

Universidad de Talca
Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional

Índice de contenidos

Resumen	6
Introducción	7
Capítulo 1: Problemática y Objetivos	8
1.1 Problemática	8
1.2 Objetivos de la investigación	9
Objetivo Específicos:	9
Capítulo 2: Revisión de la Literatura	10
2.1 Concepto de Calidad	10
2.1.1 Control de Calidad:.....	12
2.1.2 Gestión de Calidad	12
2.1.3 Calidad Total	12
2.1.4 Calidad de Servicio	14
2.1.4.1 Modelo Servqual	14
2.2 Calidad de Educación:	17
2.3 Instrumento de Medición de la Calidad en Chile	21
2.4 Modelo de gestión escolar de calidad: Fundación Chile	23
2.5 Agencia de la Calidad:	26
Capítulo 3 Marco Metodológico	31
3.1 Población, Muestra y Unidad de Análisis.	31
3.2 Instrumento de recogida de datos.	32
3.3 Análisis de la Información:.....	32
3.4 Plan de Trabajo	33
3.5 Identificación de los Establecimientos:	34
Capítulo 4: Analisis y Resultados	36
4.1 Resultados encuestas	36
4.1.1 Dimensión infraestructura.....	36
4.1.2 Dimensión equipamiento del colegio	40
4.1.3 Dimensión sobre los docentes	43
4.1.4 Dimensión sobre lo adquirido por el alumnado	47
4.1.5 Dimensión sobre los padres y apoderados	51
4.1.6 Dimensión Sobre Resultados de Aprendizaje	55
4.1.7 Dimensión sobre valores agregados	58
4.1.8 Dimensión Planteamientos Institucionales	62
4.1.9 Dimensión Gestión Directiva	65
4.1.10 Dimensión Clima Escolar	69
4.1.11 Dimensión sobre los administrativos	74
4.1.12 Análisis pregunta abierta de encuesta:.....	80

Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones	104
BIBLIOGRAFÍA:	107
ANEXOS	111

Índice de Figuras

Figura 1 Etapas de la evolución del enfoque de calidad	11
Figura 2: Elementos del Modelo EFQM.	13
Figura 3: Modelo de Brechas servqual.....	16
Figura 4: Marco para entender qué la calidad de la educación	19
Figura 5: Elementos para una gestión de calidad escolar	21
Figura 6: Modelo de Gestión Escolar de Calidad	24

Índice de Tablas

Tabla 1: Identificación de las muestras de cada establecimiento.....	32
Tabla 2: Identificación establecimiento 1	34
Tabla 3 Resultados SIMCE establecimiento 1	34
Tabla 4: Resultados PSU establecimiento 1	34
Tabla 5: Identificación establecimiento 2.....	35
Tabla 6: Resultados SIMCE establecimiento 2	35
Tabla 7: Resultados PSU establecimiento 2	35
Tabla 8: Sobre infraestructura del colegio	36
Tabla 9: Sobre equipamiento del colegio	40
Tabla 10: Sobre los docentes.....	43
Tabla 11: sobre lo adquirido por el alumnado del colegio	47
Tabla 12: Sobre los Padres y Apoderados.....	51
Tabla 13: Sobre Resultados de Aprendizaje	55
Tabla 14: Sobre Valores Agregados	58
Tabla 15: Planteamientos Institucionales	62
Tabla 16: Gestión Directiva	65
Tabla 17: Sobre el Clima Escolar	69
Tabla 18: Sobre los Administrativos	74
Tabla 19: Dimensiones de encuesta	7

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Opinión de los estudiantes sobre infraestructura.....	37
Gráfico 2: Opinión de docentes sobre infraestructura	38
Gráfico 3: Opinión de apoderados sobre infraestructura.....	39
Gráfico 4: Opinión de los estudiantes sobre equipamiento del colegio	40
Gráfico 5: Opinión de docentes sobre equipamiento del colegio.....	41
Gráfico 6: Opinión de los apoderados sobre equipamiento del colegio.....	42
Gráfico 7: Opinión de los estudiantes sobre los docentes.....	44
Gráfico 8: Opinión de los docentes sobre los docentes	45
Gráfico 9: Opinión de los apoderados sobre los docentes	46
Gráfico 10: Opinión de los estudiantes sobre lo adquirido por los alumnos	48
Gráfico 11: Opinión de los docentes sobre lo adquirido por los alumnos	49
Gráfico 12: Opinión de los apoderados sobre lo adquirido por los alumnos.	50
Gráfico 13: Opinión de los estudiantes sobre los padres y apoderados.....	51
Gráfico 14: Opinión de los docentes sobre los padres y apoderados.	53
Gráfico 15: Opinión de los apoderados sobre los padres y apoderados.	54
Gráfico 16: Opinión de los estudiantes sobre los resultados de aprendizajes	55
Gráfico 17: Opinión de los docentes sobre los resultados de aprendizajes	56
Gráfico 18: Opinión de los apoderados sobre los resultados de aprendizajes	57
Gráfico 19: Opinión de los estudiantes sobre valores agregados	59
Gráfico 20: Opinión de los docentes sobre valores agregados	60
Gráfico 21: Opinión de los apoderados sobre valores agregados.....	61
Gráfico 22: Opinión de los estudiantes sobre planteamientos institucionales	62
Gráfico 23: Opinión de los docentes sobre planteamientos institucionales.....	63
Gráfico 24: Opinión de los apoderados sobre planteamientos institucionales	64
Gráfico 25: Opinión de los estudiantes sobre gestión directiva.....	66
Gráfico 26 Opinión de los docentes sobre gestión directiva.....	67
Gráfico 27: Opinión de los apoderados sobre gestión directiva.	68
Gráfico 28: Opinión de los estudiantes sobre clima escolar.....	69
Gráfico 29: Opinión de los docentes sobre clima escolar.....	71
Gráfico 30: Opinión de los apoderados sobre clima escolar.	72
Gráfico 31: Opinión de los estudiantes sobre administrativos.....	74
Gráfico 32: Opinión de los docentes sobre administrativos.....	75
Gráfico 33: Opinión de los apoderados sobre administrativos	76
Gráfico 34: Opinión de los estudiantes en resumen de dimensiones.....	78
Gráfico 35: Opinión de los docentes en resumen de dimensiones.....	78
Gráfico 36: Opinión de los apoderados en resumen de dimensiones	79
Gráfico 37: Recurrencia de palabras de estudiantes (Particular Pagado).....	80
Gráfico 38: Recurrencia de palabras de estudiantes (Municipal)	80
Gráfico 39: Recurrencia de palabras de docentes (Particular Pagado).....	82
Gráfico 40: Recurrencia de palabras de docentes (Municipal)	82
Gráfico 41: Recurrencia de palabras de apoderados (Particular Pagado)	84
Gráfico 42: Recurrencia de palabras de apoderados (Municipal).....	84