

INFLUENCIA DEL CLIMA ESCOLAR, LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y LA REPUTACIÓN INSTITUCIONAL EN LA SATISFACCIÓN Y LEALTAD ESTUDIANTIL EN LICEOS RUMANOS

INFLUENCE OF SCHOOL CLIMATE, TEACHING QUALITY, AND INSTITUTIONAL REPUTATION ON STUDENT SATISFACTION AND LOYALTY IN ROMANIAN HIGH SCHOOLS

Jorge A. Hilt 

Universidad de Monterrey, México

jorgehilt@um.edu.mx

Eugen Chirilănu 

Universidad Adventus, Rumanía

chirileu@gmail.com *

* e-mail para correspondencia

RESUMEN

Este estudio analiza la influencia del clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional sobre la satisfacción y la lealtad estudiantil en escuelas secundarias adventistas de Rumanía. Se utilizó un diseño cuantitativo ex post facto con una muestra de 153 estudiantes, y se aplicó un modelo de análisis de rutas. Los resultados del modelo con mediación parcial indicaron que la reputación institucional ($\beta = .35$), el clima escolar ($\beta = .33$) y la calidad de la enseñanza ($\beta = .26$) predicen significativamente la satisfacción. A su vez, la satisfacción ($\beta = .46$) y la reputación ($\beta = .39$) fueron predictores significativos de la lealtad, explicando el 63% de su varianza. El modelo mostró un ajuste excelente y respaldó la estructura teórica propuesta. Los hallazgos destacan el valor del entorno escolar y la identificación con la institución como factores clave para fortalecer la satisfacción y la fidelización estudiantil. La reputación institucional fue el predictor con mayor influencia combinada, directa e indirecta, sobre la lealtad.

Palabras clave: estudiantes de secundaria, clima escolar, satisfacción estudiantil, lealtad institucional

ABSTRACT

This study examines the influence of school climate, teaching quality, and institutional reputation on student satisfaction and loyalty in Adventist secondary schools in Romania. Using a quantitative ex post facto design, data were collected from 153 students and analyzed through path analysis. Results from the partial mediation model indicated that institutional reputation ($\beta = .35$), school climate ($\beta = .33$), and teaching quality ($\beta = .26$) positively predicted student satisfaction. In turn, satisfaction ($\beta = .46$) and reputation ($\beta = .39$) significantly predicted student loyalty, accounting for 63% of its variance. The model demonstrated excellent fit indices and supported the proposed structure with partial mediation through satisfaction. Findings highlight the role of institutional values and school environment in fostering student satisfaction and loyalty. Among the predictors, institutional reputation exerted the strongest combined direct and indirect influence on loyalty.

Keywords: high school students, school climate, student satisfaction, institutional loyalty

Introducción

La satisfacción estudiantil es un constructo clave en el ámbito educativo por su influencia en el desarrollo académico, social y emocional del estudiante. Estudios previos han señalado que factores como un entorno escolar positivo, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional impactan significativamente en el nivel de satisfacción del alumnado (Pascarella y Terenzini, 2005; Tinto, 1993).

La satisfacción, a su vez, se ha relacionado estrechamente con la lealtad estudiantil, entendida como la disposición del estudiante a permanecer en la institución y a recomendarla a otros (Helgesen y Nettet, 2007). Este vínculo es relevante, ya que la lealtad constituye un indicador estratégico para las instituciones educativas, al incidir en la retención y captación de estudiantes (Schertzer y Schertzer, 2004).

Si bien existe amplia evidencia sobre los factores que inciden en la satisfacción y la lealtad en contextos universitarios, son escasos los estudios que exploran estas relaciones en el nivel secundario, particularmente en el contexto educativo rumano. En particular, las escuelas adventistas en Rumanía representan un segmento educativo poco explorado, pero con características institucionales que merecen atención: combinan estándares académicos nacionales con un modelo educativo basado en principios cristianos, identidad institucional fuerte y prácticas comunitarias integradas. Tras la revolución de 1989, la Iglesia Adventista inició un experimento educativo que hoy cuenta con 64 escuelas, incluidas cuatro facultades. Este desarrollo institucional se ha traducido en un crecimiento sostenido de la matrícula de la educación adventista en Rumanía, que pasó de 2,680 estudiantes en el ciclo escolar 2019–2020 a 5,308 en el período 2023–2024 (Departamentul Educație

și Capelanie, 2024).

Desde una perspectiva teórica, este estudio se enmarca en los modelos que vinculan percepción institucional y comportamiento estudiantil, considerando la satisfacción como variable mediadora entre atributos organizacionales y conductas de permanencia (Al Hassani y Wilkins, 2022; Sweeney y Soutar, 2011). En un nivel práctico, los resultados pueden orientar a directivos y responsables educativos en el diseño de estrategias de fidelización estudiantil contextualizadas a entornos escolares confesionales.

Por tanto, el objetivo general de este estudio es analizar la influencia del clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional sobre la satisfacción estudiantil, y examinar en qué medida esta satisfacción predice la lealtad institucional en estudiantes de secundaria adventista en Rumanía.

Se plantea como hipótesis que todas las variables institucionales tienen un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción, y que esta, junto con la reputación, influye de manera directa sobre la lealtad:

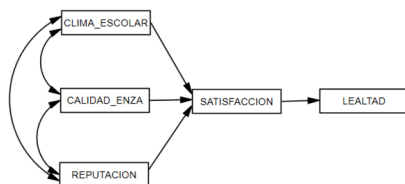
H1. A mayor puntaje de clima escolar, calidad de la enseñanza y reputación institucional, mayor satisfacción estudiantil.

H2. A mayor puntaje de satisfacción estudiantil, mayor lealtad institucional.

En la Figura 1 se observa el modelo que gráficamente expresa las hipótesis planteadas.

Figura 1

Modelo de path analysis propuesto con mediación total



Numerosos estudios examinaron la relación entre el clima escolar y la satisfacción estudiantil en las últimas décadas. Esta línea de investigación demuestra consistentemente una relación significativa entre ambos factores, revelando la importancia de un ambiente escolar positivo para el bienestar y el rendimiento de los estudiantes.

Un clima escolar positivo fomenta un mayor compromiso de los estudiantes, lo que a su vez incrementa su satisfacción con la experiencia educativa. Existen componentes clave del clima escolar, como el apoyo emocional, la disciplina y la percepción de seguridad, que contribuyen al desarrollo de actitudes positivas de los estudiantes hacia su institución (Thapa et al., 2013).

El estudio de Wang y Degol (2016) amplió el alcance de estos hallazgos, demostrando que el clima escolar no solo influye en el rendimiento académico, sino que también impacta significativamente sobre el bienestar emocional de los estudiantes. Esto sugiere que la satisfacción estudiantil se vincula tanto a factores académicos como psicosociales.

Otra evidencia empírica adicional sobre esta relación fue la investigación de Aldridge et al. (2020), realizada en el contexto escolar australiano, que encontró que ciertos aspectos específicos del clima escolar, como la promoción de la resiliencia y la reducción del acoso, contribuyen significativamente a la satisfacción y el bienestar de los estudiantes. Su investigación reveló que el clima escolar explica hasta un 54 % de la varianza de la satisfacción estudiantil, subrayando la importancia de un entorno escolar positivo para promover mejores resultados emocionales y sociales.

Revisiones sistemáticas de la literatura corroboraron y expandieron estos hallazgos. Se realizaron análisis exhaustivos que destacaron cómo el clima es-

colar afecta múltiples dimensiones del desempeño estudiantil (Berkowitz et al., 2017; Kutsyuruba et al., 2015). Estos estudios no solo confirmaron la influencia del clima escolar en la satisfacción general y el compromiso emocional de los estudiantes, sino que también señalaron su papel en la prevención de comportamientos problemáticos en las escuelas. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para las políticas educativas y las prácticas escolares, subrayando la necesidad de priorizar la creación y el mantenimiento de ambientes escolares positivos como medio para mejorar la satisfacción y el bienestar general de los estudiantes.

La calidad de la enseñanza es otro factor crítico que influye en la satisfacción de los estudiantes. Los estudiantes que perciben una enseñanza de alta calidad, con profesores que emplean métodos efectivos y que brindan retroalimentación constructiva, tienden a reportar mayores niveles de satisfacción (Ramsden, 1991). Además, la enseñanza efectiva, basada en relaciones profesor-estudiante de confianza, influye significativamente en la percepción que los estudiantes tienen de su experiencia educativa. La retroalimentación constante y personalizada es un factor clave para mejorar tanto el aprendizaje como la satisfacción estudiantil (Hattie, 2008).

La reputación institucional también ha sido un aspecto central en el análisis de la satisfacción estudiantil. Las instituciones con una buena reputación académica tienden a generar mayor lealtad entre los estudiantes, lo que sugiere que la reputación es un factor mediador clave entre la satisfacción y la lealtad (Helgesen y Nessel, 2007). Además, en un contexto globalizado y competitivo, la reputación institucional no solo atrae nuevos estudiantes, sino que también es un indicador de éxito en rankings internacionales,

lo que refuerza la importancia de mantener una imagen positiva (Anselmsson et al., 2016).

Por otro lado, la satisfacción estudiantil se ha relacionado directamente con la lealtad estudiantil en varios estudios. La satisfacción con los servicios educativos no solo mejora la retención de los estudiantes, sino que también aumenta la probabilidad de que recomienden la institución a futuros estudiantes (Schertzer y Schertzer, 2004). De igual manera, Marzo-Navarro et al. (2005) encontraron que una experiencia educativa satisfactoria es uno de los predictores más fuertes de la lealtad estudiantil, lo que subraya la importancia de la satisfacción como un factor clave en la creación de una relación a largo plazo entre los estudiantes y la institución. De hecho, investigaciones adicionales han sugerido que la satisfacción es una variable mediadora en la relación entre la calidad percibida de los servicios académicos y la intención de recomendar la institución, estableciendo un vínculo entre satisfacción y promoción boca a boca (Sweeney y Soutar, 2011).

Método

A partir de un enfoque cuantitativo, transversal, ex post facto y con diseño no experimental de tipo explicativo, este estudio analizó los factores predictores de la satisfacción estudiantil, así como el papel de esta como variable predictora de la lealtad estudiantil en el contexto de escuelas secundarias de Rumanía. Se utilizaron cuestionarios estandarizados y validados para la recolección de datos, y se realizó un path analysis para probar si las variables exógenas eran predictoras significativas de la variable endógena por medio de una variable mediadora.

Población y muestra

La población total estuvo conforma-

da por 952 estudiantes de siete escuelas secundarias adventistas en Rumanía. Con un muestreo por conveniencia, se seleccionaron 153, asegurando una distribución equitativa entre las diferentes instituciones. Se eliminaron 22 datos cuyos residuos estandarizados excedían dos desviaciones estándar. Así, la muestra final quedó conformada por 131 estudiantes de siete escuelas del sistema educativo adventista en Rumanía.

El criterio de inclusión para poder participar del estudio fue estar matriculado en los grados IX a XII de las siete escuelas adventistas participantes, contar con el consentimiento informado de acuerdo con las normas de Rumanía y tener una trayectoria en la institución de al menos un año. No participaron los estudiantes de reciente incorporación o de otros grados.

Instrumentos

Los cuestionarios utilizados evaluaron cinco variables: clima escolar, calidad de la enseñanza, reputación institucional, satisfacción estudiantil y lealtad estudiantil. Se calcularon las medias aritméticas de los ítems por variable y la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Para medir el clima escolar, se utilizó la Escala de Clima Escolar para Adolescentes (ECEA) de Caso Niebla et al. (2010), compuesta por 24 ítems distribuidos en cinco dimensiones. En este estudio se aplicaron únicamente tres dimensiones: relación con los profesores, relación entre alumnos y disciplina escolar. La escala fue traducida al rumano por expertos y sometida a un análisis factorial exploratorio (AFE), que mostró una adecuación muestral aceptable ($KMO = .856$; Bartlett $p < .001$). Tras eliminar ítems con communalidad baja ($< .40$), se identificaron tres factores con niveles adecuados de confiabilidad ($\alpha = .836, .831$ y $.777$; α global

= .856), que explicaron el 59.42 % de la varianza (ver Anexo A). Los ítems fueron valorados mediante una escala Likert de cinco puntos, desde *totalmente en desacuerdo* (1) hasta *totalmente de acuerdo* (5).

La calidad de la enseñanza se midió mediante un instrumento de siete ítems elaborado por Mauricio Salas (2023), valorados con una escala Likert de 1 (*nunca*) a 5 (*siempre*). El AFE reveló una estructura unifactorial con un KMO de .913 y una varianza explicada del 54.96 %. La escala mostró alta confiabilidad ($\alpha = .893$) (ver Anexo B).

La satisfacción estudiantil se evaluó con la H-Sat Scale (Lodi et al., 2019), adaptada al rumano. El análisis factorial (KMO = .925; Bartlett $p < .001$) identificó tres factores que explicaron el 56.27 % de la varianza (ver Anexo C). El factor 1, denominado valoración académica y motivación personal ($\alpha = .920$) se refiere a la percepción de utilidad, logros y motivación. El factor 2, llamado relaciones con los compañeros ($\alpha = .863$), hace alusión a la amistad, cooperación y relaciones positivas. Por último, el factor 3 denominado infraestructura y entorno escolar ($\alpha = .847$), se refiere al confort, equipamiento y servicios de la institución. La escala presentó una confiabilidad global elevada ($\alpha = .931$). Las respuestas fueron valoradas utilizando una escala Likert de cinco opciones, que iba desde *totalmente en desacuerdo* (1) hasta *totalmente de acuerdo* (5).

La reputación institucional y la lealtad estudiantil se midieron con escalas breves de tres ítems cada una, tomadas de Wong et al. (2016), y valoradas mediante una escala Likert de cinco puntos (*totalmente en desacuerdo*, 1; *totalmente de acuerdo*, 5). Para su adaptación cultural, se realizó una traducción al rumano por tres profesores con experiencia en educación. La Tabla 1 presenta las versiones traducidas y las propiedades psi-

cométricas de ambas escalas.

Procedimiento

Los datos fueron recolectados mediante un formulario en línea creado en Google Forms. Los estudiantes completaron los cuestionarios de forma anónima y voluntaria, asegurándose la confidencialidad de sus respuestas.

Análisis de datos

Para examinar las relaciones entre las variables del modelo teórico, se utilizó un análisis de rutas (path analysis) mediante ecuaciones estructurales con variables observadas. Esta técnica permitió estimar los efectos directos de las variables institucionales (clima escolar, calidad de la enseñanza y reputación institucional) sobre la satisfacción estudiantil, así como los efectos de la satisfacción y la reputación sobre la lealtad institucional.

El modelo fue evaluado mediante estimaciones de máxima verosimilitud y los índices de ajuste global más comúnmente recomendados en la literatura (Hu y Bentler, 1999). Los indicadores considerados para valorar la calidad del ajuste fueron los siguientes: p de la $\chi^2 > .05$, GFI $> .90$ NFI $> .90$, CFI $> .90$, TLI $> .90$, RMSEA $< .05$ y RMR $< .08$.

Consideraciones éticas

Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes. Para los menores de edad, se contó con la autorización de sus padres o tutores legales. Se garantizó la confidencialidad de los datos recolectados y los participantes fueron informados sobre su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin repercusión alguna.

Resultados

Demográficos

En cuanto al género, el 57.5 % de los

Tabla 1

Traducción de los ítems de reputación institucional y lealtad estudiantil al idioma rumano

Variable	Traducción del ítem	Propiedades psicométricas
Reputación	R1: My institution fulfils the promises it makes to its students.	Unifactorial
	Școala mea își îndeplinește promisiunile pe care le face elevilor săi.	Varianza explicada: 48.74 %
	Mi institución cumple con las promesas que hace a sus estudiantes.	Confiabilidad
	R2: My institution has a good reputation.	Alfa de Cronbach:
	Școala mea are o bună reputație.	.792
	Mi institución tiene buena reputación.	
	R3: My institution is better than other institutions.	
Lealtad	Școala mea este mai bună decât alte școli.	
	Mi institución es mejor que otras.	
	L1: I will recommend my institution to friends or acquaintances.	Unifactorial
	Voi recomanda școala mea prietenilor sau cunoștințelor.	Varianza explicada:
	Recomendaré mi institución a mis amigos o conocidos.	57.19 %
	L2: I will maintain a relationship with my institution after I graduate.	Confiabilidad
	Voi menține o relație cu instituția mea după ce voi absolve.	Alfa de Cronbach:
	Mantendré una relación con mi institución después de graduarme.	.726
	L3: If I had the chance to enroll in an institution for study again, I would enroll in this institution.	
	Dacă aș avea ocazia să mă înscriu din nou la o instituție de învățământ, m-aș înscrie la această instituție.	
	Si tuviera la oportunidad de volver a matricularme en una institución para estudiar, me matricularía en esta.	

participantes fueron mujeres y el 42.5 %, hombres. La mayoría de los estudiantes se encontraban en décimo grado (64.7 %), seguidos por los de duodécimo (20.3 %) y undécimo (15 %) grados. La distribución por escuela evidenció una participación más alta en la escuela número 7 (28.1 %), mientras que las escuelas 1 y 2 registraron la menor proporción de estudiantes. Los detalles completos se pueden observar en la Tabla 2.

Análisis descriptivo y confiabilidad de las variables

La Tabla 3 muestra medias entre 3.89 y 4.03, lo que refleja una valoración positiva de los estudiantes en todas las variables. Las distribuciones se aproximan a la normalidad, con asimetrías negativas leves y curtosis cercana a 0, salvo en calidad de la enseñanza, donde se observa una ligera concentración en puntuaciones altas.

Tabla 2*Distribución de los estudiantes por institución educativa*

Institución	<i>n</i>	%
1. Liceo Teórico «Mihai Ionescu»	9	5.9
2. Escuela Secundaria Teológica Adventista «Maranatha»	10	6.5
3. Liceo Teórico EVISS	18	11.8
4. Liceo Internacional «Integritas»	37	24.2
5. Liceo «Dr Lind»	19	12.4
6. Escuela Secundaria Teológica Adventista «Petre Paulini»	17	11.1
7. Escuela Secundaria Teológica Adventista «Ștefan Demetrescu»	43	28.1
Total	153	100.0

Los coeficientes alfa de Cronbach fueron adecuados en todas las escalas, con valores elevados en satisfacción, clima escolar y calidad de la enseñanza. La confiabilidad de la escala de reputación institucional se mantuvo aceptable, aun-

que cercana al umbral mínimo. En general, los índices obtenidos fueron comparables o superiores a los reportados en los estudios originales, lo que respalda la solidez psicométrica de los instrumentos adaptados al contexto rumano.

Tabla 3*Análisis descriptivo y confiabilidad de las variables (n = 153)*

Variable	<i>M</i>	<i>DE</i>	Asimetría	Curtosis	Alfa de Cronbach	
					Del estudio	Original
Lealtad institucional	4.03	.80	-.515	-.633	.836	--
Satisfacción estudiantil	3.97	.55	-.200	-.156	.931	.818-.926
Reputación	4.01	.68	-.369	-.502	.699	--
Calidad de la enseñanza	3.98	.62	-.714	.785	.891	.943
Clima escolar	3.89	.49	-.185	.136	.869	.850

Nota. El estudio de Wong et al. (2016) no reporta valores de confiabilidad.

La Tabla 4 presenta las correlaciones entre las variables del modelo, todas en la dirección esperada y con asociaciones significativas. Estos resultados preliminares respaldan la coherencia interna del modelo y justifican el uso posterior de análisis estructurales para examinar posibles efectos mediadores de la satisfacción estudiantil.

Se eliminaron 22 casos atípicos identificados mediante la distancia de Mahalanobis. La evaluación de la normalidad multivariante, mediante el coeficiente

de Mardia (2.542), indicó que los datos cumplían con los criterios para aplicar el método de estimación por máxima verosimilitud. Según Bentler (2005), valores críticos (CR) menores que 5 indican una distribución normal en los datos.

Resultados del modelo de mediación total

El modelo evaluó si el clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional influyen en la lealtad estudiantil de manera indirecta, mediante la satisfacción. Los resultados mostraron

Tabla 4

Tabla de correlaciones bivariadas entre las variables del modelo (n = 153)

Variable	Clima escolar	Calidad de la enseñanza	Reputación	Satisfacción estudiantil
Clima escolar	---			
Calidad de la enseñanza	.755*	---		
Reputación	.653*	.647*	---	
Satisfacción estudiantil	.717*	.743*	.713*	---
Lealtad institucional	.617*	.593*	.770*	.704*

* $p < .01$

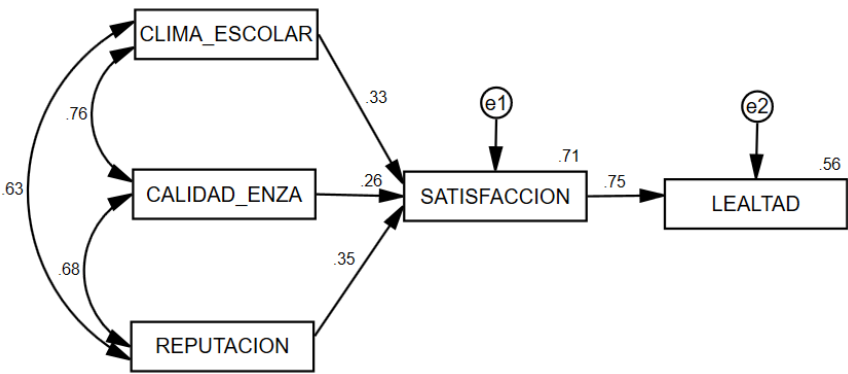
que todas las variables predictoras tuvieron efectos positivos y significativos sobre la satisfacción: clima escolar ($\beta = .33$), calidad de la enseñanza ($\beta = .26$) y reputación institucional ($\beta = .35$). A su vez, la satisfacción presentó un efecto elevado sobre la lealtad ($\beta = .75$), explicando el 56 % de su varianza.

Esta estructura refleja una mediación total, en la que la satisfacción actúa como único canal de influencia hacia la lealtad. No obstante, pese a la solidez de

los caminos individuales, el ajuste global del modelo fue insatisfactorio. El valor de chi-cuadrado fue significativo ($\chi^2 = 38.676, p < .001$), con una razón χ^2/gl de 12.892. El índice RMSEA alcanzó .235 y el TLI fue de .853, ambos por fuera de los rangos recomendados. Aunque el CFI (.956) y el NFI (.953) resultaron adecuados, el patrón general sugiere que el modelo restringe en exceso las relaciones entre variables, posiblemente al omitir efectos directos relevantes (ver Figura 2).

Figura 2

Modelo con mediación total de la satisfacción estudiantil en la relación entre variables institucionales y lealtad estudiantil



Los resultados llevaron a reconsiderar la hipótesis de mediación total y a explorar un modelo de mediación parcial. En este nuevo enfoque, se contempló que algunas variables institucionales —particularmente la reputación— podrían ejercer un efecto directo adicional sobre la lealtad estudiantil, además del efecto mediado por la satisfacción.

Resultados del modelo de mediación parcial

El modelo con mediación parcial se fundamenta en criterios teóricos y metodológicos ampliamente reconocidos. Según Hayes (2018), la mediación permite analizar si el efecto de una variable independiente sobre otra dependiente se transmite, en parte, a través de un tercer factor intermedio, como ocurre en la estructura evaluada en este estudio.

Este modelo examinó los efectos directos del clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucio-

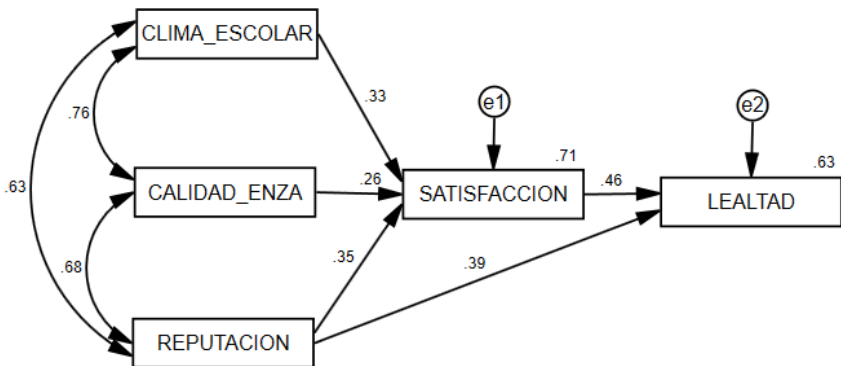
nal sobre la satisfacción estudiantil, así como los efectos de la satisfacción y la reputación sobre la lealtad. Los resultados indicaron que el clima escolar ($\beta = .33$), la calidad de la enseñanza ($\beta = .26$) y la reputación institucional ($\beta = .35$) predicen significativamente la satisfacción, explicando en conjunto el 71 % de su varianza. A su vez, la satisfacción ($\beta = .46$) y la reputación institucional ($\beta = .39$) fueron predictores significativos de la lealtad estudiantil, con un 63 % de varianza explicada (ver Figura 3).

El modelo mostró un ajuste excelente: $\chi^2 = 2.367$ ($gl = 2$, $p = .306$), $\chi^2/gl = 1.181$, RMSEA = .029, CFI = 1.000, TLI = .998, NFI = .997, GFI = .996 y RMR = .005. Todos los índices se ubicaron dentro de los rangos recomendados (Hu y Bentler, 1999), lo que respalda la validez de la estructura teórica propuesta con mediación parcial.

Los resultados respaldan las hipótesis planteadas, al mostrar que el modelo

Figura 3

Modelo con mediación parcial de la satisfacción estudiantil en la relación entre variables institucionales y lealtad estudiantil



de mediación parcial presentó un ajuste global excelente. Todos los coeficientes fueron positivos y estadísticamente significativos, lo que confirma la existencia de efectos directos entre las variables. En este contexto, el clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional se consolidan como predictores relevantes de la satisfacción estudiantil. A su vez, tanto la satisfacción como la reputación institucional explican significativamente la lealtad del estudiantado.

Discusión

Los resultados respaldan el modelo planteado y se alinean con investigaciones previas que analizan los determinantes de la satisfacción y la lealtad estudiantil. En el modelo de mediación parcial, el clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional explicaron conjuntamente el 71 % de la varianza en la satisfacción estudiantil ($R^2 = .71$). A su vez, la satisfacción y la reputación predijeron el 63 % de la lealtad estudiantil ($R^2 = .63$).

La comparación entre los dos modelos probados mostró diferencias sustanciales. Mientras que el modelo de mediación total presentó un ajuste deficiente ($RMSEA = .235$; $\chi^2/gl = 12.892$), la incorporación del efecto directo de la reputación institucional sobre la lealtad en el modelo parcial mejoró notablemente la adecuación global ($RMSEA = .029$; $\chi^2/gl = 1.18$). Este hallazgo sugiere que la satisfacción no es el único canal a través del cual se construye la lealtad, como también proponen Helgesen y Nessel (2007) y Schertzer y Schertzer (2004).

La influencia del clima escolar sobre la satisfacción fue coherente con lo planteado por Thapa et al. (2013), quienes destacaron el rol del ambiente escolar positivo como factor clave en el bienestar del estudiantado. Los estudios de Aldridge et al. (2020) y King y Hilt (2023)

también han documentado relaciones similares, resaltando que las interacciones escolares influyen en el compromiso académico y emocional.

Respecto de la calidad de la enseñanza, los hallazgos coinciden con Ramsden (1991), quien identificó la percepción del apoyo académico como determinante de la valoración educativa. Hattie (2008) y Fathan (2022) también respaldan este vínculo, al señalar que la retroalimentación efectiva y la competencia docente inciden positivamente en la satisfacción del estudiante. En esa misma línea, Latip et al. (2020) evidenciaron que la percepción de competencia docente tiene un efecto indirecto sobre la lealtad, mediado por la satisfacción.

La reputación institucional emergió como un predictor significativo tanto de la satisfacción como de la lealtad, lo cual está en sintonía con los trabajos de Helgesen y Nessel (2007), Anselmsson et al. (2016) y Boriçi y Gjergji (2024). Estos estudios reconocen que una imagen institucional favorable puede consolidar el vínculo afectivo y funcional con la institución.

Asimismo, los hallazgos coinciden con el modelo de Al Hassani y Wilkins (2022), quienes identificaron que la calidad percibida, la identificación institucional y la reputación influyen directamente en la satisfacción, la cual, a su vez, predice la intención de permanencia.

La relación entre satisfacción y lealtad ha sido ampliamente documentada. Gómez Sánchez et al. (2013) y Schertzer y Schertzer (2004) argumentaron que los estudiantes más satisfechos tienden a recomendar su institución. En la comparación directa, el presente estudio encontró un coeficiente $\beta = .46$, en línea con el hallazgo de Gómez (2017) ($\beta = .60$), aunque ligeramente menor. Por su parte, Muñoz Palomeque et al. (2012) identificaron una relación aún más fuerte ($\beta =$

.79), lo cual podría explicarse por diferencias contextuales en el nivel educativo y cultural.

En el caso rumano, Chirilianu (2025) también identificó efectos significativos de la calidad de enseñanza, la reputación y la satisfacción sobre la lealtad, lo cual refuerza la validez contextual del presente modelo.

Aunque tanto la satisfacción como la reputación institucional fueron predictores significativos de la lealtad, el efecto directo de la satisfacción fue ligeramente superior ($\beta = .46$ frente a $\beta = .39$), lo que sugiere que la experiencia interna vivida por el estudiante podría tener mayor peso que la percepción externa de la institución.

Diversos estudios han sugerido que la satisfacción puede actuar como variable mediadora entre atributos institucionales y conductas de lealtad (Latip et al., 2020; Sweeney y Soutar, 2011). Al igual que en Al Hassani y Wilkins (2022), este estudio respalda una doble vía de influencia de la reputación sobre la lealtad: directa y a través de la satisfacción. Este patrón sugiere que tanto la proyección institucional como la vivencia escolar tienen un papel relevante en la construcción del compromiso estudiantil.

En cuanto a las implicaciones prácticas, los resultados de este estudio ofrecen elementos que son relevantes para la toma de decisiones institucionales en el ámbito de la educación secundaria adventista en Rumanía. En primer lugar, la asociación entre el clima escolar y la satisfacción estudiantil sugiere que las estrategias orientadas a mejorar las relaciones interpersonales y la percepción del ambiente escolar pueden contribuir a fortalecer la experiencia educativa del alumnado y, por lo tanto, la lealtad hacia la institución.

Asimismo, el efecto positivo de la calidad de la enseñanza sobre la satis-

facción refuerza la necesidad de invertir en formación docente continua, especialmente en prácticas pedagógicas que favorezcan la participación activa, la retroalimentación efectiva y la vinculación con los intereses del estudiante. En contextos donde el acompañamiento académico es percibido como cercano y pertinente, es más probable que se generen percepciones positivas sostenidas.

La reputación institucional mostró un efecto directo e indirecto sobre la lealtad, lo que subraya la importancia de alinear la comunicación externa con las vivencias internas del estudiantado. La gestión institucional puede beneficiarse de mecanismos que fortalezcan la identificación con los valores organizacionales y el sentido de pertenencia, especialmente en escuelas que operan en entornos competitivos.

En conjunto, estos hallazgos ofrecen fundamentos empíricos para desarrollar políticas orientadas a mejorar la lealtad estudiantil desde una perspectiva integral, considerando tanto las condiciones objetivas del entorno escolar como las percepciones subjetivas de los estudiantes sobre la institución a la que pertenecen.

Conclusión

El estudio ofrece evidencia de que el clima escolar, la calidad de la enseñanza y la reputación institucional influyen significativamente en la satisfacción estudiantil, y que esta, junto con la reputación, predice la lealtad hacia la institución. El modelo de mediación parcial mostró un ajuste excelente y permitió identificar un doble canal de influencia de la reputación: directo e indirecto.

Desde una perspectiva práctica, estos hallazgos invitan a las instituciones a fortalecer tanto la experiencia interna del estudiante como su imagen institucional. Un entorno escolar positivo, una

enseñanza eficaz y una gestión reputacional coherente pueden contribuir al fortalecimiento de la fidelización estudiantil en el nivel medio.

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra su diseño transversal, que si bien permite identificar asociaciones significativas entre las variables, impide establecer relaciones causales con certeza. Además, deben considerarse ciertas restricciones metodológicas que pueden afectar la validez externa e interna de los resultados. En primer lugar, el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia pudo haber introducido un sesgo de selección, limitando la posibilidad de generalizar los hallazgos al conjunto de estudiantes de liceos adventistas en Rumanía. En segundo lugar, dado que los instrumentos fueron autoadministrados en un contexto educativo confesional, no puede descartarse la influencia de la deseabilidad social en las respuestas, particularmente en ítems que evalúan la percepción institucional. Finalmente, el estudio no

incluyó un análisis factorial confirmatorio (AFC) que permitiera contrastar empíricamente la estructura factorial de los instrumentos adaptados al rumano frente a sus modelos teóricos originales, lo cual constituye una tarea pendiente para futuras investigaciones centradas en la validez estructural.

Futuras investigaciones deberían considerar el uso de diseños longitudinales que permitan examinar la estabilidad y direccionalidad de las relaciones entre variables, así como aplicar muestreos probabilísticos que mejoren la representatividad. También se sugiere incorporar contextos no confesionales para contrastar la influencia institucional y realizar análisis factoriales confirmatorios que validen la estructura de los instrumentos adaptados. Además, sería pertinente explorar variables mediadoras, como el compromiso académico o la percepción de equidad institucional, a fin de profundizar en los factores que inciden en la satisfacción y la lealtad estudiantil.

Referencias

- Al Hassani, A. A. y Wilkins, S. (2022). Student retention in higher education: The influences of organizational identification and institution reputation on student satisfaction and behaviors. *International Journal of Educational Management*, 36(6), 1046–1064. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2022-0123>
- Aldridge, J. M., McChesney, K. y Afari, E. (2020). Associations between school climate and student life satisfaction: Resilience and bullying as mediating factors. *Learning Environments Research*, 23(1), 129–150. <http://doi.org/10.1007/s10984-019-09296-9>
- Anselmsson, J., Bondesson, N. y Melin, F. (2016). Customer-based brand equity and human resource management image: Do retail customers really care about HRM and the employer brand? *European Journal of Marketing*, 50(7/8), 1185–1208. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2015-0094>
- Bentler, P. M. (2005). EQS 6 Structural equations: Program manual. Multivariate Software. <https://www3.nd.edu/~kyuan/courses/sem/EQS-Manual6.pdf>
- Berkowitz, R., Moore, H., Astor, R. A. y Benbenishty, R. (2017). A research synthesis of the associations between socioeconomic background, inequality, school climate, and academic achievement. *Review of Educational Research*, 87(2), 425–469. <http://doi.org/10.3102/0034654316669821>
- Boriçi, A. y Gjergji, E. (2024). An empirical study of potential factors impacting student satisfaction – A study focused on students living in the north of Albania and attending public universities (case: University of Shkodra, University of Tirana and the University of Medicine, Tirana). *International Journal of Professional Business Review*, 9(5), Artículo e04690. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2024.v9i5.4690>

- 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]. Universidad Autónoma de Baja California. <http://uee.uabc.mx/docs/reportesTécnicos/2010/UEERT10-002.pdf>
- Chirilianu, E. (2025). *Predictori ai loialității elevilor în liceele adventiste din România* [Tesis doctoral, Universidad de Montemorelos]. https://morelos.koha.es/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=66683&query_desc=kw%2Cwrdl%3A%20chirilianu
- Departamentul Educație și Capelanie. Uniunea Bisericii Adventiste de Ziua a Șaptea din România. (2024). *Raport de bilanț 2019–2024*. Documento interno no publicado.
- Fathan, A. (2022). Analysis of student satisfaction in view of academic atmosphere and quality of educators. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis*, 2(3), 132–140. <https://doi.org/10.37481/jmebv2i3.558>
- Gómez, J. R. (2017). Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 17(1), 22-37. <https://doi.org/10.37354/riee.2017.166>
- Gómez Sánchez, D., Martínez López, E. I., Recio Reyes, R. G. y López Gama, H. (2013). Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la UASLP-UAMZM. *Sophia*, 9, 11-25. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/sophia/article/view/55>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. y Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hattie, J. (2008). *Visible learning: A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement*. Routledge. <http://doi.org/10.4324/9780203887332>
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2a ed.). The Guilford Press.
- Helgesen, Ø. y Nessel, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126–143. <http://doi.org/10.1108/09513540710729926>
- Hu, L. T. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- King, S. E. y Hilt, J. A. (2023). Predictores de la satisfacción estudiantil y de la intención de terminar la escuela media en la academia técnica para adultos de Boston. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 23(2), 159-175. <https://doi.org/10.37354/riee.2023.236>
- Kutsyruba, B., Klinger, D. A. y Hussain, A. (2015). Relationships among school climate, school safety, and student achievement and well-being: A review of the literature. *Review of Education*, 3(2), 103–135. <https://doi.org/10.1002/rev3.3045>
- Latip, M. S. A., Newaz, F. T. y Ramasamy, R. (2020). Students' perception of lecturers' competency and the effect on institution loyalty: The mediating role of students' satisfaction. *Asian Journal of University Education*, 16(2), 183-195. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1267361.pdf>
- Lodi, E., Boerchi, D., Magnano, P. y Patrizi, P. (2019). High-School Satisfaction Scale (H-Sat Scale): Evaluation of contextual satisfaction in relation to high-school students' life satisfaction. *Behavioral Sciences*, 9(12), 125. <https://doi.org/10.3390/bs9120125>
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M. y Rivera-Torres, P. (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 53–65. <http://doi.org/10.1108/09684880510578650>
- Mauricio Salas, M. P. (2023). *Factores que promueven la satisfacción de estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio Académico Digital. <http://eprints.uanl.mx/25858/>
- Muñoz Palomeque, M., Meza Escobar, M. R. y Meza Escobar, A. (2012). Factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria en alumnos graduandos de universidades confesionales. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 12(1), 20-31. <https://doi.org/10.37354/riee.2012.117>

- Pascarella, E. T. y Terenzini, P. T. (2005). *How college affects students: A third decade of research*. Jossey Bass.
- Ramsden, P. (1991). A performance indicator of teaching quality in higher education: The Course Experience Questionnaire. *Studies in Higher Education*, 16(2), 129–150. <http://doi.org/10.1080/03075079112331382944>
- Schertzer, C. B. y Schertzer, S. M. B. (2004). Student satisfaction and retention: A conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(1), 79–91. http://doi.org/10.1300/J050v14n01_05
- Sweeney, J. C. y Soutar, G. N. (2011). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203–220. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00041-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00041-0)
- Thapa, A., Cohen, J., Guffey, S. y Higgins D'Alessandro, A. (2013). A review of school climate research. *Review of Educational Research*, 83(3), 357–385. <http://doi.org/10.3102/0034654313483907>
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2a. ed.). University of Chicago Press.
- Visacovsky, N. (2005). Educación en la ex Unión Soviética: una breve aproximación, ¿hombres omnilaterales o mano de obra calificada? *Revista Idelcoop*, 32(161), 108–126. https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/2005_3571348.pdf
- Wang, M.-T. y Degol, J. L. (2016). School climate: A review of the construct, measurement, and impact on student outcomes. *Educational Psychology Review*, 28(2), 315–352. <http://doi.org/10.1007/s10648-015-9319-1>
- Wong, A., Woo, A. y Tong, C. (2016). Student satisfaction and school reputation: The moderating role of student loyalty and school image. *Journal of Marketing and HR*, 2(1), 113–125. <https://scitecresearch.com/journals/index.php/jmhr/article/view/611>

Anexo A

Análisis factorial exploratorio de la variable calidad educativa (n = 153)

	Factor	
	1	Comunalidad
21. Metodele de predare folosite de profesori sunt adecvate. En general, los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados.	.820	.672
19. Cursurile sunt bine predare de către profesorii acestei școli. Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos.	.787	.620
18. Profesorii sunt calificați pentru cursurile care le sunt atribuite. Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados.	.745	.555
20. Profesorii oferă feedback eficient cu privire la performanța elevilor. Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes.	.736	.542
24. Profesorii folosesc resurse didactice în predarea lor. Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra.	.707	.500
22. Profesorii mei folosesc bine tehnologia în predarea lor. Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra.	.701	.492
23. Profesorii respectă timpul alocat cursurilor pe care le prelu. Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten.	.684	.467

Nota. Método de extracción: máxima verosimilitud. Un factor extraído. Cuatro iteraciones necesarias.

Anexo B

Análisis factorial exploratorio de la variable clima escolar ($n = 153$)

	Factor			Comunalidad
	1	2	3	
6. Elevii din această școală se înțeleg bine cu profesorii	.924			.745
Los alumnos de esta escuela se llevan bien con sus profesores.				
5. Elevii acestei școli au încredere în profesori	.860			.694
Los alumnos de esta escuela confían en sus profesores.				
4. Elevii din această școală au o bună comunicare cu profesorii	.585			.462
Los alumnos de esta escuela tienen buena comunicación con sus profesores.				
7. Elevii din această școală caută sprijinul profesorilor atunci când apar problema	.551			.405
Los alumnos de esta escuela buscan el apoyo de sus profesores cuando surgen problemas.				
1. În această școală, noi, elevii, ne înțelegem bine		.855		.677
En esta escuela, los alumnos nos llevamos bien.				
2. Există o bună comunicare între elevii din această școală		.840		.674
Hay buena comunicación entre los alumnos de esta escuela.				
3. Elevii din această școală se respectă unii pe alții		.652		.647
Los alumnos de esta escuela se respetan mutuamente.				
11. În această școală, profesorii ne comunică în mod clar regulile pe care trebuie să le respectăm în clasă			.906	.800
En esta escuela, los profesores nos comunican claramente las normas que debemos seguir en clase.				
12. În această școală ni se spune clar care sunt regulile pe care trebuie să le respectăm în afara clasei			.695	.526
En esta escuela, nos dicen claramente las normas que debemos seguir fuera de clase.				
10. În această școală se impun reguli cu privire la ceea ce trebuie și ceea ce nu trebuie să facem			.625	.386
En esta escuela, se imponen normas sobre lo que debemos y no debemos hacer.				
Varianza explicada	38.88%	14.02%	7.67%	
Alfa de Cronbach	.82	.84	.78	

Nota. Método de extracción: máxima verosimilitud. Método de rotación: Promax con normalización Kaiser. La rotación ha convergido en cinco iteraciones. Factor 1 = Relación con los profesores, Factor 2 = Relación entre estudiantes, Factor 3 = Disciplina escolar.

Anexo C

Análisis factorial exploratorio de la variable satisfacción estudiantil ($n = 153$)

	Factor			Comunalidad
	1	2	3	
39. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că studiile mele vor fi utile pentru viitorul meu educațional sau profesional. Estoy satisfecho/contento porque mis estudios serán útiles para mi futuro educativo o profesional.	.943			.625
44. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că simt că studiile mele vor fi utile pentru cariera mea educațională sau profesională viitoare. Estoy satisfecho/contento porque siento que mis estudios serán útiles para mi futura carrera educativa o profesional.	.844			.668
40. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că îmi place ceea ce studiez în această școală. Estoy satisfecho/contento porque me gusta lo que estudio en esta escuela.	.842			.673
50. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că, până la urmă, ce învăț aici mi se potrivește. Estoy satisfecho/contento porque al final lo que estoy aprendiendo aquí me conviene.	.792			.654
54. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că ceea ce învăț în această școală va fi util pentru a găsi un loc de muncă bun. Estoy satisfecho/contento porque lo que aprendo en esta escuela me será útil para encontrar un buen trabajo.	.709			.531
49. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că această școală va avea un efect pozitiv asupra viitoarei mele cariere profesionale. Estoy satisfecho/contento porque esta escuela tendrá un efecto positivo en mi futura carrera profesional.	.695			.620
48. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru motivația mea în studiu. Estoy satisfecho/contento con mi motivación al estudiar.	.660			.487
38. Sunt satisfăcut/mulțumit de felul meu de a studia. Estoy satisfecho/feliz con mi forma de estudiar.	.526			.388
43. Sunt satisfăcut/mulțumit de obiectivele școlare pe care le realizez. Estoy satisfecho/contento con las metas escolares que estoy logrando.	.513			.567
53. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru rezultatele școlare. Estoy satisfecho/contento con mis resultados escolares.	.499			.381
52. Sunt satisfăcut/mulțumit de prietenia cu colegii mei de clasă. Estoy satisfecho/feliz con la amistad con mis compañeros de clase.		.921		.715
37. Sunt satisfăcut/mulțumit de relațiile cu colegii mei de clasă. Estoy satisfecho/contento con las relaciones con mis compañeros de clase		.862		.713
47. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că mă pot baza pe ajutorul colegilor mei de clasă. Estoy satisfecho/contento porque puedo contar con la ayuda de mis compañeros de clase.		.745		.487
42. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că pot studia bine cu colegii mei de clasă. Estoy satisfecho/contento porque puedo estudiar bien con mis compañeros de clase.		.502		.563

41. Sunt satisfăcut/mulțumit de echipamentele școlii. Estoy satisfecho con el equipamiento de la escuela.	.808	.573
46. Sunt satisfăcut/mulțumit de serviciile pentru studenți (secre- tariat, bibliotecă, sală de sport, etc.). Estoy satisfecho/contento con los servicios para estudiantes (secretariado, biblioteca, gimnasio, etc.).	.751	.453
36. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că sălile de clasă în care ne desfășurăm lecțiile sunt confortabile. Estoy satisfecho/contento porque las aulas donde impartimos nuestras clases son cómodas.	.684	.542
45. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că urmez această școală. Estoy satisfecho/contento porque asisto a esta escuela.	.449	.591
35. Sunt satisfăcut/mulțumit pentru că am ales această școală. Estoy satisfecho/contento de haber elegido esta escuela.	.415	.426
51. Sunt satisfăcut/mulțumit de disponibilitatea celor care lucrează în școală față de elevi. Estoy satisfecho/contento con la disponibilidad de quienes trabajan en el colegio hacia los estudiantes.	.405	.473

Nota. Método de extracción: máxima verosimilitud. Método de rotación: Promax con normalización Kaiser. La rotación ha convergido en cinco iteraciones. Factor 1 = Utilidad para la futura carrera, F2 = Relaciones con los compañeros, F3 = Calidad de los servicios escolares.

