

Índice de Contenidos.

	Página
Resumen	5
Introducción	6
Capítulo I: Problematización y Objetivos	9
1.1 Problematización	9
1.2 Objetivos de la investigación	11
Capítulo II: Marco Referencial	12
2.1 Calidad: Concepto y enfoques	12
2.2 Gestión de la calidad	16
2.3 Calidad en los servicios	18
2.4 Calidad en Educación	23
2.5 Factores relacionados a la calidad de la educación	26
2.6 Aseguramiento de la calidad educativa	29
Capítulo III: Diseño metodológico	38
3.1 Población, Muestra, Unidad de Análisis	38
3.2 Instrumentos de recolección de información	39
3.3 Estrategia de análisis de la información	39
Capítulo IV: Resultados y Análisis	40
4.1 Análisis de factores de calidad por estudiante y dependencia	40
4.2 Análisis de factores de calidad por familia y dependencia	52
4.3 Análisis de factores de calidad por profesor y dependencia	65
4.4 Análisis del concepto de calidad según estamento y dependencia	79
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	85
Referencias bibliográficas	88

Índice de Tablas, Figuras y Gráficos

	Página
Tabla 1: Diferencias entre calidad objetiva y subjetiva	13
Tabla2: Comparación entre los distintos enfoques de calidad	15
Tabla 3: Muestra ideal del estudio	39
Tabla 4: Muestra alcanzada	39
Figura 1: Diferencias entre calidad percibida y deseada.	22
Figura 2: Efecto del liderazgo escolar en los resultados de aprendizaje	28
Figura 3: Marco para la buena enseñanza	31
Figura 4: Modelo de gestión escolar de calidad de la Fundación Chile.	33
Figura 5: Nueva arquitectura del sistema educativo	34
Gráfico 1: Sobre infraestructura del colegio / Estudiantes	40
Gráfico 2: Sobre el equipamiento del colegio / Estudiantes	41
Gráfico 3: Sobre los docentes / Estudiantes	42
Gráfico 4: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio / Estudiantes	43
Gráfico 5: Sobre los padres y apoderados / Estudiantes	44
Gráfico 6: Sobre los resultados de aprendizaje de los alumnos / Estudiantes	45
Gráfico 7: Sobre los valores agregados / Estudiantes	46
Gráfico 8: Sobre los planteamientos institucionales / Estudiantes	47
Gráfico 9: Sobre la gestión directiva / Estudiantes	48
Gráfico 10: Sobre el clima del colegio / Estudiantes	49
Gráfico 11: Sobre lo administrativo / Estudiantes	51
Gráfico 12: Sobre infraestructura del colegio / Familias	52
Gráfico 13: Sobre el equipamiento del colegio / Familias	53
Gráfico 14: Sobre los docentes / Familias	54
Gráfico 15: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio / Familias	55
Gráfico 16: Sobre los padres y apoderados / Familias	56
Gráfico 17: Sobre los resultados de aprendizaje de los alumnos / Familias	57
Gráfico 18: Sobre los valores agregados / Familias	58

	Página
Gráfico 19: Sobre los planteamientos institucionales / Familias	59
Gráfico 20: Sobre la gestión directiva / Familias	60
Gráfico 21: Sobre el clima del colegio / Familias	62
Gráfico 22: Sobre lo administrativo / Familias	64
Gráfico 23: Sobre infraestructura del colegio / Profesores	65
Gráfico 24: Sobre el equipamiento del colegio / Profesores	66
Gráfico 25: Sobre los docentes / Profesores	67
Gráfico 26: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio / Profesores	68
Gráfico 27: Sobre los padres y apoderados / Profesores	69
Gráfico 28: Sobre los resultados de aprendizaje de los alumnos / Profesores	70
Gráfico 29: Sobre los valores agregados / Profesores	72
Gráfico 30: Sobre los planteamientos institucionales / Profesores	73
Gráfico 31: Sobre la gestión directiva / Profesores	74
Gráfico 32: Sobre el clima del colegio / Profesores	76
Gráfico 33: Sobre lo administrativo / Profesores	78
Gráfico 34: Calidad Educativa / Estudiantes establecimiento municipal	79
Gráfico 35: Calidad Educativa / Estudiantes colegio particular subvencionado	80
Gráfico 36: Calidad Educativa / Familias establecimiento municipal	81
Gráfico 37: Calidad Educativa / Familias colegio particular subvencionado	82
Gráfico 38: Calidad Educativa / Profesores establecimiento municipal	83
Gráfico 39: Calidad Educativa / Profesores colegio particular subvencionado	84