce.** Ingeniero Comercial y Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, UTA, Chile. Máster en Sociedad de la Información y del Conocimiento y Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid, España. Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Profesor, UTA, Chile. Correo electrónico: erodriguez@uta.cl

**Patricio Rodríguez-Mardones.** Profesor de Educación Básica, UTA, Chile. Profesional del Centro de Formación Técnica de Tarapacá, Chile. e-mail: patricio.rodriguez.mardones@gmail.com

**Francisco Ganga Contreras.** Administrador Público y Licenciado en Administración, Universidad de Los Lagos (Ulagos), Chile. Magister en Administración de Empresas, Universidad Austral de Chile. Doctor en Administración de Empresas, Université Libre des Sciences de l'Entreprise et des Technologies de Bruxelles, Bélgica. Profesor, Ulagos, Chile. e-mail: fganga@ulagos.cl

**Francisco Villegas Villegas.** Master en Didáctica de la Lengua y la Literatura, y Magister en Educación, UMCE, Doctorando en Didáctica del Lenguaje, Universidad de Barcelona, España. Profesional VRA, Universidad de Antofagasta, Chile. e-mail: francisco.villegas@uantof.cl

---

humano avanzado, la relevancia de tener estudiantes satisfechos con sus colegios y deseos de continuar estudiando no es un tema menor. Desde una óptica individual, mayores años de estudio conducen a incrementar los niveles de productividad y a mejores oportunidades laborales. Desde el punto de vista colectivo, una mayor cantidad de años de estudios impactan de manera positiva y significativa sobre el producto interno bruto. Barro y Lee (2013) analizaron la rentabilidad de un año más de escolaridad en 146 países con datos desde 1950 hasta el 2010, estimando un rango de rentabilidad media de entre un 5-10% por un año más de escolaridad, en el período estudiado. Adicionalmente, las estimaciones empíricas muestran que el incremento del potencial de producto interno bruto, ante un año más de escolaridad de la población, estaría en el rango 0,2 a 0,4% (Rodríguez-Ponce, 2009). Consistentemente, Barro (2013) estima dicho crecimiento potencial entre 0,25 y 0,44%.

Así las cosas, estudiar los determinantes de la satisfacción de los estudiantes en sus colegios es un tema de interés social y económico, ya que sus alcances implican consideraciones referidas a la calidad de vida de las personas y al potencial de crecimiento del país. Sin embargo, las investigaciones sobre el tema en el ámbito latinoamericano son más bien escasas y realizadas a nivel universitario (Negrón y Gallegos, 2012; Pradenas *et al.*, 2012; Hernández y Rodríguez, 2014).

La presente investigación se aborda como un estudio exploratorio, lo que implica que se trabaja en pequeña escala para identificar, mediante datos empíricos, aspectos fundamentales que permitan brindar una visión general, de tipo aproximativo, de los determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios. El análisis exploratorio es pertinente y necesario toda vez que la temática no ha sido suficientemente abordada para el caso de Chile y las relaciones exploradas no han sido indagadas en profundidad, e incluso las medidas requieren validación y demostrar su fiabilidad respecto de las relaciones específicas analizadas.

## Marco Teórico

La satisfacción de los estudiantes en los colegios es un elemento que forma parte de la configuración de la calidad de vida de los mismos (Long y Eamoraphan, 2015) y se refiere a las respuestas emocionales inmediatas tales como felicidad, disfrute y bienestar en el colegio (Samdal *et al.*, 1998).

Los estudiantes pasan la mayor parte de su tiempo activo en el colegio, y el grado de satisfacción en este espacio educativo es vital para la calidad de vida de las personas jóvenes. Por cierto, la importancia de la satisfacción de los estudiantes en el colegio tiene alcances de salud (Millstein *et al.*, 1993), además de sociales y económicos, si se considera su influencia en el aprendizaje y la motivación para continuar estudios a niveles superiores (Samdal *et al.*, 1999).

En términos generales, la satisfacción en el colegio se ve influenciada por las características personales de los estudiantes y las propias características de su familia, pero no se puede descartar la importancia de lo que ocurre en el propio colegio para explicar el grado de satisfacción que los estudiantes experimentan en su entorno educativo (Van Petegem *et al.*, 2008).

El estado del arte sugiere la existencia de una serie de dimensiones que se relacionarían con el grado de satisfacción en el colegio. En este estudio exploratorio se abordarán las siguientes:

### *Grado de justicia en el colegio*

La percepción por parte de los alumnos de que su colegio sea un lugar justo es un asunto de vital relevancia a la hora de entender el grado de satisfacción que se produce en el espacio educativo (Hoy y Tarter, 2004). Colquitt *et al.* (2001), realizando un metaanálisis, descubrieron que la justicia organizacional influye en una serie de aspectos, incluyendo el compromiso y la satisfacción en el lugar de trabajo. Al respecto Yavuz (2010) plantea, trabajando en el contexto de un ambiente educativo, que el grado de justicia organizacional es fundamental para sentirse a gusto en el lugar y asumir un mayor grado de compromiso.

Estos hallazgos se habían revelado previamente en el ámbito de los negocios (Cohen-Charash y Spector, 2001; Samad, 2006; Klendauer y Deller, 2009). Por consiguiente, se puede proyectar que el grado de justicia que prime en el ambiente educativo será un determinante del grado de satisfacción de los estudiantes (Samdal *et al.*, 1998, 1999; Danielsen *et al.*, 2009).

Desde la psicología de la educación y del aprendizaje es pertinente indicar que el rendimiento y la satisfacción de los alumnos será función del tono socioemocional que impera en el grupo curso en general y para los estudiantes en particular. Por ejemplo, Cohen (2006) plantea que el clima escolar es un aspecto esencial para el desarrollo cognitivo y afectivo de los estudiantes. Por su parte, Teng y Luo (2014) realizan

una investigación en la que participan 634 estudiantes taiwaneses y descubren que la afectividad y el respeto de unos con otros resulta ser esencial para que los grupos logren sus propósitos o desafíos académicos. Sklad *et al.* (2012) son más categóricos aún, al indicar que si se ignora o se deja de lado la perspectiva del desarrollo socio emocional de los estudiantes y la dirección no crea en la escuela un clima efectivo de justicia, se puede caer incluso en comportamientos abusivos o antisociales por parte de los alumnos.

Indudablemente, como lo plantean Benbenishty *et al.* (2016), el clima escolar y la convivencia entre los estudiantes es un determinante del nivel de logro académico. Al respecto, Carrasco y Trianes (2015) realizan una investigación con 88 estudiantes de entre 8 y 10 años, en Málaga, y encuentran que el clima de la escuela es una variable que puede influir en la inadaptación escolar y social. Más aún, Kutsyuruba *et al.* (2015) aseguran que un clima positivo en la escuela, asociado a justicia, así como a un ambiente de seguridad y protección, conduce a altos niveles de satisfacción en las necesidades académica, emocional y social de los estudiantes.

### *Grado de colaboración de los profesores*

Baker (1999), a través de un estudio de múltiples métodos con 61 alumnos de tercer a quinto grado, descubrió que una cuidadosa relación de apoyo desde los profesores a los estudiantes influye positivamente en el nivel de satisfacción de estos últimos.

La relación de colaboración que pueden brindar los profesores proporciona a los estudiantes un apoyo emocional, sensación de estar protegido, comprensión de sus problemas y amistad (Ryan y Patrick, 2001). Consistentemente, la evidencia empírica ha mostrado una relación positiva entre el grado de colaboración recibido por los alumnos y su sensación de bienestar en ambientes de aprendizaje (Gagne *et al.*, 2003; Reinboth *et al.*, 2004; Cox y Williams, 2008), incluso en la implementación de programas educativos *online* (Lee *et al.*, 2011).

Por su parte, Danielsen *et al.* (2009) sostienen que una relación de colaboración o apoyo desde el profesor al estudiante mejora su calidad de vida. Efectivamente, la labor del profesor focalizada en una relación de apoyo y colaboración genera mejores resultados y una interacción de mayor calidad y sustentabilidad, generando un ambiente grato para los estudiantes (Zhang *et al.*, 2011).

Para ratificar lo anterior, se puede indicar que Wang *et al.* (2014)

realizan un estudio con 2782 estudiantes de Shanghai y encuentran que el apoyo de los profesores impacta positivamente sobre la felicidad y la satisfacción de los alumnos. Resultados similares obtienen Jungert y Koestner (2015), quienes realizan un estudio con 288 estudiantes y descubren que el soporte del profesor permite obtener mayores niveles de motivación, satisfacción y resultados académicos en los estudiantes.

La didáctica constituye un factor clave no sólo del aprendizaje sino para explicar el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que las diversas técnicas y métodos de enseñanza pueden conducir los procesos formativos por diferentes derroteros. Al respecto, Sullivan *et al.* (2013) descubren que cuando el proceso de enseñanza se nutre de varios profesores a la vez, con diversidad de estilos de aprendizaje pero con un enfoque altamente colaborativo con los estudiantes, se logran altos niveles de satisfacción de éstos. En este mismo, contexto Vogt y Schaffner (2016) dejan en evidencia la relevancia de la didáctica al hallar que la incorporación de tecnología a los procesos de enseñanza arroja resultados positivos en logros y satisfacción en tanto existen redes de trabajo y aprendizaje colaborativo entre profesores y estudiantes. Complementariamente, los procesos educativos basados en la resolución de problemas o en sistemas de simulación cumplen sus propósitos y logran satisfacción en los estudiantes cuando existe un enfoque colaborativo e interactivo por parte del profesor (Kang *et al.*, 2015).

Desde luego, la colaboración del profesorado será más efectiva en función de sus competencias docentes. En efecto, Akram *et al.* (2015) define las competencias docentes como las fortalezas del profesor, su experiencia y/o potencial para desarrollar su trabajo apropiadamente con un nivel de calidad satisfactorio en forma sistemática. Asimismo, Deakin (2008) sostiene que las competencias docentes son el conjunto de conocimientos, habilidades, valores y actitudes que se despliegan para lograr éxito en la enseñanza. Precisamente, AL-Salahat y Saleem (2016) plantean que para lograr competencias deseables en los estudiantes, la condición básica es que los profesores cuenten con dichas competencias en un alto grado, para poder transmitir las con eficacia.

#### *Grado de colaboración de los otros estudiantes*

Long y Eamoraphan (2015), en una muestra de 125 estudiantes, encuentran una correlación de 0,423 (altamente significativa) entre las relaciones estudiantiles y la satisfacción de los

alumnos en el colegio. Previamente, Montague y Rinaldi (2001) señalaron que las percepciones, las actitudes y el comportamiento de los estudiantes incidían en la calidad del clima educativo y, por ende, en la satisfacción de los alumnos. Ambas investigaciones son consistentes con Smimou y Dahl (2011), quienes encuentran una relación significativa entre las relaciones colaborativas a nivel de estudiantes, la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los alumnos.

Por su parte, Battistich y Hom (1997) habían trabajado con una muestra de 1434 alumnos de quinto y sexto grado, y encontraron un vínculo significativo entre el sentido de las relaciones de los estudiantes y su participación en los problemas de comportamiento. Es decir, mientras las relaciones amistosas y colaborativas minimizan los problemas de conducta en el colegio, la ausencia de cooperación y cordialidad entre los alumnos genera conductas más problemáticas. En esta misma dirección, Anand *et al.* (2015) trabajando con 500 estudiantes de pregrado, encuentran que mientras mayor colaboración, cooperación y espiritualidad existe en la relación entre los alumnos, mayor es el nivel de satisfacción que se alcanza en el espacio educativo.

Bajo la lógica de la didáctica, considerando la posibilidad de enseñanza virtual, Kurucay (2015) realiza un estudio con 77 estudiantes de pregrado que cursan introducción a la informática y encuentra que la interacción alumno-alumno tiene un efecto significativo un proceso de aprendizaje colaborativo, en la generación de un sentido de comunidad y en el nivel de logro de los alumnos. En un estudio similar realizado por Cheng y Chau (2016) con la participación de 78 estudiantes que toman un curso de ciudadanía digital, los resultados revelan que la satisfacción y el aprendizaje logrado se relacionan positivamente con la cadena de colaboración y el desarrollo de materiales de enseñanza trabajado colaborativamente. En forma equivalente, Hakimzadeh *et al.* (2016), trabajan con una muestra de 315 estudiantes y hallan que existe una correlación positiva entre la percepción de apoyo mutuo de los estudiantes y la motivación para emprender tareas académicas en conjunto.

Considerando las aportaciones anteriores, mediante el presente estudio se pretende explorar si existen o no relaciones entre el grado de justicia en el colegio, el grado de apoyo de los profesores, y el grado de apoyo de los otros estudiantes, con el nivel de satisfacción que logran los alumnos en los colegios analizados. La Figura 1 sintetiza las relaciones a explorar mencionadas.



Figura 1. Elementos que influyen en la satisfacción de los estudiantes en el colegio.

### **Estudio empírico: Una aproximación exploratoria**

Este estudio empírico se aborda como una investigación de tipo exploratorio. Esto significa que se trabaja en pequeña escala para identificar mediante datos empíricos aspectos fundamentales que permitan brindar una visión general, de tipo aproximativo, de las relaciones percibidas por los estudiantes entre: el grado de justicia, la colaboración de los profesores, la colaboración entre los propios alumnos, y el grado de satisfacción en los colegios. El análisis exploratorio es pertinente y necesario toda vez que la temática no ha sido suficientemente abordada para el caso de Chile y las variables exploradas no han sido indagadas en profundidad e incluso sus medidas requieren validación y demostrar su fiabilidad para estas relaciones específicas.

En consecuencia, en esta investigación puntual se procura validar las variables y sus medidas, analizar su fiabilidad, y establecer una primera mirada acerca de la pertinencia de las relaciones entre: grado de justicia en el colegio; colaboración de los profesores; la colaboración entre los propios alumnos; y el grado de satisfacción en los colegios (siguiendo la lógica de: Rodríguez-Ponce *et al.*, 2013 y Rodríguez-Ponce, 2016).

#### *Participantes y procedimiento de recolección*

Un total de 92 personas, 48 mujeres y 44 hombres, participaron en el estudio. Todos los participantes cumplieron con los siguientes criterios: 1) nacionalidad chilena, 2) estudiantes de tercer o cuarto medio, 3) alumnos de un programa preuniversitario y 4) disponibilidad para participar voluntariamente del estudio.

La población corresponde a estudiantes del norte de Chile, quienes se preparan para rendir la Prueba de Selección Universitaria. El número de estudiantes

corresponde aproximadamente al 18,8% del total de alumnos que toman preuniversitarios en la Región.

El procedimiento de recolección fue un cuestionario diseñado específicamente para este estudio exploratorio. Inicialmente, se recibieron los 92 cuestionarios, pero algunos estaban incompletos o resultaron mal llenados. Así, finalmente se pudo disponer de un total de 87 cuestionarios debidamente respondidos, correspondiendo 45 a mujeres y 42 a hombres.

#### Dimensiones y medidas

Para cada una de las dimensiones se exploraron un conjunto de ítems adaptados de Samdal *et al.* (1999), los cuales se presentan en la Tabla I. En la exploración se empleó una escala tipo Likert de 1 (mínimo acuerdo) hasta 7 (máximo acuerdo); la fiabilidad de los cuatro conjuntos de ítems exploratorios se incluye en la misma tabla. Al respecto, es importante destacar que uno de los propósitos de un estudio exploratorio consiste en validar tanto las variables como las medidas para luego emplearlas en otro tipo de investigaciones con muestras representativas. Estas variables han sido empleadas en estudios previos como los de Samdal *et al.* (1998, 1999) y su validez de contenido fue revisada para este estudio por los autores, primero en forma independiente y luego en conjunto.

#### Análisis de datos

Los datos recogidos mediante el cuestionario fueron ingresados en la base de datos SPSS 21.0 para la realización del análisis estadístico. Se analizaron las medias y desviaciones estándar de cada dimensión junto a las correlaciones de Pearson, y finalmente se

analiza un modelo de regresión múltiple considerando la satisfacción en el colegio como variable dependiente y el grado de justicia, grado de colaboración de los profesores y el grado de relación colaborativa entre los estudiantes, como las variables independientes.

#### Resultados

El conjunto de estadísticos descriptivos utilizados se presentan en la Tabla II. Es de destacar que no hubo diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre las respuestas de hombres y mujeres para cada una de las cuatro variables estudiadas. El aspecto de género no fue objetivo del estudio, el cual pretende más bien explorar las variables de manera integrada; por consiguiente, en el siguiente análisis no se diferencian las respuestas de hombres y mujeres.

Considerando que la escala empleada fue de 1 a 7, los promedios muestran una diferencia significativa del valor ideal y se sitúan en lo que cualitativamente se puede calificar como regular. Esto es, el nivel de satisfacción promedio de los estudiantes es sólo regular, al igual que el grado de justicia percibida en el colegio, así como la colaboración del profesorado y entre los propios estudiantes.

Ahora bien, nótese que los niveles de correlación entre la satisfacción en el colegio y cada una de las variables explicativas es estadísticamente significativa ( $p < 0,01$ ), en todos los casos. La Tabla III resume las correlaciones y el nivel de significancia de las mismas.

Por su parte, los resultados del modelo de regresión múltiple aplicado arrojó resultados que pueden apreciarse en la Tabla IV. En la muestra analizada las variables: justicia en el colegio, colaboración de los profesores y colaboración

entre los estudiantes explican el 49,3% de la varianza de la satisfacción de los estudiantes. Ciertamente, esta proporción es estadísticamente significativa como lo demuestra el test  $F = 29,908$  ( $p < 0,01$ ).

Por otro lado, la Tabla V muestra los resultados obtenidos, luego de evaluar la pertinencia estadística de cada variable explicativa. Los resultados, válidos para este estudio exploratorio, sugieren una relación estadísticamente significativa del grado de justicia percibida en el colegio ( $t = 2,329$ ;  $p < 0,022$ ), del grado de colaboración de los profesores ( $t = 2,030$ ;  $p < 0,046$ ), y el grado de colaboración entre los estudiantes ( $t = 5,995$ ;  $p < 0,001$ ) con el nivel de satisfacción de los estudiantes en sus colegios.

#### Discusión y Conclusiones

Se debe considerar que esta es una investigación de carácter exploratorio y por lo tanto los resultados no son extrapolables y tienen un alcance limitado, aunque estos antecedentes pueden constituirse en una base para futuras investigaciones con una muestra representativa. No obstante, hay hallazgos que tienen relevancia teórica y que contribuyen proporcionando evidencia empírica de un país emergente en un tema escasamente estudiado.

Una primera conclusión es que el grado de justicia percibida en el colegio por parte de los estudiantes es un determinante fundamental de la satisfacción de los alumnos; para ellos es importante que en el colegio existan normas y/o reglas claramente establecidas, que sean justas y que se apliquen a todos por igual, sin la existencia de privilegios especiales para nadie y en un contexto de igualdad de trato en las palabras y en la acción. Este es un descubrimiento original para el caso de países latinoamericanos, aunque con soporte empírico en investigaciones internacionales (Samdal *et al.*, 1998, 1999; Yavuz, 2010).

Una segunda conclusión es que el grado de colaboración de los profesores incide positivamente sobre el nivel de satisfacción de los alumnos. En efecto, para los estudiantes es importante que los profesores les apoyen, se preocupen de su aprendizaje y sean un soporte fundamental

TABLA I  
FIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES ANALIZADAS

Dimensiones	Ítems	Fiabilidad
Grado de Justicia en el colegio	En el colegio existen normas y/o reglas claramente establecidas.	0,667
	Las normas y/o reglas se aplican a todos por igual.	
	Las normas y/o reglas son justas.	
	En el colegio no existen personas privilegiadas.	
Grado de colaboración de los profesores	La justicia en el trato y en las acciones es una característica esencial del colegio.	0,885
	Los profesores apoyan a todos los alumnos.	
	Los profesores se preocupan del aprendizaje de los alumnos.	
Grado de colaboración entre los estudiantes	Los profesores son un soporte fundamental para los alumnos.	0,943
	Los estudiantes nos apoyamos mutuamente.	
	Los estudiantes tenemos relaciones de colaboración entre nosotros.	
Satisfacción de los estudiantes	Los estudiantes son amistosos y cooperan unos con otros.	0,879
	Las relaciones entre los estudiantes son óptimas.	
	Disfruto mi colegio.	
	Me alegro estar en el colegio.	
	Me siento feliz en el colegio.	

TABLA II  
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS UTILIZADOS EN EL ESTUDIO

	Media	Desv. típica	N
Satisfacción colegio	4,7701	0,98347	87
Justicia colegio	4,0414	0,43577	87
Colaboración profesores	4,7374	0,70568	87
Colaboración estudiantes	4,6839	1,10526	87

TABLA III  
CORRELACIONES Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE LAS VARIABLES

	Satisfacción colegio	Justicia colegio	Colaboración profesores	Colaboración estudiantes
Satisfacción colegio	1,000	0,462***	0,347***	0,675***
Justicia colegio	0,462***	1,000	0,121	0,451***
Colaboración profesores	0,347***	0,121	1,000	0,297***
Colaboración estudiantes	0,675***	0,451***	0,297***	1,000

\*\*\* p < 0,01.

TABLA IV  
RESUMEN DEL MODELO DE REGRESIÓN MÚLTIPLE APLICADO

R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> corregida	Error típ. de la estimación	Cambio en R <sup>2</sup>	Cambio en F
0,715	0,511	0,493	0,70007	0,511	28,908***

Variables predictoras: constante, colaboración estudiantes, colaboración profesores, justicia colegio.

\*\*\* p < 0,01.

TABLA V  
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN MÚLTIPLE APLICADO

Variables	B no estandarizado	Error no estandarizado	Beta tipificado	Test t	Significancia
Constante	-0,369	0,831		-0,444	0,658
Justicia colegio	0,452	0,194	0,200	2,329	0,022
Colaboración profesores	0,227	0,112	0,163	2,030	0,046
Colaboración estudiantes	0,477	0,080	0,536	5,995	0,000

en el colegio. Este hallazgo tiene soporte empírico en múltiples investigaciones internacionales (Danielsen *et al.*, 2009; Zhang *et al.*, 2011; Jungert y Koestner, 2015).

Una tercera conclusión es que el grado de colaboración entre los propios estudiantes es la variable que mayor impacto tiene, en la muestra analizada, sobre la satisfacción de los alumnos. Lo anterior implica que para los estudiantes es muy relevante: el apoyo mutuo, las relaciones de colaboración, la interacción amistosa y cooperativa, y las relaciones óptimas con sus pares. Este hallazgo tiene soporte empírico en el campo internacional (Battistich y Hom, 1997; Smimou y Dahl, 2011; Anand *et al.*, 2015).

Una cuarta conclusión está en que todas estas variables impactan conjuntamente sobre la satisfacción de los estudiantes en el colegio, lo cual proporciona al estudio una perspectiva integradora. Ciertamente, la capacidad explicativa del modelo de 49,3% de la varianza de la variable dependiente es prometedora; sin embargo, es evidente que faltarían otras variables que deberían incorporarse para lograr una mayor explicación de la varianza de la satisfacción de los estudiantes.

Con todo, la investigación exploratoria contribuye con una perspectiva global, con evidencia empírica novedosa y con implicaciones prácticas para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes en sus colegios.

#### AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile, por el patrocinio entregado al proyecto FONDECYT 1140027.

#### REFERENCIAS

- Akram M, Malik MI, Sarwar M, Anwer M, Ahmad F (2015) Relationship of teacher competence with professional commitment and job satisfaction at secondary level. *AYER* 4: 58-70.
- AL-Salahat MM, Saleem SS (2016) The impact of microteaching on professional competencies of pre-service teachers of students with learning disabilities. *Int. Res. Educ.* 4(2): 1-13.
- Anand V, Jones J, Gill PS (2015) The Relationship between spirituality, health and life satisfaction of undergraduate students in the UK: An online questionnaire study. *J. Relig. Health* 54: 160-172.
- Baker JA (1999) Teacher-student interaction in urban at-risk classrooms: Differential behavior, relationship quality, and student satisfaction with school. *Elem. Sch. J.* 100: 57-70.
- Barro RJ (2013) Education and economic growth. *Ann. Econ. Finance* 14: 301-328.
- Barro RJ, Lee JW (2013) A new data set of educational attainment in the world, 1950-2010. *J. Devel. Econ.* 104: 184-198.
- Battistich V, Hom A (1997) The relationship between students' sense of their school as a community and their involvement in problem behaviors. *Am. J. Public Health* 87: 1997-2001.
- Benbenishty R, Astor RA, Roziner I, Wrabel SL (2016) Testing the causal links between school climate, school violence, and school academic

performance. A cross-lagged panel autoregressive model. *Educational Researcher*, 45(3), 197-206.

- Carrasco C, Trianes MV (2015) Clima social, pro-socialidad y violencia como predictores de inadaptación escolar en primaria. *Eur. J. Educ. Psychol.* 3: 229-244.
- Cheng G, Chau J (2016) Exploring the relationships between learning styles, online participation, learning achievement and course satisfaction: An empirical study of a blended learning course. *Br. J. Educ. Technol.* 47: 257-278.
- Cohen J (2006) Social, emotional, ethical, and academic education: Creating a climate for learning, participation in democracy, and well-being. *Harv. Educ. Rev.* 76: 201-237.
- Cohen-Charash Y, Spector PE (2001) The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organ. Behav. Hum. Decis. Proc.* 86: 278-321.
- Colquitt JA, Conlon DE, Wesson MJ, Porter CO, Ng KY (2001) Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *J. Appl. Psychol.* 86: 425-445.
- Cox A, Williams L (2008) The roles of perceived teacher support, motivational climate, and psychological need satisfaction in students' physical education motivation. *J. Sport Exerc. Psychol.* 30: 222-238.
- Danielsen AG, Samdal O, Hetland J, Wold B (2009) School-related social support and students' perceived life satisfaction. *J. Educ. Res.* 102: 303-320.
- Deakin Crick R (2008) Pedagogy for citizenship. En Oser F, Veugelers W (Eds.) *Getting Involved. Global Citizenship Development and Sources of Global Values*. Sense. Rotterdam, Holanda. pp. 32-55.
- Gagne M, Ryan RM, Bargmann K (2003) Autonomy support and need satisfaction in the motivation and well-being of gymnasts. *J. Appl. Sport Psychol.* 15: 372-390.
- Hakimzadeh R, Besharat MA, Khaleghinezhad SA, Jahromi RG (2016) Peers' perceived support, student engagement in academic activities and life satisfaction: A structural equation modeling approach. *Sch. Psychol. Int.* 37: 240-254.
- Hernández M, Rodríguez J (2014) Importancia y satisfacción de la tutoría en los estudiantes de la Universidad de Montemorelos. *Memorias* 9: 65-76.
- Hoy WK, Tarter CJ (2004) Organizational justice in schools: no justice without trust. *Int. J. Educ. Manag.* 18: 250-259.
- Jungert T, Koestner R (2015) Science adjustment, parental and teacher autonomy support and the cognitive orientation of science students. *Educ. Psychol.* 35: 361-376.
- Kang KA, Kim S, Kim SJ, Oh J, Lee M (2015) Comparison of knowledge, confidence in skill performance (CSP) and satisfaction in problem-based learning (PBL) and simulation with PBL educational modalities in caring for children with bronchiolitis. *Nurse Educ. Today* 35: 315-321.
- Klendauer R, Deller J (2009) Organizational justice and managerial commitment in corporate mergers. *ASBM J. Manag.* 24: 29-45.
- Kurucay M (2015) *Examining the Effects of Learner-Learner Interaction on Students' Perceptions of Collaboration, Sense of Community, Satisfaction, Perceived Learning and Achievement in an Online Undergraduate Course*. Tesis. Texas Tech University. EEUU. 219 pp.
- Kutsyuruba B, Klinger DA, Hussain A (2015) Context and implications document for:

- relationships among school climate, school safety, and student achievement and well-being: a review of the literature. *Rev. Educ.* 2: 136-137.
- Lee SJ, Srinivasan S, Trail T, Lewis D, Lopez S (2011) Examining the relationship among student perception of support, course satisfaction, and learning outcomes in online learning. *Internet Higher Educ.* 14: 158-163.
- Long L, Eamoraphan S (2015) A study of the relationship between school climate and students' school life satisfaction in Wu Han China-Britain International School. *Scholar* 7: 23-32.
- Millstein SG, Nighthingale EO, Petersen AC (1993) Promoting the healthy development of adolescents. *J. Am. Med. Assoc.* 269: 1413-1415.
- Montague M, Rinaldi C (2001) Classroom dynamics and children at risk: A follow-up. *Learn. Disab. Quart.* 24: 75-83.
- Negrón S, Gallegos R (2012) *Grado de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios de Ingeniería en Relación a su Educación en la Ciudad de Puerto Montt*. Tesis. Universidad Austral de Chile. 104 pp.
- Pradenas F, Casanova P, Aguayo E, Varas M (2012) Medición del grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado UdeC. En *Décimo Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística*. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.
- Reinboth M, Duda JL, Ntoumanis N (2004) Dimensions of coaching behavior, need satisfaction, and the psychological and physical welfare of young athletes. *Motivat. Emot.* 28: 297-313.
- Rodríguez-Ponce E (2009) El rol de las universidades en la sociedad del conocimiento y en la era de la globalización: Evidencia desde Chile. *Interciencia* 34: 822-829.
- Rodríguez-Ponce E (2016) Estudio exploratorio del impacto de la gestión del conocimiento en la calidad de las universidades. *Interciencia* 41: 228-234.
- Rodríguez-Ponce E, Pedraja-Rejas L, Araneda-Guirriman C, Rodríguez-Ponce J (2013) La relación entre la gestión del conocimiento y la gestión académica: un estudio exploratorio en universidades chilenas. *Interciencia* 38: 88-94.
- Ryan AM, Patrick H (2001) The classroom social environment and changes in adolescents' motivation and engagement during middle school. *Am. Educ. Res. J.* 38: 437-460.
- Samad S (2006) Procedural and distributive justice: differential effects on employees' work outcomes. *Bus. Rev.* 5: 212-219.
- Samdal O, Nutbeam D, Wold B, Kannas L (1998) Achieving health and educational goals through schools - A study of the importance of the school climate and the students' satisfaction with school. *Health Educ. Res.* 13: 383-397.
- Samdal O, Wold B, Bronis M (1999) Relationship between students' perceptions of school environment, their satisfaction with school and perceived academic achievement: An international study. *Sch. Effectiv. Sch. Improv.* 10: 296-320.
- Smimou K, Dahl DW (2011) On the relationship between students' perceptions of teaching quality, methods of assessment, and satisfaction. *J. Educ. Bus.* 87: 22-35.
- Sklad M, Diekstra R, Ritter M, Ben J, Gravesteijn C (2012) Effectiveness of school-based universal social, emotional, and behavioral programs: Do they enhance students' development in the area of skill, behavior, and adjustment? *Psychol. Schs.* 49: 892-909.
- Sullivan D, Colburn M, Fox DE (2013) The influence of learning styles on student perception and satisfaction in a highly collaborative team taught course. *Am. J. Bus. Educ.* 6: 429-438.
- Van Petegem K, Aelterman A, Van Keer H, Rosseel Y (2008) The influence of student characteristics and interpersonal teacher behaviour in the classroom on student's well-being. *Social Indic. Res.* 85: 279-291.
- Teng CC, Luo YP (2014) Effects of perceived social loafing, social interdependence, and group affective tone on students' group learning performance. *Asia-Pac. Educ. Res.* 24: 259-269.
- Vogt MA, Schaffner BH (2016) Evaluating interactive technology for an evolving case study on learning and satisfaction of graduate nursing students. *Nurse Educ. Pract.* 19: 79-83.
- Wang LJ, Wang WC, Gu HG, Zhan PD, Yang XX, Barnard J (2014) Relationships among teacher support, peer conflict resolution, and school emotional experiences in adolescents from Shanghai. *Soc. Behav. Person. Int. J.* 42: 99-113.
- Yavuz M (2010) The effects of teachers perception of organizational justice and culture on organizational commitment. *Afr. J. Bus. Manag.* 4: 695-701.
- Zhang T, Solmon MA, Kosma M, Carson RL, Gu X (2011) Need support, need satisfaction, intrinsic motivation, and physical activity participation among middle school students. *J. Teach. Phys. Educ.* 30: 51-68.

## DETERMINANTS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS IN THEIR SCHOOLS: AN EXPLORATORY STUDY IN CHILE

Liliana Pedraja-Rejas, Emilio Rodríguez-Ponce, Patricio Rodríguez Mardones, Francisco Ganga Contreras and Francisco Villegas Villegas

### SUMMARY

*This study aims to explore what dimensions and/or variables influence the level of satisfaction of students. To this end, we worked with a sample of 87 middle school students that participated in the University Admission Test in Northern Chile, to whom a questionnaire specifically design for this exploratory study was applied. The gathered data was statistically analyzed by means of a multiple regression model, considering satisfaction in school as the dependent variable and, degree of justice, degree of collaboration by teachers and degree of collaborative*

*relation among students, as the independent variables. Results showed that justice in school, teachers' collaboration, and collaboration among students explain 49.3% of the variance of student satisfaction in the analyzed sample, this proportion being statistically significant. Finally, it could be concluded that, although this is an exploratory study and, thus, the results cannot be extrapolated, it reveals findings that have theoretical relevance and contribute with empirical evidence of a subject scarcely studied in Chile.*

## DETERMINANTES DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM SEUS COLÉGIOS: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO DESDE CHILE

Liliana Pedraja-Rejas, Emilio Rodríguez-Ponce, Patricio Rodríguez Mardones, Francisco Ganga Contreras e Francisco Villegas Villegas

### RESUMO

*No presente estudo se pretende explorar as dimensões e/ou variáveis que influem no nível de satisfação dos estudantes. Para este efeito se trabalhou com uma amostra de 87 alunos de ensino médio que participaram de um programa de preparação da Prova de Seleção Universitária no norte de Chile, a quem lhes foi aplicado um questionário desenhado especificamente para este estudo exploratório. Os dados recolhidos se analisaram estatisticamente mediante um modelo de regressão múltipla considerando a satisfação no colégio como variável dependente e o grau de justiça, grau de colaboração dos professores e o*

*grau de relação colaborativa entre os estudantes, como as variáveis independentes. Os resultados mostraram que a justiça no colégio, colaboração dos professores e colaboração entre os estudantes explicam 49,3% da variação da satisfação dos estudantes na amostra analisada, sendo esta proporção estatisticamente significativa. Finalmente pôde-se concluir que, embora esta investigação é exploratória e portanto seus resultados não são extrapoláveis, contém achados de relevância teórica que contribuem com evidência empírica para um tema escassamente estudado no Chile.*