

Índice de contenidos

Resumen	8
Introducción	9
Capítulo 1: Problematicación y Objetivos.....	10
1.1 Problematicación.....	10
1.2 Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo General	10
Objetivo Específicos	11
Capítulo 2: Revisión de la Literatura	12
2.1 Conceptualizaciones de Calidad	13
2.2. Calidad en los servicios	16
2.2.1 SERVQUAL.....	16
2.3 Calidad en Educación.....	18
2.4 Instrumentos de medición de la Calidad	19
2.4.1 Sistema de Medición de la Calidad en Chile	19
2.5 Modelos de Gestión de la Calidad	22
2.5.1 Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión Escolar.....	22
2.5.2 Modelo de Gestión Fundación Chile.....	24
2.6 Agencia de Calidad.....	28
Capítulo 3: Marco Metodológico.....	33
3.1.- Selección de la población, muestra y unidades de análisis del estudio	33
3.2.- Aplicación de instrumentos de recolección de información	33
3.3.- Análisis de los datos:	33
3.4.- Población, Muestra y Unidad de Análisis.	33
3.5.- Instrumento de recogida de datos.	34
3.6.- Análisis de la Información:	35
3.7.- Identificación de los establecimientos	36
Capítulo 4: Análisis y Resultados	39
4.1 Análisis de los resultados de las encuestas	39
4.1.1 Dimensión Infraestructura.....	40
4.1.2 Dimensión Equipamiento del Colegio.....	43
4.1.3 Dimensión Docentes.....	47
4.1.4 Dimensión Valores adquiridos por el alumnado.....	50

4.1.5 Dimensión Padres y Apoderados	54
4.1.6 Dimensión Resultados de aprendizaje	57
4.1.7 Dimensión Valores Agregados	61
4.1.8 Dimensión Planteamientos institucionales.....	64
4.1.9 Dimensión Gestión directiva.....	67
4.1.10 Dimensión Clima	70
4.1.11 Dimensión Administrativos	76
4.1.12 Síntesis de la información por dimensiones	80
4.2 Análisis pregunta abierta	87
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones	91
Bibliografía	94
Anexos.....	96

Universidad de Talca
Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional

Índice de Tablas

Tabla 1: Dimensiones de SERVQUAL	17
Tabla 2: Información institucional establecimiento 1	36
Tabla 3: Resultados SIMCE y PSU establecimiento 1	36
Tabla 4: Información institucional establecimiento 2	37
Tabla 5: Resultados SIMCE y PSU establecimiento 2	37
Tabla 6: Información institucional establecimiento 3	38
Tabla 7: Resultados SIMCE establecimiento 3.....	38
Tabla 8: Sobre infraestructura del colegio	40
Tabla 9: Sobre equipamiento del colegio.....	43
Tabla 10: Sobre los docentes	47
Tabla 11: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio.....	51
Tabla 12: Sobre los padres y apoderados.....	54
Tabla 13: Sobre resultados de aprendizaje de los alumnos.....	58
Tabla 14: Sobre valores agregados.....	61
Tabla 15: Planteamientos institucionales.....	64
Tabla 16: Gestión directiva.....	67
Tabla 17: Clima del colegio.....	70
Tabla 18: Sobre los administrativos.....	76

Universidad de Talca
Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Evolución del concepto de calidad	15
Gráfico 2: Sobre infraestructura del colegio / Estudiantes	40
Gráfico 3: Sobre infraestructura del colegio /Apoderados	41
Gráfico 4: Sobre infraestructura del colegio /Docentes	42
Gráfico 5: Sobre equipamiento del colegio / Estudiantes	44
Gráfico 6: Sobre equipamiento del colegio / Apoderados.....	45
Gráfico 7: Sobre equipamiento del colegio / Docentes	46
Gráfico 8: Sobre los docentes / Estudiantes	47
Gráfico 9: Sobre los docentes / Apoderados.....	48
Gráfico 10: Sobre los docentes / Docentes	49
Gráfico 11: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio / Estudiantes	51
Gráfico 12: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio / Apoderados.....	52
Gráfico 13: Sobre lo adquirido por el alumnado en el colegio / Docentes	53
Gráfico 14: Sobre los padres y apoderados / Estudiantes.....	54
Gráfico 15: Sobre los padres y apoderados / Apoderados	55
Gráfico 16: Sobre los padres y apoderados / Docentes.....	56
Gráfico 17: Sobre resultados de aprendizaje de los alumnos / Estudiantes.....	58
Gráfico 18: Sobre resultados de aprendizaje de los alumnos / Apoderados.....	59
Gráfico 19: Sobre resultados de aprendizaje de los alumnos / Docentes.....	60
Gráfico 20: Sobre valores agregados / Estudiantes.....	61
Gráfico 21: Sobre valores agregados / Apoderados	62
Gráfico 22: Sobre valores agregados / Docentes.....	63
Gráfico 23: Planteamientos institucionales / Estudiantes	64
Gráfico 24: Planteamientos institucionales / Apoderados.....	65
Gráfico 25: Planteamientos institucionales / Docentes	66
Gráfico 26: Gestión directiva / Estudiantes	67
Gráfico 27: Gestión directiva / Apoderados.....	68
Gráfico 28: Gestión directiva / Docentes	69
Gráfico 29: Clima del colegio / Estudiantes.....	71
Gráfico 30: Clima del colegio / Apoderados	72
Gráfico 31: Clima del colegio / Docentes.....	75
Gráfico 32: Sobre los administrativos / Estudiantes.....	77
Gráfico 33: Sobre los administrativos / Apoderados.....	78
Gráfico 34: Sobre los administrativos / Docentes.....	79

Gráfico 35: Síntesis de las dimensiones según las percepciones de los estudiantes	81
Gráfico 36: Síntesis de las dimensiones según las percepciones de los apoderados	83
Gráfico 37: Síntesis de las dimensiones según las percepciones de los docentes	84
Gráfico 38: Análisis pregunta abierta / Apoderados.....	87
Gráfico 39: Análisis pregunta abierta / Docentes	88
Gráfico 40: Análisis pregunta abierta / Estudiantes	90

Universidad de Talca
Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional

Índice de Figuras

Figura 1: Esquema para comprender qué es calidad en la educación.....	19
Figura 2: SACGE	23
Figura 3: Factores del SACGE	24
Figura 4: Modelo de gestión de la Calidad	25
Figura 5: Modo de funcionamiento de la agencia de calidad	30
Figura 6: Palabras comunes por agentes.....	91