



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL MENCIÓN
GESTIÓN DE SISTEMAS EDUCATIVOS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA QUE MANIFIESTAN LOS
PADRES Y APODERADOS RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO, OTORGADO POR UN ESTABLECIMIENTO DE LA CIUDAD DE
LA LIGUA**

Tesis para optar al grado de Magister en Administración Educacional Mención
Gestión de Sistemas Educativos

María Paz López Valencia

Directora De Tesis: Dra. Marcela Sepúlveda Riveros

Valparaíso, Chile
2021

DEDICATORIA

A mi amada hija María Ignacia,
tan solo por ser un ángel
y por permitirme ser una madre afortunada.

AGRADECIMIENTOS

A mi gran compañero, amigo y esposo Fernando, por todo su amor, por su apoyo incondicional, empatía y su ayuda permanente durante este proceso.

A mis padres, Ana María y Patricio, por su apoyo, su confianza y sus palabras de aliento, que han sido de suma importancia y ejemplo en mi vida.

A mi querida suegra Iris, por su ayuda durante todo este tiempo.

Finalmente, agradezco a la vida por haberme puesto en este escenario, por darme la posibilidad de cumplir un sueño y por enseñarme una vez más, que con esfuerzo y convicción podemos lograr los objetivos propuestos.

ÍNDICE GENERAL

Resumen	10
Abstract	12
Introducción	14

CAPÍTULO PRIMERO

1. Antecedentes del Problema	
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Justificación de la Investigación	22
1.2. Pregunta de Investigación	24
1.3. Objetivos:	
1.3.1. Objetivo General	24
1.3.2. Objetivos Específicos	25
1.4. Hipótesis	26

CAPÍTULO SEGUNDO

2. Marco Teórico	
2.1. Concepto de Satisfacción	27
2.1.1. Cliente Educativo	31
2.1.2. Satisfacción de Padres y Apoderados	31
2.1.3. Dimensiones de la Satisfacción Educativa.	36

2.2. Concepto de Importancia	38
2.3. Concepto de Calidad	39
2.3.1. Calidad de la Educación en los Servicios Educativos	44
2.3.2 Características del Servicio De Calidad	49
2.4. Servicio Educativo	52
2.4.1. Componentes del Servicio Educativo	57
2.5. Dimensiones de Calidad Educativa	58
2.5.1. Liderazgo Directivo	61
2.5.2. Gestión Pedagógica	64
2.5.3. Sistema de Comunicación	67
2.5.4. Equipo Multidisciplinario	70
2.5.5. Educación para la Fe Cristiana	73
2.5.6. Infraestructura	75
2.5.7. Actividades Extraprogramáticas	77
2.5.8. Recursos Materiales	80

CAPÍTULO TERCERO

3. Marco Metodológico	
3.1 Enfoque de Investigación	85
3.2 Tipo de investigación	85
3.3 Diseño de investigación	86
3.4 Variables de la Investigación	86
3.5 Población o Universo	87

3.6 Muestra	87
3.7 Procedimiento	87
3.8 Instrumento y Validez	88
3.9 Plan General de Análisis de Datos	91

CAPÍTULO CUARTO

4. Análisis de Resultados

4.1 Análisis de los Datos por Grado de Satisfacción y Nivel de Importancia	93
4.1.1 Análisis General de los datos	93
4.1.2. Análisis de los Datos por Dimensión	94
4.1.3. Análisis de los Datos por Indicador	95

CAPÍTULO QUINTO

5. Conclusiones y Proyecciones

5.1. Conclusión por Objetivos Específicos	121
5.2. Conclusión General	137
5.3. Reflexión General	141
5.4. Limitaciones	144
5.5. Proyecciones	145

CAPÍTULO SEXTO

Referencias bibliográficas 147

Anexos 154

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de Maslow	28
Figura 2: Flujograma de un Servicio Educativo	34
Figura 3: Ciclo Mejoramiento de la Satisfacción	36
Figura 4: Administración de la Calidad en los Servicios Educativos	41
Figura 5: Círculo de Deming	43
Figura 6: ¿Cómo se concibe la calidad educativa?	48
Figura 7: Características de los Servicios Educativos de Calidad	54
Figura 8: Dimensiones y Subdimensiones de los Estándares Indicativos de Desempeño	59
Figura 9: Estándares Indicativos de Desempeño	60
Figura 10: Resumen Capítulo 2	84
Figura 11: Niveles de Satisfacción	88
Figura 12: Niveles de Importancia	89
Figura 13: Estadística de Fiabilidad Satisfacción	90
Figura 14: Estadística de Fiabilidad Importancia	90
Figura 15: Componentes del Marco Metodológico	91
Figura 16: Resumen Capítulo Cuatro	119
Figura 17: Resumen Capítulo Cinco	146

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 18: Grado Total de Satisfacción e Importancia	93
Figura 19: Grado Total de Satisfacción e Importancia por Dimensión	94
Figura 20: Frecuencia Satisfacción Liderazgo Directivo	95
Figura 21: Frecuencia Importancia Liderazgo Directivo	96
Figura 22: Frecuencia Satisfacción Gestión Pedagógica	98
Figura 23: Frecuencia Importancia Gestión Pedagógica	99
Figura 24: Frecuencia Satisfacción Sistema de Comunicación	101
Figura 25: Frecuencia Importancia Sistema de Comunicación	102
Figura 26: Frecuencia Satisfacción Equipo Multidisciplinario	104
Figura 27: Frecuencia Importancia Equipo Multidisciplinario	105
Figura 28: Frecuencia Satisfacción Pastoral	107
Figura 29: Frecuencia Importancia Pastoral	108
Figura 30: Frecuencia Satisfacción Infraestructura	110
Figura 31: Frecuencia Importancia Infraestructura	111
Figura 32: Frecuencia Satisfacción Actividades Extraprogramáticas	113
Figura 33: Frecuencia Importancia Actividades Extraprogramáticas	115
Figura 34: Frecuencia Satisfacción Recursos Materiales	116
Figura 35: Frecuencia Importancia Recursos Materiales	117

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla en un establecimiento educacional particular subvencionado, el que pertenece a una congregación de la religión católica y se encuentra ubicado en la ciudad de La Ligua.

En este estudio se busca analizar el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados de 5to año básico a 4to año medio, respecto a la calidad del servicio otorgado por el colegio.

La técnica que se utiliza en este estudio es la encuesta y tiene como instrumento el cuestionario. El cuestionario fue elaborado tomando en cuenta cada una de las variables (satisfacción e importancia) y está compuesto por ocho dimensiones, el que a su vez contiene en total 37 indicadores. Para la elaboración de este instrumento se tomaron como referente en primer lugar un estudio de la Agencia de Calidad denominado Hallazgos en Estudios de la Calidad de la Educación (2014-2017), además se utiliza como marco orientador los Estándares Indicativos de Desempeño elaborados por el MINEDUC y por último se toma como guía estudio realizado por la Universidad española de Jaén (1996), en donde se plantean una serie de factores que favorecen la calidad educativa.

El estudio posee un enfoque cuantitativo de tipo transversal descriptivo, puesto que, se indagará respecto a variables definidas en la investigación. La

población son los padres y apoderados de alumnas que cursan entre 5to año básico y 4to. medio pertenecientes al establecimiento antes mencionado.

Del análisis realizado es posible concluir que, de las ocho dimensiones evaluadas, la que presenta un menor nivel de satisfacción es Liderazgo Directivo. Por otra parte, la dimensión que manifiesta un alto grado de satisfacción son las Actividades Extraprogramáticas.

En relación a la variable de importancia, es posible establecer que para padres y apoderados resulta importante o muy importante las condiciones de infraestructura del establecimiento, mientras que, se observa un bajo nivel de esta variable para la dimensión de liderazgo directivo.

Palabras claves: satisfacción, importancia, calidad del servicio, servicio educativo.

ABSTRACT

This research is developed in a private subsidized educational establishment, which belongs to a congregation of the Catholic religion and is located in the city of La Ligua.

This study seeks to analyze the level of satisfaction and importance expressed by parents and guardians from 5th grade to 4th grade, regarding the quality of the service provided by the school.

The technique used in this study is the survey and its instrument is the questionnaire. The questionnaire was prepared taking into account each of the variables (satisfaction and importance) and is composed of eight dimensions, which in turn contains a total of 37 indicators. For the elaboration of this instrument, a study of the Quality Agency called Findings in Studies of the Quality of Education (2014-2017) was taken as a reference, in addition, the Indicative Performance Standards elaborated by the MINEDUC and finally, a study carried out by the Spanish University of Jaén (1996) is taken as a guide, where a series of factors that favor educational quality are raised.

The study has a descriptive cross-sectional quantitative approach, since it will inquire about variables defined in the research. The population consists of the parents and guardians of students who are in the 5th grade and 4th year. means belonging to the aforementioned establishment.

From the analysis carried out, it is possible to conclude that, of the eight dimensions evaluated, the one with the lowest level of satisfaction is Executive Leadership. On the other hand, the dimension that shows a high degree of satisfaction is Extraprogrammatic Activities.

Regarding the variable of importance, it is possible to establish that for parents and guardians the infrastructure conditions of the establishment are important or very important, while a low level of this variable is observed for the dimension of managerial leadership.

Keywords: satisfaction, importance, quality of service, educational service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las investigaciones sobre la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad del servicio educativo que brindan los establecimientos viene tomando una mayor importancia tanto en Chile, como en otros países. En tal sentido, se hace necesario evaluar dicha prestación, a través de encuestas de satisfacción a los principales actores de la educación, para el caso de esta investigación, los apoderados y con los resultados obtenidos de dicha medición facilitar la toma de conciencia sobre las fortalezas y debilidades en áreas clave de la gestión educativa, como lo son el liderazgo, la gestión pedagógica, la formación y convivencia, y la gestión de recursos, con el fin de apoyar a los establecimientos en el proceso de mejora continua de la calidad educativa.

De acuerdo con los antecedentes teóricos la satisfacción es entendida como un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que dan cuenta de su calidad. En el caso particular de la satisfacción estudiantil, se trata de la percepción cognitiva y emocional del estudiante o su familia frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez dar respuesta a sus necesidades. (Sánchez, 2018)

La variable satisfacción sobre la calidad del servicio ofrecido es considerada un factor crítico para la toma de decisiones. Los resultados que se consigan con esta medición, fortalecerán la gestión educativa o en un escenario opuesto, se determinará un replanteamiento. Es de suma importancia tomar en cuenta la opinión de los actores (apoderados – alumnos), referente a la calidad del servicio educativo y la satisfacción que tienen por el servicio prometido, dado que existe asociación entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la satisfacción.

Entre los años 2015 y 2016 la Agencia de Calidad indagó por medio de diferentes estudios los atributos claves que definen una educación de calidad, esto permitió identificar que no existe una noción única sobre calidad, sino más bien un concepto que varía dependiendo de dónde está situado quien mira la educación y con ello me refiero a alumnos, padres, directivos, docentes y sostenedores.

Para efectos de esta investigación ha de considerarse calidad del servicio educativo como aquel establecimiento que promueve el progreso de los estudiantes en una variada gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta para su cometido el nivel socioeconómico, contexto familiar y el aprendizaje previo de cada uno de los estudiantes (Mortimore, 1991)

La gestión de un proceso educativo de calidad, cual requiere del compromiso y la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa. Es por ello, que padres y apoderados resultan ser un actor fundamental en esa triada educativa. Según las indagaciones del MINEDUC (2014) los padres que tienen una mejor percepción del establecimiento educacional, tienden a participar más y sus hijos a tener un mejor rendimiento académico, este sentido, la percepción de los actores claves (apoderados) respecto del establecimiento, puede ser entendido como un indicador de la calidad de la educación que éste imparte. Según lo anterior, es indispensable la importancia que éstos brindan a la formación de sus hijos y esa importancia puede interpretarse como la percepción que manifiestan padres y apoderados frente a la transparencia e información que surge entre la relación familia-escuela, estipulando de esa manera las bases de la colaboración (Sarramona, 2004)

La satisfacción corresponde a un sentimiento de bienestar que surge cada vez que se cubre una necesidad ya sea esta de carácter física o cognitiva y puede ésta presentarse de manera consciente o inconsciente por medio de procesos mentales. La satisfacción de padres y apoderados se basa en la evaluación sobre una amplia gama de atributos del establecimiento educacional, como los aspectos académicos, formativos, el nivel de comunicación, y la calidad de la infraestructura, entre otros (Mineduc, 2014). La importancia es entendida como el valor que los

padres y apoderados le asigna a cada uno de estos atributos de la institución educativa.

El presente estudio nace como una oportunidad para describir y analizar con mayor profundidad los datos recopilados sobre el grado de satisfacción y nivel de importancia que padres y apoderados le brindan a la calidad de servicio educativo, esto a partir de un instrumento de medición desarrollado para tal finalidad.

El instrumento de medición aplicado consistió en un cuestionario que estuvo dirigido a los apoderados del establecimiento. Éste se diseñó en base a un estudio de la Agencia de Calidad, denominado Hallazgos en Estudios de la Calidad de la Educación (2014-2017), en donde se indaga en los atributos claves que definen una educación de calidad. Por otra parte, se toma como referente los Estándares Indicativos de Desempeño, elaborados por el MINEDUC en el año 2020 con el objetivo de proporcionar un marco de referencia a las escuelas, el cual orienta hacia la mejora continua de los procesos internos, de evaluación y de autoevaluación de cada establecimiento educacional. Por último, se considera para la elaboración de dicho cuestionario un estudio realizado por la Universidad española de Jaén (1996), en donde se plantean una serie de factores que favorecen la calidad educativa.

El cuestionario incluyó las siguientes áreas de interés: 1) Liderazgo Directivo; 2) Gestión Pedagógica; 3) Sistema de Comunicación; 4) Equipo Multidisciplinario; 5) Pastoral; 6) Actividades Extraprogramáticas; 7) Infraestructura y 8) Recursos; y comprendía 37 indicadores, como se muestra en los anexos.

Por medio del análisis de los datos obtenidos, se ha identificado las dimensiones que presentan mayores y menores niveles de satisfacción e importancia, a fin de implementar planes de mejora correspondientes.

La presente investigación tiene como objetivo Analizar el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados de 5to año básico a 4to año medio, respecto a la calidad del servicio otorgado por un establecimiento de la ciudad de La Ligua.

En el capítulo primero se presenta el planteamiento del problema constituido por antecedentes generales que justifican la investigación. Presentando el objetivo general con sus respectivos objetivos específicos, la hipótesis y la pregunta que orienta la investigación.

Dentro del capítulo segundo se presenta el Marco Teórico que sustenta esta investigación y da base al trabajo desarrollado.

El capítulo tercero hace referencia al Marco Metodológico de la investigación, en el que se describen temas importantes para el estudio, tales como: enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población o universo, muestra, procedimiento, instrumento y validez, plan General de análisis de datos.

En el capítulo cuarto se presenta el análisis e interpretación de los datos, a través de la muestra de tablas y gráficos que permiten visualizar los resultados obtenidos y determinar el grado de satisfacción y el nivel de importancia de acuerdo de las dimensiones establecidas, según la opinión de los padres y apoderados.

El capítulo quinto expresa las conclusiones generales y por objetivo específico de la investigación. Estos que se contrastan con los resultados y la teoría existente dentro del estudio. Además, se señalan las proyecciones y las limitaciones de la investigación realizada.

Finalmente, se expone la bibliografía que sustenta esta investigación con sus respectivos anexos.

CAPÍTULO PRIMERO

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema

La presente investigación busca indagar y analizar el nivel de satisfacción e importancia que los apoderados le otorgan al servicio educativo recibido por sus hijas o pupilas.

Entregar una educación calidad ha sido el énfasis de todo ámbito educativo a nivel mundial. Las escuelas en particular enfrentan retos de transformación de manera sostenida y permanente para lograr sus metas y objetivos. En esta perspectiva, la calidad de los servicios es la clave de la competitividad organizacional. Ropa (2014), plantea que la medición del grado de satisfacción de los actores claves de la educación, para el caso de esta investigación -los apoderados- es uno de los indicadores utilizados para medir la calidad de los servicios. Por otro lado, se utiliza como fuente de información valiosa para la toma de decisiones oportunas, el rediseño organizacional, la evaluación de los procesos y como fuente de retroalimentación. Las universidades en todo el mundo, están utilizando encuestas de grado de satisfacción de los estudiantes para medir si sus entidades cumplen con las metas y objetivos a nivel institucional, pero, esta dinámica se observa de forma escasa solo en algunos establecimientos educacionales a nivel nacional. Por lo tanto, se hace imperativo la búsqueda de información e investigación en este campo.

Según la Organización Mundial del Comercio (OMC), la satisfacción es un concepto psicológico que involucra el sentimiento de bienestar y el placer que resulta de obtener lo que la persona espera de un producto o servicio. (Mejias y Botero, 2008)

Para Tello (2015), la satisfacción sobre los servicios educativos se define como la apreciación subjetiva a través de expectativas, necesidades y percepciones que se tiene sobre la educación recibida en determinada institución. Él menciona que la satisfacción del usuario del servicio educativo es un indicador clave para determinar la calidad del servicio entregado por un establecimiento, por lo tanto, cualquier programa de mejora de la calidad educativa deberá ser acompañado con mediciones de satisfacción. Por otra parte, la gestión de un proceso educativo de calidad, requiere del compromiso y la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa. En ese sentido, padres y apoderados son actores fundamentales en esa triada educativa. Según lo anterior, la opinión de éstos resulta ser un indicador relevante en lo que respecta a calidad educativa. De acuerdo a un estudio sobre Percepción de padres y apoderados sobre los establecimientos educacionales, desarrollado por la Agencia de Calidad, los resultados indican que existe una percepción positiva en padres y apoderados de estudiantes de enseñanza básica sobre los de enseñanza media, lo cual posiblemente se explica por los mayores índices de participación de padres durante los primeros años de escolaridad. De hecho, los resultados muestran que padres y apoderados que señalan mayores niveles de participación demuestran una percepción más positiva de su establecimiento.

El valor de la importancia que este actor educativo le brinda a la educación de sus pupilos, se vería reflejado en el nivel de participación y de representatividad de ellos en la organización del establecimiento. Por lo tanto, el poder manifestarse por parte de los padres y/o apoderados frente a aspectos de la calidad educativa, representaría el nivel de importancia que ellos le consignan a través ya sea de la consulta, la información y la implicación.

La calidad educativa se entiende como aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades de conocimiento y a desarrollar al máximo sus potenciales de manera integral, contribuyendo a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive (Tello, 2015).

Por otro lado, la calidad del servicio entregado impacta directamente en el bienestar de la estudiante e indirectamente en su núcleo familiar. Si bien, en nuestro país los estudios centrados en la satisfacción educativa son escasos, la información que se ha logrado obtener y contrastar con estudios extranjeros han dejado en evidencia la relación que existe entre satisfacción escolar y rendimiento académico.

Investigaciones realizadas por La Agencia de Calidad de la Educación durante el año 2014, señalan que la percepción de padres y apoderados ante el establecimiento educacional es positiva cuando estos asumen mayor participación en actividades escolares. A la vez, frente a un elevado rendimiento escolar de los alumnos, a un buen clima escolar, también concuerdan en que a mayor autoestima y motivación escolar, se eleva el grado de satisfacción hacia el servicio educativo entregado por la institución.

Es una prioridad que los equipos directivos de los establecimientos educacionales puedan implementar al interior de la organización, espacios que faciliten la participación y toma de decisiones por parte de todos los agentes que componen la comunidad educativa, con la finalidad de aumentar el nivel de compromiso en los padres y apoderados, ya que, estas instancias de trabajos grupales incrementan la vinculación del establecimiento con la comunidad.

Según Martínez y Vergara (2013), si los padres participan en la confección y análisis del Proyecto Educativo, demuestran un cambio de actitud hacia el establecimiento educacional que favorece las relaciones interpersonales. En tanto que, si el PEI es construido por los directivos o no es actualizado, la comunidad escolar se ve desmotivada por no sentirse parte de las estrategias o metodologías de trabajo que ha establecido en la institución, induciendo a docentes y apoderados a tener escasa iniciativa para poder comprometerse con el establecimiento educacional.

Conocer el grado de satisfacción e importancia que los actores claves le dan al servicio, contribuye en gran medida al replanteamiento de los servicios entregados y a su continuo perfeccionamiento, lo que, permite a acrecentar la calidad del servicio y favorecer al bienestar de sus usuarios (Print y Bolívar, 2010).

Según Lefcovich (2009) y Rojas (2009) concuerdan que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción que percibe el cliente, si la institución busca la calidad del servicio, se logrará satisfacer al usuario de éste. Se entiende entonces, que la calidad del servicio educativo se determina en función del nivel de satisfacción de los clientes, que este caso serían los padres y apoderados. Desde esta mirada, una institución educativa es deficiente o excelente en la formación de los estudiantes, en la medida en que satisfaga las expectativas de estos actores claves.

Los ámbitos que engloban la calidad educativa son variados y cada uno cuenta con sus propias implicancias e impactos. Para efectos de la investigación se han considerado ocho dimensiones que tienen como base los Estándares Indicativos de Desempeño para Establecimientos Educativos y sus Sostenedores elaborados por el MINEDUC en el año 2014 y actualizados en el año 2020, los cual entrega orientación y una ruta definida hacía la mejora continua de los procesos internos de evaluación y de autoevaluación de cada establecimiento educacional. Por último, se considera para la elaboración de dicho cuestionario un estudio realizado por la Universidad española de Jaén (1996), en donde se plantean una serie de factores que favorecen la calidad educativa. En primer lugar se considera necesario desarrollar actitudes en el Proyecto Curricular de Centro, ya que constituye un elemento básico en la consolidación de los valores necesarios para la vida en sociedad, formación del profesorado, liderazgo del equipo directivo, la orientación con el objetivo de promover cambios partiendo del alumno, de modo que se modifique la estructura, el sistema, los objetivos y, finalmente, la institución, atención a la familia y por último, atención a la diversidad cultural. Todos estos factores contribuye al desarrollo de la calidad educativa.

Para evaluar el nivel de satisfacción e importancia en relación al servicio educativo entregado las dimensiones consideradas son las siguientes: Liderazgo Directivo, Gestión Pedagógica, Sistema de Comunicación, Equipo Multidisciplinario, Pastoral, Infraestructura, Actividades Extraprogramáticas y Recursos Materiales.

La investigación se centrará en la satisfacción del apoderado sobre el servicio recibido y la importancia que le otorga a cada una de las dimensiones que componen dicho servicio. Esto, con la finalidad de mejorar la gestión interna del colegio y articular acciones en base a las metas establecidas, por medio del reconocimiento de los aspectos o indicadores a los que los apoderados otorgan mayor o menor satisfacción e importancia.

1.2. Justificación de la Investigación

De acuerdo avanza la investigación se ha observado una gran carencia de información, investigaciones y publicaciones con respecto a la medición del nivel satisfacción de apoderados sobre los servicios educativos entregados por los establecimientos escolares de nuestro país.

Este proceso investigativo y su posterior análisis de los resultados, viene a ser un aporte a la mezquina información que existe sobre la satisfacción de los apoderados en relación a las dimensiones de calidad educativa.

El grado de satisfacción en relación a los elementos clave para una educación de calidad será descrito por medio de distintas dimensiones, las que componen la gestión de una institución educativa. La investigación previa y los documentos ministeriales es lo que permite entender las dimensiones descritas en la Encuesta de Satisfacción, obtener datos de los encuetados y así desarrollar el análisis. La Agencia de Calidad (2018) menciona que, para aportar a la mejora escolar, se requiere de la instalación de capacidades de evaluación y autoevaluación al interior de los establecimientos educacionales, ya que esto

permite generar espacios de reflexión y colaboración y, mediante el uso de la información, generar procesos que permitan llegar a mejores resultados.

La importancia de este estudio se encuentra determinada por dos variables. Por una parte, indagar sobre el nivel de satisfacción de padres y apoderados en relación a las dimensiones claves que definen una educación de calidad y por otra, establecer el nivel de importancia o valoración que le asignan estos actores claves a las dimensiones descritas. Al interior de los sistemas escolares a los apoderados no se les entrega el suficiente protagonismo en la participación de los procesos educativos, es por ello que esta investigación cumple con el propósito de dar a conocer una realidad poco indagada en relación a la satisfacción e importancia que apoderados le brindan a las características de los servicios educativos.

El aporte social que tiene esta investigación se relaciona con lo valioso del instrumento de recogida de datos para la congregación sostenedora del establecimiento en estudio, puesto que, existen otros establecimientos bajo este mismo sostenedor, por lo tanto, alcanza mayor trascendencia al ser un aporte para futuras investigaciones en colegios de orden católico, y para la creación de diversos documentos basándose en esta indagación.

El aporte teórico, hace referencia a la falta de información encontrada sobre la satisfacción e importancia que los apoderados de establecimientos educacionales le brindan al servicio educativo entregado a sus pupilos. Evidenciar el protagonismo de los apoderados y su opinión frente a distintas dimensiones de gestión de un establecimiento aporta a la mejora de la calidad educativa. Las orientaciones de los diversos documentos emitido por el Ministerio de Educación y la Agencia de la Calidad, han generado sustento relevante a los procesos de gestión y sus prácticas, a la vez la importancia y rol de los padres y apoderados.

Finalmente, el estudio aporta al conocimiento sobre el grado de satisfacción e importancia de los apoderados en relación a la gestión educativa, sin ser considerados éstos como la principal fuente de información sobre las prácticas de gestión. Por otra parte, se evidencia la falta de investigaciones en relación a cómo es percibida la gestión de los establecimientos por parte de los actores claves como lo son los apoderados y también los alumnos. El presente estudio es un aporte en la descripción de las dimensiones que poseen mayor y menor nivel de satisfacción e importancia. El análisis de estos resultados contribuyente en el proceso de un futuro plan de mejoramiento.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados de 5to año básico a 4to año medio, respecto a la calidad del servicio educativo otorgado por un establecimiento de la ciudad de La Ligua?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Analizar el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados de 5to año básico a 4to año medio, respecto a la calidad del servicio educativo otorgado por un establecimiento de la ciudad de La Ligua.

1.3.2 Objetivos Específicos

- I. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Liderazgo Directivo.
- II. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Gestión Pedagógica.
- III. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión Sistema de Comunicación.
- IV. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Equipo Multidisciplinario.
- V. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Pastoral.
- VI. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Infraestructura.
- VII. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión Actividades Extraprogramáticas.
- VIII. Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión Recursos Materiales.

1.4. Hipótesis

El concepto de hipótesis según Hernández, et al. (2014) es la explicación tentativa de lo que buscamos probar sobre un fenómeno investigado, lo cual se deriva desde la teoría. Es una propuesta que entrega respuesta provisoria a la pregunta de investigación, las cuales se comprobará su afirmación por medio de una evaluación sobre su veracidad.

H 1. El nivel de Satisfacción de los padres y apoderados es mayor en la dimensión Gestión Pedagógica y un menor nivel en la dimensión Liderazgo Directivo

H 2. El nivel de Importancia de los padres y apoderados es mayor en la dimensión Pastoral y un menor nivel en la dimensión Infraestructura.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

1. Concepto de Satisfacción

En el mundo entero, numerosas organizaciones se están dando cuenta que su éxito depende en gran medida del grado hasta el cual pueden satisfacer a sus clientes (Botero y Peña, 2006).

Se sabe que el éxito de las instituciones depende de la habilidad que éstas tengan para entregar productos y servicios diferenciados y una de las formas más usadas por las compañías para competir en la actualidad es entregar servicios de cuya relación de precio/calidad es coherente y competitiva. Es por esto que el concepto de calidad es un aspecto clave en la creación de valor de estas organizaciones. Hoy en día implementar servicios de calidad superior y diferenciada es más complejo de lo que parece. Es allí donde nace el concepto de satisfacción al cliente. Sánchez (2018) plantea lo siguiente:

Puede afirmarse que la satisfacción, en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, es un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que dan cuenta de su calidad, sumada a la experiencia preferencial subjetiva y afectiva del consumidor, cliente o usuario. Para el caso particular de la satisfacción estudiantil, se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables. (p. 24)

Lo anterior nos plantea que la satisfacción corresponde a un sentimiento de bienestar que surge cada vez que se cubre una necesidad ya sea esta de carácter física o cognitiva y puede ésta presentarse de manera consciente o inconsciente por medio de procesos mentales. Según Maslow estos procesos van generando en la mente una fuerza motora llamada implicación que estimula y dirige el comportamiento de las personas hacia el objetivo que es llegar a cubrir sus necesidades. Maslow clasificó estas necesidades del ser humano y las jerarquizó en forma piramidal en 5 niveles. Estos niveles están representados en el orden de importancia que poseen, en la parte inferior encontramos tres básicas, denominadas necesidades fisiológicas, seguridad y afiliación, en las dos superiores bien llamadas de estima y autorrealización, enfocadas en el crecimiento y desarrollo personal. La satisfacción se va logrando a medida que se transita entre dichos niveles, el ascenso o descenso es dinámico y permite aliviar el estado de tensión de las personas si estas insuficiencias son cumplidas.

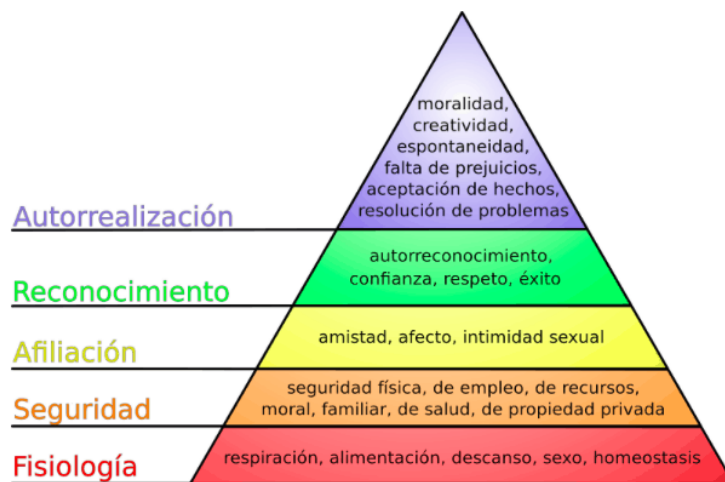


Figura 1: Pirámide de Maslow

Fuente: Videla (2018)

Para Nobario (2018), la satisfacción es un estado mental de la persona producido por una sensación de plenitud que se presenta al desarrollar actividades acordes al éxito logrado, es esta dinámica la que contribuye a mantener un estado de ciclo armonioso dentro de la mente. Al mismo tiempo motiva a los individuos a buscar nuevas y mejores formas de estar satisfecho. Además, los estados percibidos de satisfacción - plenitud, estimulan de manera natural a la mente a lograr mayores niveles de satisfacción, ya que, siempre están en búsqueda de nuevas expectativas.

Según la Norma de SGC ISO 9000: 2008, la satisfacción del cliente viene a ser la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Para Salinas y Martínez (2006), la satisfacción del cliente es un concepto psicológico que involucra el sentimiento de bienestar y el placer que resulta de obtener lo que la persona espera de un producto o servicio.

En nuestros días para que los clientes se formen una opinión positiva sobre el producto o servicio que reciben, la empresa debe satisfacer enormemente todas sus necesidades y expectativas, debido a que la satisfacción del cliente o consumidor tiene un efecto significativo en la percepción de calidad del producto o servicio consumido (Botero y Peña, 2006).

Kloter y Armstrong (2012), señalan que la satisfacción al cliente se mide por medio del estado de ánimo de una persona, el que resulta de la comparación del producto o servicio recibido versus sus expectativas personales. Este se encontrará satisfecho dependiendo de si excede o no las expectativas del cliente, caso contrario se encontrará insatisfecho.

Lo anterior permite ahora reconocer entonces que la educación es considerada como un servicio, por lo que toda institución educativa comprende la importancia de sus clientes, reconoce a la calidad en el servicio y la satisfacción de sus clientes como un factor importante para mantenerse en el actual mercado competitivo (Montero y Cantón, 2020). Sin embargo, es importante identificar qué dimensiones y variables de una institución educativa satisfacen las necesidades de los clientes.

Aunque existe un sin número de definiciones sobre el concepto de calidad en el servicio, todas coinciden en que el propósito principal es la satisfacción del cliente (Montero y Cantón, 2020). Por consiguiente, el éxito para alcanzar la calidad en las instituciones puede ser medido por el nivel de satisfacción de los clientes con base en el servicio recibido.

En esta investigación se asume que se da mayor énfasis al nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios versus la compra de productos, puesto que, para que se produzca la prestación de servicios es fundamental la interacción humana y en este proceso se relacionan los sentimientos de satisfacción o insatisfacción, los cuales, resultan considerablemente importantes para evaluar el nivel de calidad de dicho servicio.

En el caso la satisfacción de los padres y apoderados, que son los clientes de la educación, se mide en relación al servicio educativo recibido por los estudiantes matriculados en la institución educativa. Es aquí donde se cohesiona la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida por los padres o apoderados.

Para Bustos y Becker (2009) la tendencia de los clientes educativos es no manifestar su insatisfacción en relación al servicio recibido, y en pocas ocasiones conceden una segunda oportunidad a una institución educativa de la cual se sintieron insatisfechos. Según el estudio de Bustos y Becker (2009) de cada cien clientes insatisfechos, solo cuatro expresan su insatisfacción de forma automática. Por lo tanto, resulta fundamental investigar de manera frecuente la satisfacción de los clientes educativos, ya sean directos o indirectos, puesto que, la información extraída de dicha indagación ha de servir como base para establecer acciones concretas para mejorar aquellos puntos débiles o potenciar aun más aquellos aspectos que para los clientes resultan sobresalientes.

2.1.1. Cliente Educativo

Los clientes generalmente tienen requerimientos ya establecidos en cuanto al producto o servicio que solicitan y éstos resultan ser el punto vital para cualquier empresa o institución (Botero y Peña, 2006). Es importante considerar que el consumidor es la principal fuente de información a la hora de medir la calidad indistintamente del sector económico, el cliente siempre será el mejor aliado de la empresa (Chamorro, 2019). El éxito en el mediano y largo plazo de toda institución con o sin fines de lucro es posible si los clientes se encuentran satisfechos con el producto o servicio entregado.

Pero, ¿quién es el cliente de la educación? Para efectos de la presente investigación se ha considerado a los padres y apoderados como clientes del servicio y a los alumnos como el usuario del mismo. De esta manera se puede observar que se trata de una relación convenida entre alumno/apoderado y establecimiento educacional, ambas partes con derechos y deberes.

2.1.2. Satisfacción de Padres y Apoderados

El concepto de "satisfacción" en nuestra sociedad ha permitido darle un valor agregado a cada producto, trabajo, relación, etc. Si un servicio es catalogado de manera positiva de acuerdo a la satisfacción del cliente, este se posiciona en un lugar privilegiado (Sepúlveda, 2020). Para las instituciones educativas esto podría considerarse un indicador de calidad respecto del servicio otorgado por la propia institución.

Considerando lo anterior, para que padres y apoderados se encuentren satisfechos con el servicio entregado, debe conocer, comprender y ser parte del proyecto educativo de la institución, debe conocer las medidas de mejoramiento de rendimiento académico, puntajes SIMCE y PTU, actividades extraprogramáticas, se debe lograr por parte del establecimiento una mejora continua en la atención del

personal administrativo y la infraestructura de la institución, así también poner énfasis en la implementación de espacios comunes para los alumnos.

Para Videla (2018), la satisfacción del cliente es fundamental en toda institución y se representa principalmente por medio de un estado mental y una disposición activa. Esta disposición activa debe mostrarse de manera intrínseca en cada uno de los funcionarios del colegio, pues, la clave es el compromiso de toda la institución en la mejora de la satisfacción al cliente y usuario del servicio educativo. Según Videla, “la búsqueda del compromiso de toda la organización en la mejora de la satisfacción del cliente y/o usuario radica en la educación del personal. Esta educación engloba tanto la capacidad y habilidades técnicas para ofrecer un mejor servicio, como el estímulo y la motivación para llevarlo a cabo” (2018, p. 27).

La Ley General de Educación (MINEDUC, 2009), reconoce el valor que los miembros de la comunidad educativa tienen al derecho de ser informados y de participar en el proceso educativo, indicando además el deber que tiene el establecimiento de suscitar esta participación por medio de la formación de Centros de Alumnos, Centros de Padres y Apoderados, Consejos de Profesores y Consejos Escolares.

Lo anterior se refuerza en lo manifestado por la Agencia de la Calidad (2017), cuando señala que la percepción de padres y apoderados ante el establecimiento educacional es positiva cuando estos asumen mayor participación en actividades escolares. Además, frente a un elevado rendimiento escolar de los alumnos, y un buen clima escolar, concuerdan que, presentan una mayor autoestima y motivación escolar, lo que genera una mejor satisfacción hacia el servicio educativo entregado por la institución.

Dado a lo anterior, es prioridad que los equipos directivos de los establecimientos educacionales puedan implementar al interior de la organización, espacios que faciliten la participación y toma de decisiones por parte de todos los agentes que componen la comunidad educativa, con la finalidad de incrementar el nivel de compromiso y satisfacción en los padres y apoderados, por otro lado, estas

instancias de trabajos grupales incrementan la vinculación del establecimiento con la comunidad.

Weinstein (2009) y Bolívar (2006) citados por Martínez y Vergara (2013), exponen la necesidad que se produzca un quiebre en la forma de hacer las cosas por parte de los equipos directivos y que éstos realmente incluyan en el proceso educativo a todos los integrantes de la comunidad escolar, especialmente a los padres y apoderados quienes son los principales aliados de los colegios o escuelas en el proceso pedagógico de los alumnos, potenciando diversas estrategias que permitan a los apoderados ser un real aporte desde el hogar en el aprendizaje de sus pupilos.

Según Martínez y Vergara (2013), si los padres participan en la confección y análisis del Proyecto educativo, demuestran un cambio de actitud hacia el establecimiento educacional que favorece las relaciones interpersonales. En tanto que, si el PEI es construido por los directivos o no es actualizado, la comunidad escolar se ve desmotivada por no sentirse parte de las estrategias o metodologías de trabajo que ha establecido el establecimiento, induciendo a docentes y apoderados a tener escasa iniciativa para poder comprometerse con el establecimiento educacional.

Al momento en el que un cliente analiza la calidad del servicio educativo ofrecido, lo juzga como un todo, no tiende a separar sus componentes. Lo percibe como una imagen general. Al ocurrir esto, prevalece esta imagen y, por ello, cuando se encuentra algún defecto en un componente del servicio, el cliente educativo, tiende a extender los defectos hacia todo el servicio.

El marketing educacional plantea que existe un ciclo de satisfacción del cliente educativo en donde se relacionan alumnos, apoderados, colegio y docentes.



Figura 2: Flujograma de un Servicio Educativo

Fuente: Bustos y Becker (2009).

Un buen servicio educacional está basado en la obtención de retroalimentación por parte de los usuarios y la forma en la que ésta se utiliza para lograr cambios efectivos en la organización. Una institución educacional al obtener retroalimentación de los usuarios conocerá mejor los componentes que afectan el nivel de satisfacción que tienen dichos clientes, pudiendo utilizar esa información para mejorar los servicios que entrega y, en consecuencia, lograr un mejor grado de satisfacción de alumnos y apoderados.

Con el fin de maximizar el nivel de satisfacción de los padres y apoderados en el proceso de aprendizaje de los alumnos Freedman y Adchheim (2013), establecen que, para lograr dicho cometido, los establecimientos deben priorizar que:

- Todo el personal de los establecimientos educacionales debe comprometerse plenamente con el proyecto educativo.
- Debe existir una cuidadosa planificación e implementación, que implique el compromiso y cooperación de todos.
- Es primordial llegar a los padres para determinar sus necesidades e intereses a fin de que los programas que se diseñen se hagan comprendiendo las necesidades y diferencias de los apoderados.

Algunos estudios plantean que existe un ciclo de mejoramiento de la educación que considera como núcleo central la satisfacción del usuario, este posee varias etapas para llegar a dicha satisfacción. Estas etapas o fases van desde resultados de la encuesta al cliente del servicio educativo, hasta mejoramiento de la encuesta, dado a que con la información arrojada en los resultados de la encuesta la institución educativa desarrolla una retroalimentación interna, implementa acciones de mejoramiento, los usuarios del servicio notan las mejoras, por tanto, mejora la satisfacción de los clientes ante el servicio prestado y como consecuencia de aquello incrementan los resultados.

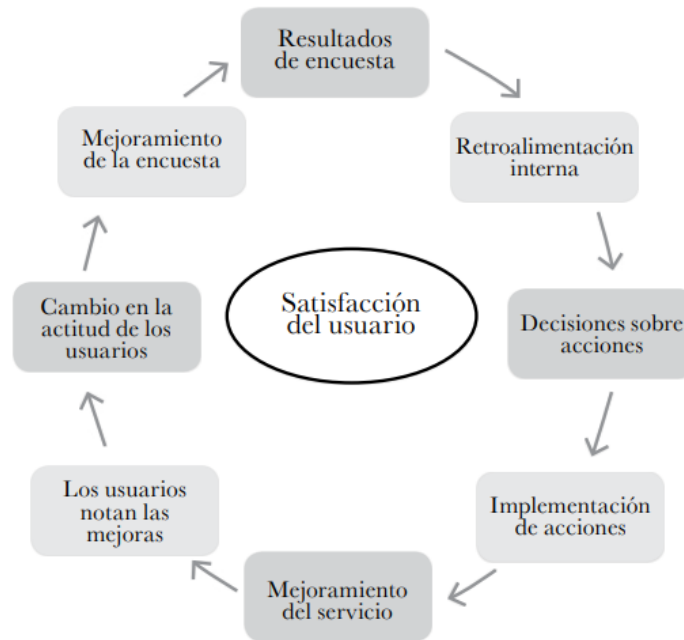


Figura 3: Ciclo Mejoramiento de la Satisfacción

Fuente: Hill, Brierley y MacDougall (2003)

2.1.3. Dimensiones de la Satisfacción Educativa

Las dimensiones están relacionadas a la satisfacción de los clientes en educación son de orden académico, físico y social y se describen a continuación.

Académico: Según Senlle y Gutiérrez (2005), la satisfacción en lo académico está estrechamente relacionada con el desempeño de los profesores, de los directivos y colaboradores de áreas administrativas. Todos estos actores son los responsables de brindar el buen servicio educativo para que los padres y apoderados se sientan satisfechos en sus expectativas de formación ofrecidas con antelación a los estudiantes. Esta dimensión se refiere a la satisfacción que experimentan los padres y apoderados, por medio del estudiante con respecto al desempeño de los docentes durante las clases, con el plan de estudios y con la formación académica recibida.

Físico: Hoffman y Bateson (2003), sostienen que este nivel de satisfacción se refiere a la calidad de las construcciones y de los espacios de recreación al interior del colegio, y por otro lado, a la toma de decisiones por parte de las autoridades, docentes y trabajadores administrativos. Estas decisiones posibilitan un adecuado bienestar del alumnado, y la satisfacción será evidente en forma de actitudes u opiniones favorables. Dichas decisiones engloban, por ejemplo: la ayuda para la práctica de deporte, las contribuciones para fortalecer la convivencia escolar, fomento en los estudiantes para que adquieran un estilo de alimentación de calidad, comodidad en las aulas, laboratorios, bibliotecas y otros; así como las medidas de seguridad que se brindan al ingresar al establecimiento.

Social: Senlle y Gutiérrez (2005), indican que un virtuoso servicio educativo, no solo involucra una exhaustiva enseñanza de currículum para llegar a buenos niveles de aprendizaje, sino que, dicho proceso de enseñanza debe integrar actividades culturales motivadoras y que en conjunto con el bienestar de los estudiantes poseen gran relevancia en el desarrollo del aprendizaje.

Dentro de esta dimensión se encuentran presentes las actividades culturales o extraprogramáticas que la institución educativa puede desarrollar para fomentar en los estudiantes, el aprecio de la cultura, la música, la danza, programas cívicos, entre otros. Por otra parte, toda buena enseñanza es acompañada con de un buen trato pedagógico, y de una buena comunicación entre alumnos, profesores, directivos y personal administrativo. No es posible entregar una enseñanza de calidad acompañada con el maltrato, son dos acciones que colisionan y es inaceptable su coexistencia.

En consecuencia, es realmente necesario desarrollar un proceso de enseñanza aprendizaje exitoso, pero debemos comprender que el servicio de la educación, no solo engloba las actividades académicas como tal, sino también, todas aquellas acciones o medidas que buscan el equilibrio y el desarrollo integral del estudiante.

2.2. Concepto de Importancia

La gestión de un proceso educativo de calidad, requiere del compromiso y la participación activa de todos los integrantes de la comunidad educativa. En este sentido, padres y apoderados son un actor fundamental en esa triada por la educación.

De acuerdo a la Agencia de Calidad (2018), el involucramiento parental consiste en la atención que prestan padres y apoderados a la información académica y conductual que brinda el colegio respecto a sus pupilos. La opinión de los apoderados resulta ser un indicador de una enseñanza más intuitiva, ya que, si éste se relaciona positivamente en el proceso formativo de su pupilo, se genera una mayor participación y la vez se cultiva la confianza entre los apoderados y la escuela. Esto, es una forma de potenciar el desarrollo de los estudiantes dentro y fuera del contexto escolar.

Dado lo anterior, es insoslayable la importancia que ellos brindan a la formación de sus hijos y esa importancia puede interpretarse como la percepción que manifiestan padres y apoderados frente a la transparencia e información que surge entre la familia y escuela, estipulando de esa manera las bases de la colaboración (Sarramona, 2004)

El valor de la importancia que este actor educativo le brinda a la educación de sus pupilos, se vería reflejado en el nivel de participación y de representatividad de ellos en la organización del establecimiento. Según el Informe Delors (1996), el éxito de la escolarización depende del valor que le conceda la comunidad educativa a la educación. Por lo tanto, el poder manifestarse por parte de los padres y/o apoderados frente a aspectos de la calidad educativa, representaría el nivel de importancia que ellos le consignan a por medio de la consulta, información e implicación en el proceso formativo de sus pupilos.

Rodríguez, Mathiesen y Herrera (2002), en su estudio, plantean que los padres otorgan una alta importancia a todos los aspectos de calidad y que su percepción es de “muy buena” en la mayoría de ellos. Incluso alrededor de un 90%

otorga mucha importancia a aspectos de calidad consultados, más aún si los apoderados se sienten bien informados y consultados.

2.3. Concepto De Calidad

En un escenario social caracterizado por la gran competencia y los rápidos cambios, como es nuestra sociedad actual, las organizaciones apuestan cada vez más por mejorar continuamente la calidad de los servicios.

A continuación, se describirá lo que se entiende por calidad con el fin de tener una visión clara de lo que es la calidad del servicio educativo.

Fontalvo y Vergara (2010), indican que calidad corresponde al conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Por otro lado, según Kaoru Ishikawa (2007, citado por Chamorro 2019), la calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente obtenga, exactamente, aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención, que entregará satisfacción para el consumidor. Adicionalmente a ello, Miranda (2007), alude a la calidad como un conjunto de propiedades particulares de una cosa. Dichas propiedades permiten apreciarla como mejor, igual o peor que otras de su misma especie.

Para Caballero (2002), calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y ésta se puede conseguir a lo largo de un proceso de mejora siempre y cuando el producto o servicio cumpla correctamente con el uso al que va destinado, y de esta manera entregar al cliente, sea éste interno o externo, un producto o servicio que le satisfaga.

En las últimas décadas se ha incentivado una mayor búsqueda por comprender y analizar esta variable de calidad, ya que, al alcanzar una apropiada calidad, se logra conseguir distintos beneficios como el alcance de ventajas

empresariales y competitivas o el aumento de la lealtad del cliente (Rust y Oliver, 1994).

Se podría entonces definir calidad como el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades de un cliente. No obstante, se pueden encontrar definiciones de la palabra Calidad desde el enfoque de la gestión de la calidad total, en la siguiente figura se encuentran distintas definiciones de esta palabra, según las perspectivas de los más ilustres representantes de dicho enfoque.

PERSPECTIVA	CONCEPTO
Calidad como conformidad	Yuran y Cryna (1994) se refieren a la calidad como producto adecuado para su uso, el cual carece de deficiencias. Su objetivo es mantener un control estadístico de los procesos productivos.
Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente	Los clientes tienen expectativas que se pueden medir y estas pueden ser convertidas en indicadores de la calidad de un producto o servicio. La calidad se entiende como las características particulares de un producto o servicio, las cuales cumplen con los requisitos de los clientes. Medir la calidad se enfoca en el conocer a los consumidores y como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio posee la capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes.

Calidad como valor	La calidad del producto o servicio se relaciona estrechamente con el costo o valor. Se debe ser capaz de entregar al cliente la mejor calidad posible en relación al precio otorgado. Esta calidad del producto o servicio debe incluir atributos de durabilidad, comodidad y junto al precio que definen las comparaciones para su consumo. Ropa (2014)
Calidad como excelencia	Ropa (2014) se refiere que se encuentra la excelencia de un producto o servicio cuando en su ejecución se utilizan los mejores componentes, se desarrolla una óptima gestión y una adecuada realización de los procesos.

Figura 4: Administración de la Calidad en los Servicios Educativos.

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Uno de los precursores de la calidad es el doctor W. Edward Deming, quien desarrolló el concepto de calidad como una actividad de gestión. La filosofía principal de Deming es que la mejora de la calidad se consigue por el control de todos los procesos y con la reducción de la variabilidad de dichos procesos. Subraya que esto solo puede conseguirse si la dirección provoca la participación de los empleados y si los empleados pueden contribuir comprendiendo los procesos y el modo en que éstos se pueden mejorar (Caballero, 2002)

Para ayudar a incrementar su calidad y productividad, Deming ha propuesto los denominados catorce puntos:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. La dirección debe aceptar la responsabilidad y dirigir el proceso de cambio.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Mejora constante y continua de todos los procesos de planificación, producción y servicio.
5. No elegir a los proveedores basándose en el precio.
6. Instituir la formación en el puesto de trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Eliminar el miedo para mejorar la eficacia de todos los trabajadores.
9. Derribar las barreras entre departamentos.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y los objetivos numéricos.
11. Eliminar las cuotas o normas de trabajo, y la gestión por objetivos o por metas numéricas.
12. Eliminar los obstáculos que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo bien hecho.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y automejora para todo el mundo.
14. Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación.

Además, Deming para promover el control y monitoreo de los procesos para el logro de la calidad a través del cambio sistemático y planificado, creó cuatro fases en el llamado de ciclo de mejoramiento continuo

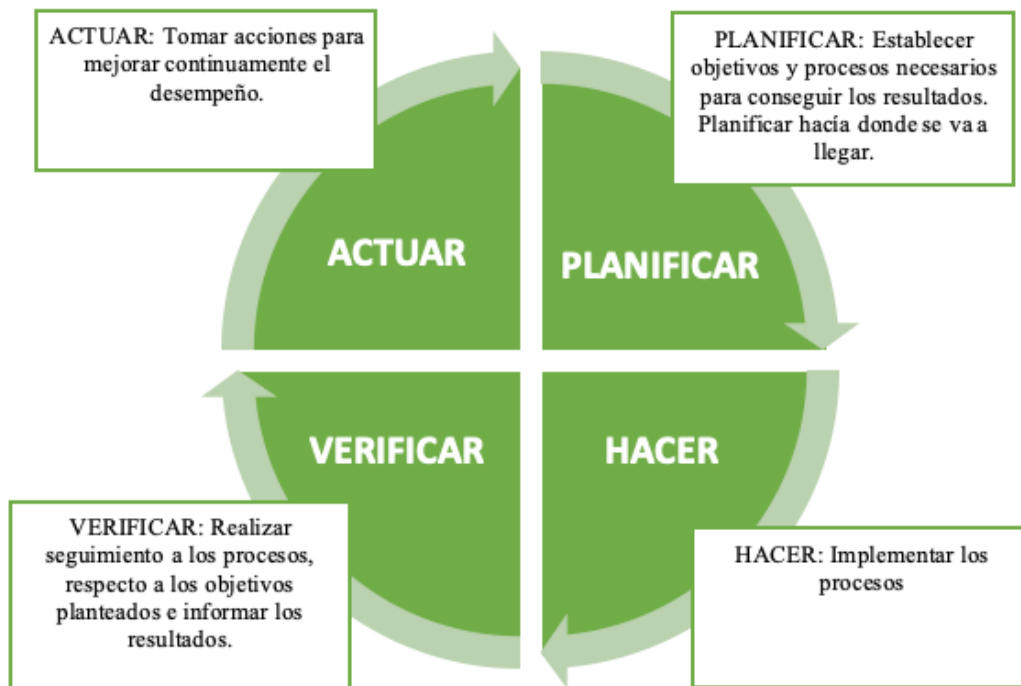


Figura 5: Círculo de Deming
Fuente: Elaboración Propia (2021)

2.3.1. Calidad de la Educación en los Servicios Educativos

La eficacia de las escuelas de calidad, no consiste en conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales. Por lo tanto, una educación de calidad es aquella que ofrece a niños y adolescentes un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente muy bien preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio, acceso a tecnología y estrategias didácticas adecuadas a las necesidades específicas de los y las estudiantes.

La UNESCO (2005), considera la calidad educativa como la capacidad de proporcionar a los alumnos y alumnas el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo, además del desarrollo de valores y aptitudes para desenvolverse adecuadamente en la sociedad actual.

Se afirma que el significado atribuido a la expresión calidad de la educación incluye varias dimensiones o enfoque. En un primer sentido la calidad es entendida como eficacia: una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos aprendan aquello que se supone que deben aprender y tiene un enfoque más curricular. Una segunda dimensión es la relevancia: para lograr una educación de calidad es preciso que los alumnos logren desarrollarse como personas integrales (intelectual, afectiva, moral, físicamente) para desempeñarse en los distintos ámbitos de la sociedad (Ropa, 2014).

Por otra parte, Saravia (2018) expresa que concepto de calidad de la educación surge frecuentemente asociado al concepto de eficacia y de efectividad, que se refieren en este contexto a la necesidad de expansión de la educación a un número mayor de participantes; al incremento de la tasa de éxito; a la adaptación del proceso enseñanza-aprendizaje; a la formación de los profesores; al incremento de los recursos disponibles para las instituciones escolares; y al refuerzo de calificación de los estudiantes, caracterizada por la búsqueda de la calidad en todos los niveles. Esto lleva a considerar una serie de aspectos o dimensiones que abarca la calidad.

Para Ropa (2014), la calidad educativa es un proceso, en donde se combina y se correlaciona funcionalidad, eficacia y eficiencia y para lograr la excelencia educativa, debe existir un óptimo nivel de coherencia entre los elementos que componen el sistema. Por otra parte, este mismo autor señala que la escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados.

En el Informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI (2005) se señala que la educación a lo largo de toda la vida se basa en cuatro pilares:

- « *Aprender a conocer*, reconociendo al que aprende diariamente con su propio conocimiento, combinando elementos personales y del contexto.
- « *Aprender a hacer*, que se enfoca en la aplicación práctica de lo aprendido.
- « *Aprender a vivir juntos*, que se ocupa de las habilidades críticas para llevar adelante una vida libre de discriminación donde todos tengan iguales oportunidades de desarrollarse a sí mismos, a sus familias y a sus comunidades.
- « *Aprender a ser*, que hace hincapié en las destrezas que necesitan los individuos para desarrollar su pleno potencial.

Esta conceptualización de la educación tiene una mirada integrada y comprensiva del aprendizaje y, por lo tanto, de aquello que constituye una educación de calidad. Esto significa que la calidad de la educación requiere de una cultura y un clima institucional adecuados, así como de correctos procesos de autoevaluación, los que conduzcan al planeamiento y ejecución de proyectos de mejora continua, para lo cual es indispensable el compromiso y gestión eficiente de sus autoridades.

Ethier (1989), asienta la calidad de la enseñanza en tres parámetros esenciales:

1. La calidad de los recursos humanos, materiales y financieros a la disposición de un servicio de educación.
2. La calidad del proceso educativo donde el programa y las metodologías de enseñanza expresan su potencial.
3. La calidad de los resultados académicos, relacionados con el desarrollo personal y social de los estudiantes.

Para Caballero (2002), la calidad total en educación es un proceso que supone incidir en lo siguiente: cumplir y superar las expectativas del cliente educativo, desarrollar la mejora continua al interior del establecimiento y ejercer un liderazgo participativo, donde están claramente definidos roles y responsabilidades. El objetivo primordial en la calidad total es cumplir y superar las expectativas del cliente y exceder las expectativas del cliente significa anticipar las necesidades futuras del consumidor. Por esta razón, son varios los autores que enuncian como principio base de la calidad, para cualquier organización, el énfasis en el cliente, puesto que, la satisfacción de los clientes es el principio que conduce todas las decisiones de la institución y, por otro lado, existen mecanismos de recogida sistemática de la información de los clientes, de forma de apoyar los procesos de decisión en el proceso de mejora continua (Saraiva, 2018).

Considerando lo anteriormente descrito, la definición del concepto de calidad educativa resulta primordial para la delimitación de un sistema con objetivos claros. Sin embargo, el consenso acerca de qué es calidad, cómo se mide, y a qué fines responde, no es fácil de alcanzar. Por tal motivo, el concepto de calidad tiene múltiples definiciones y significados, pero para la mayoría de los investigadores es un concepto multidimensional, ya que, este posee diferentes enfoques, según sea el marco teórico desde el que se analiza, pero la calidad en la educación frecuentemente implica una búsqueda de constante mejoramiento, competencia técnica, excelencia en la acción, y se relaciona con el cumplimiento de los propósitos educativos planteados desde el Ministerio de educación.

Si se revisa la realidad nacional, en el año 2011 se crea la Agencia Nacional de Calidad de la Educación como parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Escolar (SAG), también conformado por el Ministerio de Educación, la Superintendencia de Educación y el Consejo Nacional de Educación.

La labor de la Agencia de Calidad principalmente se divide en tres grandes pilares: **Evaluar** logros de aprendizaje de acuerdo a los Estándares de Aprendizaje y Otros Indicadores de Calidad Educativa (Simce, PTU). **Informar** a la comunidad sobre los resultados de las evaluaciones y **Orientar** el desempeño de los establecimientos educacionales, directores y sostenedores con el fin de promover la mejora continua de la calidad de la educación entregada por los establecimientos de nuestro país y fortalecer sus capacidades de autoevaluación en el quehacer institucional en las cuatro áreas de la gestión escolar: Liderazgo, Gestión Pedagógica, Formación y Convivencia y Gestión de Recursos.

El objetivo de la Agencia es evaluar y orientar el sistema educativo para que este propenda al mejoramiento de la calidad y equidad de las oportunidades educativas, es decir, que todo alumno tenga las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad. Por ello, dos de sus funciones centrales son evaluar y orientar al sistema educativo para contribuir al mejoramiento de la calidad de las oportunidades educativas.

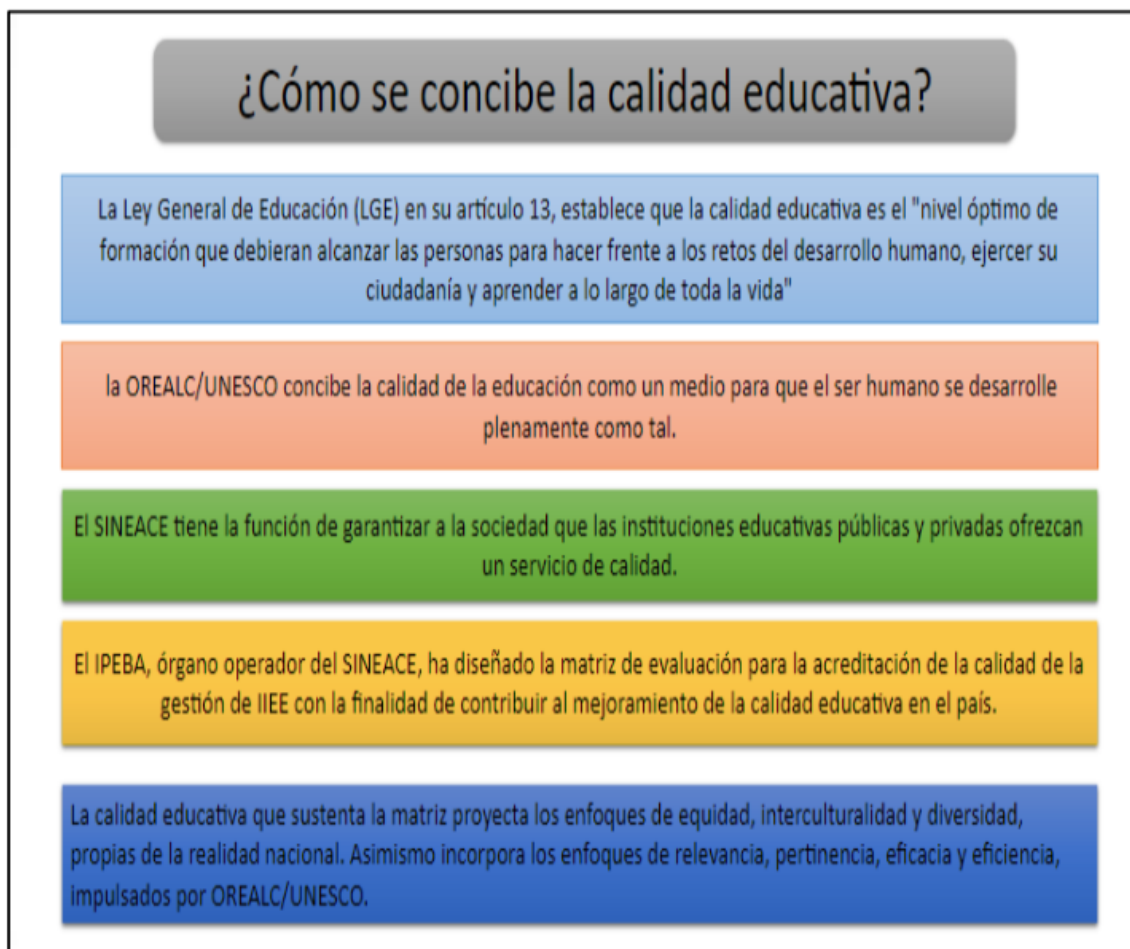


Figura 6: ¿Cómo se concibe la calidad educativa?

Fuente: Agencia Calidad de la Educación

De esta manera, se puede entender que la institución a cargo de regular la calidad de la educación en nuestro país tiene como finalidad lograr que todas las personas desarrollen un nivel óptimo de formación, el cual, les permita ejercer sus derechos como ciudadanos y saber enfrentar los desafíos que se les presenten a lo largo de la vida, logrando con el desarrollo integral tan anhelado por los distintos sistemas de educación a nivel mundial.

2.3.2. Características del Servicio De Calidad

El entorno actual está marcado por un mercado cada vez más competitivo, es por ello que resulta un elemento indispensable en toda empresa el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios (Arellano, 2017).

El concepto de servicio está orientado generalmente a actividades intangibles, que busca satisfacer las necesidades de los clientes. Por tanto, Gonzáles (2004 citado en Chamorro 2019) explicita que: el servicio es “un tipo de prestación humana que tiene como propósito satisfacer alguna necesidad social o individual sin que implique la producción de bienes materiales” (p.14).

Para Fontalvo y Vergara (2010) algunas de las características y propiedades de los servicios son:

- « Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- « En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- « Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- « Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- « Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- « La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- « En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- « La prestación del servicio se caracteriza por transacciones directas.
- « En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- « Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.

- « Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- « La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente.

En el caso específico de las empresas de servicios como lo son los establecimientos educacionales, uno de los atributos que contribuye fundamentalmente al éxito o subsistencia en el largo plazo, es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben y si esta satisface todas sus necesidades y expectativas. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja competitiva a aquellas instituciones que tratan de alcanzarla, mantenerla e innovarla constantemente

Cook y Rohit (2002), coinciden en que la calidad en el servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente y la percepción de éste sobre el servicio. Los autores destacan que los clientes consideran cinco dimensiones para evaluar la calidad en el servicio:

- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía
- Tangibles

Un servicio de excelencia es lo que hace que las empresas creen lealtad en los clientes y preferencia en los consumidores, es por ello que William B. Martin (1991) manifiesta que para entregar un buen servicio al cliente, es indispensable:

1. Conocer sus necesidades: el cliente que elige un servicio necesita sentir que se está comunicando en forma efectiva, que se le comprende perfectamente.
2. Recibirlo lo mejor posible: ningún cliente que se sienta como un extraño, regresará. El cliente necesita sentir que es parte de la institución.

3. Hacerle sentir que su presencia es muy importante: a todo cliente le gusta sentirse importante; por ello, cualquier cosa que se haga para hacer que se sienta como un invitado especial será un paso en la mejora de la calidad en el servicio al cliente.
4. Brindarle comodidad durante su presencia en la organización: los clientes necesitan un lugar donde esperar con comodidad, además, necesitan tener la seguridad de que serán atendidos en forma adecuada, con la confianza de que la organización podrá satisfacer sus necesidades.
5. Ofrecerle un servicio rápido: es necesario atender al cliente de forma oportuna y solucionarle su problema a la brevedad, en el mínimo de tiempo posible, pero sin descuidar ninguno de los puntos anteriores.

La calidad del servicio se identifica entonces con la satisfacción del cliente. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Sin embargo, al estar determinada esta satisfacción por aspectos subjetivos como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre se puede cuantificar o definir en términos objetivos, lo que hace necesario a las organizaciones el retroalimentarse en forma constante con la percepción de los clientes respecto a su servicio.

La naturaleza de los servicios está conformada por un producto básico y los complementarios que facilitan el uso y aumentan el valor para los clientes. La entrega de un producto básico suele ir acompañada de una variedad de otras actividades relacionadas con el servicio, a las que denominamos servicios complementarios, los cuales facilitan el uso del producto básico y añaden valor y diferenciación a la experiencia general del cliente. Esta combinación del producto básico y los servicios complementarios representan el concepto de servicio (Ropa, 2014).

En caso de educación, el servicio básico es el aprendizaje y los servicios complementarios estarán referidos a servicios de alimentación, equipos multidisciplinarios, biblioteca, actividades extraprogramáticas, infraestructura, y servicios a la comunidad. Por tanto, las escuelas se presentan como instituciones que conllevan un sin número de servicios, con capacidad para lograr transformaciones en los alumnos y en sus familias. Estos cambios generan valor al servicio entregado y con ello se logrará superar las expectativas de los clientes. En las escuelas, como en cualquier organización de servicios, es posible identificar las relaciones de proveedor - cliente, tanto internos y externos; así como, los diferentes procesos que conforman la escuelas que están estrechamente enlazados para producir el servicio educativo con eficacia y eficiencia (Ropa, 2014).

2.3. Servicio Educativo

Los modelos de gestión centrados en los alumnos y en sus padres y/o apoderados han permitido a muchas instituciones escolares llegar al éxito. Resulta fundamental no perder de vista las metas educativas que se persiguen como un componente esencial de la calidad de la educación. Se debe concebir la calidad en el centro escolar, como calidad total, en donde su gestión se orienta a la eficacia de la consecución de los fines y objetivos planteados. Esta gestión implica a las personas, a los recursos, procesos, resultados y requiere de una metodología que se basa en la mejora continua.

Hoy en día la gran parte de las instituciones buscan la calidad, pues admite que la institución se distinga y sobresalga de entre aquellas, que integran el mercado. La existencia de padres y apoderados más informados, conllevan a pensar que la excelencia en la calidad del servicio es fundamental para sobrevivir en este sector.

Bustos y Becker (2009), concuerdan que los establecimientos educativos deben considerar tener un servicio educativo de alta calidad para distinguirse de la competencia y generar fidelidad entre su comunidad educativa, planteando que dichos servicios educativos de calidad poseen las siguientes características:

CONCEPTOS	CARACTERÍSTICAS
INTANGIBLES	A diferencia de los productos físicos, los servicios educativos no pueden verse ni experimentarse antes de su uso. El usuario del servicio, antes de llegar a una institución educativa, no tiene más que promesas de una buena educación.
PERECIBLES	Los servicios educativos solo se adquieren u ocupan mientras están disponibles. Esto es primordial en la planeación del servicio de educación ofrecido, ya que, obliga a un cuidadoso estudio y cálculo de la demanda en el tiempo del proceso educativo.
HETEROGÉNEOS	Los productos pueden ser iguales, pero un servicio académico es algo no repetible. Es una experiencia relacionada, estrechamente, entre la institución educativa y el cliente y, en consecuencia, con una percepción de calidad variable según la persona.

SIMULTÁNEOS	Los servicios educativos se consumen al mismo tiempo que se realizan. Los servicios se ejecutan junto a los usuarios. El proceso de fabricación de un servicio educativo afecta al proceso de ejecución, si éste tiene errores, afecta a la clientela y a la apreciación de la calidad del servicio educativo obtenido.
-------------	---

Figura 7: Características de los Servicios Educativos de Calidad.

Fuente: Bustos y Becker (2009)

Estos elementos definen el concepto de servicio educacional y su materialización da origen al conjunto de beneficios para ser entregados al usuario como satisfactor de sus necesidades académicas. Entonces, se puede entender que el nivel de servicio está dado por la percepción del usuario sobre la calidad del servicio educacional recibido, ósea es el grado de adecuación del servicio ofrecido a la necesidad del usuario, comparado con sus expectativas y con el servicio de otras entidades educativas.

Esto demuestra que un servicio educativo de calidad genera consenso, puesto que, existe a nivel mundial la necesidad de aprender a aprender de forma permanente y las escuelas deben responder ante esta demanda. Por eso, es necesario buscar cómo mejorar continuamente los procesos educativos ofrecidos por las instituciones educativas. En este contexto se abordará el tema del servicio educativo como el conjunto de procesos, en cuya base está el proceso de enseñanza aprendizaje y a su alrededor se organizan un conjunto de procesos complementarios que contribuyen la producción del servicio educativo de calidad, con eficiencia y eficacia. Estos procesos necesitan documentarse y ser constantemente mejorados por los responsables directos de los diferentes procesos (Ropa, 2014).

La calidad del servicio educativo planteado por el autor, se puede gestionar a base de la filosofía de calidad total, cuyos principios fundamentales son: Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio con los proveedores, enfoque de sistemas por la gerencia. Este modelo nos permite aseverar que la calidad de los resultados son productos del funcionamiento de los procesos que producen el servicio educativo.

Para Gento (2012), la satisfacción se enfoca en todo aquello que el usuario percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda, el apoderado lo toma en cuenta al momento de valorar su nivel de satisfacción por la calidad del servicio educativo que a continuación se mencionan algunos:

- Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, tiene relación con ser eficientes, amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos los estudiantes en las fases de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento.
- Calidad del servicio educativo del docente, la cual, se relaciona con los procedimientos y métodos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de confianza, desarrollo de valores, fomentando la autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas.
- Calidad educativa del equipamiento, tiene relación con las buenas condiciones de equipos audiovisuales, computadores, materiales didácticos y recursos necesarios que le permita al alumno(a) desarrollar eficientemente las tareas encomendadas.
- Calidad educativa de la infraestructura en la escuela, tiene relación con la seguridad, salud y el confort de todos los espacios educativos, relacionado a la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de las oficinas, aulas, laboratorios, mobiliario, biblioteca y comedor. Además, estos espacios deben ser funcionales, que

respondan a la variedad de exigencias del proceso de enseñanza aprendizaje bajo las condiciones reales en que planifica el docente.

Para Nobario (2018), los modelos de calidad educativos han ido evolucionando bajo los conceptos de mejora continua, excelencia, liderazgo y gestión de calidad enfocados en la satisfacción del cliente. Si bien es cierto que inicialmente fueron planteados para los ámbitos de la gestión empresarial, en la actualidad han influenciado y se han introducido en las escuelas. Asimismo, Lefcovich (2009) y Rojas (2009), concuerdan que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción que percibe el cliente, para efectos de esta investigación los padres y apoderados del establecimiento. Si la institución busca la calidad del servicio, se logrará satisfacer al cliente. Se entiende entonces, que la calidad del servicio educativo se determina en función del nivel de satisfacción de los apoderados. Desde esta mirada, una institución educativa es deficiente o excelente en la formación de los estudiantes, en la medida en que satisfaga las expectativas de los padres y apoderados.

En la presente tesis se considera que la calidad de servicio está relacionada a la experiencia educativa, pues es el principal componente que el cliente (apoderado o tutor legal) valora durante la formación del estudiante matriculado.

2.4.1. Componentes del Servicio Educativo

En la actualidad, la búsqueda de la calidad en los servicios educacionales debe representar la actividad principal y es precisamente esta calidad lo que distingue a las instituciones educacionales con éxito (Bustos y Becker, 2009).

Cuando se habla de brindarle un servicio de calidad al alumno y a sus padres o apoderados significa proporcionarles una asistencia que le entregue el mayor grado de satisfacción académica. Este concepto se fundamenta en la preocupación constante por conocer y entregar solución a las necesidades de éstos. Desde la perspectiva del cliente/usuario, el servicio educacional que se les entrega constituye toda una experiencia tanto físicas como psicológicas y emocionales.

Según Bustos y Becker (2009), el servicio educativo ofrecido se halla destinado a satisfacer las expectativas de los apoderados y los alumnos y dicho servicio cuenta con los siguientes componentes:

Componentes tangibles: Da cuenta a los bienes o artículos físicos. El paquete de Servicio Educativo Tangible se compone de los siguientes elementos: infraestructura, mobiliario y equipamiento. Es relevante utilizar los recursos físicos para aumentar la calidad del servicio, sin embargo, no se debe permitir que se transformen en causa de insatisfacción, por lo que debe ser gestionada de la mejor manera

Componentes intangibles: Son aquellos que no poseen materialidad, son inmateriales, pero si aportan valor a la institución, por ejemplo: la buena conducta, el prestigio de una institución educativa, la comunicación escuela-familia, las relaciones con los alumnos y sus apoderados, relaciones laborales entre docentes y con autoridades de la entidad, procesos educativos, capacidades, habilidades y motivaciones tanto del personal como de los alumnos y alumnas.

Estos componentes y sus elementos definen la idea de servicio educativo, el cual será brindado a los alumnos y sus padres y apoderados para lograr suplir sus necesidades y de esta manera llegar a satisfacer sus exigencias académicas.

2.5. Dimensiones de calidad educativa

Las instituciones educativas deberían medir de manera continua y sistemática el nivel de satisfacción de los clientes (apoderados) y de los usuarios (alumnos) del servicio. Puesto que, la información que se extrae de dicha medición es considerada un factor crítico para la toma de decisiones, dado a que ésta permitiría fortalecer la gestión educativa o en un escenario opuesto, se determinará un replanteamiento de la misma. Por tanto, es de suma importancia tomar en cuenta la opinión de los apoderados, referente a la calidad del servicio educativo y la satisfacción que tienen por el servicio prometido

El presente trabajo de investigación está basado en el nivel de satisfacción de los apoderados sobre el servicio educativo entregado por un establecimiento educativo, para lo cual, se ha considerado evaluar las siguientes dimensiones de la calidad del servicio educativo: liderazgo directivo, gestión pedagógica, sistema de comunicación, equipo multidisciplinario, Educación para la fe cristiana (pastoral), infraestructura, actividades extra programáticas y recursos materiales. Cada una de estas dimensiones aporta criterios para determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio educativo.

Para crear de estas ocho dimensiones se ha tomado como marco orientador los Estándares Indicativos de Desempeño para los Establecimientos Educativos y sus Sostenedores. Estos estándares fueron elaborados por el Ministerio de Educación en el año 2014, con el objetivo de proporcionar un marco de referencia a las escuelas, el cual orienta hacia la mejora continua de los procesos internos, de evaluación y de autoevaluación de cada establecimiento educacional.

Los Estándares Indicativos de Desempeño (EID), poseen un enfoque multidimensional el que permite identificar y sistematizar procesos institucionales que favorecen las condiciones para una gestión de calidad, puesto que en ellos se establecen acciones de superación y desarrollo para la mejora continua de los establecimientos educacionales. Las dimensiones que componen los EID son áreas clave de la gestión educativa, como liderazgo, gestión pedagógica, formación y convivencia, y gestión de recursos, a su vez cada dimensión posee subdimensiones como se presenta a continuación.

DIMENSIONES				
	LIDERAZGO	GESTIÓN PEDAGÓGICA	FORMACIÓN Y CONVIVENCIA	GESTIÓN DE RECURSOS
SUBDIMENSIONES	Liderazgo del sostenedor (6 estándares)	Gestión curricular (7 estándares)	Formación (7 estándares)	Gestión de personal (9 estándares)
	Liderazgo del director (7 estándares)	Enseñanza y aprendizaje en el aula (6 estándares)	Convivencia (7 estándares)	Gestión de recursos financieros (6 estándares)
	Planificación y gestión de resultados (6 estándares)	Apoyo al desarrollo de los estudiantes (7 estándares)	Participación y vida democrática (6 estándares)	Gestión de recursos educativos (5 estándares)

Figura 8. Dimensiones y Subdimensiones de los Estándares Indicativos de Desempeño.

Fuente: MINEDUC (2014)

Los EID nacen con la finalidad de ayudar a determinar vías de mejoramiento para los establecimientos y se espera que a través de su uso y apropiación las comunidades educativas puedan desarrollarse íntegramente por medio de la visualización de las fortalezas y debilidades de sus equipos de trabajo y con esta información puedan diseñar adecuadamente sus planes de mejora y de esta forma avanzar hacia una educación integral y de calidad para todos los estudiantes.

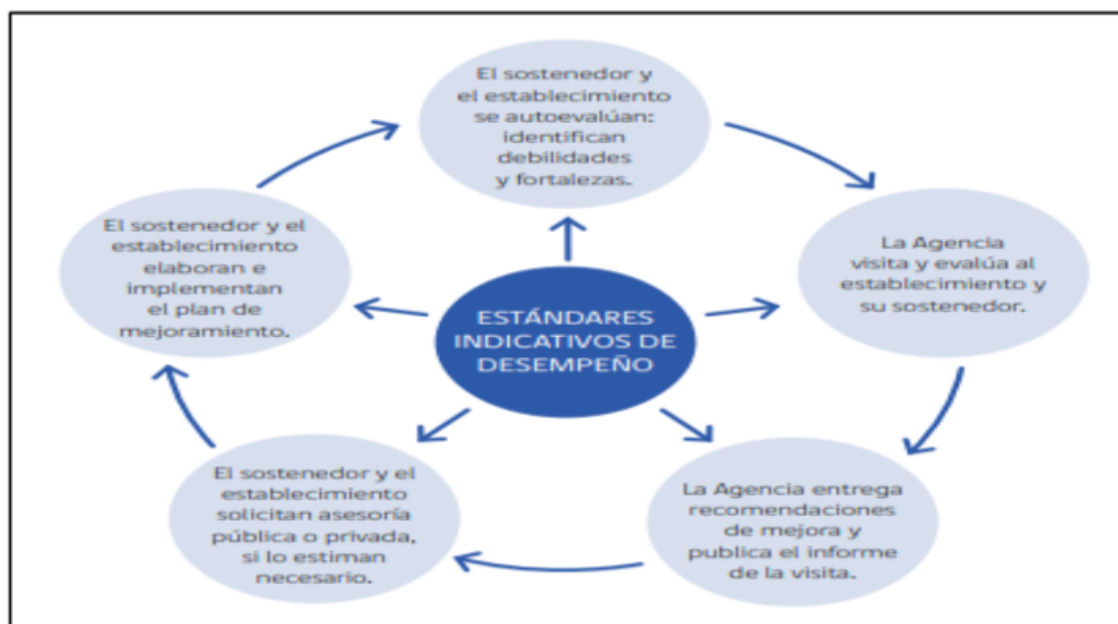


Figura 9: Estándares Indicativos de Desempeño.

Fuente: MINEDUC (2014)

Dichos Estándares Indicativos cumplen el objetivo de:

- « Servir de base para la evaluación indicativa de desempeño.
- « Orientar y apoyar la gestión de los establecimientos.
- « Ayudar a los establecimientos a identificar oportunidades de mejora durante el proceso de autoevaluación.
- « Ser un referente para definir metas y acciones en la elaboración de los planes de mejoramiento.

« Contribuir a una educación de calidad para todos los niños y jóvenes de Chile.

A continuación, se describen y explicita el nivel de importancia que aporta cada una de las dimensiones consideradas para efectos de esta investigación.

2.5.1. Liderazgo Directivo

Conocemos la actual necesidad de aprender a aprender de forma permanente en la vida y que las escuelas deben responder ante esta demanda. Por ello, es necesario buscar cómo mejorar continuamente los procesos educativos ofrecidos por las escuelas. En este último punto es donde directores y equipos directivos juegan un rol fundamental, ya que, son ellos los que deben incorporar nuevas y creativas formas de gestionar los centros escolares, no solo en el ámbito administrativo, sino también en lo relacionado a la gestión, los aprendizajes y los resultados académicos de los aprendices. Cuando una institución educativa cuenta con un liderazgo efectivo los resultados escolares mejoran, ya que los maestros se encuentran más motivados y comprometidos en su labor (Anderson, 2010).

Leithwood (2006, citado en MBDLE, 2015, p. 7) comprende el liderazgo como “la labor de movilizar e influenciar a otros para articular y lograr los objetivos y metas compartidas”. Lo anterior significa que, tanto el director como su equipo directivo deben generar una influencia intencional sobre los distintos estamentos que componen la comunidad escolar, con el fin de organizar las actividades de la institución, ya que, con ello se espera lograr la consecución de metas y objetivos planteados por el establecimiento (Pont, et al., 2009).

Para definir liderazgo debemos partir por entender que éste no es una cualidad aislada, sino un conjunto de prácticas que reflejan la capacidad de adaptación a distintos desafíos y resolución de problemas que debe tener un líder. Este concepto de práctica implica estar alerta ante eventualidades y obliga a la anticipación. MBDLE (2015).

La calidad de los directivos y su capacidad de liderazgo es un factor significativo en la mejora continua de la escuela como un espacio de aprendizaje efectivo para todos los estudiantes. En la mayor parte de los establecimientos con trayectoria positiva de sus resultados, se identifica el liderazgo como un factor diferenciador (MBDLE, 2015). Aunque este tipo de liderazgo no impacta directamente en el aprendizaje de los alumnos, si lo hace de forma indirecta en ámbitos como: motivación, capacidades, prácticas, condiciones de trabajo que enfrentan los docentes y el ambiente de la escuela (Pont, et al., 2009).

Distintas investigaciones tanto locales, como internacionales, enfatizan en la incidencia del liderazgo directivo efectivo sobre la mejora de los aprendizajes de los estudiantes, en definitiva, el mejoramiento de las entidades educativas, sobre todo en aquellas que atienden a familias más vulnerables. (Anderson, 2010). Este enfoque se centra en la enseñanza, donde el líder escolar debe hacer hincapié en proceso de enseñanza aprendizaje, enfrentarse a las necesidades de los estudiantes implementando nuevos métodos de enseñanza, por lo cual, debe motivar el compromiso de los docentes y sacar a relucir sus potencialidades y capacidades (Pont, et al., 2009). El liderazgo directivo juega un rol significativo en el desarrollo de cambios en las prácticas docentes, en la calidad de éstas, y en el impacto que presentan sobre la calidad de aprendizaje de los alumnos en las escuelas (Anderson, 2010).

En el ámbito de habilidades efectivas del liderazgo el Centro de Estudios de Políticas y Prácticas de la Educación (CEPPE) (2013, citado en MBDLE 2015) define una serie de cualidades y habilidades que los líderes escolares deben poseer para desarrollar prácticas efectivas al interior de sus establecimientos. Estas se agrupan en cuatro tipos: Gestión flexible para el Cambio, Habilidades Comunicacionales, Construcción de Confianza y Articulación entre Conocimiento y Práctica. Estas características reconocen la importancia de desarrollar una gestión cercana a la comunidad escolar, poner en práctica habilidades como la empatía y la inteligencia emocional para interactuar de forma efectiva y positiva ante el entorno escolar en función de los objetivos del PIE y PME.

Un liderazgo efectivo implica desarrollar una planificación estratégica, basada en datos reales y actualizados, donde se establezcan objetivos claramente definidos, lo cuales se transformarán en acciones concretas. En este proceso deben participar todos los estamentos de la comunidad escolar. Por ello el director debe propiciar que todos los actores que intervienen en el proceso escolar de un alumno conozcan y se identifiquen con las metas y objetivos del establecimiento y que trabajen conjuntamente en función de esos lineamientos, para lo cual, es necesario que éste ejerza un rol activo en la conducción, apoyo, articulación y estímulo a la comunidad escolar (Estándares Indicativos de Desempeño, 2020). De acuerdo a lo que ellos plantean, en la dimensión de Liderazgo del Director se determina que este es el responsable de conducir efectivamente el establecimiento, comprometer a la comunidad educativa con el PEI, movilizarlos hacía la mejora continua y dar cuenta de los resultados obtenidos.

Por ultimo, es importe comprender la noción del líder como catalizador, puesto que, se trata de un elemento clave que hace que los otros elementos del sistema se combinen, produciendo efectos que no son posibles sin su presencia. Dicha presencia es fundamental, no solamente para iniciar y estimular un cambio en el sistema, sino también para sostenerlo y sus efectos sobre el comportamiento y resultados del mismo (Anderson, 2010).

2.5.2. Gestión Pedagógica

Para desarrollar un proceso de enseñanza aprendizaje exitoso en los estudiantes, el establecimiento debe generar espacios dinámicos de cooperación entre docentes, además, se deben crear e implementar mecanismos y herramientas que otorguen soporte al núcleo pedagógico, es decir, a la interacción que ocurre al interior del aula Agencia de Calidad de la Educación (2018).

Montas (2008), define la gestión pedagógica como el acompañar y facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, en el cual se propician situaciones que favorecen la elaboración de nuevos saberes y el desarrollo de los valores y las actividades previstas en el currículum.

La gestión pedagógica implica reconocer la complejidad de los procesos de enseñanza aprendizaje y los diversos contextos sociales en que éstos ocurren, tomando en cuenta para ello las necesidades de desarrollo de conocimientos y competencias por parte de los docentes, tanto en contenidos como en estrategias para enseñar a sus alumnos, la generación de ambientes propicios para el aprendizaje, así como la responsabilidad sobre el mejoramiento de logros de sus estudiantes MBE (2008). Esto significa que una adecuada gestión pedagógica favorece el logro de los aprendizajes, la adquisición de capacidades y desarrollo de competencias necesarias en los estudiantes, los cuáles se evidenciarán en su desempeño académico, social y futuro desarrollo profesional. La gestión pedagógica tiene como base distintas competencias, las que implica: competencia cognitiva, competencia procedimental, competencia actitudinal y competencia didáctica, las cuales juegan un rol importante al momento de asimilar y adquirir un nuevo aprendizaje para la vida (De la Cruz, 2017).

De acuerdo a Los Estándares Indicativos de Desempeño (2020) la gestión pedagógica es entendida como los procedimientos y prácticas que implementan los docentes en clases para asegurar el logro de los objetivos. Estos estándares definen el uso de estrategias efectivas para el proceso de enseñanza aprendizaje y el

manejo de la clase como elementos clave para lograr el aprendizaje en los estudiantes. Estos estándares identifican una serie de prácticas docentes que, de llevarse a cabo, contribuyen al éxito en el proceso de formación del estudiante. En ellos se explicita la importancia de que los profesores centran sus clases en los objetivos de aprendizaje estipulados, con un manejo exhaustivo de las habilidades, contenidos y actitudes a desarrollar en los alumnos. Además, indica que se deben utilizar estrategias efectivas en el proceso de enseñanza aprendizaje, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos. Por otra parte, resulta fundamental establecer vínculos positivos entre docentes y alumnos, dado a que lo anterior genera motivación por el propio aprendizaje. Así pues, los profesores tienen la misión de observar, dar seguimiento y retroalimentar de forma sistemática a todos sus alumnos. Finalmente, los docentes deben asegurar que sus estudiantes trabajen en clases, haciendo uso efectivo del tiempo que se destina al proceso de formación de los docentes.

De acuerdo con De la Cruz (2017), la calidad de la educación involucra la calidad académica y/o la calidad pedagógica, entendida como un nexo entre el pensamiento pedagógico, el ejercicio de la enseñanza y la generación de nuevos conocimientos y de nuevas maneras de responder a sus responsabilidades sociales, culturales y éticas en la formación integral del alumno. Entonces, la calidad educativa se mide por la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje desarrollado entre docente y estudiante a lo largo de su estancia en la institución.

Las escuelas que generan instancias formales e informales de trabajo cooperativo entre los profesores, conducen de manera significativa a los buenos resultados académicos, ya que, este proceso orientará el accionar de los profesores, puesto que, se pone énfasis en la articulación entre ciclos lo que permite anticiparse a los distintos momentos educativos sabiendo de antemano las potencialidades y debilidades de los niños que cambian de nivel (UNICEF, 2004).

Los equipos directivos y docentes están sujetos a una serie de desafíos que deben ser abordados con nuevas estrategias directivas y pedagógicas para garantizar un fortalecimiento en la preparación de la enseñanza, el clima de aprendizaje, el uso de metodología inclusiva, la administración del tiempo y

evaluación de los aprendizajes, entre otros. Son los equipos directos en conjunto con los profesores, los que deben aunar criterios y metodologías comunes en relación con la planificación de clases, las prácticas de enseñanza y la evaluación del aprendizaje en sus estudiantes con la finalidad de asegurar la calidad de la implementación curricular, y el logro de aprendizajes de los estudiantes en todos los ámbitos formativos, de esta manera generar condiciones que favorezcan el mejoramiento de la enseñanza y el aprendizaje (MBDLE, 2015).

Un factor clave en la gestión pedagógica es la organización y conducción de las instancias de trabajo cooperativo profesional, tales como: el consejo de profesores, las horas de reflexión pedagógica, el trabajo por departamentos, la formación continua y en servicio de los docentes, entre otras posibles. Los temas centrales tienen que estar focalizados en el mejoramiento de la enseñanza, en la apropiación y transferencia de las didácticas y estrategias metodológicas aportadas a los docentes en las distintas actividades de formación y en la evaluación del aprendizaje, todas ellas incluidas en la gestión curricular y pedagógica del establecimiento educacional.

Una gestión pedagógica efectiva requiere de una relación entre distintos elementos, tales como: la disposición, el compromiso y responsabilidad de los profesores y un fuerte sentido de "ética de trabajo". Lo que los profesores realizan en el aula debe contar con un respaldo y dirección técnico-pedagógica activa y permanente; donde el trabajo técnico entre pares sea regular y en él se puedan visualizar prácticas de enseñanza concretas, estas instancias son concebidas como una oportunidad de aprendizaje entre docentes (UNICEF, 2004).

Por último, el Marco para la Buena Enseñanza (2008) explicita cuatro dominios, en los cuales se reconoce el ciclo del proceso educativo. Partiendo por la planificación y preparación de la enseñanza, en donde los docentes son capaces de decidir, priorizar y ordenar los distintos objetivos pedagógicos. Por otra parte, la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje, es decir, el profesor debe generar en el aula un clima adecuado, respetando fortalezas, debilidades, considerando intereses y el contexto donde conviven sus estudiantes. Así también, considera la enseñanza propiamente tal, donde el profesor debe generar

oportunidades de aprendizaje y desarrollo para todos sus estudiantes, proporcionándoles los recursos adecuados y los apoyos necesarios para lograr un aprendizaje efectivo. En este dominio, además, se destaca la necesidad de que el docente monitoree y evalúe su propia práctica, acto indispensable para retroalimentar y enriquecer el proceso. Por último, se hace imperativo destacar el compromiso del profesor con el aprendizaje de todos sus alumnos, lo cual supone, evaluar sus procesos de aprendizaje con el fin de descubrir y comprender sus dificultades y de esta forma ayudarlos a superarlas. Por otra parte, el profesional debe contribuir en el entorno donde se trabaja, compartir y aprender de sus pares, relacionarse con las familias de los alumnos y todos los miembros de la comunidad escolar.

2.5.3. Sistema de Comunicación

Los cambios sociales y culturales recientes han ido favoreciendo la relación entre familia y escuela. Actualmente, las relaciones entre la escuela y la familia son vistas como un factor de gran importancia en la educación del alumnado.

Para John W. (2011), la comunicación es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es un medio de contacto con los demás por medio de la transmisión de ideas, datos, reflexiones, opiniones, y valores. Su propósito es que el receptor comprenda el mensaje de acuerdo con lo previsto. Cuando la comunicación es eficaz, ofrece un puente de significado entre dos personas para que puedan compartir entre sí lo que sienten y saben.

Todo acto de comunicación influye de algún modo en la organización, los logros y éxitos de una buena comunicación dependen de la claridad de los mensajes, como se envían y como se reciben, por lo tanto, los establecimientos no pueden existir sin comunicación. Por tal motivo, cuando se logra tener una buena comunicación en la gestión organizacional, se hace más fácil el trabajo entre las personas, se logra cumplir con mayor rapidez las metas, mejora el clima

organizacional, y se fortalece la interacción con los apoderados. Por tanto, resulta indispensable diseñar y realizar formas efectivas de doble comunicación (familia-escuela) sobre la enseñanza impartida en la escuela y el progreso de los alumnos.

Distintos estudios han demostrado que las relaciones que se construyen entre docentes y apoderados tienen importantes consecuencias en los logros escolares de la infancia (Gubbins et al. 2017). Por ejemplo, Martínez y González (1996) concluyen que, cuando los padres participan en la vida escolar, se consiguen efectos positivos para el menor, para los profesores, para los progenitores y también para la escuela. Por su parte, Bolívar (2006) señala que cuando las escuelas trabajan conjuntamente con las familias, los hijos incrementan el rendimiento académico y, además, el centro mejora su calidad educativa. Se pone de manifiesto la necesidad de que ambas instituciones –familia y escuela- deban trabajar conjuntamente de forma colaborativa y cooperativa, a la hora de transmitir una serie de valores y normas que repercutirán en el desarrollo de niños responsables, autónomos y críticos con sus actos.

La Agencia de Calidad de la Educación (2018), menciona que los establecimientos deben generar lazos que involucren a los padres en el proceso de aprendizaje de sus hijos e instar a los docentes a que se acerquen a la realidad de los estudiantes, de esta forma conozcan el contexto social y familiar en que están inmersos. Con este saber, podrían responder de manera más adecuada a las necesidades de sus alumnos y entablar relaciones más cercanas con las familias.

Los centros educativos son organizaciones donde la comunicación juega un papel fundamental, es por eso que las escuelas deben comunicar a la comunidad escolar sus objetivos, metas, planificaciones, reglamentos, resultados académicos, etc. y el apoderado es uno de los principales agentes que debe recibir y canalizar dicha información. El MINEDUC (2005) establece que los colegios que integran a las familias obtienen mejores resultados en términos de calidad de educación, por tanto, se ha transformado en una tarea esencial que familia y escuela aúnen esfuerzos y trabajen juntos desde el rol de cada uno, con el objetivo de mejorar los aprendizajes de los alumnos y alumnas.

Al mejorar la articulación entre escuela y familia permite mantener una información fluida y frecuente con los padres y/o tutores sobre los trabajos, objetivos y progresos de los alumnos, esta suele ser una condición necesaria para una acción educativa exitosa.

La implicación y colaboración de los padres va en una línea continua, desde preocuparse en casa por el trabajo escolar de sus hijos a involucrarse como socios en toda la actividad educativa del centro Redding (2000).

Para incrementar el compromiso de los padres y apoderados, los establecimientos no pueden esperar que sean éstos quienes den el primer paso. Para lograr lo anterior Martínez y Vergara (2013) mencionan que:

- « Todo el personal del establecimiento educacional debe comprometerse plenamente con el proyecto.
- « Debe existir una cuidadosa planificación e implementación, que implique el compromiso y cooperación de todos.
- « Es primordial llegar a los padres para determinar sus necesidades e intereses a fin de que los programas que se diseñen se hagan comprendiendo las necesidades y diferencias de los apoderados.

«

Las Escuelas Efectivas estudiadas por UNICEF (2004), asumen como una de sus tareas elementales acercar a las familias de sus alumnos, conocer a su comunidad y abrir las puertas de la escuela de manera acogedora. Por lo tanto, las prácticas que resultan más enriquecedoras para fortalecer el compromiso de las familias con la educación son:

- Las familias son bien recibidas en la escuela y hay un trato respetuoso hacia ellas. Se informa en un lenguaje claro, y por diferentes medios (reuniones, llamados telefónicos, diarios murales, notas y otras), a los padres y apoderados de lo que ocurre en la escuela.

- Directivos y profesores son accesibles y están disponibles a las dudas y sugerencias de los padres.
- Se estimula la presencia de las familias por medio de espacios y actividades variadas, pensadas para los distintos intereses de las familias.

Una relación fluida, así como la comunicación continua en ambos sentidos entre establecimiento y hogar es clave para conseguir el éxito escolar. El papel de los apoderados en la comunidad educativa se basa en la premisa de que son un agente fundamental en el aprendizaje de los alumnos. En esta medida, se compromete su labor acordando acciones específicas para el monitoreo y retroalimentación de los aprendizajes. Con ese fin, se establecen canales de comunicación fluidos para mantenerlos informados sobre las actividades, tareas, evaluaciones, avances y desafíos de los estudiantes.

2.5.4. Equipo Multidisciplinario

Uno de los objetivos declarados en Chile como tarea nacional es la de ofrecer para todo estudiante equidad y calidad de la educación. Hablar de educación de calidad tiene implicancias en relación con el desarrollo del ser humano, desde lo individual y social (Tello, 2017).

El contexto estudiantil actual tiende a ser dinámico y complejo, por ello las estrategias de intervención educativa deben ser innovadoras y activas, resistentes a los diferentes enfoques que la educación pública privada pretende trabajar (Oviedo, 2012). Esto por cuanto, las personas tienen múltiples inteligencias y distintos modos de aproximarse a la realidad, por lo que la educación ha de ofrecer diferentes opciones que permitan el desarrollo de distintas capacidades e intereses Blanco (2005). Cuando la experiencia escolar es exitosa la comunidad educativa se siente parte de ésta y cuida su espacio individual tanto como el entorno colectivo. El equipo psicosocial o multidisciplinario en la educación cumple el rol de potenciar las capacidades de los estudiantes y fomentar el sano aprendizaje entre la

comunidad estudiantil (Torres y Barreau, 2017). La conformación de equipos multidisciplinarios para apoyar a los estudiantes supone configurar el trabajo interprofesional, que tiene como propósito compartido interrumpir trayectorias de vulnerabilidad escolar (Montecinos, Castro, Díaz, Manríquez y Edwards, 2018).

El sistema escolar nacional determina el desarrollo de las habilidades y condiciones con las que un alumno se desarrolla durante su vida escolar, por ende, resulta de suma importancia que este sistema, sea capaz de brindar las herramientas necesarias para la superación de los distintos obstáculos que como persona enfrentará a lo largo de su desarrollo cognitivo y social, para ello la educación debe ser integral y formativa, la cual, logre manifestar en la persona un interés de superación. En consecuencia, profesionales como: psicólogos, fonoaudiólogos y trabajadores sociales intervienen en el proceso escolar, con la finalidad de apoyar el proceso de aprendizaje de niños y niñas, fomentando valores y sana convivencia escolar.

La investigación de Yeager y Walton (2011), menciona estudios donde demuestran que pequeñas intervenciones psicosociales tienen efectos determinantes en logros educacionales a lo largo del tiempo. Sin embargo, en sus conclusiones, mencionan que estas pequeñas herramientas no pueden ser administradas sin la consideración del contexto local de la escuela o de la significancia que los estudiantes le dan a éste.

Para asegurar que estos procesos sean fluidos y vayan en directo beneficio de los aprendizajes de los estudiantes, el liderazgo del director, de la Unidad Técnico Pedagógica y del equipo de gestión del establecimiento es primordial. Asimismo, los principios y valores referidos al respeto y atención a la diversidad deben estar incorporados explícitamente en el Proyecto Educativo Institucional del establecimiento escolar. Orientaciones Técnicas para Programas de Integración Escolar (PIE) (2013).

Los Estándares Indicativos de Desempeño (2020), describen los procedimientos y estrategias que deben llevar a cabo el equipo directivo y los docentes, con la finalidad de brindar apoyo a cada uno de los estudiantes y de esta manera velar por su adecuado desarrollo académico, afectivo y social, tomando en

cuenta sus necesidades, habilidades, características e intereses. Estos estándares establecen la importancia de identificar y apoyar a tiempo a los estudiantes que presentan dificultades, así también a aquellos que requieren espacios diferenciados para valorar, potenciar y expresar su individualidad.

Montecinos et. al. (2018), proponen un conjunto de recomendaciones respecto a cómo los procesos de mejora escolar se pueden hacer cargo de las barreras para fortalecer los aprendizajes que enfrentan estudiantes en situación de vulnerabilidad. De esta manera, las acciones de apoyo académico y psicosocial a nivel escolar, serán viables cuando el sostenedor y director del establecimiento genere las condiciones para ello, lo que implica abordar de manera integrada y comprehensiva aspectos tales como:

- « Diseño de un sistema de apoyos al aprendizaje que es comprensivo, multifacético y cohesionado, que está plenamente integrado a los planes para mejorar la enseñanza.
- « Orientaciones para fortalecer, a nivel del aula, el involucramiento de los estudiantes en sus procesos de aprendizaje. Esto implica diseñar acciones de inducción que faciliten la transición desde la escuela básica hacia el liceo; generar instancias para la participación de las familias; establecer mecanismos y procedimientos para responder y prevenir situaciones de crisis; y protocolos de apoyo para los estudiantes y sus grupos familiares.
- « Orientaciones para la incorporación de estándares e indicadores que se relacionan con barreras para el aprendizaje, tales como inasistencia, atrasos, problemas conductuales, suspensiones, deserción y número de niños referidos injustificadamente a educación diferencial.
- « Orientaciones para el trabajo en red que posibilite acceder a otros recursos comunitarios, para ofrecer un sistema de intervención coherente e integrado que promueva el bienestar y desarrollo saludable.

En síntesis, tanto en la etapa diagnóstica como en la definición de posibles soluciones la labor de los equipos psicosociales puede ser de gran utilidad para los establecimientos educacionales. Los colegios al contar con un equipo de profesionales se pueden mejorar las condiciones para concretar un trabajo de calidad en el aprendizaje de los y las estudiantes, atendiendo a los requerimientos que el establecimiento demanda, levantando planes coherentes con sus propias necesidades y delineando estrategias acordes al contexto social y psicológico de los estudiantes y la comunidad escolar (Gatica, 2016).

2.5.5. Educación para la Fe Cristiana

En el contexto de los cambios actuales, no es sólo en el currículum donde hay que centrar los esfuerzos de mejora, paralelamente hay que actuar en la comunidad, con la finalidad de formar íntegramente a los estudiantes y que estos se puedan desarrollarse como personas con valores fuertemente arraigados. La preocupación por mejorar la enseñanza en todos los niveles y todos los campos del conocimiento, nos obliga a reflexionar acerca de la transmisión de valores, ejemplos y enseñanzas que el menor aprende en el hogar y en la escuela (Pinto, 2016)

Los valores son los principios y criterios que determinan las preferencias y actitudes de las personas. Expresan las situaciones individuales y colectivas para satisfacer las necesidades humanas, este proceso del quehacer no es meramente educativo, sino también de la sociedad que nos rodea, formar en valores lleva en su esencia una perspectiva integradora y globalizada en relación al ser educado, con todas sus habilidades, capacidades, como también sus actitudes y valores. (Moya y Rojas, 2017)

Así también lo expresa Castro (2015)

Todos los valores son importantes para el ser humano porque constituyen siempre un bien para él. Estos destacan porque proporcionan lo bueno o malo de una conducta a la luz de un modelo de vida. Sólo los valores éticos y cristianos son capaces de modificar profundamente la conducta humana, pues en su accionar pueden transformar el espíritu y humanizar el comportamiento de las personas, tanto en forma individual como comunitaria. (p. 23)

Ahora bien, dentro de la educación que imparten las escuelas, éstas deben formar y permitir al alumno desenvolverse como persona integra dentro de la sociedad, tomando en cuenta los valores que se imparten en el establecimiento y en el hogar (Pinto, 2016). No obstante, los valores no corresponden solamente a principios éticos o morales que guían la conducta y que reflejan el ideal, de ser y comportarse, sino que, dichos principios se deben encarnar en la práctica de los alumnos y alumnas, en su conducta y acciones.

Es tarea de todos: familia, profesores, administradores, y sociedad en general, fortalecer estos valores, mediante un trabajo desarrollado con profesionalismo, entregando conocimientos progresivos de sus derechos y deberes en el marco de la convivencia escolar. El fomento de estos valores en la educación tiene como finalidad el promover a los alumnos y alumnas de manera integral en la sociedad, como también en su desarrollo personal, a través de la participación en valores comunes, es por eso, que la educación de calidad debe integrar valores, contenidos, experiencias y aprendizajes positivos en la dimensiones personales, sociales y éticas de los individuos (Castro, 2015).

El establecimiento educacional Santa María, pertenece a la Congregación Misioneras Siervas del Espíritu Santo y tienen por fin servir a la formación de personas y a la misión evangelizadora de la Iglesia Católica. Es por esto, que la tarea educativa del establecimiento posee una meta cristiano-misionera, en donde las comunidades se orienten desde la espiritualidad y el carisma misionero, integrando los cuatro pilares de la educación: ser, hacer, convivir y conocer. Para

hacer vida el legado de la generación fundacional, se le otorga mayor énfasis a los valores de: apertura, respeto, acogida, responsabilidad, puntualidad, servicio y diálogo. Aportando a sus miembros una formación integral e inclusiva, en el ámbito espiritual, ético, académico y de la ciudadanía, que permita a los integrantes de la comunidad educativa contribuir significativamente a la sociedad.

2.5.6. Infraestructura

Contar con aulas y espacios de aprendizaje en buen estado es determinante en el momento de lograr que los alumnos obtengan los resultados académicos esperados. En otras palabras, el estado de los colegios incide directamente en el desempeño de los alumnos.

Un estudio realizado en Bogotá, por Parra y Tedesco (1981) confirma que el bajo rendimiento escolar está estrechamente vinculado, entre otros elementos, a las condiciones materiales del establecimiento, además se sostiene que las variables internas y externas del sistema educativo están asociadas entre sí, de tal manera que a condiciones de vida deterioradas corresponden a estructuras escolares deficitarias. Esto indica que las escuelas con deficiente infraestructura impactan negativamente en la efectividad de la enseñanza y al desempeño, lo que en consecuencia trae efectos negativos en el rendimiento académico del estudiante (Campana, Velasco, Aguirre y Guerrero, 2014).

Una buena infraestructura escolar, con espacios renovados, posibilita que niños y jóvenes que viven en sitios remotos puedan estudiar y además, tiende a mejorar la asistencia e interés de los estudiantes y profesores por el aprendizaje. Por esta misma razón, las inversiones en infraestructura escolar tienen un papel fundamental para solucionar el problema del acceso de los estudiantes al sistema escolar y para mejorar su rendimiento.

La revisión de la literatura indica que la inversión en la mejora de la infraestructura escolar tiene efectos en la percepción de la calidad educativa. De esta forma lo establece Silva (2018), al señalar que la arquitectura de los establecimientos educacionales puede ser considerada como «una forma silenciosa

de enseñanza». Esto plantea que la infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar, porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje (Campana, et al. 2014).

Duerte, Gargiulo y Moreno (2011), indican que los factores de infraestructura que están más alta y significativamente asociados con el aprendizaje de los estudiantes son la presencia de espacios de apoyo a la docencia como: biblioteca, laboratorios de ciencias y salas de computación, la conexión a servicios públicos (electricidad y telefonía) y la existencia de agua potable, desagüe y baños.

En un informe sobre Inversión en Infraestructura Educativa (2014), se concluye que diversos componentes de la infraestructura de colegios han demostrado tener influencia en el aprendizaje escolar; entre ellos, temperatura, iluminación, acústica y antigüedad de las instalaciones. Adicionalmente, se visualiza que en ambientes escolares sobrepoblados el aprendizaje se ve afectado de manera negativa, siendo los más perjudicados aquellos estudiantes en situación de pobreza.

Por su parte, los profesores también se ven beneficiados, pues el contar con salas de uso exclusivo posibilita que dispongan de ambientes apropiados para la preparación de clases y para la atención de alumnos fuera del aula. Además, disponer de mobiliario escolar suficiente y apropiado permite desarrollar las actividades de aprendizaje en ambientes cómodos que facilitan el involucramiento de los estudiantes durante las sesiones de clases. Todo esto puede finalmente influir en el proceso de formación de los estudiantes

El MINEDUC, (2017), señala que una adecuada infraestructura está relacionada con la mejora del clima institucional escolar, el interés académico de los estudiantes, la reducción del ausentismo escolar, el incremento del sentido de pertenencia de los estudiantes, la reducción de los problemas disciplinarios, el aumento de la motivación de los docentes, entre otros.

Existe una relación directa entre infraestructura escolar y rendimiento educativo, dado que las inversiones en infraestructura educativa contribuyen a mejorar la calidad de la educación. Young et al. (2003), argumenta que existe un

rol motivacional, cuando el ambiente es más agradable puesto que genera sensaciones de bienestar que pre-condicionan una mejor actitud de los estudiantes para el aprendizaje y de los docentes para la enseñanza. Por tal motivo es imprescindible que las autoridades validen el papel trascendental que juega la infraestructura en interacción con otros insumos educativos esenciales, ya que en su conjunto mejora la calidad de la educación y con ello, promuevan mayor igualdad de oportunidades, contribuye a reducir la desigualdad y de esta forma avanzar hacia una verdadera transformación de la educación.

2.5.7. Actividades Extraprogramáticas

Educar no es simplemente transferir conocimientos, sino formar a los estudiantes como hombres y mujeres del mañana, para que puedan y sepan vivir en sociedad. Se debe educar en todos los aspectos, la educación ha de ser integral, es decir, humana, ética, moral y física. Sin embargo, la sociedad actual se caracteriza por la falta de tiempo, aspecto que influye considerablemente en el ámbito educativo, y una elevada cantidad de asignaturas que se imparten para llegar a obtener unos objetivos mayoritariamente conceptuales (Leal y Camacho 2010).

Por las razones antes mencionadas, es que durante las últimas décadas se ha reflexionado sobre destacar la importancia de las actividades extracurriculares en el mundo de la educación, debido a que éstas mejoran el nivel educativo, fortalecen las relaciones interpersonales, nivel de atención y aumentan la motivación de los alumnos. En general éstas aportan grandes beneficios que sirven de puente entre las actividades escolares y las realizadas fuera del ámbito académico (Morian, Alós, Alcalá, Pino, Herruzo y Ruiz, 2006).

Marsh y Kleitman (2002) afirman que las actividades extracurriculares son beneficiosas ya que, gozan de una suficiente planificación, ordenación y sentido lógico y coherente.

En el Informe para Políticas Educativas (2014), se establece que estas actividades usualmente cumplen con las siguientes características: a) no son parte del curriculum nacional restablecido por el Ministerio de Educación; b) son actividades estructuradas, están programadas, tienen horarios definidos, encargados, planificaciones y objetivos específicos y; c) son actividades en las que los estudiantes participan de forma voluntaria. Ejemplos de actividades extraprogramáticas ofrecidas por los establecimientos son talleres deportivos, de debate, musicales, etc. Todas estas actividades deben ser coherentes con el Proyecto Educativo de un colegio. Este tipo de instancias son las que buscan abrir el colegio a la comunidad y procurar una educación integral.

Estas son el andamiaje perfecto para vincular la motivación y el aprendizaje de los estudiantes, por ello, se propone el establecer un sistema de estas actividades, con el objetivo de despertar la atención, generar confianza en los educandos hacia los logros proyectados y estimular la satisfacción de aprendizaje de cosas nuevas. A través de las actividades extracurriculares se fomentan el trabajo en equipo y se concientiza sobre la importancia de la perseverancia, para alcanzar una meta (Leal y Camacho, 2010).

Por otra parte, este tipo de instancias identifican a nuestros alumnos con su colegio, ayudan a que adquieran mayor autonomía y responsabilidad con la organización de su tiempo libre y fortalecen la autoestima, a la vez que les ayudan a adquirir habilidades sociales y de comunicación (Mariana et. al., 2006). Como si esto fuese poco, son una excelente herramienta para fomentar la curiosidad, la sensibilidad, la creatividad, la cultura, el deporte, la salud y los valores.

Por otra parte, se ha observado que la participación en actividades extraprogramáticas puede funcionar como un factor protector que ayudaría a prevenir que los alumnos caigan en conductas de riesgo, actuando además como un factor promotor de conductas en pro de la sociedad (Cosden, Morrison, Gutierrez y Brown, 2010).

Según lo anterior, las actividades extracurriculares significan momentos de esparcimiento y aprendizaje y resultan fundamentales ya que complementan la vida cotidiana, la enriquecen y ayudan a forjar la personalidad del estudiante. Ayudan a definir el carácter y la toma de decisiones e incluso mejora la orientación sobre lo que se quiere hacer en la cotidiana (Leal y Camacho, 2010).

Leal y Camacho (2010) plantean que los niños y jóvenes que participan en actividades extraprogramáticas aprenden diferentes técnicas que les ayudan en otros aspectos de su vida diaria, por ejemplo, trabajar unidos o en equipo y cómo dirigir. Se menciona que la participación de los jóvenes en actividades extracurriculares contribuye en el aumento de los valores sociales y a la vez favorece la conducta social (Holland & Andre, 1987).

El Informe para Políticas Educativas (2014) se hace mención al impacto de las actividades extraprogramáticas en 5 áreas principales en los estudiantes que participan de ellas: 1) mejoramiento del entorno, ya que son horas en que cuentan con supervisión, seguridad y la posibilidad de generar relaciones positivas con pares; 2) la oportunidad de participar en actividades enriquecedoras durante el tiempo libre; 3) mejorar el comportamiento; 4) desarrollo de habilidades sociales y emocionales; y 5) mejora de resultados académicos.

Es vital que estas actividades extracurriculares sean divertidas y que atraigan a los estudiantes. Siendo estos los más indicados a juzgar los programas presentados por el establecimiento. Puesto que, cuanto más rica sea la experiencia, tanto mayor será el material del que dispone la imaginación del niño. De aquí la conclusión pedagógica de la necesidad de ampliar la experiencia de los educandos si queremos proporcionarle base suficientemente sólida para su actividad creadora. Es decir, mientras más diversas sean las exposiciones a los distintos aprendizajes, sin duda será mayor el desarrollo de la capacidad creativa de un niño. En este sentido, las actividades extraescolares aportan nuevas experiencias, contextos y aprendizajes sumamente significativos para el desarrollo de los estudiantes.

2.4.8. Recursos Materiales

Vivimos en una sociedad en la que el cambio forma parte de nuestra vida cotidiana. Hemos cambiado nuestra manera de relacionarnos, de comunicarnos, de trabajar, de comprar, de informarnos y también de aprender. Estos cambios que se han producido en nuestras sociedades en las últimas décadas, dirigidos principalmente por la imparable expansión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, han generado nuevas maneras de entender la forma cómo las personas se sitúan en la sociedad, en relación a sí mismas y a los demás. Hoy en día, la educación se presenta en la sociedad como un pilar fundamental para el éxito o el fracaso de una persona. Si avanzamos hacia una sociedad de la información y el conocimiento, son los establecimientos educativos los que deben actuar como modelos en el proceso de educar, reeducar y desarrollar a los nuevos ciudadanos (Marcelo, 2013).

Uno de los objetivos fundamentales de todo establecimiento es asegurar el asegurar la calidad de la implementación curricular, de las prácticas pedagógicas y de los logros de aprendizaje de los estudiantes en todos los ámbitos formativos MBDLE (2015). Para lograr este desarrollo educativo de los alumnos debe existir un ambiente en donde éste mismo experimente vivencias que le facilitan aprender. Se hace evidente entonces, que la práctica educativa debe incluir los medios y recursos materiales que le permitan a los estudiantes avanzar en el desarrollo de sus aprendizajes.

Los educadores han encontrado una variedad de posibilidades al desarrollo de su práctica por medio de la integración de las nuevas tecnologías como un recurso para la enseñanza, que ha permitido promover y facilitar la actitud participativa y creadora de los alumnos, la enseñanza individualizada del aprendizaje interactivo, la formación a distancia y de nuevas metodologías, lo que ocasiona una verdadera transformación en el proceso de enseñanza aprendizaje al ceder el papel protagónico al alumno (Jama y Cornejo, 2016).

Cervini (1999), por otra parte, quien realizó diversos estudios sobre los factores asociados al rendimiento en matemáticas de alumnos de educación básica de Argentina entre sus hallazgos considera que: cuanto mayor fue la gama de recursos disponibles en el establecimiento y mejor el estado de los mismos, los alumnos alcanzaron un rendimiento más alto, por otra parte, la disponibilidad y el estado de los recursos didácticos en la escuela y por último aclara que, los recursos escolares explican una parte significativa de las desigualdades en el aprendizaje que no es traducida por el origen social del alumno ni por la composición social de la escuela. Esto quiere decir que los recursos educativos materiales o didácticos son un apoyo pedagógico que refuerzan la labor del docente, tanto al interior como fuera del aula, éstos contribuyen a la optimización del proceso de enseñanza. Éstos deben ser abundantes y variados, para acomodarse a la utilización por diferentes usuarios y a la consecución de diferentes objetivos (Vargas, 2017).

Según Morales (2012), se entiende por recurso didáctico al conjunto de medios materiales que intervienen y facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos materiales pueden ser tanto físicos como virtuales, asumen como condición, despertar el interés de los estudiantes, adecuarse a las características físicas y psicológicas de los mismos, además que facilitan la actividad docente al servir de guía; asimismo, tienen la gran virtud de adecuarse a cualquier tipo de contenido.

Dentro de la dimensión recursos materiales, es importante señalar la labor del equipo directivo, puesto que éste debe generar condiciones que favorezcan el mejoramiento de la enseñanza y el aprendizaje MBDLE (2015). De acuerdo a lo anterior una de esas condiciones radica en lo valioso del material didáctico, dado a la influencia que tiene éste sobre los estímulos a los órganos sensoriales de quien aprende, es decir, al poner al estudiante en contacto con el objeto de aprendizaje, ya sea de manera directa o indirecta, favorece su proceso de formación. Los alumnos deben utilizar todo tipo de recursos en su proceso de aprendizaje, puesto que cuantos más canales (vista, oído, tacto, etc.) éste utilice, el aprendizaje será más completo y a la vez más rápido.

Una situación didáctica busca lograr en el estudiante la construcción de un conocimiento significativo, a la vez, entrega libertad al alumno, es decir, lo incentiva a participar para que explore conocimientos, que lo impulsan a crecer (Hidalgo y Jiménez, 2013). Esto permite la construcción de nuevos conocimientos.

Los recursos didácticos al interior de todo establecimiento cumplen con una doble funcionalidad, por un lado, promover el aprendizaje y por el otro, que el estudiante no aprenda memorísticamente. Para estos autores, las funciones que tienen los recursos didácticos deben tomar en cuenta al grupo al que va dirigido, con la finalidad que ese recurso realmente sea de utilidad. Mencionan que entre las funciones que tienen los recursos didácticos se encuentran:

- « Proporcionar información.
- « Cumplir un objetivo.
- « Guiar el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- « Contextualizar a los estudiantes.
- « Mejorar y garantizar la comunicación entre docentes y estudiantes.
- « Acercar las ideas a los sentidos.
- « Motivar a los estudiantes.

Para Pansza, Pérez & Moran (2006), Algunas de las ventajas que se encuentran al emplear los recursos didácticos son:

- « Ayudan a presentar de manera objetiva las ideas, es decir, cuando se presenta un video relacionado a un contenido se le permite al estudiante que asimile e identifique el texto leído en base a su experiencia.
- « Despierta el interés de los docentes. Mediante el uso de imágenes, audios, proyecciones y demás, se mantiene un interés en los alumnos.
- « Contribuyen a que el aprendizaje sea duradero.
- « Permite que los estudiantes se comprometan en la realización de varias actividades de aprendizaje activo.
- « Hace más dinámica y comprensible la clase.

- « Logra mayor interacción entre los estudiantes y el profesor.
- « Facilita al profesor para que pueda exponer de manera más dinámica y fácil ciertos contenidos, conceptos, conocimientos que desea transmitir de una forma más amena y sencilla para la comprensión del estudiante

La compra, adquisición y utilización de los recursos en el contexto educativo debe desarrollarse en coordinación con docentes y estudiantes, identificando las necesidades de los últimos. Por tal motivo, la utilización de recursos educativos didácticos en las clases requiere del compromiso de los docentes y la actualización sobre el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, ya sea en el uso o desarrollo de recursos informáticos con o sin conexión a Internet. Esto significaría que el buen uso de los recursos educativos permitirá articular los elementos que intervienen en las clases teóricas con las clases prácticas, fortaleciendo el proceso de formación los estudiantes, dado que la utilización del conocimiento encontrado por el mismo alumno en la solución de problemas escolares es la mejor garantía de que este está preparado para un futuro próximo.

RESUMEN CAPÍTULO 2

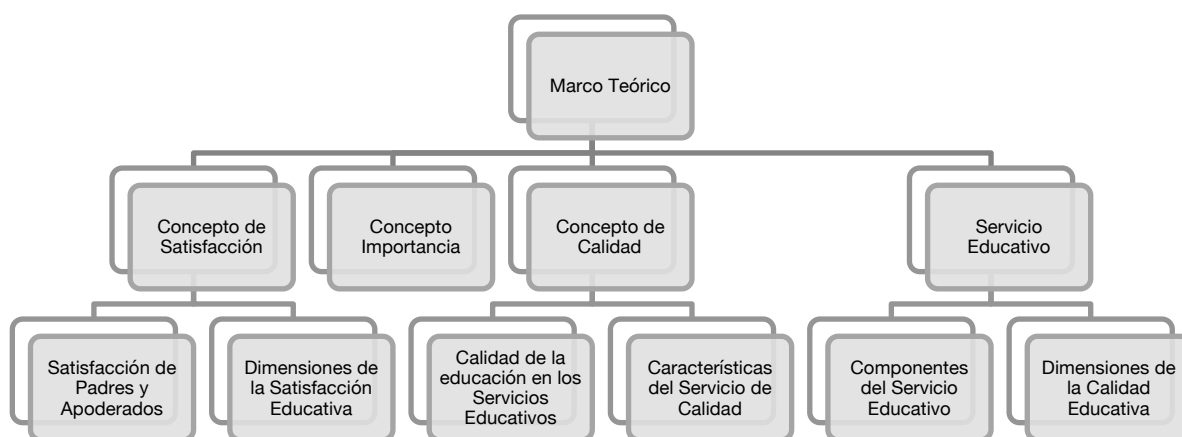


Figura10: Resumen Capítulo 2
Fuente: Elaboración Propia (2021)

CAPÍTULO TERCERO

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Enfoque de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que, principalmente recolecta datos numéricos objetivos para su posterior análisis, esto por medio de métodos estadísticos que permitan establecer patrones de comportamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Lo anterior con la finalidad de medir el nivel de satisfacción e importancia que los apoderados les otorgan a las dimensiones del servicio educativo entregado por el establecimiento particular subvencionado de la ciudad de La Ligua.

Los datos son medidos a través de un instrumento estandarizado, el cual, corresponde a una encuesta tipo Likert dirigida a apoderados y/o tutores de las alumnas entre 5to. Año básico y 4to. Año medio.

3.2. Tipo de Investigación

La investigación es de carácter descriptivo - transversal, según Hernández, *et al.*, (2006) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.102) Es decir, consiste en recoger datos del fenómeno a estudiar para poder describirlo. Con respecto a la investigación realizada, se ha procurado recolectar información del establecimiento en estudio. Los datos corresponden al grado de satisfacción e importancia a partir

de la percepción de los apoderados, con la finalidad de analizar el servicio educativo entregado por la institución educativa objeto de estudio.

3.3. Diseño de la Investigación

La investigación es no experimental, ya que las variables no serán manipuladas y se observarán tal cual se encuentren presentes en el fenómeno de estudio. Según Hernández, *et al.*, (2006), “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o a los tratamientos” (p. 205). El diseño es de carácter transversal puesto que mide una variable en un momento dado.

3.4. Variables de la Investigación

Por nivel de satisfacción entenderemos la percepción de padres y apoderados, sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas y/o requisitos en el servicio educativo prometido por la unidad educativa y por nivel de importancia, la valoración que éstos le asignan a cada una de las dimensiones evaluadas.

Para obtener estos resultados estadísticos de cada una de las variables (satisfacción e importancia) se empleó una escala Likert con asignaciones de 1 a 5 para su valoración, en el caso de satisfacción se utilizaron los siguientes conceptos (1 = Insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho) y para la variable importancia (1 = Sin importancia, 2 = Poco importante, 3 = Ni importante, ni sin importancia, 4 = Importante, 5 = Muy importante).

3.5. Población o Universo

La población puede definirse como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, además, éstas deben establecerse en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (Hernández, *et al.*, 2006). En este sentido, la población o universo de la presente investigación comprende a los apoderados y/o tutores de alumnas de 5º año de enseñanza básica a 4º año de enseñanza media.

3.6. Muestra

La muestra corresponde a un subgrupo de la población, el que corresponde a 159 apoderados y/o padres que participaron en la encuesta. Además, es una muestra no probabilística, ya que la selección de apoderados dependerá de las particularidades de la investigación. Es decir, la elección de los elementos no depende la probabilidad, sino que esta relacionada con las características de la investigación o depende directamente de la toma de decisiones de los investigadores. (Hernández Sampieri, 2006)

3.7. Procedimiento

El procedimiento de la investigación se desarrolló a través de la aplicación de un cuestionario, el cual consta de 8 dimensiones: Liderazgo Directivo, Gestión Pedagógica, Sistema Comunicación, Equipo Multidisciplinario, Pastoral, Infraestructura, Actividades Extraprogramáticas y Recursos Materiales. A su vez cada dimensión posee un número determinado de indicadores, los que suman en total 37 preguntas, además, se laboraron 5 alternativas destinadas a medir el nivel de satisfacción y 5 alternativas que indiquen el nivel de importancia que los apoderados y/o tutores le brindan a los servicios educativos entregados.

El cuestionario se realizó haciendo uso de la herramienta de Google Forms, se difundió a los apoderados por medio de un link de a través los grupos de WhatsApp de cada curso. Llegando un total de 159 encuestas respondidas.

3.8 instrumento y Validez

Podemos entender por validez, el grado en que un instrumento es capaz de medir o evaluar las variables a observar. Por su parte, un instrumento es una herramienta que permite registrar datos sobre variables (Hernández, *et al.* 2006).

Cuestionario con escala de medición de los niveles satisfacción e importancia, tipo Likert que se mide en los siguientes niveles:

Niveles de Satisfacción	Valor
Insatisfecho	1
Poco Satisfecho	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

Figura 11: Niveles de Satisfacción
Fuente: Elaboración propia (2021)

Niveles de Importancia	Valor
Sin Importancia	1
Poco Importante	2
Ni importante, ni sin importancia	3
Importante	4
Muy Importante	5

Figura 12: Niveles de Importancia
Fuente: Elaboración propia (2021)

En un instrumento de medición, la objetividad se refiere al grado en que éste es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador que lo administra, califica e interpreta. La objetividad aumenta al reducirse la incertidumbre y esto se refuerza por medio de la estandarización del instrumento evaluativo, tanto en la aplicación, como en el análisis de los resultados (Hernández, *et al.* 2006).

Al realizar el análisis del grado de confiabilidad del cuestionario utilizado en esta investigación, según Alfa de Cronbach, el instrumento está en un nivel de interpretación Alta, considerando que el grado de significancia usado fue de un 0,98 tanto para Satisfacción como para Importancia.

Estadísticos de Fiabilidad para Satisfacción

Alpha de Cronbach	Número de Elementos
0,98	37

Figura 13: Estadística de Fiabilidad Satisfacción
Fuente: Elaboración Propia

Estadísticos de Fiabilidad para Importancia

Alpha de Cronbach	Número de Elementos
0,98	37

Figura 14: Estadística de Fiabilidad Importancia
Fuente: Elaboración Propia

Este instrumento fue validado mediante la revisión de 3 expertos por medio de una pauta de validación. Las correcciones realizadas a la encuesta en cuanto a pertinencia y redacción fueron acorde a las sugerencias efectuadas por los expertos.

3.9 Plan General de Análisis de Datos

Según Bostwick y Kyte (2005) citado en Hernández, *et al.*, (2006) “la función de la medición es establecer una correspondencia entre el mundo real y el mundo conceptual” (p. 276). En este caso, por medio del uso de técnicas de medición y análisis para el tratamiento de los datos obtenidos se realizaron a través de las herramientas correspondientes a Microsoft Excel. A su vez, la representación de los datos obtenidos por medio de gráficos de barra, permitió determinar las tendencias que marcaban el mayor y menor grado de satisfacción e importancia de las dimensiones observadas.

RESUMEN CAPÍTULO 3

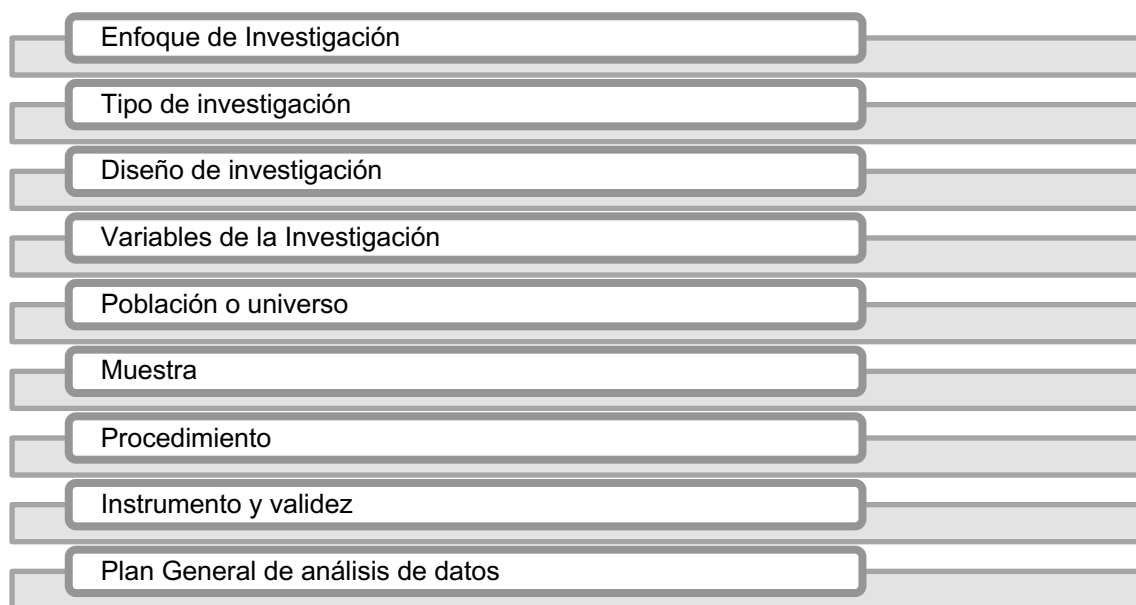


Figura15: Componentes del Marco Metodológico
Fuente: Elaboración Propia (2021)

CAPÍTULO CUARTO

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En este capítulo se presenta el análisis estadístico descriptivo por cada una de las dimensiones propuestas en el instrumento para la recolección de información.

Los resultados son resguardados según confidencialidad, por lo tanto, no existe identificación de los participantes en este proceso investigativo.

En primer lugar, se analizará el grado de satisfacción y posteriormente el nivel de importancia.

Es importante destacar que para el análisis estadístico fueron valorados los datos de la categoría más alta.

Para este análisis, se ha determinado considerar un alto grado de satisfacción y un alto nivel de importancia de las categorías satisfecho - muy satisfecho e importante - muy importante.

Los resultados que se exponen podrían estar condicionados a un sesgo de deseabilidad social por parte de los encuestados, en el sentido de querer responder lo que se espera por sobre lo que realmente sucede en dicho establecimiento.

A continuación, se presentan de manera gráfica y analítica los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento evaluativo.

4.1 Análisis de los Datos por Grado de Satisfacción y Nivel de Importancia

4.1.1 Análisis General de los datos

A partir de la aplicación del instrumento de recogida de datos, se puede establecer de forma general que padres y apoderados del establecimiento se encuentran en un 65,3% satisfechos con la calidad del servicio educativo entregado , por otra parte, le asignan un 70,1% al nivel de importancia en su totalidad a ocho dimensiones evaluadas.

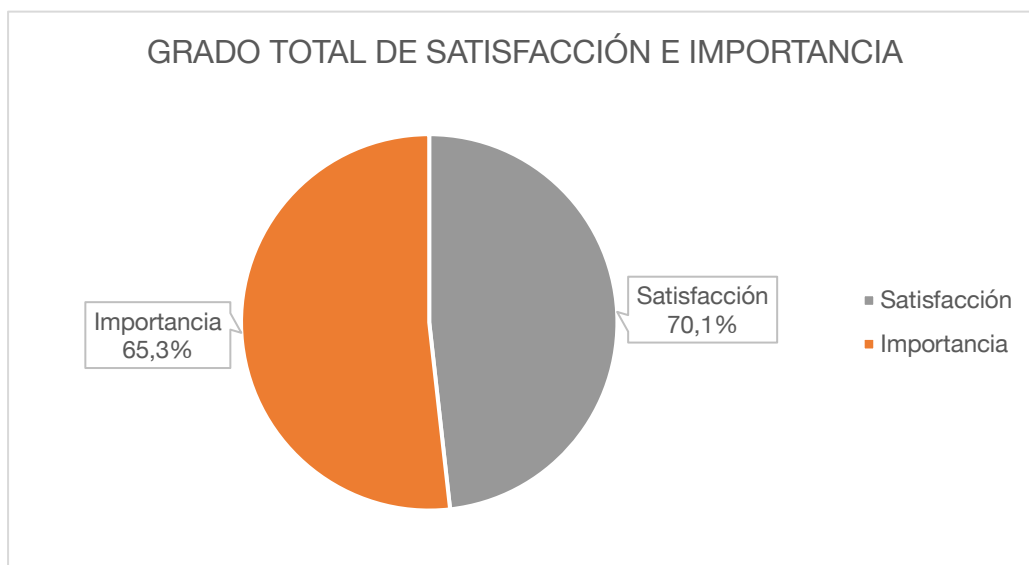


Figura 18: Grado Total de Satisfacción e Importancia
Fuente: Elaboración Propia (2021)

4.1.2. Análisis de los Datos por Dimensión

De forma particular cada dimensión considerada para esta investigación, la cual tiene por objetivo general analizar el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados respecto a la calidad del servicio educativo otorgado, se desprenden los resultados que se detallan a continuación.

Dimensión A Liderazgo Directivo muestra un grado de Satisfacción de 49,5% y un nivel de Importancia de 64,3%. Dimensión B Gestión Pedagógica muestra un grado de Satisfacción de 58,3% y un nivel de Importancia de 69,3%. Dimensión C Sistema de Comunicación muestra un grado de Satisfacción de 58,5% y un nivel de Importancia de 69,2%. Dimensión D Sistema de Comunicación muestra un grado de Satisfacción de 51,2% y un nivel de Importancia de 65%. Dimensión E Pastoral muestra un grado de Satisfacción de 62,5% y un nivel de Importancia de 66%. Dimensión F Infraestructura muestra un grado de Satisfacción de 70,7% y un nivel de Importancia de 76,5%. Dimensión G Actividades Extraprogramáticas muestra un grado de Satisfacción de 72,5% y un nivel de Importancia de 75,7%. Dimensión H muestra un grado de Satisfacción de 67,6% y un nivel de Importancia de 75%.

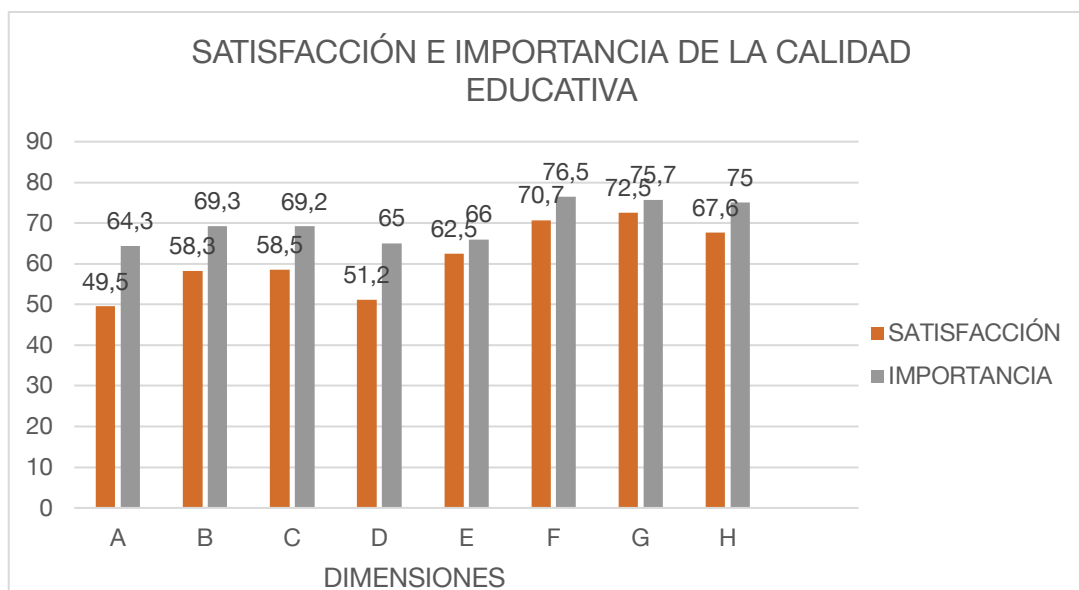


Figura 19: Grado Total de Satisfacción e Importancia por Dimensión
Fuente: Elaboración propia (2021)

4.1.3. Análisis de los Datos por Indicador

A continuación se desarrolla un análisis e interpretación de los datos de manera detallada por cada dimensión, identificando en ellas los indicadores con mayor y menor grado de satisfacción y mayor nivel de importancia.

DIMENSIÓN A: SATISFACCIÓN LIDERAZGO DIRECTIVO

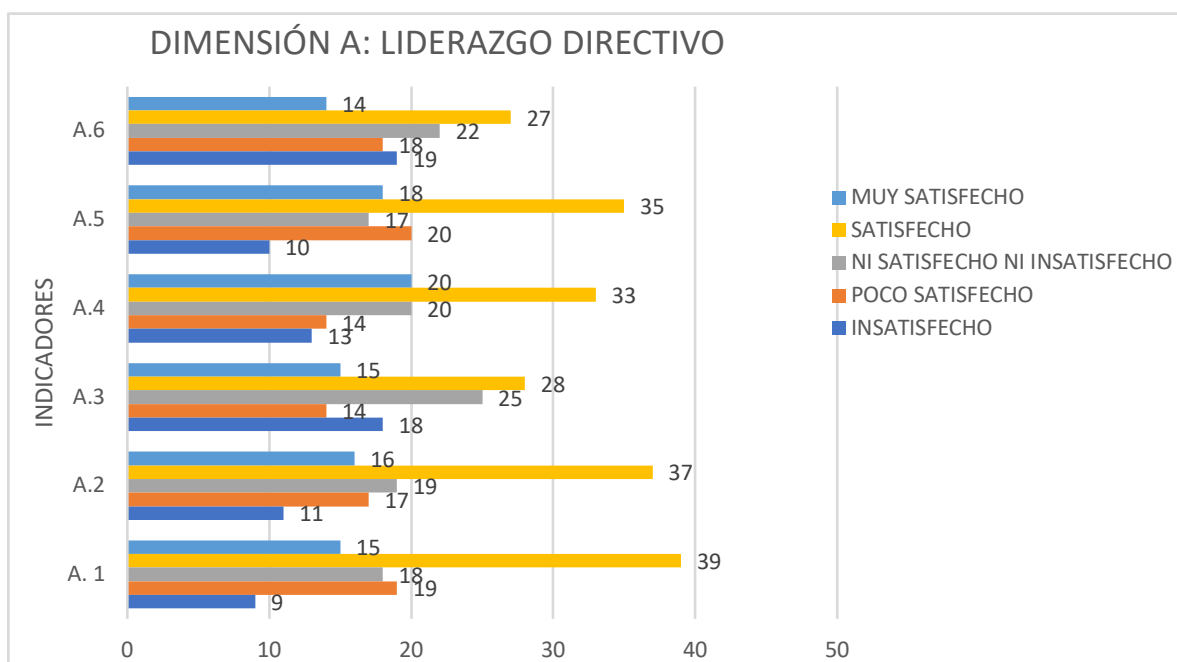


Figura 20: Frecuencia Satisfacción Liderazgo Directivo
Fuente: Elaboración Propia (2021)

El indicador con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « A 1. La dirección propone objetivos institucionales conocidos por toda la comunidad educativa (apoderados, estudiantes y profesores) con un 54% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « A 6. La dirección del establecimiento se adapta a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas. con un 41% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que el equipo directivo propone objetivos conocidos por la comunidad educativa, entregando espacios para la participación. Ahora bien, el nivel de satisfacción se muestra bajo en lo relacionado con la capacidad de adaptación de directivos ante nuevos desafíos, con el fin de asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas.

DIMENSIÓN A: IMPORTANCIA LIDERAZGO DIRECTIVO

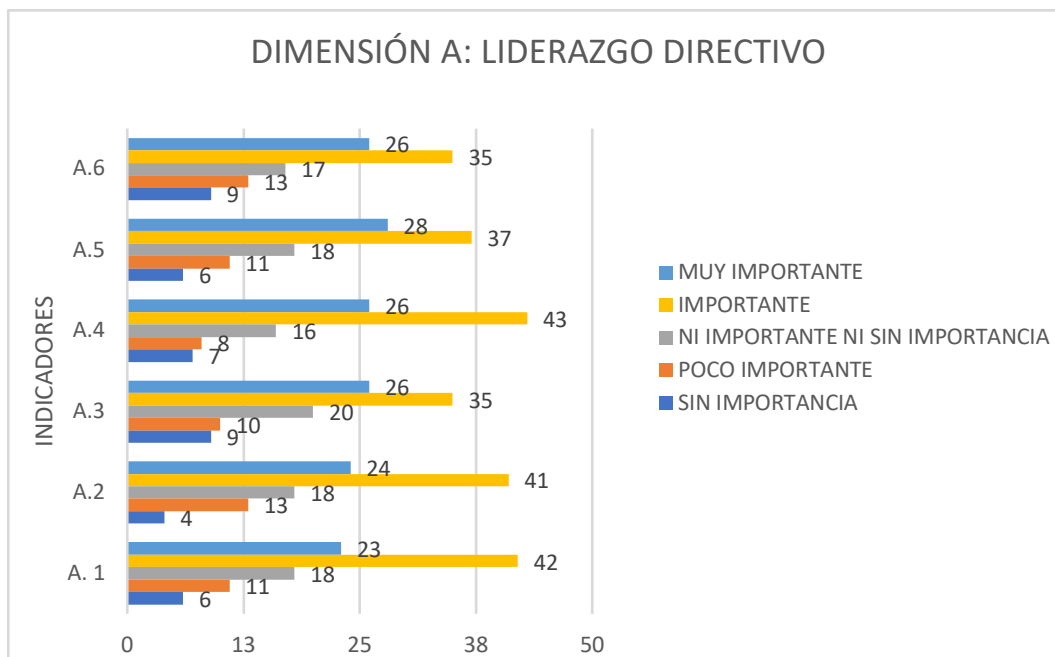


Figura 21: Frecuencia Importancia Liderazgo Directivo
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « A 4. La dirección se comunica de manera fluida, constante y en buenos términos con los apoderados/as del establecimiento con un 69% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « A 6. La dirección del establecimiento se adapta a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas con un 61% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que tienen un alto nivel de importancia que el equipo directivo se comuniquen con ellos de manera fluida, constante y en buenos términos. Por el contrario, según la opinión de los apoderados tiene menor nivel de importancia que el equipo directivo se adapte a nuevos desafíos para asegurar el aprendizaje de todas las estudiantes.

DIMENSIÓN B: SATISFACCIÓN GESTIÓN PEDAGÓGICA

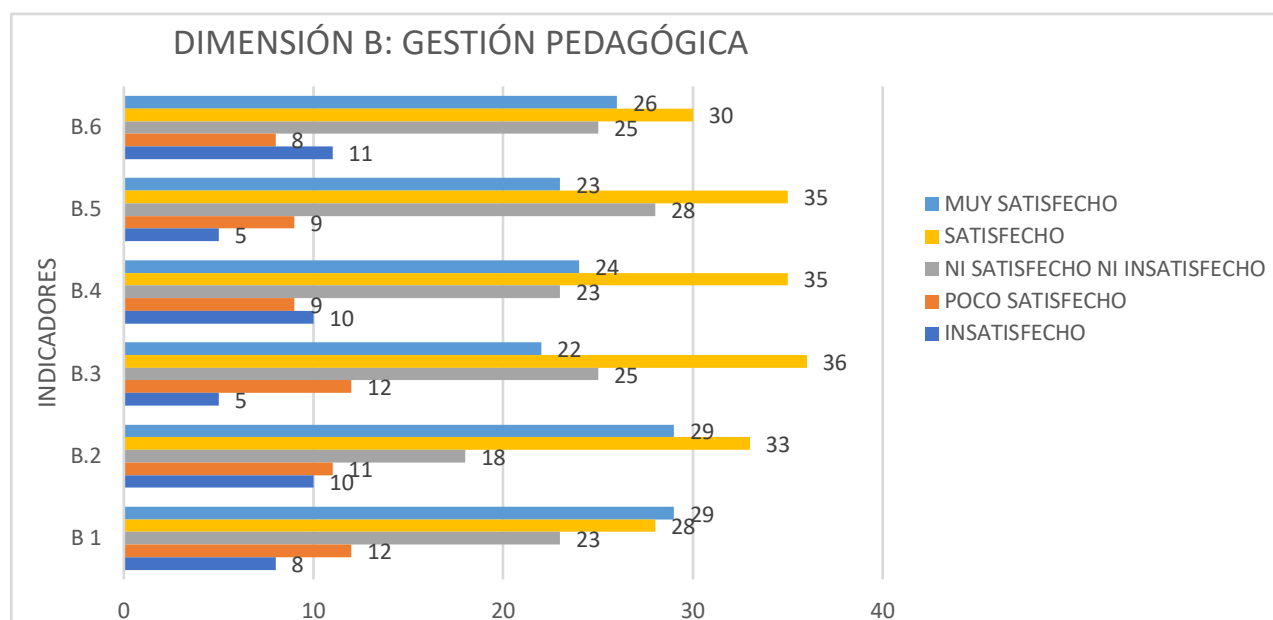


Figura 22: Frecuencia Satisfacción Gestión Pedagógica
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « B 2. Los profesores/as se muestran comprometidos y responsables con el proceso de enseñanza aprendizaje con un 62% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « B 6. El profesor/a se preocupa del aprendizaje de todos los estudiantes que componen el curso con un 56% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción según, la opinión de apoderados indica que los docentes se muestran comprometidos con el proceso de formación académica de las estudiantes. No obstante, los padres y/o tutores se encuentran menos satisfechos con la equidad en el proceso de enseñanza aprendizaje de las estudiantes.

DIMENSIÓN B: IMPORTANCIA GESTIÓN PEDAGÓGICA

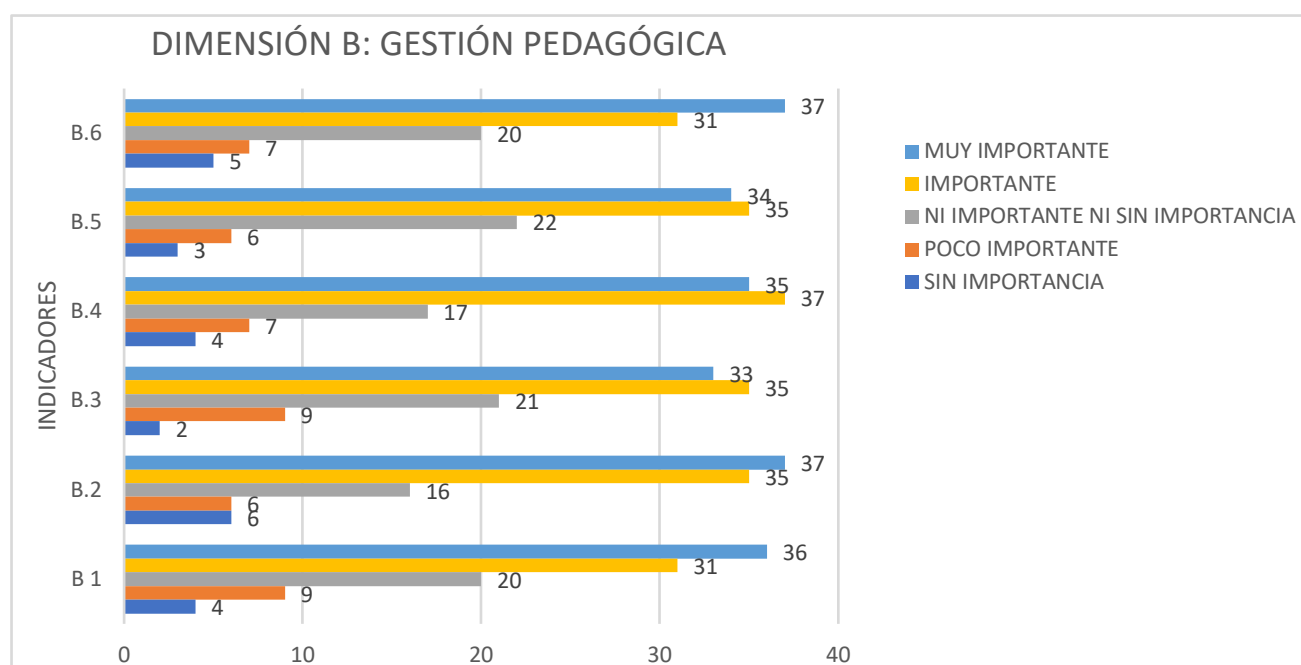


Figura 23: Frecuencia Importancia Gestión Pedagógica
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « B 2. Los profesores/as se muestran comprometidos y responsables con el proceso de enseñanza aprendizaje con un 72% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

- « B 4. Los profesores/as motivan a las estudiantes, para que éstas se interesen por su propio aprendizaje con un 72% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « B 1. El profesor/a se da el tiempo para escuchar y responder las inquietudes e intereses de sus estudiantes con un 67% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que tienen un alto nivel de importancia el que los docentes se muestren comprometidos con el proceso de aprendizaje de las estudiantes y que, además, estos motiven de forma positivas a las alumnas para lograr un proceso formativo exitoso. No obstante, según la opinión de los apoderados tiene menor nivel de importancia que los profesores le otorguen el tiempo a las alumnas para escucharlas y responder sus interrogantes.

DIMENSIÓN C: SATISFACCIÓN SISTEMA DE COMUNICACIÓN

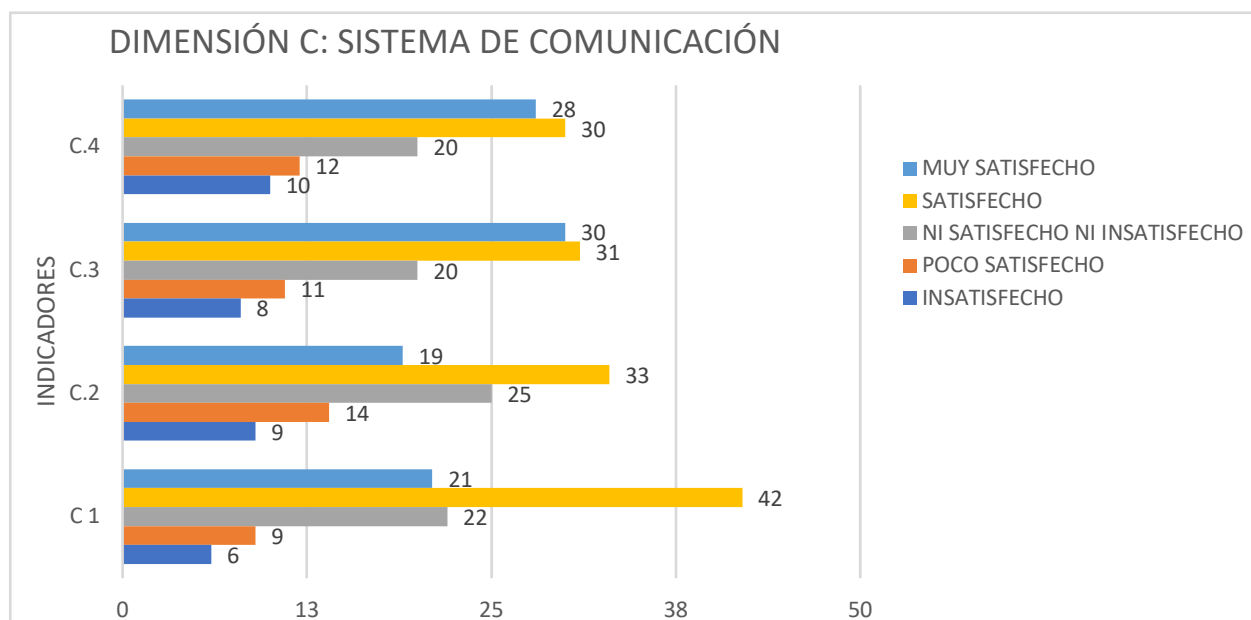


Figura 24: Frecuencia Satisfacción Sistema de Comunicación
Fuente: Elaboración propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « C 1. El personal del establecimiento atiende consultas y entrega oportunamente respuestas a las inquietudes con un 63% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho).

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « C 2. El establecimiento mantiene informado a los apoderados/as sobre los logros que se obtienen en las actividades extraprogramáticas con un 52% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que el personal del establecimiento entrega una atención oportuna a sus dudas e inquietudes, sin embargo, se muestra un bajo nivel de satisfacción sobre la información que éstos reciben por parte del establecimiento en cuanto a los logros extracurriculares obtenidos por las alumnas.

DIMENSIÓN C: IMPORTANCIA SISTEMA DE COMUNICACIÓN

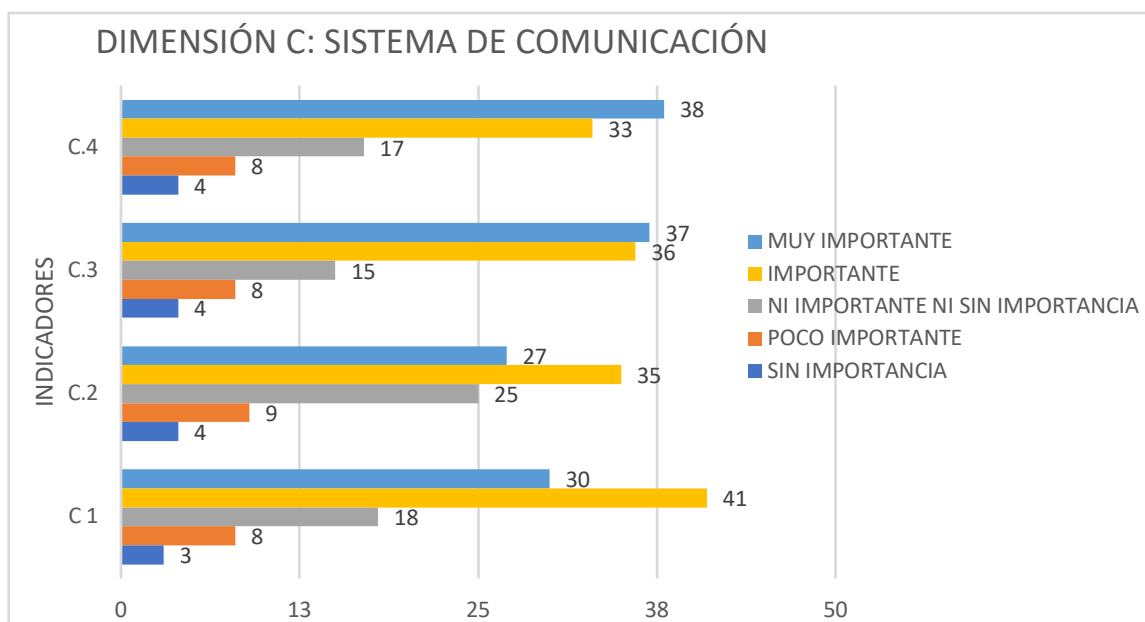


Figura 25: Frecuencia Importancia Sistema de Comunicación
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « C 3. El establecimiento mantiene informado al apoderado/a sobre el proceso y resultados de aprendizajes de las estudiantes con un 73% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « C 2. El establecimiento mantiene informado a los apoderados/as sobre los logros que se obtienen en las actividades extraprogramáticas con un 62% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que tienen un alto nivel de importancia que el establecimiento los mantenga informados y al día sobre los procesos y resultados académicos de las estudiantes. Sin embargo, según la opinión de los apoderados tiene menor nivel de importancia que el colegio los mantenga informados sobre logros obtenidos por las alumnas en actividades extraprogramáticas.

DIMENSIÓN D: SATISFACCIÓN EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

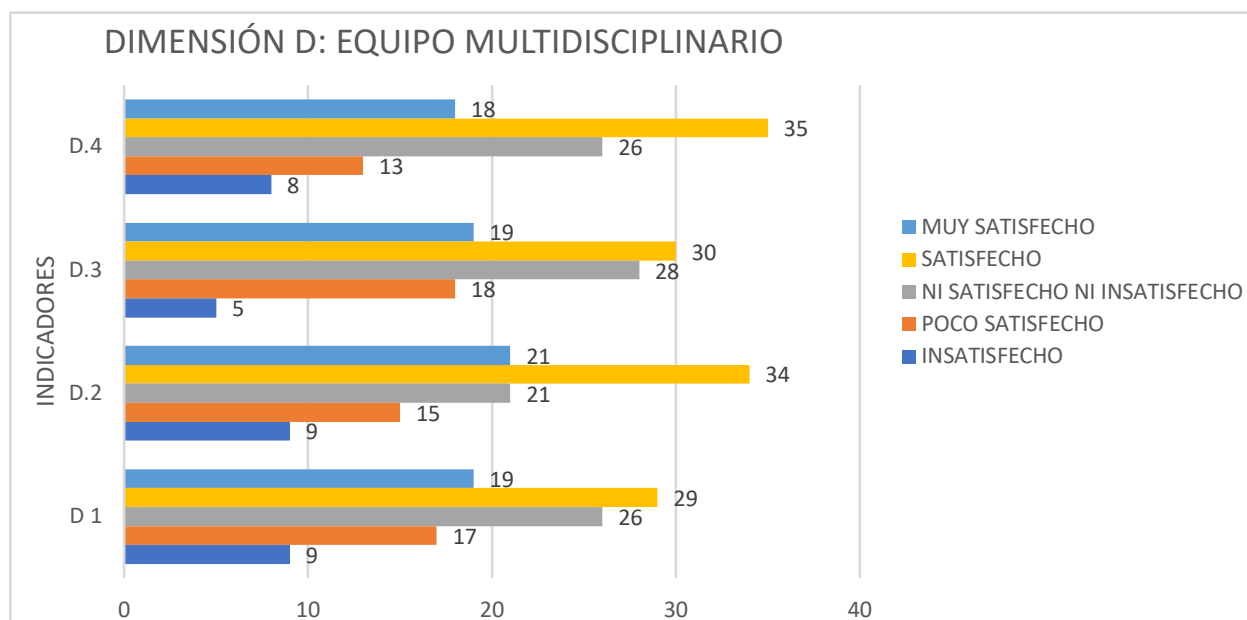


Figura 26: Frecuencia Satisfacción Equipo Multidisciplinario
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « D 2. El equipo multidisciplinario desarrolla temáticas preventivas como: sexualidad, bullying, drogas, alcoholismo, etc. con un 55% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « D 1. El equipo multidisciplinario (psicóloga, fonoaudióloga, psicopedagoga y orientadora) da a conocer el trabajo que realiza con las estudiantes con un 48% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que se encuentran satisfechos con las temáticas preventivas trabajadas con las alumnas, pero, se observa una baja en el nivel de satisfacción en lo relacionado con la entrega de información oportuna por de parte del equipo multidisciplinario, sobre los trabajos y avances realizados con las estudiantes.

DIMENSIÓN D: IMPORTANCIA EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

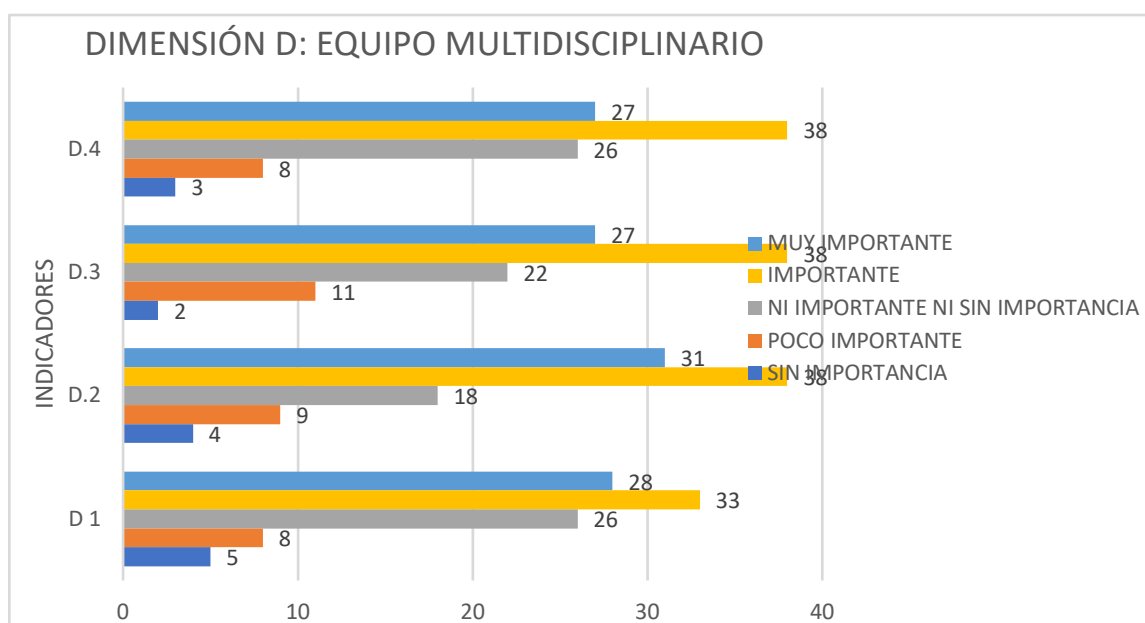


Figura 27: Frecuencia Importancia Equipo Multidisciplinario
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « D 2. El equipo multidisciplinario desarrolla temáticas preventivas como: sexualidad, bullying, drogas, alcoholismo, etc. con un 69% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « D 1. El equipo multidisciplinario (psicóloga, fonoaudióloga, psicopedagoga y orientadora) da a conocer el trabajo que realiza con las estudiantes con un 61% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que tienen un alto nivel de importancia que el equipo multidisciplinario desarrolle temáticas preventivas como: sexualidad, bullying, drogas, alcoholismo, entre otras. A la inversa, los apoderados le otorgan menos importancia a que el equipo multidisciplinario les de a conocer el trabajo realizado con las alumnas en su proceso de enseñanza aprendizaje.

DIMENSIÓN E: SATISFACCIÓN PASTORAL

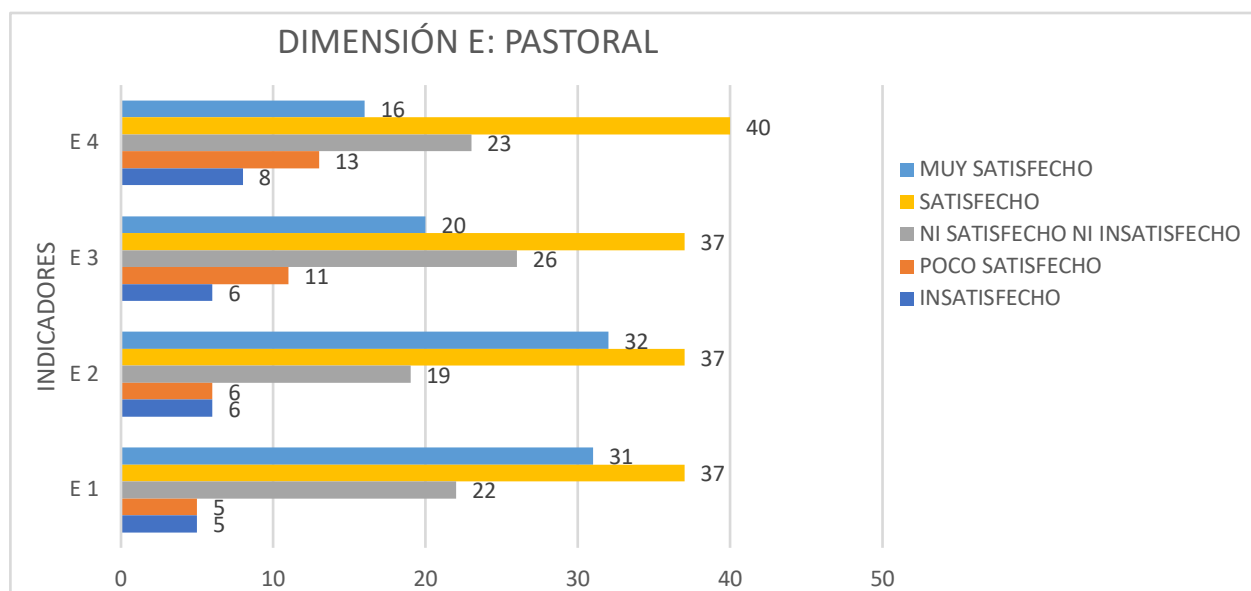


Figura 28: Frecuencia Satisfacción Pastoral
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « E 2. El establecimiento imparte valores éticos y morales cristianos como participación, unidad, diálogo, respeto, espiritualidad, fraternidad, entre otros con un 69% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « E 4. Pastoral da a conocer el trabajo desarrollado con la comunidad fuera del establecimiento con un 56% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que se encuentran satisfechos con los valores cristianos impartidos por el establecimiento. No obstante, los padres y/o tutores se encuentran menos satisfechos con la información entregada desde pastoral, acerca de las intervenciones desarrolladas con la comunidad.

DIMENSIÓN E: IMPORTANCIA PASTORAL

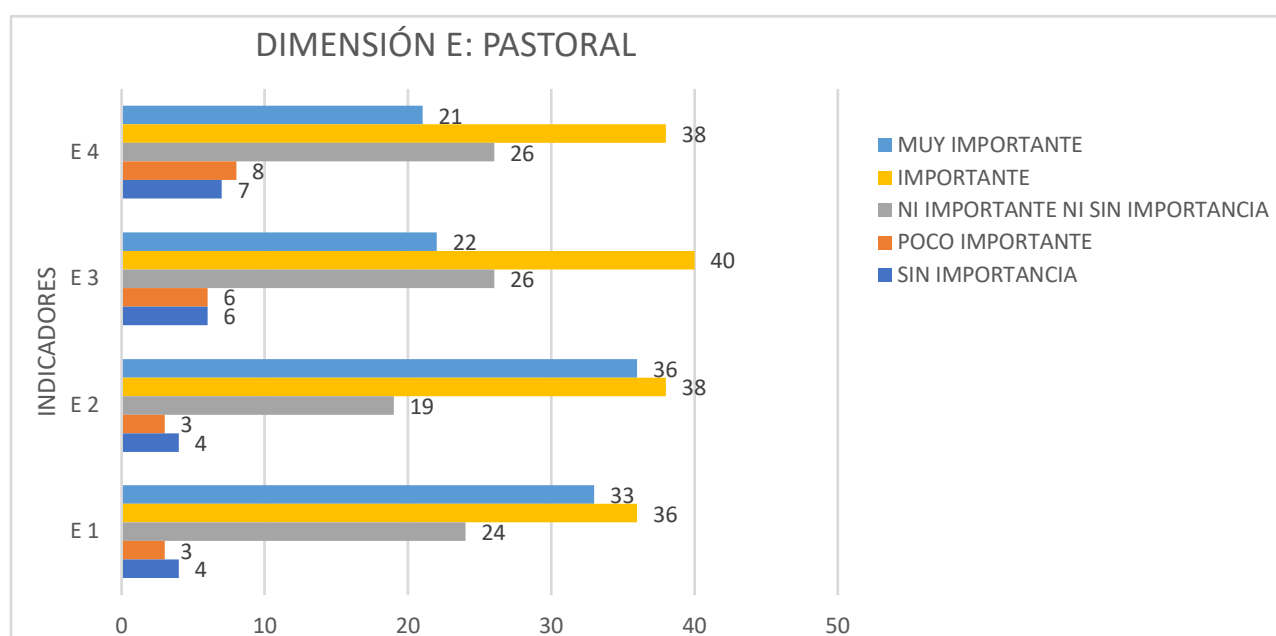


Figura 29: Frecuencia Importancia Pastoral
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « E 2. El establecimiento imparte valores éticos y morales cristianos como participación, unidad, diálogo, respeto, espiritualidad, fraternidad, entre otros con un 74% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « E 4. Pastoral da a conocer el trabajo desarrollado con la comunidad fuera del establecimiento con un 59% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que tienen un alto nivel de importancia que el establecimiento imparta valores cristianos. A la inversa, los apoderados le otorgan menor importancia a la información entregada desde pastoral, acerca de las intervenciones desarrolladas con la comunidad.

DIMENSIÓN F: SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA

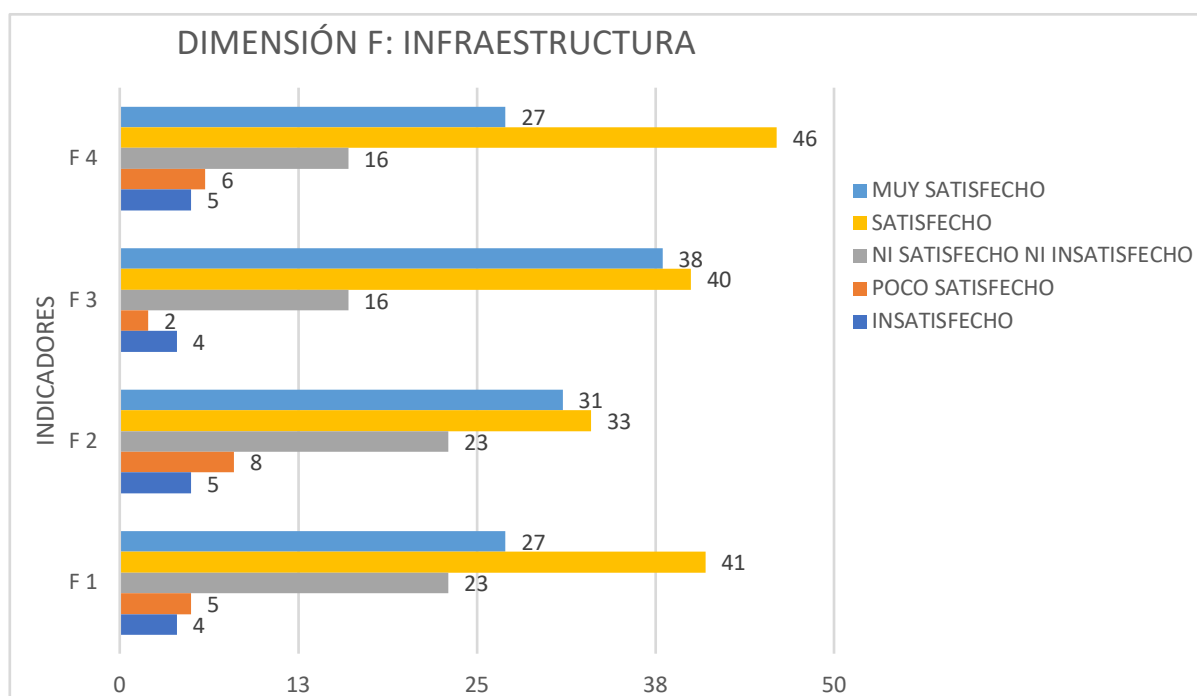


Figura 30: Frecuencia Satisfacción Infraestructura
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « F 3. En el establecimiento se observa orden y aseo de las instalaciones con un 78% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « F 2. La mantención que se realiza a las instalaciones del establecimiento son periódicas y adecuadas con un 64% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que se encuentran satisfechos con el orden y limpieza de las instalaciones físicas de colegio. Sin embargo, los padres y/o tutores se encuentran menos satisfechos con la periodicidad de las mantenciones a dichas instalaciones.

DIMENSIÓN F: IMPORTANCIA INFRAESTRUCTURA

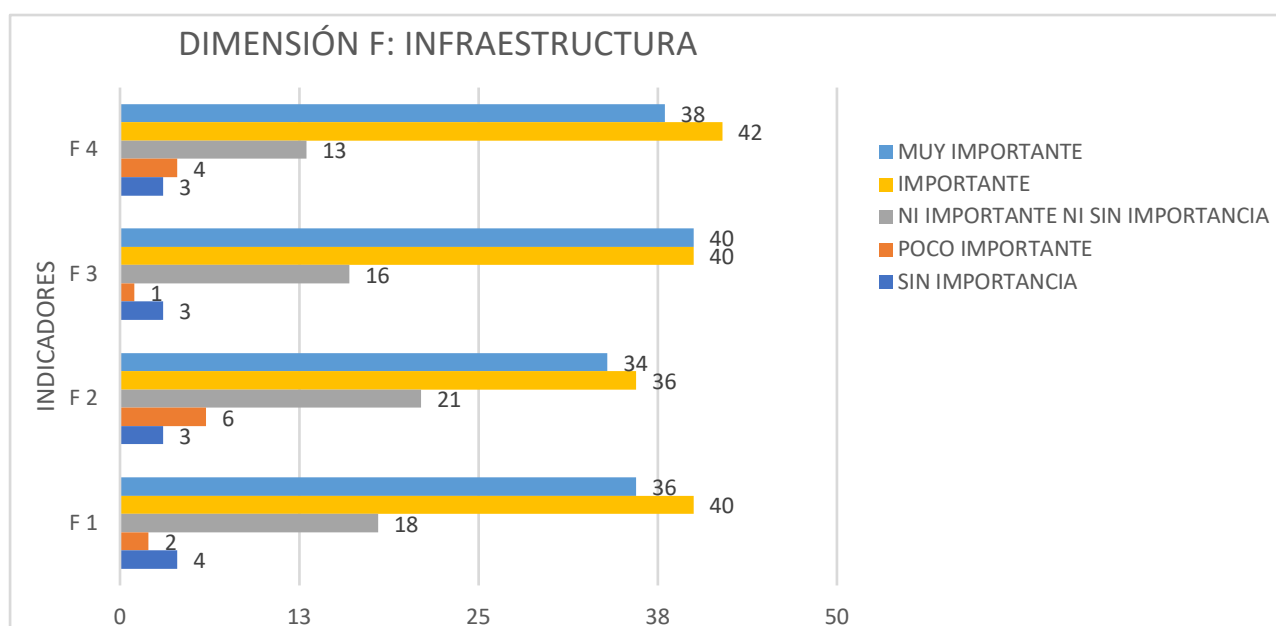


Figura 31: Frecuencia Importancia Infraestructura
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « F 3. En el establecimiento se observa orden y aseo de las instalaciones con un 80% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

- « F 4. El establecimiento cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la estadía de las alumnas en el colegio con un 80% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « F 2. La mantención que se realiza a las instalaciones del establecimiento son periódicas y adecuadas con un 70% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que atribuyen un alto nivel de importancia al orden y aseo visualizado al interior del colegio, además a las medidas de seguridad con las que cuentan las instalaciones. Sin embargo, los apoderados le otorgan menor importancia a la periodicidad de las mantenciones en las dependencias del establecimiento.

DIMENSIÓN G: SATISFACCIÓN ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMÁTICAS

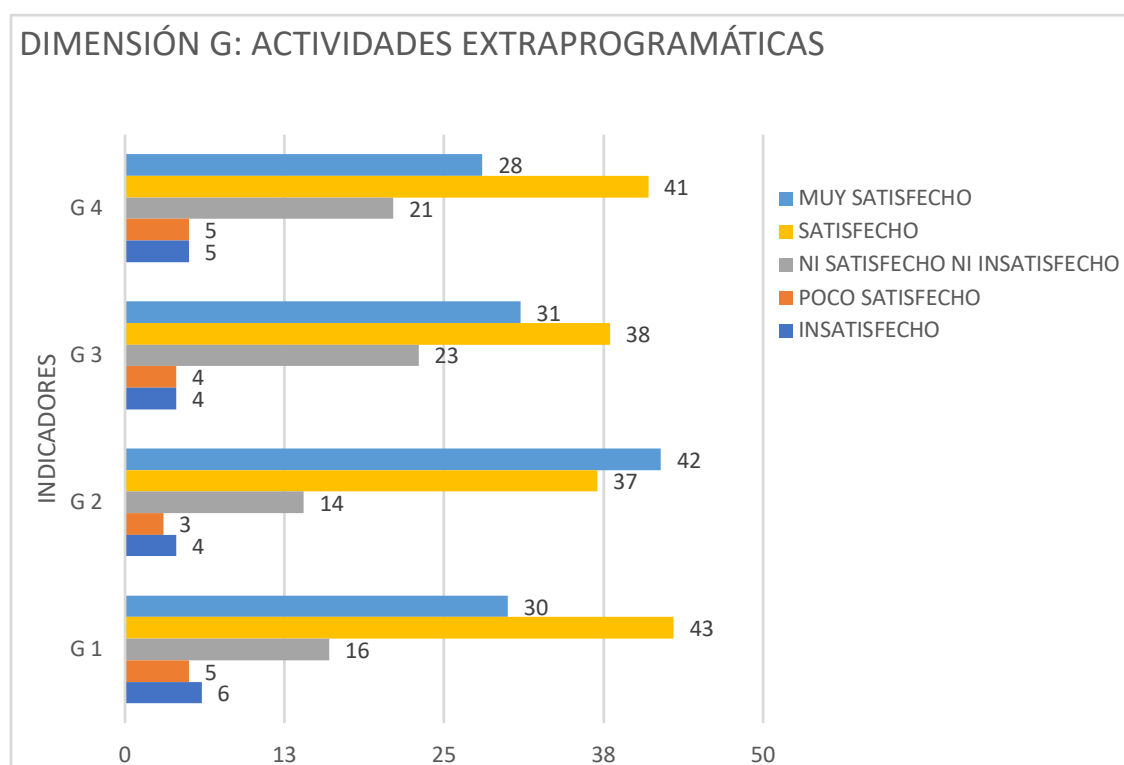


Figura 32: Frecuencia Satisfacción Actividades Extraprogramáticas
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « G 2. El establecimiento realiza actividades conmemorativas como: semana santa, fiestas patrias, aniversarios, efemérides, etc. con un 79% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « G 3. El establecimiento cuenta con actividades talleres extraprogramáticos motivadores para todas las alumnas con un 69% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)
- « G 4. Las actividades extraprogramáticas que ofrece el establecimiento es un apoyo para el aprendizaje de las estudiantes con un 69% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que se encuentran satisfechos con las actividades conmemorativas que se desarrollan al interior del establecimiento. Sin embargo, los apoderados se encuentran menos satisfechos con la oferta de talleres extraprogramáticos motivadores ofrecidos a las alumnas, por otra parte, se muestra un descenso en el nivel de satisfacción en cuanto al real apoyo que tienen dichos talleres al proceso de aprendizaje de las alumnas.

DIMENSIÓN G: IMPORTANCIA ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMÁTICAS

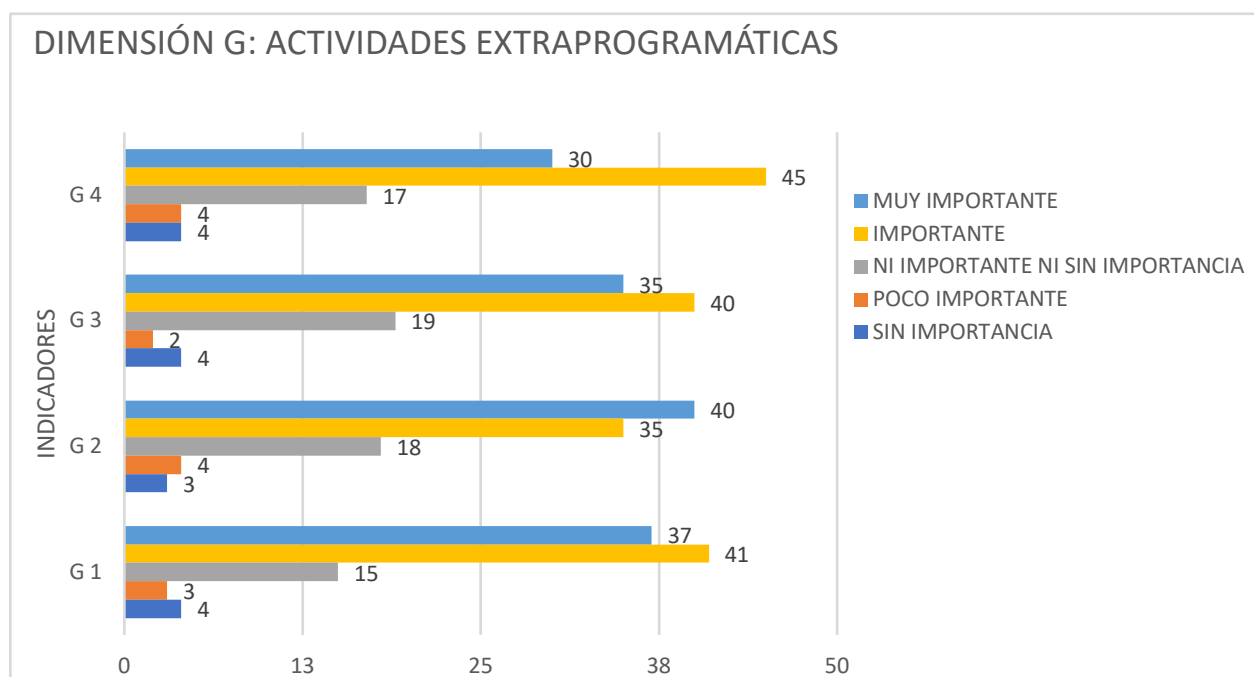


Figura 33: Frecuencia Importancia Actividades Extraprogramáticas
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « G 1. Los espacios al interior del establecimiento son apropiados para hacer actividades académicas, culturales, deportivas, sociales un 78% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que atribuyen un alto nivel de importancia a los espacios físicos destinados para desarrollar actividades académicas, culturales, deportivas, entre otras. Sin embargo, no se observa por parte de los apoderados una menor importancia ante los otros indicadores de esta dimensión.

DIMENSIÓN H: SATISFACCIÓN RECURSOS MATERIALES (CRA- SALA DE ENLACE)

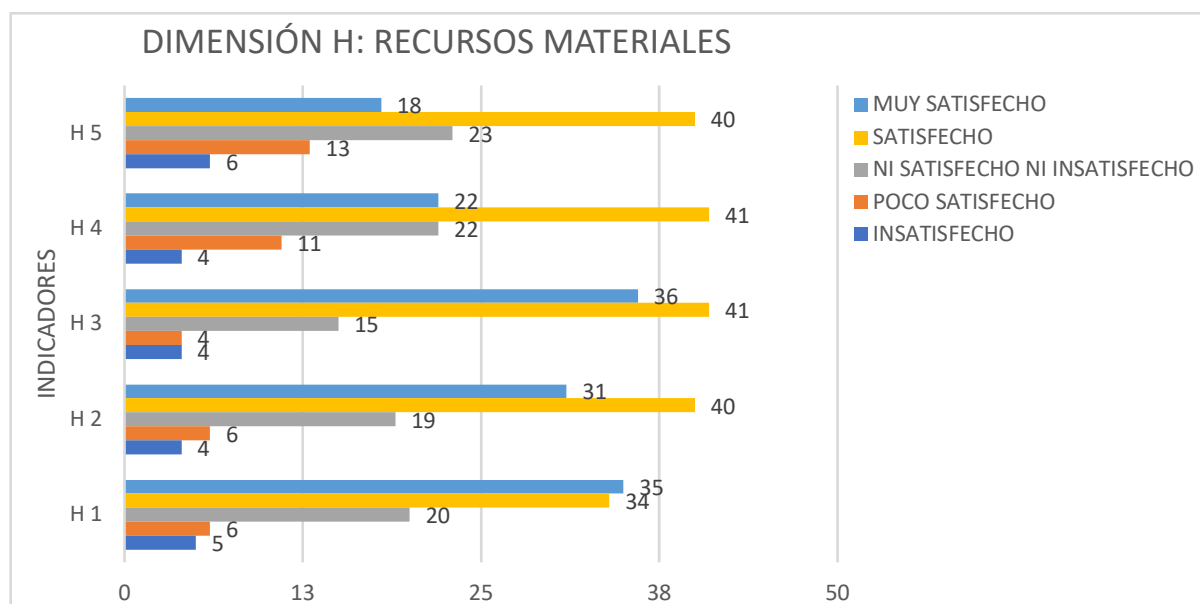


Figura 34: Frecuencia Satisfacción Recursos Materiales
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « H 3. El CRA cuenta con materiales didácticos y de lectura apropiados para la mejora de los aprendizajes tanto para ed. Básica como para ed. Media con un 77% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Satisfacción según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « H 5. La sala de enlace cuenta con una conexión a internet adecuada para que las estudiantes puedan trabajar en sus aprendizajes sin mayores problemas. (inconvenientes de conexión) con un 58% en total, considerando la escala 4 y 5 (Satisfecho y Muy Satisfecho)

El nivel de satisfacción, según la opinión de apoderados indica que se encuentran satisfechos con la oferta de material didáctico y de lectura con el que cuenta el Centro de Recursos de Aprendizaje del establecimiento. Por otra parte, los apoderados se encuentran menos satisfechos con la calidad de la conexión a internet de la sala de enlace.

DIMENSIÓN H: IMPORTANCIA RECURSOS MATERIALES (CRA- SALA DE ENLACE)

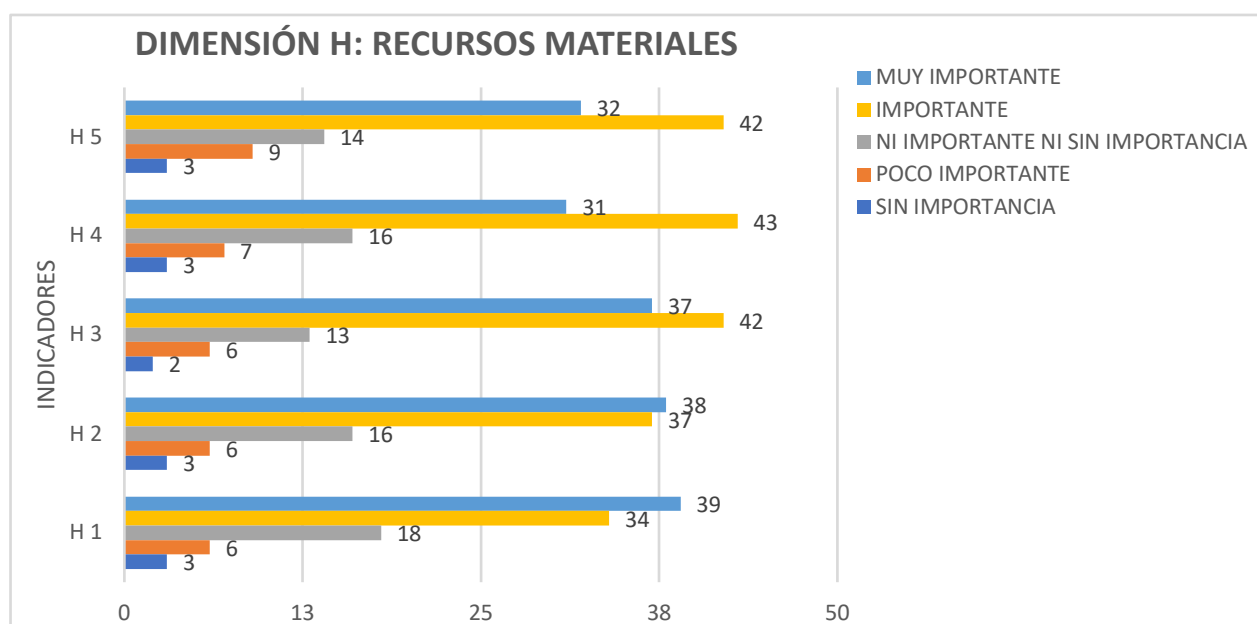


Figura 35: Frecuencia Importancia Recursos Materiales
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Los indicadores con mayor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

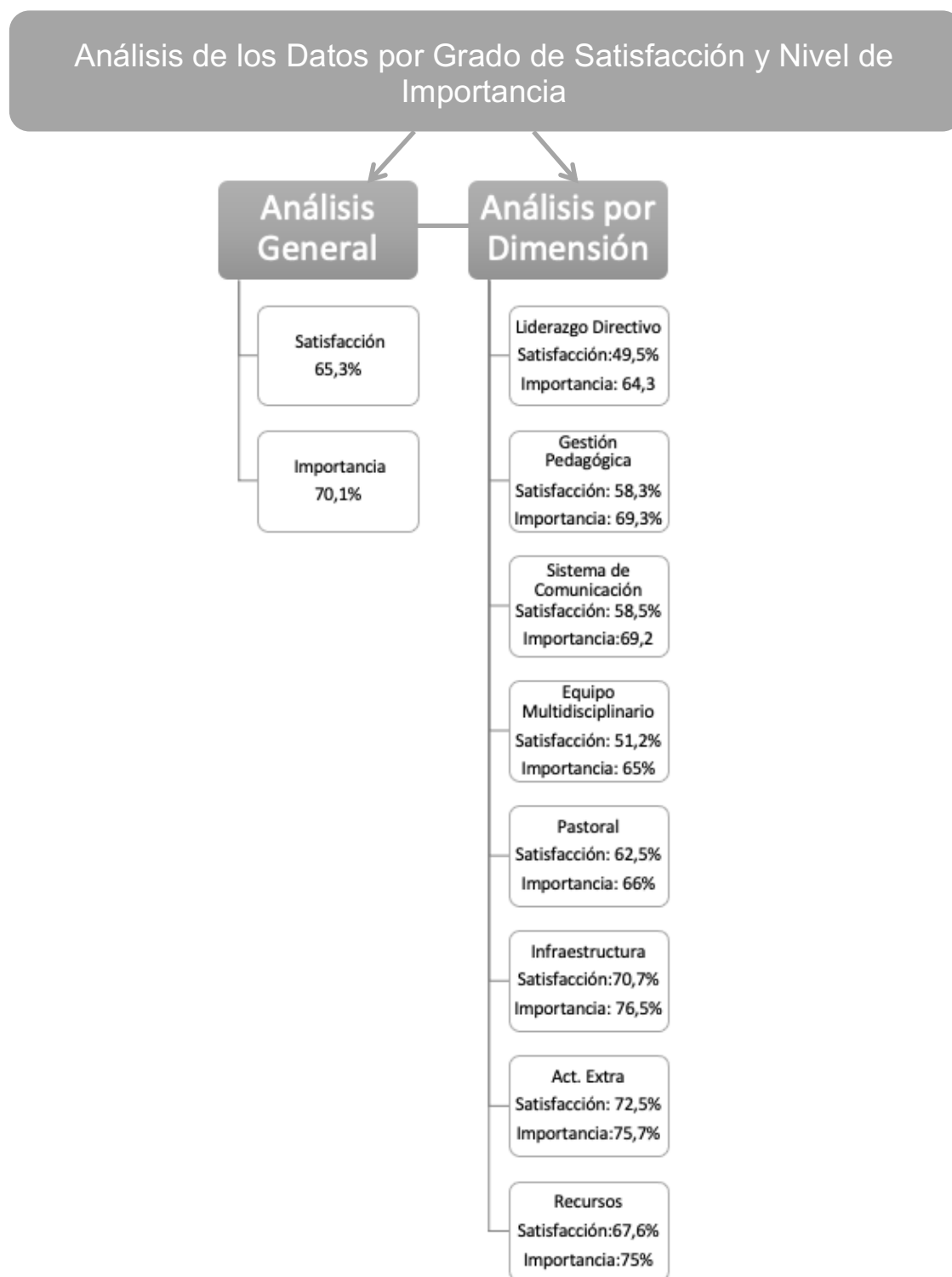
- « H 3. El CRA cuenta con materiales didácticos y de lectura apropiados para la mejora de los aprendizajes tanto para ed. Básica como para ed. Media con un 79% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

El indicador de prácticas con menor porcentaje de Grado de Importancia según la opinión de apoderados y/o tutores es:

- « H 1. El CRA entrega atención oportuna a las alumnas que lo solicitan con un 72% en total, considerando la escala 4 y 5 (Importante y Muy Importante)

Según la opinión de los apoderados indican que atribuyen un alto nivel de importancia a los recursos didácticos y de lectura con los que cuenta el Centro de Recursos de Aprendizaje. Sin embargo, los apoderados le otorgan menor importancia a la atención oportuna a las alumnas que lo requieren.

RESUMEN CAPÍTULO 4



CAPÍTULO QUINTO

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y PROYECCIONES DEL ESTUDIO

Luego de haber examinado y analizado en el capítulo anterior los datos proporcionados por el instrumento, se permite levantar las Conclusiones, Limitaciones y Proyecciones derivadas de la investigación.

En las conclusiones se considera pertinente destacar la existencia de relación o la falta de ella entre las variable de estudio (Satisfacción e Importancia), según cada dimensión, así también, contrastar el resultado obtenido con la teoría estudiada. Por otra parte, por medio de los objetivos propuestos de la investigación se pretende responder al planteamiento del problema y las hipótesis propuestas.

Desde los objetivos específicos y general de la investigación, en donde busca analizar el grado de satisfacción y el nivel de importancia de padres y apoderados frente a distintas dimensiones que en su conjunto evalúan la calidad del servicio educativo entregado por el establecimiento educacional, es posible concluir que:

5.1 Conclusión por Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Liderazgo Directivo.

En lo que se refiere a la dimensión Liderazgo Directivo el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es respecto a que los objetivos institucionales son conocidos por toda la comunidad escolar.

Por otra parte, se observa menor nivel de satisfacción en el indicador relacionado con la adaptabilidad del equipo directivo del establecimiento a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas.

En relación a importancia se vislumbra que padres y apoderados le brindan un mayor grado de importancia a que la dirección se comuniquen de manera fluida, constante y en buenos términos con ellos.

A partir de los resultados anteriores, se puede establecer que los padres y apoderados se encuentran satisfechos con los objetivos planteados y conocidos por toda la comunidad escolar. Por otra parte, indica que para los padres y apoderados es importante en gran medida que los líderes escolares, se comuniquen de manera fluida, constante y en buenos términos, lo que se encuentra en concordancia con lo que plantea el MINEDUC en los Estándares Indicativos de Desempeño (2020), en donde, se manifiesta la necesidad que el director propicie los espacios para que todos los actores que intervienen en el proceso escolar conozcan y se identifiquen con las metas y objetivos del establecimiento y que trabajen conjuntamente en función de esos lineamientos.

No obstante, es fundamental que los equipos directivos se adapten a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas, se debe entender que el liderazgo no es una cualidad aislada, sino un conjunto de prácticas que reflejan la capacidad de adaptación a distintos desafíos y resolución de problemas que debe tener un líder. (MBDLE, 2015)

Se podría concluir en el caso de esta dimensión que las variables de satisfacción e importancia se encuentran íntimamente relacionadas, puesto que, se vislumbra que para los actores claves (padres y apoderados) resulta en gran medida satisfactorio el que el establecimiento les de a conocer los objetivos y lineamientos de la institución, lo que además, resulta relevante para estos, puesto que les resulta importante que la institución se comunique de manera fluida y de forma efectiva.

Por otra parte, es preciso mencionar que padres y apoderados se sienten menos satisfechos con la adaptabilidad del equipo directivo a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas, lo que tiene directamente relación con lo sucedido en el año académico 2020, debido a las toma de decisiones tardías sobre la implementación de un plan de educación remota y procesos evaluativos con falta de planificación, lo que provocó en alumnas y apoderados una molestia generalizada debido al retraso de la respuesta del colegio ante el nuevo escenario de las clases a distancia.

En última instancia, es preciso mencionar que resulta relevante que el equipo directivo del establecimiento en estudio continúe instaurando lineamientos de forma participativa y comunicándose por distintos canales y de forma adecuada con la comunidad educativa, ya que lo anterior demuestra el ejercicio de un liderazgo que conlleva a la mejora de la organización, fomenta la participación, y mejora los niveles de respeto dentro del ambiente escolar.

Objetivo Específico 2:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión gestión pedagógica.

En lo que se refiere a la dimensión de Gestión Pedagógica el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con el compromiso y responsabilidad que muestran los profesores/as con el proceso de enseñanza aprendizaje de las alumnas.

No obstante, se observa un menor nivel de satisfacción en el indicador relacionado con la preocupación que manifiestan los profesores con respecto al aprendizaje de todas las estudiantes que componen el curso.

En cuanto a importancia, se visualizan que para los padres y apoderados resulta más importante que los profesores/as se muestran comprometidos y responsables con el proceso de enseñanza aprendizaje y que éstos motiven a las estudiantes, para que se interesen por su propio aprendizaje.

Se puede señalar que padres y apoderados se encuentran altamente satisfechos con el compromiso visualizado por parte de los profesores con el proceso de enseñanza aprendizaje de las alumnas. Lo anteriormente explicitado se encuentra en directa relación con lo establecido por el Marco Para la Buena Enseñanza (2005) donde se hace destaca el compromiso que debe tener el profesor con el aprendizaje de todos sus alumnos.

Conviene mencionar que una de las funciones esenciales de todo docente es el acompañar y facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, en dicho proceso se propician situaciones que favorecen la elaboración de nuevos saberes y el desarrollo de los valores y las actividades previstas en el currículum. (Montas, 2008).

Sin embargo, padres y apoderados se encuentra menos satisfechos con la preocupación de los profesores en pro de los aprendizajes de todos los estudiantes.

De acuerdo al Marco Para la Buena Enseñanza (2005), precisamente en el dominio C se enfatiza el nivel de compromiso real que debe tener el profesor con

sus alumnos y sus aprendizajes, ya que la importancia de este compromiso radica en generar oportunidades de aprendizaje y desarrollo para todos los estudiantes del establecimiento.

Al mismo tiempo los apoderados encuestados le otorgan mayor importancia a que los profesores se muestren comprometidos y responsables con el proceso de enseñanza aprendizaje, por otra parte, resulta importante para ellos que los docentes motiven a las alumnas, para que éstas se interesen por su propio aprendizaje.

De acuerdo a los Estándares Indicativos de Desempeño (2020) para lograr el aprendizaje y el desarrollo de todos los estudiantes es necesario que los docentes establezcan vínculos positivos con los alumnos, dado a que lo anterior genera motivación por el propio aprendizaje.

Se podría concluir para el caso de esta dimensión que las variables de satisfacción e importancia se encuentran profundamente relacionadas, dado a que padres y apoderados se sienten satisfechos con el compromiso demostrado por los docentes ante el proceso de enseñanza aprendizaje de las alumnas y por otro lado, le asignan mayor importancia al mismo indicador, lo que permitiría entender que para los actores claves resulta fundamental el protagonismo del docente en el proceso académico, lo cual, se relaciona con el uso de metodologías innovadoras, interacción con las estudiantes, y por sobre todo el vínculo afectivo entre docentes y alumnas, lo que conlleva a un proceso educativo de calidad, dado a que existe un equilibrio entre el desarrollo de habilidades y desarrollo de conocimiento.

Sería pertinente entender que el menor grado de satisfacción manifestado por padres y apoderados en relación a la preocupación por parte de los profesores con respecto al aprendizaje de todas las estudiantes, tiene una relación directa con el plan de estudio a distancia instaurado en el establecimiento durante el año 2020, puesto que este no contaba con clases en línea, solo se limitaba a la entrega de guías para el trabajo domiciliario, lo que impactó en el aprendizaje de las estudiantes que presentan distintas formas y estilos de aprendizaje diferente.

Objetivo Específico 3:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Sistema de Comunicación.

En lo que se refiere a la dimensión de Sistema de Comunicación el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con la atención por parte del personal del establecimiento y la entrega de respuestas oportunas a sus inquietudes.

No obstante, se observa un menor nivel de satisfacción en el indicador que tiene relación con la información entregada por parte del establecimiento sobre los logros que obtienen las alumnas en actividades extraprogramáticas.

Por otro lado, en cuanto a la información entregada por parte del establecimiento sobre el proceso y resultados de aprendizajes de las estudiantes se vislumbra como el indicador con mayor nivel de importancia según la opinión de padres y apoderados.

De acuerdo a los resultados descritos anteriormente, resulta fundamental desatacar la importancia de mantener una comunicación constante y fluida con los apoderados del establecimiento. Como lo indica Bolívar (2006), cuando las escuelas trabajan conjuntamente con las familias, los hijos incrementan el rendimiento académico y, además, la escuela mejora su calidad educativa.

Asimismo, los padres y apoderados dicen estar menos satisfechos con la información que se les entrega sobre los logros que obtienen las alumnas y resulta para ellos importante que el establecimiento les mantenga al tanto sobre procesos y resultados de aprendizaje, lo que tiene directa relación con lo que plantea Martínez y González (1996) en donde concluyen que, cuando los padres participan en la vida escolar, se consiguen efectos positivos para el menor, para los profesores, para los progenitores y también para la escuela. De tal manera que los colegios que integran a las familias obtienen mejores resultados en términos de calidad de educación, por tanto, se una tarea fundamental que familia y escuela aúnen esfuerzos y trabajen

juntos, con la meta clara de mejorar los aprendizajes de los alumnos. MINEDUC (2005)

Para el caso de las variables mayor nivel de satisfacción y mayor nivel de importancia se podría establecer que éstas no se relacionan entre si, debido a que los actores claves se encuentran altamente satisfechos con la atención y la entrega de respuesta a sus inquietudes, pero, le brindan mayor importancia a la información sobre el proceso de enseñanza aprendizaje de las estudiantes. De acuerdo a este último punto, es importante indicar que el involucramiento de la familia en el establecimiento es un factor fundamental para acercarse de la calidad educativa, ya que, resulta un elemento constitutivo el que las familias se involucren en el aprendizajes de sus hijas y en la comunidad escolar. Esto se puede visualizar de acuerdo a la experiencia de esta investigadora en el contexto escolar del establecimiento en estudio, que cuando los padres y apoderados están más involucrados en el proceso escolar se relaciona positivamente con mejores resultados académicos de las estudiantes.

Objetivo Específico 4:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Equipo Multidisciplinario.

En lo que se refiere a la dimensión de Equipo Multidisciplinario el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con el desarrollo de temáticas preventivas como: sexualidad, bullying, drogas, alcoholismo, etc. por parte del equipo multidisciplinario.

Sin embargo, se observa un menor porcentaje de Grado de Satisfacción en lo que tiene relación con la información entregada por el equipo multidisciplinario (psicóloga, fonoaudióloga, psicopedagoga y orientadora) sobre el trabajo que realiza con las estudiantes.

Por otra parte, que el equipo multidisciplinario desarrolle temáticas preventivas como: sexualidad, bullying, drogas, alcoholismo, etc. se muestra como el indicador con mayor grado de importancia según la opinión de padres y apoderados.

Se puede concluir que los padres y apoderados se sienten más satisfechos y le otorgan mayor nivel de importancia a que el equipo multidisciplinario aborde y trabaje temáticas de interés para las alumnas y sus familias.

De acuerdo a estos resultados es importante destacar que al interior del establecimiento se debe realizar un trabajo cohesionado entre distintos profesionales como: el equipo directivo, docentes y equipo multidisciplinario, lo cuales deben ser capaces de entregar conocimientos y herramientas necesarias para la superación de los distintos obstáculos que como individuo enfrentará a lo largo de su desarrollo cognitivo y social.

Asimismo, el equipo directivo y los docentes tienen la tarea de identificar, apoyar y derivar a los profesionales correspondientes a los estudiantes que presentan dificultades sociales, afectivas y conductuales, e implementar medidas efectivas para apoyarlos. (EID, 2020)

Por otra parte, se observa un bajo nivel de satisfacción en cuanto a la comunicación entregada a los apoderados desde el equipo multidisciplinario, sobre el trabajo e intervenciones desarrolladas con las alumnas.

Lo anteriormente mencionado impide la existencia de una relación de cooperación y participación de los miembros de la comunidad. Es necesario fomentar la comunicación sistemática, oportuna, utilizando para ello canales claramente establecidos para todos, ya que, fomentar el sentido de cooperación y trabajo colaborativo entre todos los integrantes de la comunidad educativa debería ser una de las prioridades en el establecimiento escolar para asegurar la mejora continua. El involucramiento parental en el proceso de aprendizaje, genera mayor participación y confianza en los apoderados y esto se relaciona positiva y significativamente en el aprendizaje académico y desarrollo social de las estudiantes.

Se podría concluir que existe una relación entre variables en esta dimensión, puesto que, padres y apoderados identifican con mayor grado de satisfacción y mayor nivel de importancia al desarrollo de temáticas preventivas con las estudiantes. Este indicador visto desde el contexto real de la institución es de gran importancia, puesto que el cuestionario fue aplicado en los niveles donde se presentan de forma recurrente problemáticas asociadas al bullying, sexualidad, drogadicción, entre otras. El trabajar de forma preventiva con las alumnas contribuye a mejorar la convivencia escolar y favorece un ambiente protector, inclusivo, mejora la autoestima y la motivación de las alumnas, lo que por último impacta en el proceso formativo de las estudiantes. Al tener en el colegio un clima escolar positivo beneficia a la construcción de relaciones basadas en el respeto, confianza, seguridad y cercanía entre los que componen la comunidad educativa.

Objetivo Específico 5:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Pastoral.

En lo que se refiere a la dimensión de Pastoral el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con los valores éticos y morales cristianos como participación, unidad, diálogo, respeto, espiritualidad, fraternidad, entre otros, que imparte el establecimiento.

Por otra parte, el indicador que se visualiza con menor Grado de Satisfacción es que presenta relación con la información que entrega el equipo de pastoral a la comunidad educativa sobre el trabajo desarrollado con la ciudadanía fuera del establecimiento.

En relación a importancia, se visualiza que para padres y apoderados resulta muy importante que el establecimiento imparta valores éticos y morales cristianos como: participación, unidad, diálogo, respeto, espiritualidad, fraternidad, entre otros.

A partir de los resultados anteriores, se puede establecer que los padres y apoderados se encuentran altamente satisfechos y le otorgan gran importancia a los valores éticos y morales cristianos impartidos por el establecimiento, lo que se relaciona directamente con lo que establece Castro (2015) ,que señala que el fomentar los valores en la educación tiene como finalidad el promover a los alumnos y alumnas de manera integral en la sociedad, como también en su desarrollo personal, a través de la participación en valores comunes.

Por otra parte, indica que padres y apoderados se sienten menos satisfechos con la comunicación existente con la comunidad escolar, sobre las acciones desarrolladas por Pastoral con la sociedad y de acuerdo a lo que plantea el MINEDUC (2015), es relevante que el establecimiento educacional se comunique de manera fluida, constante y en buenos términos con los apoderados, con la finalidad de mantenerlos informados y que estos se sientan parte de la organización y del proceso formativo de sus pupilos.

Para concluir se puede establecer que las variables de esta dimensión se encuentran íntimamente relacionadas, debido a que los actores claves identifican como muy satisfactorio y de gran importancia, el que el establecimiento imparta valores éticos y morales basados en la religión cristiana. Lo que se menciona anteriormente es de gran relevancia para el establecimiento, el cual pertenece a una congregación religiosa, de acuerdo al fin último que tiene la escuela católica, que es entregar una formación integral a la persona, en las dimensiones de desarrollo religioso y espiritual, de pensamiento crítico y de formación ciudadana.

De acuerdo a un estudio realizado en Chile por Madero y Madero (2012) en donde se investiga el por qué las familias eligen la escuela católica para educar a sus hijos y concluyen en base al análisis de los cuestionarios de padres de SIMCE que las principales razones de los padres y apoderados opten por una educación cristiana en primer lugar, teniendo en cuenta los valores de la escuela con un 68,4%, en segundo lugar con un 55% lo hacen por el prestigio de la misma y por ultimo como prioridad familiar con un 36,6%.

A partir de lo anterior se deja en evidencia que padres y apoderados asocian la calidad de la educación con respeto, valores y disciplina, y se vislumbra que para estos la escuela católica es trascendental para sus hijos, reconociendo y valorizado su función socializadora y esperando de ésta, un reforzamiento en su función disciplinar. Esto es particularmente interesante, debido a que el porcentaje de padres y apoderados que son exalumnos de la institución, solo alcanza un 14,5% de ellos.

Objetivo Específico 6:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión de Infraestructura.

En lo que se refiere a la dimensión de Infraestructura el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con el orden y aseo de las instalaciones físicas del establecimiento.

No obstante, la periodicidad y las adecuadas mantenciones que se realiza a las instalaciones del establecimiento se visualiza como el indicador con menor grado de Satisfacción.

En relación a importancia, se observa que para padres y apoderados resulta muy importante que el establecimiento mantenga el orden y aseo de las instalaciones. Por otra parte, que éste cuente con las medidas de seguridad necesarias para la estadía de las alumnas.

En relación a los resultados observados se puede determinar que para padres y apoderados resulta satisfactorio el orden y aseo visualizado en el establecimiento. Por otra parte, resulta poco satisfactorio para padres y apoderados la realización de mantenciones adecuadas y periódicas a las instalaciones físicas del establecimiento. Lo que tiene directa relación con lo señalado por Campana. (2014), el cual indica que la infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar, porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje.

Al mismo tiempo resulta de gran importancia para padres y apoderados que el establecimiento cuente con medidas de seguridad apropiadas para la estadía de las alumnas, además que las condiciones de orden y aseo sean las óptimas. Lo anteriormente mencionado coincide con Young et al. (2003), quien argumenta que existe un rol motivacional cuando el ambiente es más agradable, puesto que genera sensaciones de bienestar que pre-condicionan una mejor actitud de los estudiantes para el aprendizaje y de los docentes para la enseñanza.

De acuerdo a los antecedentes recientemente descritos sería posible establecer que existe una estrecha relación entre las variables de satisfacción e importancia dado que ambas obtienen los mayores niveles en cuanto al orden y aseo de las instalaciones físicas del establecimiento. Esto es posible de observar de forma regular en el colegio, puesto que hay una preocupación permanente por las labores de aseo, cuidado y mantención de los espacios físicos, la cual que se ha intensificado aun más en este tiempo de pandemia. Además, el que los padres y apoderados se sientan altamente satisfechos con la infraestructura de la entidad tiene estrecha relación y hace referencia a la calidad estructural, que tiene que ver con los factores observables que contribuyen a la calidad de la educación, ya que si bien no es un factor que incide de forma directa, si lo hace indirectamente, al procurar que los espacios sean los indicados para el desarrollo de las actividades académicas y formativas a las cuales se enfrentan las alumnas.

Objetivo Específico 7:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión Actividades Extraprogramáticas.

En lo que se refiere a la dimensión de Actividades Extraprogramáticas el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con actividades conmemorativas como: semana santa, fiestas patrias, aniversarios, efemérides, etc. que se realizan al interior del establecimiento.

Mientras que los indicadores que muestran menor Grado de Satisfacción son dos. Uno referido a lo motivadores que pueden resultar la variedad de talleres extraprogramáticos ofrecidos a las alumnas y, por otra parte, el impacto y apoyo que pueden tener éstos sobre el aprendizaje de las estudiantes

En tanto el indicador que se relaciona con lo propicio que son los espacios al interior del establecimiento para el desarrollo de actividades académicas, culturales, deportivas y/o sociales, se vislumbra como el indicador con mayor nivel de importancia.

Se puede señalar que en general padres y apoderados se sienten satisfechos con las actividades conmemorativas celebradas en el establecimiento, además le otorgan gran importancia a que existan los espacios físicos apropiados para la correcta ejecución de actividades extracurriculares. Esto se encuentra en directa relación con expuesto por el informe sobre La Medición de la Calidad de los Aprendizajes (2017), donde se señala que una adecuada infraestructura está relacionada con la mejora del clima institucional escolar, el interés académico de los estudiantes, la reducción del ausentismo escolar, el incremento del sentido de pertenencia de los estudiantes, la reducción de los problemas disciplinarios, el aumento de la motivación de los docentes, entre otros.

Ahora bien, los padres y apoderados dicen sentirse menos satisfechos con la oferta de talleres extracurriculares ofrecidos por el colegio, pues los identifican como poco motivadores para las alumnas. No obstante, es fundamental que estas actividades sean divertidas y que atraigan a las estudiantes. Puesto que, cuanto más rica sea la experiencia, tanto mayor será el aprendizaje.

Las actividades extraprogramáticas sirven para vincular la motivación y el aprendizaje de los alumnos, por ello, es fundamental el establecer un sistema de estas actividades, con el objetivo de despertar la atención, estimular la relevancia de los temas y/o contenidos, generar confianza en los educandos y estimular la satisfacción de aprendizaje de cosas nuevas. (Leal y Camacho, 2010)

Por otro lado, los padres y apoderados dicen sentirse menos satisfechos con el apoyo a los aprendizajes de las alumnas que le entregan la oferta de actividades extraprogramáticas. Es necesario revertir dicha situación, pues, en el Informe para Políticas Educativas (2014), se explicitan el impacto de estas actividades extraprogramáticas y uno de los puntos esenciales es en la mejora de los resultados académicos. Además, la participación de los alumnos en dichas actividades contribuye en el aumento de los valores individuales y sociales, lo que, a la vez, favorece la formación integral del individuo. (Holland & Andre ,1987, citado en Leal y Camacho 2010)

Sería posible establecer de acuerdo a los antecedentes antes descritos que se observa una relación entre las variables de estudio, ya que, padres y apoderados se sienten mayoritariamente satisfechos con las actividades conmemorativas celebradas en el colegio y por otra parte le brindan mayor importancia a la pertinencia de los espacios físicos para el correcto desarrollo de actividades académicas, culturales, deportivas y/o sociales. Cabe mencionar la importancia de las actividades extracurriculares y el contar con los espacios físicos para el correcto desarrollo de estas, dado que dichas actividades complementarias contribuyen al desarrollo de habilidades socioemocionales de las alumnas y se hace imperante que los establecimientos desarrollen acciones sistemáticas que favorezcan un desarrollo pedagógico divergente, el que promueva pensamiento crítico, hábitos saludables, actividad física, autoestima y autocuidado de esta manera se amplía la noción de eficacia escolar en todos los aspectos del desarrollo de una estudiante y así contribuye a la mejora de la calidad educativa del centro.

Objetivo Específico 8:

Describir el nivel de satisfacción e importancia que le asignan padres y apoderados a la dimensión Recursos Materiales.

En lo que se refiere a la dimensión de Recursos Materiales el mayor nivel de satisfacción por parte de los padres y apoderados es lo relacionado con los recursos que cuenta el Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) para apoyar y mejorar los aprendizajes de las alumnas, tanto para ed. Básica como para ed. Media.

Mientras que el indicador con menor Grado de Satisfacción es el relacionado con la calidad de la conexión a internet con la que cuenta la sala de enlace del establecimiento.

No obstante, el que el Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) cuente con materiales didácticos y de lectura apropiados para la mejora de los aprendizajes de todas las alumnas resulta muy importante, según la opinión de padres y apoderados.

A partir de los resultados anteriores, se puede establecer que los padres y apoderados se encuentran satisfechos y le otorgan gran importancia a los recursos didácticos y de lectura con los que cuenta en Centro de Recursos de Aprendizaje del establecimiento. Esto se encuentra estrechamente relacionado con lo planteado por Vargas (2017), quien manifiesta que los recursos educativos materiales o didácticos son un apoyo pedagógico que refuerzan la labor del docente, además contribuyen a la optimización del proceso de enseñanza y por último añade que estos deben ser abundantes y variados, para acomodarse a la utilización por diferentes usuarios y a la consecución de diferentes objetivos.

Al mismo tiempo, padres y apoderados dicen estar menos satisfechos con la calidad de la conexión a internet con la que cuentan las distintas salas de enlace, lo que resulta un inconveniente a la hora de trabajar en el desarrollo de su aprendizaje.

Es muy importante que el sostenedor y los equipos directivos de los establecimientos garanticen la adecuada provisión, organización y uso de los recursos educativos con la finalidad de promover su uso para potenciar el aprendizaje de los estudiantes (EID, 2020).

Pues, el buen uso de los recursos educativos permitirá articular los elementos que intervienen en las clases teóricas con las clases prácticas, fortaleciendo el proceso de formación por medio de la autonomía y motivación los estudiantes.

Para el caso de las variables mayor nivel de satisfacción y mayor nivel de importancia se podría establecer que éstas se relacionan entre si, puesto que el mayor nivel de satisfacción y el mayor nivel de importancia corresponde a los recursos con los que cuenta el Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) para apoyar y mejorar los aprendizajes de las alumnas, lo que va en directa relación con la mejora de la calidad de la educación, ya que al existir abundancia de recursos educativos enfocados en una educación más integral que considere los distintos ritmos, formas de aprender, gustos o motivaciones hace que la consecución de objetivos pedagógicos y de habilidades socioemocionales sea mucho más factible.

5.2 Conclusión General

El análisis de los resultados de la presente investigación, la cual, tiene por objetivo general el *Analizar el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados de 5to año básico a 4to año medio, respecto a la calidad del servicio educativo otorgado por un establecimiento de la ciudad de La Ligua* ha permitido evaluar los objetivos planteados, en concordancia con las bases teóricas que subyacen la investigación.

En relación a los resultados obtenidos de esta investigación de carácter descriptivo, se pudo identificar el nivel de satisfacción e importancia a cada una de las ocho dimensiones que componen el instrumento evaluativo.

Es posible establecer que existe concordancia entre los niveles de satisfacción e importancia en el caso de la dimensión de Liderazgo Directivo, visualizando en ésta los indicadores más bajos de todo el instrumento.

De esta forma se puede concluir que la dimensión que alcanza el **Menor Nivel de Satisfacción** corresponde a la dimensión de Liderazgo Directivo, en la cual, dos de seis indicadores que componen dicha dimensión alcanzan los niveles más bajos de satisfacción, según la opinión de padres y apoderados. Estos indicadores son A1. La dirección propone objetivos institucionales conocidos por toda la comunidad educativa y A 6. La dirección del establecimiento se adapta a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas respectivamente. Asimismo, esta dimensión alcanza el **Menor Nivel de Importancia**, donde se visualiza el indicador A 4. La dirección se comunica de manera fluida, constante y en buenos términos con los apoderados/ as del establecimiento con el menor rango de importancia según la opinión de padres y apoderados.

En concordancia con los antecedentes teóricos es posible establecer que la influencia del Liderazgo Directivo es tremendamente significativo en las escuelas, puesto que, según lo menciona Leithwood (2009) el liderazgo escolar es un elemento sustancial para el adecuado funcionamiento de la comunidad educativa.

Este liderazgo efectivo permite que el establecimiento logre enfocarse en favorecer del aprendizaje de los estudiantes y en el desarrollo de una educación de calidad para todos.

A su vez, en el Marco para la Buena Dirección y Liderazgo Escolar (2015) en la dimensión Desarrollando y gestionando el establecimiento escolar, se describe como la calidad de los directivos y su capacidad de liderazgo es un factor significativo en la mejora continua de la escuela como un espacio de aprendizaje efectivo para todos los estudiantes y en donde resulta fundamental que los equipos directivos se adapten a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas.

Por otra parte, la dimensión que alcanza el **Mayor Nivel de Satisfacción** corresponde a la dimensión de Actividades Extraprogramáticas, en la cual, uno de los cuatro indicadores que componen esta dimensión, solo el indicador G 2. El establecimiento realiza actividades conmemorativas como: semana santa, fiestas patrias, aniversarios, efemérides, etc. Alcanza un mayor grado de satisfacción

En relación a esta dimensión, es preciso mencionar que durante mucho tiempo se ha hablado sobre la importancia de que los alumnos no solo aprendan contenidos conceptuales, sino que se desarrollen con individuos integrales. En este sentido, un aspecto central de esta formación integral de los estudiantes son las actividades extraprogramáticas o extracurriculares, debido a que estas se presentan como el nexo perfecto para vincular la motivación y el aprendizaje de los estudiantes. Leal y Camacho (2010) plantean que nacen con el objetivo de despertar la atención, generar confianza en los educandos hacia los logros proyectados y estimular la satisfacción de aprendizaje de cosas nuevas. A través de las actividades extracurriculares se fomentan el trabajo en equipo, se concientiza sobre la importancia de la perseverancia para alcanzar una meta, mejora la autoestima y potencia las habilidades de liderazgo (Holland y Andre, 1987).

Dentro de la dimensión de Infraestructura, se observa que los padres y apoderados le otorgan un mayor nivel de importancia a la calidad y pertinencia que poseen los espacios físicos al interior del establecimiento para el correcto desarrollo de actividades académicas, culturales, deportivas y/o sociales. Se observa que las

variables satisfacción e importancia poseen una estrecha relación, ya que, resulta satisfactorio para los padres la realización de actividades conmemorativas y resulta de gran importancia al realizar dichas actividades el poder contar con los espacios necesarios y en óptimas condiciones para el desarrollo de las mismas.

Sin embargo, la dimensión que alcanza **Mayor Nivel de Importancia** corresponde a la dimensión de Infraestructura, donde se visualizan los indicadores F 3. En el establecimiento se observa orden y aseo de las instalaciones y F 4. El establecimiento cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la estadía de las alumnas en el colegio, ambos con los mayores niveles de importancia, según la opinión de padres y apoderados.

En relación con los resultados anteriormente descritos, la evidencia teórica, confirma la importancia de que los establecimientos cuenten con una adecuada infraestructura escolar, ya que, este se presenta como un determinante en el rendimiento escolar, porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje (Campana et al, 2014).

Por otra parte, El Ministerio de Educación (2017) señala que una adecuada infraestructura está relacionada con la mejora del clima institucional escolar, la reducción del ausentismo escolar, el incremento del sentido de pertenencia de los estudiantes, la reducción de los problemas disciplinarios, el aumento de la motivación de los docentes, entre otros.

A su vez, en la dimensión de infraestructura se observa que padres y apoderados se encuentran altamente satisfechos con orden y aseo observado en las instalaciones del colegio, en donde se podría establecer que las variables satisfacción e importancia se relacionan estrechamente, puesto que, los actores se encuentran altamente satisfechos y le otorgan un mayor nivel de importancia al mismo indicador.

Por último, es conveniente destacar que no existe concordancia entre los niveles mas altos de satisfacción e importancia, puesto que, el mayor nivel de satisfacción corresponde a la dimensión de Actividades Extraprogramáticas y el mayor nivel de importancia la dimensión de Infraestructura.

Respecto a las hipótesis planteadas se puede concluir que el mayor nivel de satisfacción lo alcanza la dimensión de Actividades Extraprogramáticas con un 72,5%, mientras que la dimensión de Liderazgo Directivo se visualiza como la dimensión con menor índice de satisfacción alcanzando solo un 49,5% de esta variable, por lo tanto, se acepta parcialmente la H 1. El nivel de Satisfacción de los padres y apoderados es mayor en la dimensión Gestión Pedagógica y un menor nivel en la dimensión Liderazgo Directivo. Por otra parte, la dimensión que alcanza un mayor nivel de importancia es Infraestructura con un 76,5%, mientras que la dimensión que obtiene menor nivel de importancia es Liderazgo Directivo con tan solo 64,3%, frente a estos datos se acepta parcialmente la H 2. El nivel de Importancia de los padres y apoderados es mayor en la dimensión Pastoral y un menor nivel en la dimensión Infraestructura.

Teniendo en conocimiento los resultados antes descritos es posible afirmar que a pesar que en Chile en los últimos años se ha enfatizado en el desarrollo de políticas de liderazgo directivo, el paso definitivo desde una dimensión administrativa a una dimensión de dirección escolar basada en la mejora de la calidad educativa aún no es alcanzada.

Por su parte la OCDE (2017), en su informe sobre la situación de Chile en materia de calidad de la enseñanza y el liderazgo escolar hace recomendaciones relacionadas con apoyar y desarrollar en mu máximo nivel la profesión docente, promoviendo la participación de los profesores en el proceso de reforma educativa. Señala, además la necesidad de revisar la forma en la que se imparte la formación inicial docente en las facultades de educación y la formación en el servicio. Finalmente, sugiere promover oportunidades de desarrollo profesional para que docentes y directivos mejoren su conocimiento y práctica profesional, y elaborar estrategias para desarrollar un sólido plantel profesional de directivos y líderes escolares.

5.3. Reflexión General

Por medio de este estudio se pudo visualizar la falta de información que existe sobre la opinión y valorización de padres y apoderados sobre los servicios educativos, a los cuales se enfrentan sus pupilos. A nivel nacional existen varios estudios sobre satisfacción estudiantil en el área universitaria, no obstante, se observa una carencia en relación a la satisfacción de los estudiantes de educación media y también de sus apoderados. En tanto esta investigación viene a constituir un aporte en cuanto a la información sobre la opinión de los actores claves del sistema educativo.

A propósito de esta indagación, es posible establecer que el concepto de calidad educativa es polisémico y éste varía en su definición según sea el actor clave que lo defina o desde el punto de vista que se mire. De la literatura estudiada se pudo percatar que existe un consenso entre autores para definir “Calidad de Educación” y es la necesidad de que los aprendizajes de los estudiantes sean significativos y centrados en su propia experiencia. No existe una única noción para describir calidad, si no más bien, es un concepto que responde a dónde se encuentra situado quien mira la educación, ya sea este investigador, sostenedor, directivo, docente, estudiantes y/o apoderados.

Los resultados obtenidos a través del análisis de las variables de este estudio que se identifican como satisfacción e importancia, permitieron identificar las dimensiones de calidad que presentan una alta valoración por parte de los apoderados, ellas son: Actividades extraprogramáticas en el nivel de satisfacción e Infraestructura para el caso de mayor importancia y las dimensiones con menor nivel de satisfacción e importancia responden a la dimensión de Liderazgo Directivo, con ello, se le da respuesta a la pregunta de investigación planteada con anterioridad, la cual se identifica como: *¿Cuál el nivel de satisfacción e importancia que manifiestan los padres y apoderados de 5to año básico a 4to año medio, respecto a la calidad del servicio educativo otorgado por un establecimiento de la ciudad de La Ligua?*

Por otra parte, llama profundamente la atención que la dimensión de pastoral no haya sido identificada como la de mayor importancia al ser este un establecimiento de orden religioso, si bien es una dimensión que en general los apoderados se sienten satisfechos, no le brindan una importancia significativa. En relación a lo mencionado con anterioridad, queda la inquietud de por qué los padres y apoderados eligen un colegio perteneciente a una congregación de la religión católica para la formación de sus hijas, si no le brindan mayor importancia a la dimensión valórica.

Ahora bien, con respecto a la dimensión de Liderazgo Directivo, la cual se identifica como el área con menor nivel de satisfacción e importancia, podría mencionar que esta opinión y valorización tiene directa relación con fenómeno de la emergencia sanitaria que vivimos desde marzo del 2020 a la fecha, ya que, antes que el equipo directivo tomara decisiones concretas y estas fueran informadas a los padres, éstos se encontraban en una situación de incertidumbre respecto a la forma en que se lograría que las estudiantes avanzaran en los objetivos de aprendizajes propuestos por el currículum nacional. La pregunta que surgía de forma espontánea entre los apoderados tenía relación con: ¿Cómo garantizar los aprendizajes de los estudiantes bajo la modalidad de enseñanza a distancia?. La respuesta a esta interrogante durante el primer semestre el año 2020 era difícil de responder, puesto que ,un gran porcentaje de la población de nuestras alumnas no contaba con acceso a internet y menos aún, con los recursos tecnológicos para llevar a cabo un proceso educativo a distancia. Estas limitaciones no solo se podían observar en el acceso de las estudiantes, sino también en las barreras generacionales con el sostenedor del establecimiento; las cuales dificultaron el acceso e implementación de plataformas, no solo para orientar el proceso educativo de las alumnas, sino también para mantener un canal de comunicación fluido con los apoderados.

Este nuevo desafío debía asumir un estilo de liderazgo lo suficientemente estratégico y altamente adaptable con el fin de mitigar las reacciones adversas que esta pandemia ha generado en todos los ámbitos de la escuela y así, dar continuidad al proceso escolar, atendiendo a las características y necesidades de nuestra población estudiantil.

En este contexto de incertidumbre y de poca preparación, el liderazgo directivo ha de ser la clave en el proceso de la toma de decisiones y en el diseño de soluciones pertinentes a la situación que estamos viviendo, situación que se observó de manera tardía en el establecimiento y que dio pie a la poca satisfacción de padres y apoderados en relación a esta dimensión.

De los resultados obtenidos, se puede establecer que para mejorar la calidad de la educación resulta fundamental instalar prácticas de evaluación y autoevaluación al interior del centro educativo, con el fin de generar espacios de reflexión, mediante el uso de la información obtenida de dicho proceso. Conocer la opinión de los actores claves como lo son los apoderados y estudiantes que son los usuarios del servicio, constituye un aporte real a la mejora de la calidad de la enseñanza, ya que, en muchas oportunidades los equipos de gestión planifican y evalúan sus prácticas sin consultar a los actores claves. En el caso particular de esta investigación, una encuesta de satisfacción es una práctica que ofrece grandes ventajas, por una parte, establece un canal de comunicación directa los encuestados, los cuales pasan a sentirse más considerados y contemplados, por lo tanto, la institución aumenta sus posibilidades de ofrecer servicios más adecuados y que atiendan a las demandas reales de sus usuarios. Sabiendo qué piensan y qué esperan alumnos y apoderados los errores en la planificación tienden a disminuir, los procesos son mejor direccionados y los ajustes al plan de acción se realizan partiendo de datos concretos sobre lo que necesita ser mejorado.

Este estudio ofrece una oportunidad para replicarlo en otros establecimientos educacionales, dado que ayuda a distinguir de manera objetiva las dimensiones de calidad con las cuales los apoderados se sienten más satisfechos y la vez le brindan mayor importancia y, por otra parte, permite confrontar los esfuerzos sobre mejorar la calidad que despliega el colegio en beneficio de los alumnos.

A nivel personal, la realización de la investigación permite la publicación de la misma, con la intención de difundir la metodología e instrumento desarrollado, además constituye un nuevo dominio y conocimiento que permite a la autora, realizar asesorías a las instituciones educativas que requieran estudios de este tipo.

Para finalizar, resulta conveniente destacar que los resultados de esta investigación fueron socializados y se produjo una retroalimentación interna con el equipo directivo y con el cuerpo de profesores del establecimiento investigado, lo que responde al ciclo de mejoramiento de la satisfacción, lo que conlleva al mejoramiento de la calidad de la educación.

5.4. Limitaciones

Las limitaciones encontradas a lo largo del desarrollo de esta investigación principalmente fueron dos. Por un lado, el acceso de libros y bibliografía desde la biblioteca de la universidad de Playa Ancha, debido al cierre de esta por la contingencia sanitaria, lo que me condujo a la búsqueda de material de lectura en revistas científicas y tesis de postgrados, tanto nacionales como internacionales.

Por otra parte, una de las limitaciones más significativas fue poder llegar a los apoderados para que estos respondieran la encuesta de satisfacción, debido al cierre de los establecimientos y la nueva modalidad online. Finalmente, el cuestionario fue desarrollado en Google Form y enviado por cada profesor jefe a través de los grupos de WhatsApp de cada curso. Además, durante este proceso se pudo observar poco interés de parte de los apoderados por responder la encuesta, lo cual fue representado por la respuesta tardía y número de apoderados participantes. En este último punto, un factor determinante puede haber sido la incertidumbre que ha generado en la población la propagación del virus y por otra parte, los apoderados no se encontraban familiarizados con el uso Google Form, lo que resulta claro, puede haber limitado la cantidad de apoderados participantes en la encuesta de satisfacción.

5.5. Proyecciones

A partir de la presente investigación, surgen las siguientes proyecciones:

- « La investigación permite entregar al establecimiento que participó de la investigación un completo análisis del grado de satisfacción y del nivel de importancia que padres y apoderados le asignan al servicio educativo entregado.
- « A partir de los resultados y confiabilidad del estudio permite al equipo directivo generar planes de acción o estrategias remediales con el objetivo de mejorar los aspectos más descendidos de las dimensiones evaluadas.
- « La validez entregada por el instrumento aplicado permite realizar en otros establecimientos de la congregación esta misma investigación y obtener con ello un recurso que permita potenciar los instrumentos de gestión (PEI-PME).
- « La investigación realizada, constituye un excelente recurso para generar nuevas investigaciones de futuros tesis.
- « Los resultados obtenidos son una buena fuente para generar una publicación o presentación de la investigación en una revista o en un eventual congreso de temas relacionados a servicio educativo, calidad de la educación y/o nivel de satisfacción de clientes de la educación.

RESUMEN CAPÍTULO 5

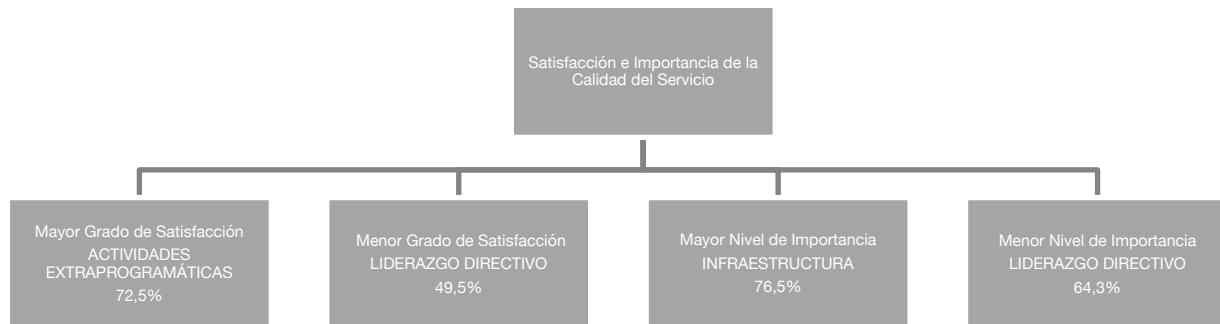


Figura 17: Principales Resultados de la Investigación
Fuente: Elaboración Propia (2021)

CAPÍTULO SEXTO

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de Calidad de la Educación (2014). *Percepción de padres y apoderados sobre los establecimientos educacionales*. Santiago – Chile.

Agencia de Calidad de la Educación (2016). *Calidad educativa en la educación media científico humanista desde la percepción de los actores claves del sistema*. Santiago – Chile.

Agencia de Calidad de la Educación. (2018). *La experiencia escolar en establecimientos de excelencia*. Santiago – Chile.

Agencia de Calidad de la Educación. (2018). *Tarea de Todos; Hacia una visión compartida de la calidad de la educación*. Santiago – Chile.

Agencia de Calidad de la Educación. (2018). Hallazgos en estudios de Calidad de la Educación. Santiago-Chile.

Aguirre, E. y Molina, A. (2014). Oportunidades educativas y calidad integral en el sistema escolar chileno: Características y distribución de los talleres extraprogramáticos. *Informes para la Política Educativa N°5*. Centro de Política Comparadas de Educación, Universidad Diego Portales. Santiago – Chile.

Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de la Ciencia*, vol. 3, pp. 72-83.

Blanco, M. (2005). La educación de calidad para todos empieza en la primera infancia. *Revista Enfoques Educativos*, vol.7, (1). Pp. 11 – 33.

Bolívar, A. (2006). Familia y escuela: dos mundos llamados a trabajar en común. *Revista de Educación*, vol. 339. Pp. 119-146

Bolívar, A. (2010). La autonomía de los centros educativos en España. *Revista CEE Participación Educativa*, vol.13. Pp. 8-25.

Bustos H. y Becker R. (2009). *Marketing Educacional, El Alumno es un Cliente*. Santiago – Chile: editorial Business Education.

Caballero, M. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Enseñanza*, vol. 20, pp.175-197.

Camacho, R; Morales, S y Noblecilla, A. (2017). Las actividades extracurriculares y el mejoramiento cualitativo del proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. *Polo del Conocimiento*, vol. 2, (7). Pp. 589-602.

Campana, Y; Velasco, D; Aguirre, J y Guerrero, E. (2014). Inversión en infraestructura educativa: una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los Colegios Emblemáticos (informe final). Lima - Perú

Cantón, I y García, A. (2012). La comunicación en los centros educativos: un estudio de caso. *Tendencias Pedagógicas*, No 19. Pp. 108-130.

Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación CIDE. (2014). *Desarrollo de Estándares de Directores Escolares y la Medición de la Brecha existente entre las Prácticas y Habilidades Directivas actuales y las Definidas en los Estándares*. Santiago – Chile.

Cervini, R. (1999). "Calidad y equidad en la educación básica de argentina", *Factores Asociados al Logro Escolar*, 5, Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación de la Nación.

Chamorro, F. (2019). Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la institución educativa privada technology schools. (Tesis de grado). Universidad Agraria La Molina, Lima – Perú.

Cook S. y Rohit V. (2002). Exploring the linkages between quality systems, service quality and performance excellence: Service providers' perspectives. *Quality Management Journal*. Vol. 9, No 2.

Cosden, M., Morrison, G., Albanese, A.L., & Macias, S. (2001b). Evaluation of the Gevirtz Homework Project: Final report. Santa Barbara: Gevirtz Research Center, University of California.

Cosden, M; Morrison, G; Gutierrez, L. & Brown, M. (2004) The Effects of Homework Programs and After-School Activities on School Success, *Theory Into Practice*, vol, 43 (3), 220-226.

De la Cruz, E. (2017). Gestión pedagógica docente y ejecución instrumental en estudiantes de una Escuela Superior de Formación Artística. *Propósitos y Representaciones*, vol. 5, (2), 321 – 357.

Del Valle López, A. (2001). Rendimiento escolar: infraestructura y medios de enseñanza-aprendizaje. *Educación*, vol. 10, (19). Pp 33-56.

Duerte, J; Gargiulo, C. y Moreno, M. (2011). Infraestructura Escolar y Aprendizajes en la Educación Básica Latinoamericana: Un análisis a partir del SERCE. Banco Interamericano de Desarrollo

Ethier, G. (1989), *La gestion de l'excellence en éducation*, Presses de l'Université du Québec.

Fontalvo, T y Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. (1ra. ed.). España: Editorial Eumed.

Freedman, S, y Aschheim, B. (2013). La Colaboración entre los padres y la escuela: Compendio de estrategias para involucrar a los padres. Oficina Educación Comunitaria. Quince, Massachusetts.

Garreta, J. (2015). La comunicación familia-escuela en Educación Infantil y Primaria. *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación*, vol. 8, (1). Pp 71-85.

Gatica, F. (2016). Las intervenciones psicosociales en establecimientos educacionales municipales vulnerables bajo el marco de la Ley SEP Diseño, implementación y logros desde la perspectiva de actores claves. *Rev. Est. de Políticas Públicas*, vol. 3, pp. 105-119.

Gubbins, V; Tirado, V y Marchant, V. (2017) Disposiciones docentes hacia la relación con apoderados en un establecimiento educacional privado en Chile: estudio de caso. *Perfiles Educativos*, vol. XXXIX, (155). Pp 107-122.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. (4ta. Ed.) McGRAWHILL INTERAMERICMA EDITORES, SA DE C.V, México.

Hoffman, D. y Bateson, J. 2003. Fundamentos de marketing de servicios. 2da ed. Ediciones Paraninfo. México. 569 p.

Holland, A. y Andre, T. (1987). Participation in Extracurricular Activities in Secondary School: What Is Known, What Needs to Be Known? *Review of Educational Research*, 5, (4), pp. 437-466.

ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad

Kotler, P.; Armstrong, G. 2012. Marketing. 14ta ed. México. Pearson Educación. 720 p.

Leithwood, K. (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la Investigación*. Chile: Ed. Salesiana.

León, S. (2011). La relación familia-escuela y su repercusión en la autonomía y responsabilidad de los niños/as. XXI Congreso Internacional de Teoría de la Educación, Universidad de Cantabria, Barcelona – España.

MADERO, C y MADERO, G. (2014). “Elección escolar y selección estudiantil en el sistema escolar chileno. ¿ Quién elige a quién?: el caso de la educación católica”, en *Revista Mexicana de investigación educativa*. Pp. 330-343.

Marcelo, C. (2013). Las tecnologías para la innovación y la práctica docente. *Revista Brasileira de Educação*, vol. 18, (52). Pp 25-47.

Marsh, H. y Kleitman, S. (2002). Extracurricular school activities: The good, the bad, and the Nonlinear. *Harvard Educational Review*, 72, pp.464-514.

Martínez, C y Vergara, J. (2013). *El compromiso de los padres y apoderados en los procesos de enseñanza y aprendizaje de sus pupilos: diagnostico y propuesta de optimización desde el ámbito del liderazgo directivo. un estudio de caso en la comuna de Chillán Viejo*. (Tesis de Maestría). Universidad del Bío-Bío, Chillán – Chile.

Mortimore, J (1991). *The use of performance indicators*. París: OCDE.

Ministerio de Educación .(MINEDUC). (2009). Ley General de Educación. Santiago - Chile

Ministerio de Educación. (MINEDUC). (2013). *Orientaciones técnicas para programas de integración escolar (PIE)*. Santiago – Chile.

Ministerio de Educación. (MINEDUC). (2020). *Estándares e indicadores de desempeño para los establecimientos educacionales y sus sostenedores*. Santiago - Chile

Ministerio de Educación. (MINEDUC). (2015). *Marco para la Buena Dirección y el Liderazgo Escolar*. Santiago – Chile.

Ministerio de Educación. (MINEDUC). (2018). *Claves para el Mejoramiento Escolar*. Santiago – Chile.

Ministerio de Educación. (2017). ¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes? (Zoom educativo N° 3). Lima: Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes.

Montecinos, C., Castro, G., Díaz, R., Manríquez, L. y Edwards, A. (2018). Gestión del apoyo psicosocial en Departamentos de Educación Municipal y en liceos bajo su dependencia. Informe Técnico No 7. LIDERES EDUCATIVOS, Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar: Valparaíso, Chile.

Morales, P. (2012). *Elaboración de Material Didáctico*. (1ra.ed.). Red Tercer Milenio S.C. México.

Moriana, J., Alós, F., Alcalá R., Pino, M., Herruzo, J., Ruiz, R. (2006) Actividades extraescolares y rendimiento académico en alumnos de Educación Secundaria. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 4, (1). Pp. 35-46.

Moya, Rosa y Rojas D. (2017). *Como influyen los valores en la convivencia escolar*. (Tesis de Grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (13ra. ed.). México: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de Maestría). Universidad Cayetano Heredia, Lima – Perú.

Oviedo, P. (2012). *Innovar la enseñanza. Estrategias derivadas de la investigación*. Bogotá. Editorial Kimpres.

Palma, E. (2008). Percepción y valoración de la calidad educativa de alumnos y padres en 14 centros escolares de la región metropolitana de Santiago de Chile. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 6, (1). Pp. 85-103.

Pansza, M; Pérez, E & Moran, P. (2006). *Fundamentación de la Didáctica*. (15ta. ed.). México: Gernika

Parra, R. y Tedesco, J. (1981). *Marginalidad urbana y educación formal. Planteo del problema y perspectivas de análisis*.

Pinto, R. (2016). La importancia de promover los valores del hogar hacia las escuelas primarias. *Ra Ximhai*, vol. 12, (3). Pp. 271-283.

Pont, B., Nusche, D & Morman, H. (2009). *Mejorar el liderazgo escolar. Volumen 1: Política y práctica*. OCDE.

Rodríguez, C., Mathiesen M. y Herrera, M. (2002). *Percepciones de los padres acerca de la calidad educativa del centro preescolar*. Estudios Pedagógicos N°28, pp 109-12.

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 4, (6). Pp. 67-73.

Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.

Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, vol. XVII, núm. 1, pp. 163-192.

Sánchez, A; Reyes, F y Villarroel, V. (2016). Participación y expectativas de los padres sobre la educación de sus hijos en una escuela pública. *Estudios Pedagógicos*, vol. XLII, (3). Pp. 347-367.

- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Santa Marta - Bogotá: universidad Sergio Arboleda.
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los clientes de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes Educativos*, Vol. 13, (2), pp. 41-54,
- Senlle, A y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Sepúlveda, M. (2020). *Formación docente en Educación Básica: evaluación de la satisfacción del perfil de egreso, según la opinión de actores clave en el proceso formativo*. España: Editorial Académica Española
- Sarramona, J. (2004). *Participación de los padres y calidad de la educación*. *Estudios sobre educación* 6, 27-38
- Serra, M. (2018). Arquitectura escolar: ¿pedagogía silenciosa?. *Revista Crítica Año*, vol 3, (4). pp. 36-43.
- Tello, N. (2017). *El psicopedagogo como mediador del proceso enseñanza-aprendizaje, una mirada desde los programas de Integración en Chile*. (tesis doctoral). Universitat Ramon Llull, Barcelona – España.
- Tello, R. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo nacional interuniversitario del centro (cri-centro)*. (tesis doctoral). Universidad Nacional del centro Perú, Huancayo – Perú.
- UNESCO (2005): EFA Global Monitoring Report. UNESCO, Paris pp. 30-37
- UNICEF. (2004). ¿Quién dijo que no se puede? Escuelas efectivas en sectores de pobreza. Santiago – Chile.
- Vargas, G. (2017). Recursos educativos didácticos en el proceso enseñanza aprendizaje. *Revista Cuadernos*, vol. 58, (1). Pp. 68-74.
- William, M. (1991). *Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo*. Editorial Trillas; México,; p. 37.

ANEXOS

PROTOCOLO PARA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

NOMBRE COMPLETO	
TÍTULO	
GRADO ACADÉMICO	
CORREO ELECTRÓNICO	
DEPARTAMENTO/FACULTAD	

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Título: Nivel de satisfacción e importancia que alumnas y apoderados/as, tienen del servicio educativo proporcionado por el colegio Santa María de la Ligua.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de las alumnas de enseñanza media y los apoderados del establecimiento sobre el servicio educativo proporcionado por el colegio Santa María de La Ligua, además esta nos permitirá analizar el grado de importancia que los actores antes mencionados le entregan a las dimensiones descritas en el instrumento evaluativo.

La primera etapa del presente estudio será la construcción de un instrumento, el cual está diseñado en base a las siguientes dimensiones: liderazgo directivo, gestión pedagógica, sistemas de comunicación, equipo multidisciplinario, pastoral, infraestructura, actividades extraprogramáticas, recursos materiales.

La segunda etapa es aplicar el instrumento, para sí al finalizar la investigación, el establecimiento contará con información actualizada y confiable que les permita conocer en detalle lo que las alumnas y apoderados/as piensan, necesitan y valoran sobre el servicio prestado por el establecimiento, además esta indagación permitirá implementar sistemas de gestión para mejorar los procesos internos del centro educativo.

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el nivel de satisfacción e importancia que poseen las estudiantes y apoderados, ante el servicio educativo proporcionado por el colegio Santa María de La Ligua

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción sobre el servicio educativo prestado por el colegio Santa María de La Ligua. Éste se encuentra categorizado en 8 dimensiones las cuales se especifican a continuación:

1. Liderazgo directivo: Se comprende el liderazgo directivo como la labor de movilizar e influenciar de manera positiva a otros para articular y lograr objetivos y metas compartidas con la comunidad educativa.
2. Gestión pedagógica: La gestión pedagógica se refiere a generación de condiciones organizacionales para garantizar procedimientos y prácticas que lleva a cabo el director, el equipo técnico-pedagógico y los docentes del establecimiento para planificar, implementar, monitorear y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Sistemas de comunicación: Se entiende como el proceso de traspaso de información relevante al apoderado, tanto a nivel académico, formativo y cultural.
4. Equipo multidisciplinario: Equipo compuesto por fonoaudióloga, psicopedagoga, orientadora y psicóloga con la finalidad de apoyar, acompañar y mediar procesos académicos y formativos de las alumnas.
5. Pastoral: Tiene como objetivo desarrollar una formación cristiana, integral e inclusiva, en el ámbito espiritual, ético y académico, lo que permitirá a los integrantes de la comunidad educativa contribuir significativamente a la sociedad.
6. Infraestructura: Se entiende como las instalaciones físicas del establecimiento. (sala de clases - instalaciones deportivas – casinos - servicios higiénicos - etc)
7. Actividades extraprogramáticas: Son todas aquellas actividades que no pertenecen al currículum escolar, pero que resultan un complemento para el desarrollo integral de las alumnas.
8. Recursos materiales: Se vislumbra como los materiales o recursos didácticos con los que cuenta el establecimiento, para apoyar y mejorar los aprendizajes de las alumnas.

El cuestionario presenta 5 alternativas para cada ítem

- 1.- Sin importancia en lo absoluto/ Muy insatisfecho
- 2.- Poco importante/ Poco insatisfecho
- 3.- Ni importante, ni sin importancia/ Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4.- Muy importante/ Un poco satisfecho
- 5.- Extremadamente importante/ Muy satisfecho

Este documento pretende recoger sus valoraciones sobre el cuestionario dirigido a alumnas de 1° a 4° año de enseñanza media y apoderados/as de 5° año de enseñanza básica a 4° año de enseñanza media del colegio Santa María de La Ligua, en aspectos tales como: univocidad, pertinencia y valoración global del cuestionario.

Univocidad: Hace referencia al nivel de precisión lingüística de la formulación del indicador (ítem), frente a la posible ambigüedad u otras interpretaciones del mismo.

Pertinencia: Hace referencia a la relación del indicador con la definición del ámbito del perfil y su respectiva competencia que declara. Esto quiere decir, si el indicador o ítem es válido para soportar información de calidad sobre el objeto de estudio

Para ello marque en univocidad y pertinencia Sí/ NO, según su opinión

- **DIMENSIÓN: LIDERAZGO DIRECTIVO**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
La dirección propone objetivos institucionales conocidos por toda la comunidad educativa (apoderados, estudiantes y profesores)					
La dirección genera espacios de participación directa (confección de PEI, reglamento interno, consejo escolar, etc.)					
La dirección soluciona conflictos, entrega apoyo y resuelve problemas de los estudiantes y/o apoderados/as de manera oportuna.					
La dirección se comunica de manera fluida, constante y en buenos términos con los apoderados/as del establecimiento.					

La dirección del establecimiento influye positivamente en el logro de los aprendizajes de las estudiantes.					
La dirección del establecimiento se adapta a los nuevos desafíos para asegurar la calidad de los aprendizajes de las alumnas.					

- DIMENSIÓN: GESTIÓN PEDAGÓGICA**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
El profesor/a se da el tiempo para escuchar y responder las inquietudes e intereses de sus estudiantes.					
Los profesores/as se muestran comprometidos y responsables con el proceso de enseñanza-aprendizaje.					
Los profesores/as manejan adecuadamente la disciplina de los estudiantes, tanto en la sala de clases como en las demás dependencias.					
Los profesores/as motivan a las estudiantes, para que éstas se interesen por su propio aprendizaje.					
El profesor/a desarrolla un ambiente propicio y favorable para el aprendizaje en la sala de clases.					
El profesor/a se preocupa del aprendizaje de todos los estudiantes que componen el curso.					

- DIMENSIÓN: SISTEMA DE COMUNICACIÓN**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
El personal del establecimiento atiende consultas y entrega oportunamente respuestas a las inquietudes.					
El establecimiento mantiene informado a los apoderados/as sobre los logros que se obtienen en las actividades extraprogramáticas.					
El establecimiento mantiene informado al apoderado/a sobre el proceso y resultados de aprendizajes de las estudiantes.					
Se informa oportunamente a padres y apoderados/as sobre cualquier problemática que presenta la estudiante.					

- DIMENSIÓN: EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
El equipo multidisciplinario (psicóloga, fonoaudióloga, psicopedagoga y orientadora) da a conocer el trabajo que realiza con las estudiantes.					
El equipo multidisciplinario desarrolla temáticas preventivas como: sexualidad, bullying, drogas, alcoholismo, etc.					
El equipo multidisciplinario atiende de manera personalizada y oportuna a las estudiantes del establecimiento.					
El equipo multidisciplinario mantiene una comunicación fluida y oportuna con las alumnas y sus apoderados/as.					

- DIMENSIÓN: PASTORAL**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
El establecimiento imparte formación cristiana.					
El establecimiento imparte valores éticos y morales cristianos como participación, unidad, diálogo, respeto, espiritualidad, fraternidad, entre otros.					
Pastoral da a conocer el trabajo desarrollado dentro de la comunidad educativa (alumnas, padres y docentes)					
Pastoral da a conocer el trabajo desarrollado con la comunidad fuera del establecimiento.					

- DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
Las instalaciones del colegio son las adecuadas (sala de clases, baños, patio techado, sala de enlace, etc.)					

La mantención que se realiza a las instalaciones del establecimiento son periódicas y adecuadas.					
En el establecimiento se observa orden y aseo de las instalaciones.					
El establecimiento cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la estadía de las alumnas en el colegio.					

• **DIMENSIÓN: ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMÁTICAS**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
Los espacios al interior del establecimiento son apropiados para hacer actividades académicas, culturales, deportivas, sociales.					
El establecimiento realiza actividades conmemorativas como: semana santa, fiestas patrias, aniversarios, efemérides, etc.					
El establecimiento cuenta con actividades talleres extraprogramáticos motivadores para todas las alumnas.					
Las actividades extraprogramáticas que ofrece el establecimiento es un apoyo para el aprendizaje de las estudiantes.					

- **DIMENSIÓN: RECURSOS MATERIALES (CRA – SALA DE ENLACE)**

INDICADORES	Univocidad		Pertinencia		Observaciones y/o Comentarios
	si	no	si	no	
El CRA entrega atención oportuna a las alumnas que lo solicitan.					
El CRA tiene un horario de funcionamiento adecuado y publicado para atender a las alumnas.					
El CRA cuenta con materiales didácticos y de lectura apropiados para la mejora de los aprendizajes tanto para ed. Básica como para ed. Media.					
La sala de enlace cuenta con suficientes equipos, que facilitan el aprendizaje de las alumnas.					
La sala de enlace cuenta con una conexión a internet adecuada para que las estudiantes puedan trabajar en sus aprendizajes sin mayores problemas. (inconvenientes de conexión)					