

**UNIVERSIDAD MAYOR
FACULTAD DE HUMANIDADES
POSTGRADOS EN EDUCACIÓN**

**ESTUDIO DE OPINIÓN DE ALUMNAS, PADRES Y APODERADOS DEL SEGUNDO
CICLO DE EDUCACIÓN BÁSICA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN EL COLEGIO EMELINA URRUTIA, COMUNA DEL MONTE,
REGIÓN METROPOLITANA, DURANTE EL AÑO 2017.**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN**

Alumnas:

Contreras Frez, Natalia Cecilia.
Molina Rodríguez, Karla Javiera

Profesor Guía:

Dr ©/Mg. Mario Vargas Gutiérrez

Año 2018.

AGRADECIMIENTOS

Queremos dar nuestros más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta y de este sueño que es tan importante para nosotras.

Agradecemos a nuestras familias por su constante motivación, comprensión y sobre todo por su amor. También agradecemos a nuestros amigos y compañeros que fueron parte de este hermoso camino. A quienes confiaron en nosotras y que creyeron incondicionalmente en nuestro trabajo.

Agradecemos enormemente a nuestro profesor guía, por toda su colaboración y paciencia, quién con su conocimiento fue una pieza clave para que pudiéramos desarrollar cada etapa del trabajo. Por cada momento dedicado para aclarar las dudas que surgieran en el proceso.

¡Muchas gracias por todo!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Antecedentes Generales.....	3
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.4 Preguntas de Investigación.....	9
1.5 Objetivos de la Investigación.....	11
1.5.1 Objetivo General.....	11
1.5.2 Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 ¿Qué se entiende por Calidad del Servicio Educativo?.....	13
2.2 Factores asociados a la calidad.....	16
2.2.1. Calidad desde la Convivencia Escolar.....	17
2.2.2 Relaciones entre pares.....	18
2.2.3 Relaciones entre estudiantes y comunidad educativa.....	20
2.2.4 Calidad del Servicio Educativo.....	21
2.2.5 Elección del establecimiento.....	21
2.2.6 Aceptación de la Labor Docente.....	24
2.2.7 Infraestructura.....	25
2.2.8 Clima Escolar dentro del Aula.....	27
2.2.9 Relaciones entre Pares.....	28
2.2.10 Relación entre docentes y estudiantes.....	29
2.3 Desafío de la calidad en el marco de la Reforma Educativa.....	31
2.3.1 Agencia de Calidad y la Reforma Educativa.....	33
2.3.2 Superintendencia de Educación y Reforma Educativa.....	35
2.4 Rol de padres, apoderados y docentes en beneficio de la Calidad educativa.....	36
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1 Diseño de la Investigación.....	40
3.2 Universo o Población y Muestra.....	41

3.3 Instrumentos de recogida de Información.	42
3.4 Tabla de Especificación	44
CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.1 Primer ámbito: Convivencia escolar	47
Primera dimensión: relación entre pares y comunidad escolar	47
4.2 AMBITO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	64
4.3 AMBITO CLIMA ESCOLAR DENTRO DEL AULA	89
4.3.1 Dimensión: Relación entre Pares	89
CAPITULO V CONCLUSIONES	108
Dimensión 6: Relación entre Docentes y Estudiantes.	111
BIBLIOGRAFÍA	114
WEBGRAFIA	118
ANEXOS	119
Cuestionario Alumnas	120
Cuestionario Padres y Apoderados	127

SOLO USO ACADÉMICO

RESUMEN

El interés en este estudio busca reflexionar sobre las opiniones de alumnas, padres y apoderados del Colegio Emelina Urrutia sobre la calidad del servicio educativo que entrega la institución a su comunidad. Esto implica considerar la identidad, valores y la modalidad de enseñanza que imparte la institución escolar.

El impacto social que existe sobre la calidad del servicio educativo es asegurar las condiciones y potenciar las capacidades del sistema escolar. Por tal razón, las opiniones, percepciones y expectativas en estudio, logran un impacto en la gestión escolar, y en la toma de decisiones, ya que tienen que ser consideradas en el Proyecto Educativo Institucional y en el Plan de Mejoramiento Educativo.

La Investigación es de carácter cuantitativo, de naturaleza no experimental y de tipo transeccional. En cuanto al proceso de recogida de información, se utilizará como técnica el Cuestionario, con preguntas cerradas las que permiten cumplir el objetivo de la investigación y conocer las distintas percepciones de padres, apoderados y estudiantes.

Palabras claves: calidad de servicio educativo, opinión, gestión escolar.

ABSTRACT

The interest in this study seeks to reflect on the opinions of students, parents and parents of the Emelina Urrutia School about the quality of the educational service provided by the institution to their community. This implies considering the identity, values and teaching modality imparted by the school institution.

The social impact that exists on the quality of the educational service is to ensure the conditions and enhance the capabilities of the school system. For this reason, the opinions, perceptions and expectations under study, have an impact on school management and decision making, as they have to be considered in their Institutional Educational Project and Educational Improvement Plan.

The research is of a quantitative nature, of a non-experimental nature and of a transectional nature. Regarding the information collection process, the questionnaire will be used as a technique, with closed questions that allow the objective of the investigation to be met and to know the different perceptions of parents, attorneys and students.

Keywords: quality of educational service, opinion, school management.

INTRODUCCIÓN

La educación hoy en día es considerada como uno de los componentes más importantes en la transformación social, siendo la escuela, una de las principales instituciones que fortalece las interacciones y normas entre las personas.

Las escuelas son organizaciones complejas que se encuentran en un constante cambio y con ello, surgen nuevos desafíos y obstáculos para los directores y equipos directivos, quienes debiesen gestionar mejoras en los ámbitos: administrativo, pedagógico y en el contexto sociocultural.

La cultura escolar adquiere relevancia, dado que transmite una serie de aprendizajes que se reproducen en la escuela, en sus prácticas cotidianas, en sus formas de comportamiento, en normas de la comunidad educativa, de alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados.

Esta se caracteriza por ser uno de los primeros escenarios sociales en la que se establecen y experimentan las primeras relaciones de amistad, de organización y normativas sociales que tiene los distintos actores.

La institución escolar se organiza en torno a diversos instrumentos normativos, orientadores, administrativos y de gestión, que le dan sentido y orden a la vida escolar, es decir, ayudan a desarrollar referentes de calidad y satisfacción de los actores de la comunidad educativa.

Esta nueva forma de comprender a la organización escolar de tal manera que la labor cotidiana de la enseñanza llegue a ser un proceso práctico que se construya a diario. Teniendo la opinión, participación y una relación con la comunidad, que existe como

alianza entre la escuela – padres y apoderados (Marco para la Buena Enseñanza y Liderazgo Escolar, Ministerio de Educación, MINEDUC, 2015).

El establecimiento educativo Emelina Urrutia busca el compromiso de toda la comunidad educativa para realizar distintas prácticas que integren a padres y/o familias, con el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Estos deben responder a las demandas que exige la Agencia de la Calidad, como la excelencia académica, buena convivencia, buena infraestructura, buenos docentes y/ o directivos.

Actualmente, la Agencia de Calidad de la Educación mide el desarrollo personal y social en la comunidad escolar a través de cuestionarios de Calidad y el contexto de la educación en que se aplican cada año paralelamente con la prueba SIMCE, la que mide aspectos como la relación de los estudiantes con sus pares, lo saludable de sus hábitos y de la convivencia escolar en alumnas, padres y apoderados.

La percepción de la calidad del servicio por parte de las estudiantes es de gran interés para la institución educativa, porque en la actualidad los colegios públicos como particulares compiten por tener mejor matrícula, y ofrecen mejor calidad del servicio a los estudiantes, padres y apoderados. Ésta ha de basarse en la atención de necesidades y logro de expectativas que se le plantean.

Una buena gestión es clave para la calidad porque permite conocer el diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que permite identificar los ámbitos escolares que están más desprovistos y que son determinantes para la calidad. De esta manera las opiniones proporcionan información relevante sobre los estudiantes, padres y apoderados de un establecimiento.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes Generales

Con la llegada de fenómenos como la globalización, avances tecnológicos, entre otros, hizo que la sociedad tuviera que hacer una reformulación en el sistema educativo chileno, a fin de dar respuesta a las demandas y necesidades que exige el mundo de hoy.

La gran velocidad de estos cambios, provoco una incertidumbre en los conceptos actuales sobre calidad, que están universalmente aceptados, indicando que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas de los clientes mediante una oferta del servicio, contrato, acuerdo o pacto.

En la Declaración Mundial sobre Educación para Todos (1990) ,se hizo hincapié en la necesidad de dar a todos los niños, jóvenes y adultos una educación que respondiera a sus necesidades y fuera pertinente para su vida. Este enfoque allanó el camino para un concepto de calidad basado en las necesidades del educando. Para abordar la crisis de calidad en el aprendizaje es preciso definir nuevamente para qué existen los sistemas educativos.

Es así como se ha gestado en el sistema educacional chileno la Reforma Educacional (2015), que puso en marcha una serie de iniciativas y proyectos de ley. Estas iniciativas buscan lograr una educación de calidad, que sea un derecho garantizado para todas y todos los estudiantes.

Las medidas de la Reforma Educacional destacan que en el año 2015 se diseñó un plan de acción para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, cuya misión es asegurar la calidad de la educación y la equidad en todos sus niveles. El plan busca la

coordinación y trabajo conjunto entre el Ministerio de Educación, la Agencia de la Calidad y la Superintendencia de Educación.

El surgimiento del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación (SAC), incorpora cambios en la educación y busca orientar a los establecimientos educacionales para la mejora en su quehacer institucional y pedagógico, e informar a la comunidad escolar de estos procesos.

La Agencia de Calidad de la Educación de Chile es una de las agencias creadas por la Ley de Aseguramiento de la Calidad, Ley N° 20.529, de 2011 que revierte y perfecciona el sistema escolar (Ministerio de Educación, Agosto del 2011).

Esto último es relevante, para indagar sobre cuán alineado se encuentra el SAC con la realidad del establecimiento en estudio, que busca proporcionar evidencia a través de opiniones que orienten a la mejora de la calidad siendo la participación ciudadana ha sido un sello característico de esta Reforma. A su vez, los padres que tienen una mejor percepción del establecimiento educacional, tienden a participar más y sus hijos a tener un mejor rendimiento académico. En este sentido, la percepción de padres y apoderados respecto de su establecimiento educacional, puede ser entendida como un indicador de la calidad de la educación que éste imparte

La gestión del establecimiento supone un desafío para toda la comunidad educativa sobre la convivencia escolar, la que debe conjugar una variedad de intereses y formas de expresarse, con el propósito común expresado en el Proyecto Educativo Institucional, que debe apuntar a contribuir a la formación y el logro de aprendizajes de todos los alumnos que son miembros de ésta, asegurando su pleno desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico”, tal como lo establece el Artículo 9° de la Ley General de Educación (2009, p. 4).

1.2 Formulación del Problema

Según los autores Ramos y Luna (2000), el hecho de preguntar la opinión a las alumnas para que evalúen determinados aspectos de las institución educativa no es nuevo, diversos autores se han hecho referido al tema. Ellos consideran que el alumnado es un elemento principal e indispensable a la hora de evaluar al profesor, al establecimiento y a la calidad de educación que entrega y por extensión, a la institución educativa, debido a que son los que conviven diariamente en el centro educativo con el profesorado.

Siguiendo la línea de investigación, los autores García y Congosto (2000), entrega las bases para realizar un estudio cuantitativo de opiniones, donde estudiantes, padres y apoderados serán los actores claves que aportarán información sobre la percepción del servicio, como por ejemplo: determinar cuáles son las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que presenta el centro educativo. La finalidad se sitúa en realizar los ajustes necesarios para que el centro pueda desarrollar todo su potencial en la calidad del servicio educativo.

Una buena calidad del servicio educativo, tiene que constar de una buena Gestión Escolar, que procura que los estudiantes y sus familias, sean tratados de una manera equitativa, basada en el respeto y la dignidad, dentro de los límites establecidos por deberes y derechos. Llamándolos a la participación y colaboración efectiva y no solo como discurso en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), en pro del diálogo permanente, con el fin de una responsabilidad compartida y espacios de participación para toda la comunidad escolar.

El Ministerio de Educación (MINEDUC) puso al servicio de directivos y equipos de gestión el denominado Marco para la Buena Dirección (2005) y ha propuesto que los

establecimientos adopten los lineamientos que respondan a los desafíos de la educación.

De esta forma, el MINEDUC (2015) siente la necesidad de proyectar una política educativa que surge para consolidar el rol directivo en vista de las tendencias y desafíos que exigen los procesos educativos en la sociedad actual, a través del Marco para la buena dirección y el liderazgo escolar.

Este último, viene a actualizar y reemplazar el Marco para la Buena Dirección (2005), que significó hace 10 años, un gran hito en el proceso de profesionalización del rol de los directivos escolares en el país.

Por lo cual, parte del problema que tiene el sistema educativo está centrada hacia los directivos de la institución, y a las normas internas, pero hay poca receptividad ante las opiniones de las alumnas y alumnos, padres y apoderados.

Todo lo expuesto justifica los esfuerzos por explicar la problemática de no considerar las percepciones, experiencias y necesidades de las alumnas, alumnos, padres y apoderados en este proceso educativo.

En este sentido, se plantea como principal objetivo de estudio: sistematizar las opiniones de alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza básica respecto a la calidad del servicio educativo que entrega el Colegio Emelina Urrutia a su comunidad escolar perteneciente a la Comuna del Monte, Región Metropolitana, en el transcurso del año 2017.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

La educación es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos siendo el aprendizaje una de las dimensiones fundamentales. En este sentido, la escuela debe ser un espacio social que innove y ofrezca respuestas pertinentes a las necesidades educativas de los estudiantes, familias y comunidades.

Existe un gran interés por la calidad educativa, se entiende que está determinada por las correlaciones existentes entre cada uno de los elementos que inciden en el centro educativo.

La calidad en educación no es poner más o menos horas de clase, o diferentes materias, la calidad conlleva un cambio de cultura organizacional, en la cual se deben aplicar modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos.

El estudio de opiniones de alumnas, padres y apoderados, orientaran a impulsar y fortalecer el aprendizaje, dando el espacio para contribuir a mejorar el servicio educativo, orientando a posibles cambios en la gestión educativa y en su organización educativa. Por tanto, la sistematización nos permite identificar, describir y analizar opiniones de alumnas, padres y apoderados.

La sistematización de las opiniones, tiene una función reflexiva y formativa que valora las propias prácticas para transformarlas en nuevas experiencias significativas.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2014) la educación es un acto planificado y de solución de problemas, que apunta a lograr mayor calidad en los aprendizajes de los estudiantes, superando el paradigma tradicional. Implica trascender el conocimiento academicista y

pasar del aprendizaje pasivo del estudiante a una concepción donde el aprendizaje es interacción y se construye entre todos.

La calidad del servicio educativo es un sistema de gestión que permite simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integren la sociedad del futuro. Y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas y sociales para integrarse en el mundo laboral en una sociedad como aprender a convivir, a respetar las leyes, cuidar el cuerpo y su salud, poseer una escala de valores, vivir en pareja y en familia, educar a sus hijos.

Junto a lo anteriormente señalado, no es solo la misión del sostenedor el rendir cuentas y cumplir con las metas fijadas en relación a los aprendizajes de sus estudiantes, sino que también, desde la Agencia de la Educación, se establece la obligación de identificar, describir cuales son las opiniones de padres y apoderados, así como también, la de sus estudiantes respecto a cómo perciben a la institución en la que asisten diariamente.

Para Alves y Raposo (citado por Salinas y sus colaboradores, 2008): (p. 43). señalan que la satisfacción del alumno en los estudios es de vital importancia para las instituciones, pues de ella depende la supervivencia de la institución escolar. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva que boca a boca.

1.4 Preguntas de Investigación

Diversos autores han hecho eco de este aspecto, como indica García y Congosto (2000), considerando al alumnado como un elemento principal e indispensable a la hora de evaluar a la institución educativa y a la calidad de educación que entrega. Estiman que el alumnado es quien mejor percibe, experimenta y valora la docencia. Es por tal motivo, qué es necesario analizar las percepciones y opiniones de alumnas, padres y apoderados referente a la información que tienen sobre el proyecto educativo y de cómo funciona y se organiza la institución educativa, al cual asisten sus hijas.

El colegio Emelina Urrutia, cuyo sostenedor es la Congregación Misionera Siervas del Espíritu Santo tiene por tarea la formación y educación cristiana de niñas y jóvenes siguiendo la espiritualidad de la Iglesia Católica que enfatiza el compromiso con la comunidad. Además, el colegio considera que los apoderados deben ser capaces de exigir a sus hijas que den lo mejor de sí y que sean perseverantes y responsables en sus obligaciones escolares, así como también, pedir al Colegio que cumpla con lo propuesto en el Proyecto Educativo.

Considerar a las alumnas como un actor clave en este estudio, implica conocer el ambiente en que se desenvuelve, en cómo interactúa con sus pares y docentes y que permitan opinar libremente a las alumnas en distintas situaciones referidas a la calidad del servicio educativo en el Colegio Emelina Urrutia. Por lo tanto, considerar la satisfacción de los estudiantes es una clave para el estudio a investigar que está determinada por diversos factores asociados al servicio educativo, que inciden en la formación integral de las alumnas, padres, apoderados, docentes y directivos.

En relación a lo anteriormente, las preguntas están orientadas a la calidad del servicio de una institución de enseñanza básica, identificando algunos factores asociados a determinar las variables que atribuyen la satisfacción del estudiante y la motivación por recomendar su institución a otras personas.

Entonces, las preguntas de la investigación hacen referencia a:

¿Cuáles son las opiniones de alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza básica sobre la calidad del servicio educativo en el Colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte, en el año 2017?

¿Cuál es el la opinión de las alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza básica sobre la infraestructura del colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte?

¿Cuál es el la opinión de las alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza básica sobre la convivencia escolar en el colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte?

¿Cuál es la opinión de las alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza general básica sobre el clima escolar en el aula y la relación con los profesores del colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte?

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Sistematizar las opiniones de alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de educación básica sobre la calidad del servicio educativo en el Colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte, en la Región Metropolitana durante el año 2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Conocer la opinión de las alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza general básica sobre el clima escolar en el aula y la relación con los profesores del colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte.

2. Describir las características de la convivencia escolar según la percepción de alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo en enseñanza general básica del colegio Emelina Urrutia, de la comuna del Monte.

3. Analizar la opinión de las alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de enseñanza general básica en relación a la calidad del servicio educativo e infraestructura que presenta el colegio Emelina Urrutia, de la comuna del Monte.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

La calidad de las instituciones educativas en la sociedad del Siglo XXI confronta nuevos retos como la satisfacción del alumno en la enseñanza básica, media y universitaria permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con otros competidores.

La presión de selección de las instituciones educativas ante la disminución de presupuestos debida al incremento de la matrícula, y a la atención de la demanda mediante la misma infraestructura y los mismos docentes, trae consigo un esfuerzo por captar más recursos del gobierno, el cual establece diversas estrategias para demostrar las mejoras académicas y administrativas.

Para los autores Alves y Raposo (2005) la satisfacción del alumno tiene mucha importancia para las instituciones, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar.

Los estudiantes son una fuente de información continua para cualquier institución educativa y los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte.

Es el estudiante es quien recibe la educación y el que responde a la interacción de diversos patrones culturales específicos de la institución que se construyen día a día.

En educación no se parte de cero, siempre hay un camino recorrido, una experiencia desde la cual avanzar. Esta experiencia significativa es una práctica concreta (programa, proyecto, actividad) que nace en un ámbito educativo con el fin de desarrollar aprendizajes significativos. Se sitúa en un espacio y tiempo determinado, con acciones y actividades identificables. Es contextualizada porque planea acciones

en estrecha relación con el medio cultural, social y político para satisfacer las necesidades de la comunidad educativa.

Para comprender el concepto de Calidad en la Institución Escolar, es necesario comprender en primera instancia el significado de la palabra calidad.

2.1 ¿Qué se entiende por Calidad del Servicio Educativo?

El Diccionario de la Lengua Española, (1992: p. 365), alude a Calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades, que permite apreciar y juzgar su valor, destacando su superioridad o excelencia, condición o índole específica que el propio sujeto da”.

Por otro lado, el concepto calidad alude a la cualidad de las cosas o de algún servicio que debiese asegurar que la excelencia. Es decir, dan garantía de que su funcionamiento será óptimo. En este sentido, podemos visualizar que el concepto de calidad dependerá de la subjetividad y del contexto en que se encuentren los sujetos, ya que dependerá de la perspectiva que posee el producto o servicio que está adquiriendo. Calidad suele ser asociada al reconocimiento de un producto o servicio que garantiza y cubre una necesidad que satisface una necesidad.

Durante los años 60, del siglo XX, el concepto de Calidad en Educación dependía de la ampliación de la cobertura de los establecimientos educacionales, donde un sistema educativo de calidad se relacionaba con el aumento de escuelas y del número de estudiantes en ellas. Junto a ello, el foco de atención estaba en los resultados de estadísticas basadas en los resultados de calificaciones, por lo que la evaluación y los resultados numéricos reflejaban un establecimiento de calidad. Asegurando así, la

igualdad social, en donde todos pueden acceder a la educación, favoreciendo el derecho a recibir educación y a tener logros académicos.

No obstante, hacia fines de la década del 70 se vincula a los proyectos de educación con la figura de Paulo Freire que valoriza la recuperación de los saberes, opiniones y percepciones de los sujetos que están interviniendo en un proceso de transformación social, contraponiéndose, en alguna medida, a la posición academicista, que entendía que la producción teórica era la única fuente de generación de conocimiento.

En nuestra actual sociedad, se refleja la transformación como una característica de cambio constante y la escuela no se aleja de ella. La escuela forma parte de la sociedad y su labor, es prestar servicios a ésta, por lo que la influencia se da en contextos culturales, económicos y sociales.

Como institución social, debe adaptar para responder a las necesidades del entorno y una de estas necesidades es la calidad del sistema educativo, actualizada a la nueva forma de vida social, masificación de las tecnologías y nuevas formas de generar el conocimiento (continuo, a lo largo de toda la vida), nuevas formas de familia, interculturalidad, entre otras. Por lo que, uno de los desafíos del sistema educativo de calidad es responder a estas nuevas necesidades sociales, por medio de la innovación y la constante reflexión para la formación de estudiantes en esta nueva realidad.

Los conceptos actuales sobre calidad, universalmente aceptados, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes pactan mediante una oferta del servicio, contrato, acuerdo o pacto.

El alumno es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario. El alumno recibe conocimientos que lo preparan o no para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos.

Los niños son clientes y sus padres son los clientes solidarios, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por la educación. La sociedad, tiene un conjunto de necesidades y expectativas que deben ser satisfechas.

En el caso de educación, el servicio básico es el aprendizaje y los servicios complementarios estarán referidos a servicios de psicología, nutrición y cuidado de salud primaria, biblioteca, servicios de recreación y deportes, servicios a la comunidad y a los padres de familia.

Desde su origen, las escuelas fueron creadas para satisfacer la necesidad de: Formación y educación de valores, aptitudes, habilidades profesionales o habilidades para el servicio, preparar las generaciones y preservar el conocimiento, llevar a la humanidad hacia un crecimiento y un ascenso constante y hacer fuertes a las sociedades en conocimientos tecnológicos, técnicos y científicos, capaces de impulsar su crecimiento, aumentando así la capacidad histórica del saber (Cruz, J. 1997, p. 4).

Nuestras escuelas como cualquier otra organización de servicios, enfrentan la urgente necesidad de mejorar el servicio educativo para desarrollar con éxito las demandas sociales de formación y desarrollo de las nuevas generaciones. Por lo tanto, la calidad del servicio educativo es 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.

La calidad educativa, se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura y

la calidad de servicio, es función de la percepción del cliente, en otras palabras, es la calidad percibida por el cliente

A partir de ello, se incrementa la cobertura, se mejora la infraestructura, se diseñan nuevas bases curriculares, se forman docentes integrales, entre otros. Una educación de calidad, debe eliminar la desigualdad de los contextos vulnerables, específicamente en el acceso, continuidad de estudios y resultados de aprendizaje.

En un servicio de calidad educativa deben existir docentes de calidad. La calidad de los docentes y el ambiente en aula son factores de gran relevancia que explican el logro de aprendizajes alcanzados por los estudiantes.

De esta manera los docentes son una parte importante para prestar un buen servicio educativo, siendo parte fundamental para que éste tenga éxito, por lo que es importante la creación de condiciones e instituciones que fortalezcan su protagonismo y responsabilidad en la institución escolar. No obstante, también es necesario que una institución educativa de calidad considere las características de todos sus estudiantes y del contexto social en el que se encuentran, atendiendo las necesidades educativas especiales o en riesgo social. (N° 20.845 Ley de Inclusión, 2016)

Por lo que una institución educativa de calidad se construye colaborativamente, según las necesidades específicas propias del contexto con el objetivo de aprehender de la experiencia y mejorar los aprendizajes que se obtienen y mejorar la calidad del servicio.

2.2 Factores asociados a la calidad.

Destacados autores latinoamericanos han hecho mención a la ausencia de un debate sobre calidad situado y contextualizado en la realidad latinoamericana (Pronunciamiento Latinoamericano por una Educación para Todos, 2000).

A partir de las movilizaciones del año 2006, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet Jeria, en su primer gobierno, conformó un Consejo Asesor Presidencial dando origen a la Ley General de Educación (Ley N° 20.370) del año 2009, y a la creación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (Ley N° 20.529) , que entró en vigencia el año 2011 y cuyo objeto es asegurar una educación de calidad en todos los alumnos y que tengan la oportunidad de recibir una educación de calidad (artículo 1°).

A estas modificaciones institucionales cabe agregar las reformas estructurales que han comenzado a desplegarse en el sistema educativo a raíz de la Reforma Educacional. Entre ellas: Ley de inclusión Escolar, el Sistema de Desarrollo Profesional Docente, el Plan de Formación Ciudadana, Ley corta de Gratuidad 2016 y finalmente se encuentra en el Congreso Nacional el proyecto de ley que crea el Sistema de Educación Pública. Todas estas modificaciones legales están dando origen factores asociados a la calidad educativa.

Esta investigación pretende mejorar la calidad educativa de la institución a través de las percepciones de los principales actores sociales: estudiantes, padres y apoderados aportando indicadores de calidad.

Uno de los elementos interesantes es una cultura participativa e informada en los establecimientos involucrando distintas dimensiones y ámbitos del sistema educativo tales como: servicio educativo, convivencia escolar y clima escolar dentro del aula.

2.2.1. Calidad desde la Convivencia Escolar.

La convivencia escolar se trata de la construcción de un modo de relación entre las personas de una comunidad, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la Comunidad Educativa.

Tiene un enfoque formativo que debe enseñar y aprender una suma de conocimientos, habilidades y valores que permiten poner en práctica el vivir en paz y armonía con otros. Este enfoque formativo contiene una dimensión preventiva, expresada en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan formar personas autónomas, capaces de tomar decisiones personales y de anticiparse a las situaciones que amenazan o alteran el aprendizaje de la convivencia.

Los procesos de socialización que tienen lugar en el marco de la escuela, en articulación con otros procesos, educativos, pedagógicos, familiares, sociales, etc., ponen en evidencia un repertorio de relaciones y vínculos significativos entre pares. En este marco algo que es de explícita preocupación de equipos directivos, educadores y familias, es el despliegue de estrategias de convivencia que faciliten la construcción de relaciones saludables entre pares y contribuyan a la prevención de violencia.

2.2.2 Relaciones entre pares.

En el año 2001 el Ministerio de Educación del Gobierno de Chile (MINEDUC) se inicia la primera versión de la Política de Convivencia Escolar como una forma de dar respuesta a la demanda social para fortalecer la convivencia social, generando las condiciones para un ambiente pacífico, democrático y armónico.

Este modelo es un antecedente de lo que la Ley 20.529 sobre el Sistema de Aseguramiento de la Calidad aprueba el año 2011, donde el Área de Convivencia se convierte en una dimensión de la calidad del sistema educativo.

Esta Política cumplirá una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán a favor de la formación en valores de convivencia: respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad.

A este cuerpo legal, la Ley Sobre Violencia Escolar se introduce una modificación en su Artículo 15°. Haciendo referencia al Proyecto Educativo y al Consejo Escolar -que debe crearse en todo establecimiento subvencionado o que reciba aportes del Estado y que tiene como objeto estimular la participación al interior del establecimiento educativo. Para esto se incorporas en el Proyecto Educativo "promover la buena convivencia escolar y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamientos" (Art. 1° A, Ley 20.536).

En la comunidad educativa, según los autores Lanni y Pérez (2000), se establecen interrelaciones entre distintos actores, donde unos intentan transmitir el saber a otros, es decir, es la apropiación del conocimiento y el aprendizaje lo que está mediando estas relaciones.

Las relaciones sociales entre pares o sujetos que comparten la misma edad o grupo adquieren una particular trascendencia, por el estrecho vínculo existente entre las relaciones y el ajuste psicosocial de la persona. En el ámbito escolar, la aceptación o el rechazo social por los pares es fundamental, la clave es la socialización de estos, donde se aprenden valores, normas, ideas, responsabilidad y respeto a través de interrelaciones entre los distintos actores que dan sentido de pertenencia e identidad a las persona.

La selección de las amistades es un modo que tendemos a relacionarnos con aquellas personas que son iguales a nosotros, o bien, en la influencia mutua, de modo que en los grupos de amistades se refuerzan aquellos aspectos más comunes entre sus miembros. Se fundamenta en la tendencia humana a afiliarse con otros que son similares. Implica la cooperación con otros con intereses semejantes en distintos ámbitos. Los puntos de vista y valores de uno son validados por los otros.

Las amistades poseen una influencia mutua: en donde los amigos socializan entre sí, modelan la conducta de los otros y se refuerzan. La influencia se puede ejercer tanto para conductas normativas positivas como para conductas antisociales o socialmente reprobadas.

Estas relaciones promueven las competencias sociales y emocionales, e intervenir en casos de dificultades en los primeros años parece ser particularmente efectivos para fomentar experiencias positivas entre los niños.

Los primeros problemas con los pares pueden producir un impacto negativo en el desarrollo social y emocional posterior del niño.

2.2.3 Relaciones entre estudiantes y comunidad educativa.

La comunidad educativa está integrada por alumnas, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales en donde la convivencia se enseña, se aprende y se refleja en los diversos espacios formativos como en el aula, en talleres, salidas a terreno, los patios, actos ceremoniales, biblioteca.

Las características de nuestros educandos son muy diversas, por eso es importante que se conozca el entorno socio - cultural del que provienen para comunicarnos

asertivamente con ellos atendiendo su diversidad, cultura, edades, sexo y valores. La manera de lograrlo es a través de un proceso educativo – formativo de calidad, cuyo objetivo común es contribuir a la formación y el logro de aprendizajes de todos los alumnos para asegurar un desarrollo espiritual; ético, moral, afectivo, intelectual,

artístico y físico; por lo que es de responsabilidad de la comunidad educativa participar en el Consejo Escolar, Consejo de Profesores/as, reuniones de apoderados.

2.2.4 Calidad del Servicio Educativo

La calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes. La calidad es un cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, la calidad es aplicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito.

La mejora implica alistar a todos los miembros de la institución en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad en el Proceso Educativo y la Atención del Educando, reduciendo los tiempos de respuesta, mejorando los índices de satisfacción de los clientes, respondiendo a las necesidades, expectativas, requisitos y genere satisfacción.

2.2.5 Elección del establecimiento

Al convivir se aprende, no es algo que venga inscrito. La convivencia es la esencia de las relaciones sociales, el ser humano necesita de otros. De allí la importancia de aprender a convivir. Este aprendizaje se logra en la casa, en el espacio familiar, en el barrio y también en el establecimiento educacional.

La escuela es un lugar excepcional para aprender a convivir porque la misión principal de la institución escolar, además de enseñar contenidos, es enseñar a valores, respetar a los otros como iguales en dignidad y derechos, a reconocer, valorar y aceptar las diferencias, a ser solidario, tolerante. Por eso, es necesario aprender a expresarse, participar activamente, dialogar escuchando al otro, resolver las diferencias en forma

armoniosa; esto es posible cuando la atención se pone en la formación integral de las alumnas.

La decisión que consideran padres y apoderados para elegir un establecimiento va a depender de las necesidades de padres y apoderados.

La calidad es fundamental porque es el sello de garantía del colegio que ofrece a sus educandos, es el medio para obtener los resultados planeados proporcionando satisfacción al usuario, así como a la sociedad en términos de imagen.

Calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un educando dentro de la organización obtenga lo que se desea, mostrando satisfacción para el usuario.

Para elegir un establecimiento, padres y apoderados consideran el Servicio de Calidad infraestructura y evalúan al establecimiento, considerando:

Seguridad:

- Está cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos y cero dudas en el servicio.

Credibilidad:

- Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir.

Comunicación:

- Se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal adecuado. Si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación usuario-instituto.

Comprensión:

- No se trata de sonreír en todo momento a los usuarios, sino de mantener una buena comunicación que nos permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea.

Cortesía:

- Mostrar atención, simpatía, respeto y amabilidad por parte de todo el personal. Es más fácil conservar a nuestros usuarios si les damos un excelente trato y les brindamos una correcta atención.

Accesibilidad:

- Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el usuario.

Fiabilidad:

- Es la capacidad de la institución para ejecutar el servicio de forma confiable. Este componente se une directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles:

- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas y los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al usuario

Capacidad de respuesta:

- Disposición de ayudar al usuario otorgándoles un servicio rápido y eficiente.

Profesionalismo:

- Pertenencia de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio, el servicio lo hacemos todos.

2.2.6 Aceptación de la Labor Docente

Los padres y apoderados evalúan el servicio que reciben a través de la sumatoria de evaluaciones que realizan: Aunque la mayoría de las personas define que la elección de establecimiento depende mucho de la empatía, relacionándolo con tres aspectos diferentes:

A) Accesibilidad: el usuario puede encontrar a que o a quien quién busca y logra satisfacer una necesidad.

B) Comunicación: Algo que buscan los usuarios es un mayor nivel de comunicación de parte del instituto y de quienes le atienden, esto en un idioma que ellos puedan entender claramente.

C) Prestación del servicio: El usuario desea ser tratado como si fuera único, que le brindemos los servicios que necesita en las condiciones más adecuadas para él y que se superen sus expectativas.

El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el usuario. Por muy bueno que sea el servicio, siempre se puede mejorar y por sobre todo, se trata de satisfacer al cliente. Además, padres y apoderados realizan distintas evaluaciones al momento de elegir un establecimiento educativo, a través de:

1. Imagen Institucional

- Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y los equipos utilizados en el instituto.

2. Competencia del Personal:

- El usuario califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente, si es cortés, si conoce la institución, las políticas y los servicios que proporciona, si posee las competencias para otorgarlos, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que él le pida orientación.

3. Cumplimiento de promesas:

- Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado, (es decir, que si usted prometió entregar un certificado el viernes a las 8 de la mañana, deberá entregarlo a las 8 de la mañana del viernes, ni antes ni después)

4. Actitud de Servicio:

- Con mucha frecuencia los usuarios perciben una falta de actitud de servicio por parte de nuestros compañeros o de nosotros mismos, esto significa que no sienten la disposición de quienes los atendemos para escuchar y resolver sus problemas de la manera más conveniente. Este es un factor importante para el cumplimiento del servicio, las actitudes influyen en el usuario para que permanezca o no en la institución.

2.2.7 Infraestructura

Las escuelas es el lugar donde los niños aprenden, también son el sitio donde pasan más tiempo después de su hogar. Por ello, una parte importante a considerar serían los espacios escolares como lugares de convivencia, donde se expresan y desarrollan las relaciones entre los distintos miembros de la comunidad escolar.

En el estudio de la Infraestructura Escolar y Aprendizajes en la Educación Básica Latinoamericana que realizó el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), indica que los alumnos que estudian en establecimientos educativos con mejores condiciones de infraestructura se sienten más interesados por asistir a clase que aquellos que lo hacen en instalaciones que no disponen de servicios básicos y atractivos adicionales.

La mejora de las condiciones físicas de las escuelas tiene una relación tan estrecha con el aprendizaje como la que tienen otros insumos educativos incluyendo el ambiente familiar, la motivación, los buenos maestros, bibliotecas, las tecnologías o los servicios para los estudiantes.

El papel que juega la infraestructura en interacción con otros insumos educativos esenciales, es poder acometer propuestas integrales que, en su conjunto, mejoren la calidad de la educación, y con ello, promuevan mayor igualdad de oportunidades, y contribuyan a reducir la desigualdad, según explica Rivera (2001).

Contar con aulas y espacios de aprendizaje en buen estado determina el momento de lograr que los alumnos obtengan una buena opinión su institución. Y es que 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.

Una infraestructura escolar puede considerarse de calidad con al menos los siguientes parámetros:

- Condiciones de comodidad para los estudiantes, docentes y administradores: espacios para los docentes y los alumnos, con temperatura adecuada, ventilación e iluminación adecuadas, con servicio de agua, electricidad e Internet, así como sanitarias y sus respectivos drenajes de aguas negras.
- Espacios para el desarrollo de ensayos y prácticas como bibliotecas, laboratorios de ciencias naturales, de informática, física y química.
- Espacios para el desarrollo del talento y del entretenimiento, del deporte y la cultura.

2.2.8 Clima Escolar dentro del Aula

Las relaciones sociales en la escuela y de amistad que tienen lugar en el aula surgen a partir de las agrupaciones formales impuestas por la institución y de las agrupaciones informales reguladas por las normas establecidas en el grupo. Estas relaciones y agrupamientos se configuran en función de metas y normas propias de la cultura a la que pertenecen los adolescentes, pero también en función de normas específicas del grupo. Además, es frecuente que el grupo que genere sus propias normas (por ejemplo a través de la forma de vestir, gustos y preferencias) facilitan la diferenciación con respecto a otros grupos, la cohesión interna y su identidad grupal.

En estos grupos, existen diferentes relaciones de poder y diversas posiciones: los miembros más aceptados por el grupo ocupan posiciones más centrales, mientras que aquellos menos aceptados se sitúan en posiciones más periféricas respecto del grupo.

En general, las relaciones de amistad de calidad tienen efectos sumamente positivos en el ajuste en la adolescencia, aunque en algunos casos pueden influir de modo negativo en otros aspectos, en función de las características del grupo de amistades.

Dentro del aula, se ponen en juego la aceptación del joven en los conflictos y marcan su pertenencia grupal en relación con sus pares y con el profesor, lo que tiene implicancias en la identidad del individuo. (Edwards y Cols,1995)

2.2.9 Relaciones entre Pares

El grupo de pares se constituye como un grupo socializador que tiene gran influencia en la adolescencia, lo que da luces de lo compleja y cambiante que es la sociedad. Es en este contexto, donde la relación entre pares adquiere relevancia en lo concerniente a la importancia que tienen las amistades.

Algunos autores de la Literatura como es Molina y Pérez, (2006f) .han propuesto tipificar el clima escolar a través de distintas variables agrupadas por los comportamientos y actitudes personales, aspectos organizativos y de funcionamiento y la dinámica interna que se da en el aula (Villa Sánchez y Villar Angulo, 1992 citado en Molina y Pérez, 2006g). Sin embargo, también coinciden en que el clima escolar como el del aula se encuentra en un extremo favorable y el otro desfavorable.

El extremo favorable, representa un clima abierto, participativo, ideal, coherente, en el cual existiría una mayor posibilidad para la formación integral del estudiante desde el punto de vista académico, social y emocional, puesto que existirían más oportunidades para la convivencia armónica.

El desfavorable representa un clima cerrado, autoritario, controlado y no coherente, donde imperan las relaciones de poder, de dominación y de control, porque no se estimulan los procesos interpersonales, ni la participación libre y democrática, por lo cual, se producen comportamientos individuales y sociales hostiles, que inciden negativamente en la convivencia y en el aprendizaje.

2.2.10 Relación entre docentes y estudiantes.

Las formas de interacción que se establezcan dentro de una sala de clases estarán en gran parte determinadas por el tipo de liderazgo que ejerza el profesor con sus alumnos, a la vez que éste también se verá moldeado por las relaciones establecidas entre los alumnos y él. De tal forma que se vuelve fundamental ahondar en las posibles intervenciones de este actor educativo como mediador del conflicto y representante de la autoridad (Ratto, 2004). Por esta razón, la presente investigación tiene el propósito de describir el tipo de clima escolar que se gesta en el aula y los conflictos que enfrentan.

Destacar el papel que ejerce la figura del profesor, es un referente social de gran relevancia tanto en la pre adolescencia y adolescencia. Así, los autores Palomero y Fernández (2002) explican que las valoraciones que hacen los iguales sobre las cualidades de un alumno están influenciadas por la observación de la interacción entre el profesor y el alumno, de modo que, por ejemplo, los adolescentes que tienen relaciones poco conflictivas con el profesor son mejor aceptados por sus iguales y viceversa

En consecuencia, parece que la relación profesor-alumno es una fuente importante de información que los propios alumnos utilizan cuando realizan juicios de aceptación y rechazo acerca de sus compañeros. Según lo indican Cava y Musitu (2000). El profesor percibe más favorablemente a los alumnos populares y menos favorablemente a los alumnos rechazados por sus iguales, por lo que se tiende a reforzar la condición de rechazado.

De esta manera se puede decir que los adolescentes rechazados no tienen compensaciones por ser rechazados y probablemente abandonan la escuela y los que

permanecen en clase serán en numerosas ocasiones objeto de medidas disciplinarias e informarán de un pobre ajuste escolar y bajo logro académico.

Entonces estos adolescentes dadas estas circunstancias, encuentren la escuela de enseñanza básica como un lugar muy poco reforzante para pasar la mayor parte del día, a menos que existan fuertes factores de compensación y pertenencia en el plano académico deportivo, o en actividades extracurriculares como música o teatro.

El clima está condicionado por una serie de factores que, mediatizados por los procesos de enseñanza y aprendizaje, podrían clasificarse en cuatro grandes categorías: el medio ambiente, los comportamientos y actitudes personales, los aspectos organizativos y de funcionamiento y la dinámica interna que se da en el aula.

Para el autor Bernstein (2003. citado en Villa Sánchez y Villar Angulo, 01 Cit.) considerar el clima escolar de aula, como un conjunto de variables agrupadas depende de las distintas percepciones que se tienen en los distintos contextos, como por ejemplo:

a) El contexto interpersonal, referido a la percepción que tienen los alumnos de la cercanía de las relaciones que mantienen con los profesores y de la preocupación que éstos demuestran ante sus problemas.

b) El contexto regulativo: que se refiere a la percepción de los alumnos de las reglas y las relaciones de autoridad en la escuela.

c) El contexto instruccional: que abarca las percepciones de los alumnos respecto al interés o desinterés que muestran los profesores por el aprendizaje de sus alumnos.

d) El contexto imaginativo y creativo que se refiere a los aspectos ambientales que estimula a recrear y experimentar.

2.3 Desafío de la calidad en el marco de la Reforma Educacional.

En 1928, nace la primera gran Reforma Educacional en Chile, apoyada principalmente por varias agrupaciones de profesores, donde sus principales aspiraciones fueron crear el estatuto docente, democratizar la educación, modernizar técnicas y modelos pedagógicos, en función de las necesidades educacionales de nuestro país Sin embargo, esta reforma fue un fracaso.

En 1965, nace la idea de acelerar la ampliación de la cobertura escolar, siendo una de las reformas más ambiciosas, impulsadas por el ex presidente Eduardo Frei Montalva

En 1970, bajo el gobierno del ex presidente Salvador Allende, nace una de las reformas más polémicas, ya que buscaba crear una Escuela Nacional Unificada, la que fue interrumpida por el golpe de estado en 1973. Es por ello, que durante el gobierno de Augusto Pinochet, la reforma educacional se tradujo en la municipalización de la enseñanza. Luego con el retorno a la democracia, la nueva reforma modifica el sistema escolar, en base al nuevo contexto de la globalización y el sistema económico.

A partir del año 2015 bajo el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, la reforma educacional tiene una serie de iniciativas y proyectos de ley que busca hacer transformaciones importantes en la educación chilena. Teniendo como objetivo principal, la búsqueda de la calidad, como un derecho para todos los estudiantes y desarrollar las potencialidades de cada uno de ellos, descartando la idea de la educación como un bien de consumo.

En definitiva, la Reforma Educacional es un proceso que busca modificar e innovar en el sistema educativo y adaptarlos al contexto actual de la educación como Ley de inclusión Escolar, el Sistema de Desarrollo Profesional Docente, el Plan de Formación Ciudadana, Centros de Formación Técnica Estatales en cada región del país, nuevas Universidades Estatales en Rancagua y Aysén, Ley que crea el Administrador

Provisional y de Cierre, Ley corta de Gratuidad 2016 y finalmente se encuentra en el Congreso Nacional el proyecto de ley que crea el Sistema de Educación Pública. Todas estas modificaciones legales están dando origen a un nuevo sistema educativo dentro del cual el Sistema de Aseguramiento de la Calidad debe cumplir un rol y funciones específicas. (Plan de Aseguramiento de la Calidad Escolar 2016 - 2019)

Los principales hitos de la reforma educacional

1. **Institucionalidad** que garantice el acceso a la educación y la seguridad a las familias, centrado en:

- Proyecto de ley Administrador Provisional que permite a los estudiantes continuidad de estudios cuando sus centros superiores se encuentren en crisis.
- Fin al lucro, a la selección y gratuidad en la educación. Incremento de recursos y que las familias puedan seleccionar el colegio y sin importar el nivel socioeconómico.
- Plan de participación ciudadana, busca el debate de toda la comunidad escolar en torno a la Reforma.

2. **Educación Pública de Calidad**, pone el foco en la creación de Subsecretaría y Superintendencia de Educación Parvulario, para mayor cobertura en preescolar.

- Creación de nuevas sala cunas.
- Establecer un nuevo sistema de financiamiento para las instituciones escolares. Que considera a los estudiantes más vulnerables y costos fijos.

- Creación de nuevos establecimientos educacionales, administrados por las municipalidades, teniendo un mayor financiamiento e innovación pedagógica.
- Apoyo y fortalecimiento a la Educación Pública, con mejoras concretas a estos establecimientos entre los años 2014 y 2018.

3. **Una profesión docente moderna**, dignificada y mejor remunerada, por medio del desarrollo de una Política Nacional Docente que busca la profesionalización de la carrera docente, la capacitación y mayor remuneración.

4. **Educación Superior gratuita y de calidad**, la que apunta a la creación de universidades públicas, centro de formación técnica estatales, acceso efectivo a la educación superior (PACE) destinado a los estudiantes y familias más vulnerables.

2.3.1 Agencia de Calidad y la Reforma Educacional

La Agencia de Calidad de Educación, nace como un servicio de carácter público, con el fin único de evaluar y orientar al sistema educativo, en función del mejoramiento de la calidad y equidad de oportunidades, para que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades en recibir una educación de calidad y para que todos puedan crecer y desarrollarse superando las brechas educativas.

Dada la publicación de la Ley N° 20.529, nace el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, a cargo del Ministerio de Educación, el Consejo Nacional, Superintendencia de Educación y la Agencia de Calidad de la Educación.

Se puede señalar que la Agencia de Calidad orienta e informa a todos los establecimientos educacionales de nuestro país, para que puedan prosperar en su

mejoramiento señalando que para cumplir con los lineamientos de la Agencia de Calidad, este se enfoca en el trabajo de evaluaciones realizadas al sistema escolar Simce y los niveles de logro en los Estándares de Aprendizaje e Indicadores de Desarrollo Personal y Social, con el fin de monitorear y retroalimentar a las instituciones educativas sobre su funcionamiento y logros.

Para la Agencia de Calidad, incorporar estos indicadores de evaluación, permitió generar una herramienta que proporcionará información respecto al desarrollo de todos los estudiantes de nuestro país (Agencia de Calidad de la Educación, 2015).

La incorporación de Indicadores de desarrollo personal y social, permite la medición de la calidad como: autoestima académica, motivación escolar, clima de convivencia escolar, participación y formación ciudadana, hábitos de vida saludables, equidad de género, asistencia escolar, retención escolar y tasa de titulación (enseñanza media). Podemos indicar que estos indicadores inciden en la calidad de vida de los estudiantes y su bienestar personal.

Una de las funciones de la Agencia de Calidad, es evaluar por medio de Categorías de Desempeño, a partir del resultado de aprendizaje logrados en el Simce, los ocho indicadores de Desarrollo personal y social y las características de los estudiantes, se clasifica a los establecimientos educativos en diferentes categorías, bajo la política del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (Agencia de Calidad de la Educación, 2015).

La Agencia de Calidad establece que el objetivo de clasificar a los establecimientos, es detectar aquellos que requieren visitas de evaluación y de orientación en el desempeño. Así pueden detectar las prácticas de mejoramiento que generan instancias de diálogo y reflexión sistemática en la gestión institucional.

En definitiva, la Agencia de Calidad tiene grandes funciones específicas: la primera es evaluar los logros de aprendizaje de todos los estudiantes y los indicadores de Desarrollo Personal y Social, los que dan a conocer las distintas opiniones de los integrantes de la comunidad educativa, que son fundamentales a considerar en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Como segunda función, es orientar a los establecimientos educacionales y a los sostenedores encargados de su administración, respecto de su gestión institucional y pedagógica en busca de la constante mejora, por medio de visitas de evaluación y orientación.

Tercera, es Informar los resultados de cada establecimiento y promover el buen uso de ellos. Dando la posibilidad a los establecimientos a tomar decisiones en función de la mejora del servicio educativo.

2.3.2 Superintendencia de Educación y Reforma Educacional

La Superintendencia de Educación forma parte del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad. Institución que tiene un carácter de servicio público, que fue creada por la Ley n° 20.529, en el año 2011.

El objetivo principal de la Superintendencia, es fiscalizar según lo dispuesto en la ley, procurando que los sostenedores de establecimientos reconocidos oficialmente por el Estado, cumplan los requerimientos legales, reglamentos e instrucciones, así como también, la legalidad del uso de los recursos destinados para los establecimientos educativos. Además, se debiera informar a las comunidades educativas, respecto a la normativa educacional y resguardo de derechos. Se dan a conocer los procedimientos disponibles para resolver dudas, realizar denuncias o reclamos en relación a la

vulneración de derechos educacionales, ya sea de estudiantes, docentes o asistentes de la educación.

La Superintendencia de Educación, para su adecuado funcionamiento establece cinco ejes, haciéndose cargo de: Nuevas Leyes y Reforma Educacional, relacionada con las Leyes de Inclusión y Educación, así como también, con la Intendencia y Fiscalización de la Educación Parvularia. Modelo de Fiscalización con Enfoque de Derechos, para la promoción de la calidad y resguardo de derechos educacionales. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), principalmente centrado en la escuela y la coordinación interinstitucional. Ciudadanía y Comunidad Escolar, foco en la difusión de derechos educacionales, mediación y atención de denuncias o reclamos. Desarrollo Organizacional, preparación institucional para implementación de nuevas leyes y mayor eficacia.

2.4 Rol de padres, apoderados y docentes en beneficio de la Calidad educativa.

Para los padres y apoderados las dimensiones que emergen como las más relevantes asociadas a la calidad en el sistema escolar son la formación valórica (que los estudiantes puedan poner en práctica los valores adquiridos en la casa), el compromiso docente (que estos tengan vocación y buena formación inicial), un buen clima y convivencia escolar (un ambiente familiar, grato, de trato personalizado), logros de aprendizaje en lo académico, y un desarrollo personal y social de los estudiantes.

Los estudiantes representan el concepto de calidad con una mayor cercanía a la realidad que los propios establecimientos educacionales. La calidad de la educación se observa, dentro del aula estableciendo vínculos afectivos con los estudiantes y que puede ser un modelo valórico a seguir con altas expectativas.

Desde la percepción de los estudiantes, la calidad escolar está estrechamente vinculada a la calidad docente. Los estudiantes valoran positivamente que el colegio en

el que estudian se constituya como una gran familia. A partir del ambiente familiar, revelan sentirse cómodos y en confianza para enfrentar el proceso educativo de forma adecuada. Esto último adquiere aún más relevancia en establecimientos de nivel socioeconómico bajo.

Respecto a la infraestructura se señala la importancia de que los espacios sean amplios, cómodos, ordenados y limpios. También, que existan áreas verdes, y equipamiento e instalaciones que promuevan el aprendizaje, tales como laboratorios, bibliotecas y canchas.

La Agencia de Calidad de la Educación se centra en la participación de las familias. Todo docente sabe que la familia ejerce gran influencia en el rendimiento escolar, en los avances, retrocesos y dificultades de adaptación de los alumnos y alumnas; y aunque la escuela tiene la misión específica de educar, el hogar tiene una gran responsabilidad en mantener al niño, niña o joven motivado y receptivo al aprendizaje. Por ello, familia y escuela son una alianza estratégica.

Los padres y la comunidad deben estar al tanto de los logros y también de las insuficiencias, para así apoyar el proceso de mejoramiento que busca la Reforma Educacional en cada escuela. Además, de tener una relación de cooperación entre la familia y la escuela que es fundamental para conocer las necesidades de alumnas, padres y apoderados.

Los atributos de la calidad que tienen una mayor fuerza en los establecimientos de enseñanza básica son la existencia de crear un vínculo afectivo, un buen clima escolar, una sana convivencia escolar y un buen servicio de calidad educativa. No obstante, no se puede dejar de lado, la formación valórica, las habilidades para la vida.

De esta manera, la calidad es más que los aprendizajes medidos por pruebas estandarizadas que incluyen a todos los actores del sistema escolar.

Tradicionalmente, el deber social de educar había sido asignado a la escuela. Hoy ese énfasis ha cambiado. Cada día se postula con mayor fuerza que la familia y la escuela en conjunto son los actores centrales que se encargan de la educación de niños y adolescentes. Diversas razones inciden en la familia y la escuela para que realicen un trabajo colaborativo: la complejidad del mundo contemporáneo que exige tener una formación integral y a lo largo de la vida para poder desarrollarse como persona e insertarse en la sociedad, y el desarrollo de las ciencias psicológicas y sociales que han demostrado la importancia del acercamiento y trabajo coordinado entre el hogar y la institución educativa para el desarrollo de los niños.

Actualmente son cada vez más las familias cuyos niños ingresan al sistema educativo desde el nivel parvulario. Son ambas instituciones las que entregan los cimientos para que esa nueva persona crezca y se desarrolle. Si bien en la escuela una gran parte de los aprendizajes son fruto de una enseñanza diseñada por profesionales de la educación, en las familias se educa de una forma más espontánea e intuitiva, pero que suele conseguir profundos logros dado los fuertes vínculos afectivos entre padres e hijos.

La escuela y la familia están educando, es necesario que ambas coordinen sus acciones para así complementar y enriquecer los procesos de aprendizaje. Esta necesidad de colaboración ha sido fundamentada por distintas investigaciones (Casassus y otros, 2000; Gómez y Pulido, 1989; Walberg, 1969; Anderson y Walberg, 1974; Villa y Villar, 1992 citados en Cornejo y Redondo, 2001a).

Estudios de autores como Hacer, 1984; Ainley, Batten y Miller, 1984 citados en Cornejo y Redondo, 2001b. han demostrado que cuando los padres participan en la educación escolar de sus hijos, ellos mejoran sus rendimientos académicos y tienen una actitud más positiva hacia la escuela. A su vez, se ha comprobado que cuando la madre tiene altas expectativas educativas para su hijo o hija, es decir, espera que alcance un alto

grado académico y lo estimula para conseguirlo, ese niño tiene mayores posibilidades de continuar sus estudios y de obtener buenos resultados.

La educación de calidad que nuestra sociedad busca alcanzar requiere que las escuelas y liceos hagan del aprendizaje una experiencia significativa para sus alumnos. Esto quiere decir, que los docentes toman en cuenta tanto los conocimientos previos como los modos de vida de los estudiantes, para así introducir nuevos contenidos. De esta manera se logra captar la motivación necesaria para alcanzar altos niveles de aprendizajes. Para que esto ocurra, que la educación sea pertinente al mundo de los estudiantes, es necesaria una coherencia entre el mundo de los alumnos y lo que la escuela enseña. Esta coherencia es producto de un contacto estrecho con las familias.

Si la escuela se relaciona activamente con las familias, será más fácil considerar la cultura de los niños, fomentando así los aprendizajes significativos.

Concluyendo, una educación de calidad es entregar aprendizajes significativos y calidad del servicio educativo es entregar una respuesta a las necesidades y a las expectativas que poseen las alumnas, padres y apoderados para los proyectos de vida, sueños, considerando ser parte integral de la sociedad.

Una educación de calidad va a buscar activamente a los estudiantes y los ayuda a aprender utilizando una gran diversidad de modalidades, reconociendo que el aprendizaje está vinculado a la experiencia, al lenguaje y a las prácticas socioculturales.

Una educación de calidad es la que le da la bienvenida al estudiante y puede adaptarse para satisfacer las necesidades de aprendizaje. Es una educación inclusiva. Una educación de calidad que se esfuerza por lograr que todos los estudiantes, sin importar su sexo, género, edad, lenguaje, etnia, religión.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la Investigación

En cuanto al paradigma en que se centra la investigación, se debe comprender que la Real Academia de la Lengua Española, establece que proviene de la palabra griega Parádeigma, donde el vocablo Pará tiene significado junto y Deigma modelo. Por ello, indica la forma de interpretar conductas, patrones y/o esquemas que puedan influir en un grupo determinado de sujetos.

En un artículo de Pedagogía, Racionalidad y Paradigmas del autor Bazán, se explica la concepción del filósofo y científico Thomas Kuhn (2011: p 13) ante un paradigma que puede concebir, abordar y conocer una realidad que posee un grupo de científicos y pensadores en un momento particular de la historia, esto es, a la definición de ciencia que se tenga. Este paradigma posibilita que lo que se haga sea legítimo, incuestionable y ordenado (ciencia normal). El paradigma permite comprenderlo todo y su presencia no amerita cuestionamientos, de hecho, si se cuestiona un paradigma es porque dicho paradigma está perdiendo vigencia”.

En relación a lo anterior, nuestra investigación se rige por un Paradigma Cuantitativo, de naturaleza no experimental donde se plantea un problema delimitado y concreto, utilizando datos con base en la medición y análisis estadístico, con el fin de sistematizar opiniones de alumnas, padres y apoderados de segundo ciclo de enseñanza general básica de un establecimiento educativo.

Según diversos autores como Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (2006, p.2), la recolección de datos se fundamenta en la medición. Esta recolección o medición se utiliza bajo procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica.

3.2 Universo o Población y Muestra

Los sujetos de estudio que forman parte de la investigación, corresponden a las estudiantes, padres y apoderados pertenecientes a Segundo Ciclo de Educación General Básica, participarán en el proceso durante el segundo semestre del año 2017.

En relación a las estudiantes, componen un universo de 130 sujetos pertenecientes a un curso por nivel, completando la siguiente matrícula total:

- Octavo año básico: 30 estudiantes.
- Séptimo año básico: 31 estudiantes.
- Sexto año básico: 28 estudiantes.
- Quinto año básico: 41 estudiantes.

Al aplicar el instrumento de forma censal en el establecimiento en estudio de la comuna del Monte, la aplicación se realizó un determinado día a todos los estudiantes; obteniendo una muestra real de 99 sujetos que formaron parte de la investigación del total de la población señalado anteriormente.

En suma, la matrícula estuvo integrada por:

- Octavo año básico: 20 estudiantes.
- Séptimo año básico: 21 estudiantes.
- Sexto año básico: 25 estudiantes.
- Quinto año básico: 33 estudiantes.

El instrumento de la Agencia de la Calidad que se aplicó a las alumnas, padres y apoderados del Colegio Emelina Urrutia, consideró una muestra de 20 sujetos para que contribuya con la investigación en estudio, con el Proyecto Educativo Institucional y con el reglamento interno.

Se considera que esta información servirá para reflexionar ya que las características de las personas: constituyen variables de especial relevancia, que tienen un carácter relativamente permanente en el tiempo; influye en el logro de distintos objetivos académicos y de desarrollo personal. (Coronel et. al. 1994 citado en Molina y Pérez, 2006d).

La muestra corresponde al estudio de opiniones de padres y apoderados de segundo ciclo de enseñanza básica, utilizando 20 cuestionarios de la Agencia de Calidad de la Educación.

A cada apoderado de los 20, se facilita el instrumento para ser contestado en casa y poder reflexionar sobre cada pregunta en familia. Sin embargo, los instrumentos devueltos constaron de 13 apoderados que colaboraron en el estudio.

3.3 Instrumentos de recogida de Información.

En cuanto al método en que se realiza la recolección de información, se ha seleccionado la tipología del Cuestionario, donde se posibilita el estudio de percepciones y opiniones que favorecen la estandarización de datos.

Los cuestionarios que emplea la Agencia de la Calidad en estudiantes, padres y apoderados. Estos son aquellos que se aplican en periodo de prueba SIMCE y paralelamente a sus familias.

El instrumento escogido, ha sido adaptado en función a los objetivos propuestos en el estudio de investigación y así, lograr levantar información que permita caracterizar a la población de estudio.

Las preguntas contenidas en el instrumento de recogida de información son de tipo cerrada, que contienen categorías y opciones de respuestas delimitadas, dándoles a los participantes de la investigación tipos de respuestas, delimitadas anteriormente en una muestra piloto que se realizó.

El plan piloto aplicado a padres de segundo de enseñanza básica, fue utilizado para observar las posibles dificultades que pudiesen ocurrir y prever estas a la hora de aplicar el instrumento a nuestra muestra delimitada.

Instrumento 1: Cuestionario Alumnas

Corresponde a un cuestionario con dieciséis preguntas cerradas, donde las preguntas responden al grado de satisfacción respecto a diferentes dimensiones de la Calidad del Servicio Educativo.

Instrumento 2: Cuestionario Padres y Apoderados

Corresponde a un cuestionario con seis preguntas cerradas, las que buscan conocer el grado de satisfacción respecto a diferentes dimensiones de la Calidad del Servicio Educativo.

La aplicación del instrumento es de forma censal, formando parte de la investigación todas las estudiantes que asisten a clases el día de la aplicación del instrumento.

Cabe señalar que para tener una mayor certeza sobre la aplicación del cuestionario, se genera un plan piloto que se aplicó a estudiantes, padres y apoderados de segundo ciclo de enseñanza general básica, de un colegio municipal con características similares al establecimiento en estudio. Este plan fue ideado para anticipar cualquier situación o duda de aplicación del instrumento: tienen un tamaño de letra adecuado, se entienden las preguntas con claridad, es suficiente el tiempo estimado para responder el cuestionario, etc.

Para ello se analizan los resultados y se ubican tensiones o contradicciones que marcan las opiniones de la comunidad escolar. Con todos estos elementos es conveniente ver en conjunto todo el proceso, para elaborar una conclusión a raíz del instrumento aplicado.

3.4 Tabla de Especificación

A continuación se presenta la tabla de especificación según objetivos de la investigación, dimensión, conceptualización de variables, indicadores e ítems de preguntas de los cuestionarios de las alumnas, padres y apoderados.

Objetivo	Dimensión	Conceptualización de la variable	Indicadores	Ítem de Pregunta	
				Padres y Apoderados	Alumnas
Convivencia Escolar	Relaciones entre pares	Vínculo afectivo que se establece entre sujetos que comparten la misma edad o grupo, como por ejemplo, curso o nivel de enseñanza. Logrando lazos por simpatía, afinidad o intereses en comunes.	Respeto Maltrato Intimidación Agresión verbal Agresión física	2 3.1 3.2 3.3 3.4 5.4 6.9	2.1 11.1 11.2 11.3 12.1 12.2 12.3 12.4
	Relación entre estudiantes y comunidad escolar (director/a, profesores, asistentes, etc.)	Conjunto de relaciones que se desarrollan al interior del establecimiento, las que se establecen por medio del diario vivir dentro de una comunidad.	Respeto Cercanía Empatía Comprensión Preocupación	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.9 5.1 5.2 5.3 6.4 6.7 6.10 6.18 6.19 6.20	5.1 5.2 5.3 7.1 7.2 7.3 7.4 8 9 10 13.1 13.2 13.3 13.4
Calidad del Servicio	Elección del Establecimiento	Decisión subjetiva del establecimiento educacional, según las necesidades del apoderado para la educación de sus hijos/as.	Motivación Expectativas. Recomendación. Necesidades personales. Instalaciones. Facilidad de acceso. Localización.	1 5.6 5.7	16.1 16.2 16.3 16.4
	Aceptación de la Labor Docente.	Empatía ante la función carácter profesional que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los mismos procesos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional de los establecimientos educativos.	Disposición de la unidad Educativa. Compromiso docente. Disposición de docente.	4.7 4.8 6.1 6.2 6.3 6.5 6.11 6.12 6.13	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8 1.9 2.6 2.7 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5

					3.6
	Infraestructura.	Servicios básicos y espacios físicos con los cuales debe contar una escuela para un buen funcionamiento como institución educativa.	Mobiliario. Recinto deportivo. Aula. Iluminación. Seguridad.	6.6 6.10 6.14 6.15 6.16 6.17	2.8 11.4 14.1 14.2 14.3 14.4 14.5 14.6 14.7 14.8 15.1 15.2 15.3 15.4 15.5 15.6 15.7 15.8
Clima Escolar dentro del aula	Relación entre pares.	Vínculo afectivo que se establece entre sujetos que comparten la misma edad o grupo, como por ejemplo, curso o nivel de enseñanza. Logrando lazos por simpatía, afinidad o intereses en comunes.	Respeto Maltrato Intimidación Agresión verbal Agresión física	2 3.1 3.2 3.3 3.4 5.4 6.9	2.1 11.1 11.2 11.3 12.1 12.2 12.3 12.4
	Relación entre docentes y estudiantes.	Vínculo afectivo que se establece entre sujetos de que pertenecen a un distinto grupo etario y en jerarquía de roles. El docente, es capaz de crear un clima de relación espontánea, de cordialidad, acogida, seguridad, optimismo y serenidad con sus estudiante.	Respeto Cercanía Empatía Comprensión Preocupación	5.5 6.8	2.2 2.3 2.4 2.5 4.1 4.2 4.3 4.4 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 11.5 11.6

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados sobre las opiniones de alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de educación básica en el Colegio Emelina Urrutia de la Comuna del Monte, Región Metropolitana, referentes a la Calidad del Servicio educativo durante el año 2017.

4.1 Primer ámbito: Convivencia escolar

En el ámbito de la Convivencia Escolar, encontramos un marco orientador que implementa el sistema educativo para la formación de valores y principios. Este ámbito se identifica como la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un establecimiento educacional.

Primera dimensión: relación entre pares y comunidad escolar

En esta dimensión se establece conocer el conjunto de relaciones que se desarrollan al interior de un establecimiento y como es la interrelación entre las personas de un establecimiento educacional, y la incidencia que tienen las relaciones entre estudiantes y la comunidad escolar (director/a, profesores, asistentes, etc.)

En una primera instancia se presentan los resultados a partir de las percepciones obtenidas de padres y apoderados, para posteriormente clarificar las opiniones de las alumnas respecto a la dimensión señalada.

A partir de ello, se obtienen los siguientes resultados:

Respecto a la afirmación **(Preg.4)** “A continuación, señale si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre el establecimiento al que asiste el estudiante”.

**“Conocimiento y respeto de las normas de convivencia
según la opinión de padres y apoderados”**

Tabla 1

Normas de convivencia o disciplina del establecimiento.	4.1 Conocimiento de las normas			4.2 Respeto de normas		
	SI	NO	NO SABE	SI	NO	NO SABE
8vo básico	8	0	0	6	0	2
7mo básico	1	0	0	1	0	0
6to básico	2	0	0	2	0	0
5to básico	0	1	0	1	0	0
TOTAL	92%	8%	0%	83%	0%	17%

El indicador 4.1 y 4.2, la gran mayoría de los padres y apoderados, afirman conocer las normas de disciplina del establecimiento, así mismo, afirman que estas normas son respetadas. Lo que refleja el conocimiento del manual de convivencia y/o reglamento interno del establecimiento. Por lo que, el establecimiento ha generado las instancias para socializar dicho manual y reglamento ante toda la comunidad educativa.

A pesar de ello, existe un porcentaje poco significativo de los padres y apoderados que desconocen las normas de convivencia y el respeto de ellas, lo que puede indicar una falta de comunicación y cobertura de los canales de información generados por el establecimiento o por el desinterés de ciertos apoderados.

**“Conocimiento de los objetivos y Proyecto Educativo
según la opinión de padres y apoderados”**

Tabla 2

Es conocimiento de todos (padres y apoderados, estudiantes) los objetivos y PE del establecimiento.	4.3 Conocimiento de Objetivos			4.4 Conocimiento del Proyecto Educativo		
	SI	NO	NO SABE	SI	NO	NO SABE
8vo básico	6	0	1	8	0	0
7mo básico	1	0	0	1	0	0
6to básico	2	0	0	2	0	0
5to básico	1	0	0	0	0	1
TOTAL	91%	0%	9%	92%	0%	8%

En los resultados obtenidos en los indicadores 4.3 y 4.4, la gran mayoría de los padres y apoderados señala conocer los objetivos que se proponen, así como también, el proyecto educativo de la institución. Quedando al descubierto, el compromiso del establecimiento por acercar a toda la comunidad educativa respecto a los objetivos a lograr y ser partícipes del PEI del establecimiento de su hija, siendo internalizados por todos los actores de la comunidad educativa.

Sin embargo, al igual que los indicadores anteriores, existe un bajo porcentaje de apoderados que desconocen dichos objetivos, por lo que queda en supuesto la idea de que la elección del establecimiento no es basa en por el PEI u objetivos que tengan, si no que debido a otros factores, ya sea por su cercanía al domicilio o infraestructura.

**“Información de calificaciones y resultados SIMCE
respecto a la opinión de padres y apoderados”**

Tabla 3

Se informa sobre calificaciones y resultados SIMCE obtenidos por el establecimiento.	4.5 Informe de calificaciones			4.5 Resultados SIMCE		
	SI	NO	NO SABE	SI	NO	NO SABE
8vo básico	8	0	1	8	0	0
7mo básico	1	0	0	0	0	1
6to básico	1	0	0	1	0	1
5to básico	1	0	0	0	1	0
TOTAL	100%	0%	0%	75%	8%	17%

De acuerdo a los indicadores 4.5 y 4.6, los padres y apoderados de forma casi unánime indican que el establecimiento ha generado las instancias para dar a conocer las calificaciones y resultados SIMCE. En este último aspecto, los padres y apoderados de octavo y sexto año básico, afirman recibir los resultados.

A su vez, existe concordancia con aquellos apoderados que afirman no conocer o no saber si se presentan los resultados obtenidos en la prueba estandarizada, relacionado a los cursos que no forman parte de la evaluación, es decir, aquellos que pertenecen a séptimo y quinto año básico, por lo que no se sienten cercanos a dicha información .

“Canales de información según la percepción de padres y apoderados”

Tabla 4

4.9 El establecimiento tiene disposición para recibir mis inquietudes y sugerencias.	SI	NO	NO SABE
8vo básico	5	0	2
7mo básico	1	0	0
6to básico	2	0	0
5to básico	1	0	0
TOTAL	82%	0%	18%

En el indicador 4.9 la gran mayoría de los padres y apoderados, cree que el establecimiento tiene apertura para recibir sugerencias e inquietudes de parte de ellos, lo que refleja apertura al dialogo y canales de comunicaciones entre establecimiento y apoderados.

Reafirmando las opiniones vertidas en los indicadores anteriores, ya que los padres y apoderados afirman conocer el PEI, los objetivos, calificaciones y resultados SIMCE. Por lo que, se visualiza un establecimiento que se preocupa por generar canales de comunicación e instancias concretas para ello, acercando así a los padres y apoderados a ser actores activos en el proceso de enseñanza – aprendizaje de su hija. A pesar de lo planteado anteriormente, existe una minoría de los padres y apoderados que desconocen dicha situación, ya sea por falta de cobertura de los canales de información o desinterés de los mismos.

Respecto a la afirmación (**Preg.5**) ¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones relacionadas con el establecimiento?, se obtienen las siguientes apreciaciones.

“Asistencia de su hija a clases según la opinión de padres y apoderados”

Tabla 5

A mi hija le gusta asistir a clases y lo hace de forma tranquila.	5.1 A mi hija le gusta ir a clases				5.3 Mi hija va tranquila al colegio			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	2	5	0	0	4	3	0	0
7mo básico	1	1	0	0	0	1	0	0
6to básico	2	0	0	0	2	0	0	0
5to básico	0	1	0	0	1	0	0	0
TOTAL	36%	64%	0%	0%	64%	36%	0%	0%

En relación al indicador 5.1 y 5.3, los padres y apoderados afirman positivamente el gusto de su hija por asistir a clases y hacerlo de forma tranquila. Lo que refleja que el establecimiento es un lugar que refugia a sus estudiantes y brinda los espacios para que cada una de ellas, este a gusto favoreciendo en el clima escolar y a su vez, en el desarrollo integral de ellas.

**“Percepción del establecimiento y su relación con el aprendizaje
según los padres y apoderados”**

Tabla 6

5. 2 Este establecimiento es un buen lugar para aprender.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	4	4	0	0
7mo básico	0	1	0	0
6to básico	1	0	0	0
5to básico	0	1	0	0
TOTAL	45%	55%	0%	0%

Al igual que el indicador anterior, en el indicador 5.2 la mayoría de los apoderados tienen una apreciación positiva del establecimiento respecto a los aprendizajes que pueden lograr sus hijas. Es decir, el establecimiento brinda los espacios, para que los estudiantes se preparen para la vida, entregándoles los conocimientos y herramientas para que se desempeñen de manera independiente y autónoma.

En este caso, esta institución bajo la formación valórico – cristiana, permiten que sus estudiantes desarrollen aprendizajes y potencialidades, lo que es apreciado por los padres y apoderados de cada una de ellas.

Respecto a la afirmación (**Preg.6**) *¿Qué nota le pondría usted al establecimiento, en cada uno de los siguientes aspectos?*, los padres y apoderados señalan que:

“Actividades extra programáticas según la opinión de padres y apoderados”

Tabla 7

6.4 Las actividades extra programáticas que se ofrecen.	NOTA
8vo básico	6
7mo básico	6
6to básico	6,5
5to básico	4
PROMEDIO	5,6

En relación al indicador 6.4, los apoderados califican con nota positiva pero no excelente, las actividades extra programáticas que ofrece el establecimiento para sus hijas.

Es por ello, que podemos señalar que junto con el plan de estudio exigidos por MINEDUC, en base a las necesidades y tiempos de sus estudiantes, incorpora actividades extraprogramáticas que beneficien los aprendizajes de ellas, utilizando las instalaciones y recursos del establecimiento. Sin embargo, la nota calificada por los padres y apoderados no es excelente, ya que puede suceder que sus hijas no participen ya que no resulten atractivas para todas ellas.

“Vías de participación desde la percepción de padres y apoderados”

Tabla 8

6. 20 Las vías de participación en la vida del Colegio: Asambleas, Consejo Escolar, Centro de Padres, Reuniones de Apoderados, etc.	NOTA
8vo básico	5,63
7mo básico	6
6to básico	6
5to básico	5
PROMEDIO	5,66

En cuanto al indicador 6.20, los padres y apoderados califican nota positiva las vías de participación del establecimiento. Considerando su participación en asambleas, centro de padres, reuniones, participes de directivas de curso, entre otras. Considerando un rol importante y activo, que enriquece la convivencia entre ellos y acercándolos a la comunidad escolar, generando vínculos y pertenencia con el establecimiento. Por lo que, el establecimiento considera a los padres y apoderados como un agente más, colaborador en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Cabe mencionar, que el promedio obtenido puede ser a causa de la baja participación de los apoderados o por las pocas instancias de participación generadas por el establecimiento. Sin embargo, la calificación se centra dentro de parámetros positivos.

“Disciplina escolar desde la opinión de padres y apoderados”

Tabla 9

6. 7 La disciplina escolar.	NOTA
8vo básico	6,13
7mo básico	6
6to básico	6,5
5to básico	5
PROMEDIO	5,91

En cuanto al indicador 6.7, los padres y apoderados tienen una excelente apreciación de la disciplina escolar, en donde las exigencias de conducta de los estudiantes parecen ser los más adecuados, procurando siempre, mantener una sana convivencia escolar.

Podemos inferir, que más allá de la aplicación de castigos, el establecimiento busca que sus estudiantes cumplan sus obligaciones contribuyendo al buen vivir y favoreciendo la convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa, propiciando una convivencia armónica y solidaria, teniendo una positiva mirada de los padres y apoderados.

“Formación en valores y cristiandad según la opinión de padres y apoderados”

Tabla 10

El establecimiento promueve a sus estudiantes...	6.10 Formación valórico - cristiana	6.18 Actividades pastorales	6.19 Actividades solidarias
	NOTA	NOTA	NOTA
8vo básico	6,5	6	6,75
7mo básico	6	6	6
6to básico	5,5	6	6
5to básico	6	4	4
PROMEDIO	6,00	5,5	5,69

En los indicadores 6.10, 6.18 y 6.19, la apreciación de padres y apoderados es positiva respecto a la formación valórica – cristiana promovida por el establecimiento. Así como es señalado en el PEI, la institución busca formar estudiantes desde el alero espiritual, valórico y académico, lo que es de gran significancia para los padres y apoderados. Sin embargo, existe una baja calificación en este aspecto, en quinto año básico, pudiendo ser que se generen pocas actividades pastorales y solidarias o bien, las estudiantes tienen una baja participación de ellas.

Junto a los resultados de padres y apoderados, las alumnas del colegio Emelina Urrutia, señalaron que en la dimensión de “Relación entre estudiantes y comunidad escolar”, señalan que:

Respecto a la afirmación **(Preg.5)** Pensando ahora en lo que sucede generalmente en tu colegio, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?

“Convivencia en la comunidad educativa según la opinión de las estudiantes”

Tabla 11

En mi colegio...	5.1 Las personas se tratan con respeto				5.2 Siento confianza al acercarme a docentes, directora, inspectora, etc.				5.3 Es un lugar acogedor y agradable			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	1	1	1	12	4	8	4	4	3	8	5	3
7mo básico	4	4	4	8	5	7	4	5	6	12	0	3
6to básico	2	2	2	8	6	9	5	5	12	9	4	0
5to básico	11	11	11	12	10	9	10	4	18	11	2	2
TOTAL	28%	28%	28%	40%	25%	33%	23%	28%	39%	40%	11%	8%

En los indicadores anteriores, a partir de la opinión de las estudiantes, se percibe un grato clima escolar, donde la convivencia diaria es en base al respeto y la confianza. Lo que favorece en la institución, ya que las estudiantes consideran el colegio al que pertenecen, como un lugar acogedor. Frente a ello, existe un porcentaje de estudiantes reducido que opina lo contrario, por lo que se infiere que han presentado situaciones conflictivas en donde no sienten el respaldo del establecimiento para sentirse en confianza y a gusto.

Respecto a la afirmación **(Preg.7)** ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones sobre las normas de convivencia o disciplina de tu colegio?

Tabla 12

“Normas de convivencia según la percepción de las estudiantes”

Las normas de convivencia	7.1 Las conozco				7.2 Se aplican de forma justa				5.3 Se respetan			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	6	9	3	2	2	10	5	3	0	6	12	2
7mo básico	8	11	1	1	13	7	0	1	3	13	2	3
6to básico	17	4	1	2	13	9	3	0	3	12	8	1
5to básico	17	13	2	1	18	12	2	1	9	8	14	2
TOTAL	49%	38%	7%	6%	46%	38%	10%	5%	15%	39%	36%	8%

En los indicadores presentados, queda al descubierto que las estudiantes conocen el manual de convivencia y/o reglamento de la institución a la cual pertenecen. Por lo que, el establecimiento ha generado las instancias de difusión, ya sea tanto con los apoderados como las estudiantes, acerca de las normas de conducta para asegurar una sana convivencia escolar. A demás, manifiestan que la aplicación de las normas se realiza de forma justa. Junto a ello, a pesar de que se reconoce el conocimiento de las normas, la opinión de las estudiantes se divide al manifestar si las normas se respetan por todas, por lo que en ocasiones pueden generarse conflictos en la convivencia al encontrarse con estudiantes que manifiestan conductas fuera de lo esperado.

“Aplicación de normas de convivencia según la opinión de las estudiantes”

Tabla 13

7. 4 Las normas de convivencia o disciplina se aplican a todos por igual.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	3	10	4	2
7mo básico	10	7	2	7
6to básico	12	6	6	0
5to básico	19	12	1	1
TOTAL	45%	36%	13%	10%

Relacionado a los indicadores anteriores, en el indicador 7.4 las estudiantes señalan la que la aplicación de las normas es para todos igual. Por lo que, sin favorecer o desfavorecer a las estudiantes, el establecimiento procura que en base a sus normas regule las relaciones de todos los integrantes de la comunidad educativa.

Podemos señalar entonces, que en el manual de convivencia y/o reglamento interno del establecimiento las normas se ajustan al diario vivir y cotidianidad del mismo, en base a las necesidades de cada uno de sus miembros se procura respetar y fomentar una sana convivencia escolar.

“Formación en valores y cristiandad según la opinión las estudiantes”

Tabla 14

Formación valórico – cristiana de tu establecimiento	8. Te sientes identificados con los valores que promueve				9. Las actividades pastorales promueven tu formación cristiana				10. Las actividades solidarias permiten sensibilizar en el compromiso con los más necesitados			
	Bastan- te	Algo	Nada	Lo desco- nozco	Bastan- te	Algo	Nada	Lo desco- nozco	Bastan- te	Algo	Nada	Lo desco- nozco
8vo básico	9	5	4	2	4	10	4	2	8	10	2	0
7mo básico	8	11	1	1	11	8	2	1	8	12	1	0
6to básico	17	4	1	1	11	8	5	1	20	3	1	0
5to básico	20	12	0	1	14	13	4	3	21	11	1	0
TOTAL	55%	32%	6%	7%	41%	40%	12%	7%	58%	37%	5%	0%

En los indicadores 8, 9 y 10, la mayoría de las estudiantes se sienten identificadas con la formación de valores sociales como la solidaridad, respeto, responsabilidad, entre otros, lo que promueve la participación de ellas en actividades pastorales y solidarias, contribuyendo así, en la formación valórico – cristiana, pilar fundamental del PEI del establecimiento.

Por otro lado, existe un grupo de estudiantes que opina lo contrario, sintiéndose fuera de la formación en valores y no participando en las actividades solidarias, ya sea por el desconocimiento o por desinterés en las actividades religiosas.

Respecto a la afirmación **(Preg.13)** Señala con qué frecuencia tus profesores, inspectora o directora de tu colegio, observan o intervienen en las siguientes situaciones.

“Violencia escolar desde la perspectiva de las estudiantes”

Tabla 15

Los profesores, inspectora o directora de tu colegio...	13.1 se dan cuenta cuando ocurre maltrato o intimidación entre las estudiantes				13.2 Intervienen cuando se producen situaciones de maltrato o intimidación entre estudiantes				13.3 Toman medidas contra las estudiantes que intimidan o maltratan			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	2	11	3	4	1	3	9	7	1	3	10	6
7mo básico	5	9	5	2	3	4	6	8	5	2	3	11
6to básico	4	12	5	4	4	6	8	7	4	6	8	7
5to básico	9	10	6	8	6	8	5	14	6	7	9	11
TOTAL	20%	42%	19%	18%	14%	21%	28%	36%	16%	18%	30%	35%

En los indicadores presentados, de acuerdo a la opinión de las estudiantes, queda al descubierto que tanto como profesores, directora e inspectora presentan preocupación por conflictos o episodios de violencia escolar. Estando al pendiente, interviniendo y tomando las medidas necesarias contra aquellas estudiantes que incurren en faltas a la conducta y desequilibran la sana convivencia entre ellas.

“Explicación ante hechos de violencia escolar

Según la opinión de las estudiantes”

Tabla 16

13. 4 Explican a todas las estudiantes qué hacer cuando se producen situaciones de maltrato e intimidación.	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	1	2	11	6
7mo básico	4	4	5	8
6to básico	1	2	9	13
5to básico	4	6	6	17
TOTAL	10%	14%	31%	44%

De acuerdo al indicador 13.4, las estudiantes manifiestan estar informadas acerca de los protocolos a seguir cuando existen situaciones de maltrato e intimidación hacia ellas.

Nuevamente queda de manifiesto, que el establecimiento mantiene los canales adecuados de comunicación y difusión del manual de convivencia con el objetivo de que todos los miembros de la comunidad educativa estén informados acerca de los protocolos de acción en casos de que se atente en contra de la convivencia escolar, en este caso, las estudiantes están informadas del actuar que deben seguir si se sienten intimidadas o maltratadas por el resto de sus compañeras.

4.2 AMBITO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

En el ámbito Calidad del Servicio Educativo, se busca destacar y relevar la actual magnitud y distribución de los recursos provistos por el Estado en educación, así como, conocer la percepción de alumnas, padres y apoderados que tienen del establecimiento al cual pertenecen.

4.2.1 Dimensión: Elección del Establecimiento.

Corresponde a la Decisión subjetiva del establecimiento educacional, según las necesidades del apoderado para la educación de sus hijos/as.

Al igual que en la dimensión anterior, se dan a conocer los resultados obtenidos a partir de las opiniones vertidas por los padres y apoderados, para posteriormente, presentar las percepciones de las alumnas.

En relación a las opiniones de los padres y apoderados, respecto a la Dimensión señalan que:

Respecto a la afirmación **(Preg.1)** *¿Por qué razones matriculó a la estudiante en este establecimiento educacional? Señale las tres razones más importantes.* Obteniendo lo siguiente:

“Razón de la elección del establecimiento según la opinión de padres y apoderados”

Tabla 17

Señale las tres razones más importantes.	1° razón	2° razón	3° razón
8vo básico	1	4	5
7mo básico	0	0	6
6to básico	1	4	2
5to básico	10	1	2

En el indicador 1.1 que los apoderados seleccionan de una lista de 20 razones por las cuales ha matriculado a su hija en el establecimiento, donde la mayoría de ellos señala:

- Primera razón, matricula a su hija ya que le queda cerca de domicilio.
- Como segunda razón, la decisión de matricular a las estudiantes es por la orientación valórica y/o religiosa del establecimiento.
- Por última razón y en tercer lugar, la matrícula es a causa de la infraestructura del establecimiento.

Quedando al descubierto que la mayoría de las estudiantes viven a sectores aledaños al establecimiento, pertenecen a familias católicas y donde es importante la infraestructura en que se desenvuelven y aprenden las estudiantes a diario.

Respecto a la afirmación (**Preg.5**) *¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones relacionadas con el establecimiento?*, se obtienen los siguientes resultados:

“Matricula desde la opinión de padres y apoderados”

Tabla 18

En el establecimiento...	5.6 Volvería a matricular a mi hija				5.7 Recomendaría a mis familiares o amigos			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	0	6	1	0	2	5	1	0
7mo básico	0	1	0	0	0	1	0	0
6to básico	2	0	0	0	1	1	0	0
5to básico	0	1	0	0	0	1	0	0
TOTAL	18%	73%	9%	0%	25%	67%	8%	0%

A partir del indicador 5.6 y 5.7, se evidencia un alto grado de satisfacción por parte de los padres y apoderados, donde afirman positivamente que volverían a matricular a sus hijas en ese establecimiento y además, lo recomendarían a familiares y amigos. Por lo que, podemos señalar que el establecimiento ha cumplido las expectativas de los padres y apoderados respecto a la enseñanza de sus hijas.

De la misma forma que padres y apoderados dan a conocer su opinión respecto a la dimensión Elección del Establecimiento, las estudiantes dan a conocer sus percepciones al respecto, obteniendo los siguientes resultados:

“Sentido de pertenencia con el establecimiento desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 19

En mi colegio...	16.1 Me siento bien cuando a mi colegio le va bien				16.2 Hablo bien de mi colegio a otras personas				16.3 Lo recomendaría a mis amigos que se cambiaran a este colegio			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	2	15	2	1	1	10	6	3	2	5	8	5
7mo básico	9	10	0	2	6	10	0	5	6	6	5	4
6to básico	16	7	2	0	10	10	3	2	14	4	2	5
5to básico	23	7	2	1	17	14	0	2	16	11	3	3
TOTAL	51%	39%	6%	4%	34%	44%	9%	12%	38%	26%	18%	17%

Al igual que los padres y apoderados, las estudiantes muestran un alto grado de pertenencia con el establecimiento del cual forman parte. Sintiendo orgullosas cuando tienen éxitos, recomendando a sus cercanos el cambio de establecimiento y hablando bien del mismo. Por lo que, el establecimiento cumple con las expectativas de las estudiantes, haciendo que ellas se sientan parte de la comunidad educativa.

“Sentido de pertenencia con el establecimiento desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 20

16.4 Yo defendiendo a mi colegio cuando alguien habla mal de él.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	1	6	7	5
7mo básico	7	6	4	4
6to básico	7	10	1	7
5to básico	14	10	5	4
TOTAL	30%	33%	17%	20%

En relación a los indicadores anteriores, en el indicador 16.4 las estudiantes afirman su sentido de pertenencia con el establecimiento, manifestando defenderlo cuando personas no realizan buenas referencias o comentarios de este.

A partir de los indicadores presentados, es una minoría de estudiantes quienes manifiestan tener menor grado de pertenencia con el establecimiento. Pudiendo referirse a una mala experiencia o dificultad, afectando el sentirse parte de su colegio.

4.2.2 Dimensión: Aceptación de la Labor Docente.

Empatía ante la función carácter profesional que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los mismos procesos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional de los establecimientos educativos.

Cabe señalar una vez más, que se presentan los resultados de padres y apoderados, para posteriormente dar a conocer la opinión de las estudiantes.

En relación a las opiniones de padres y apoderados, respecto a la Dimensión “Aceptación de la Labor Docente” señalan que:

Respecto a la afirmación **(Preg.4)** A continuación, señale si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre el establecimiento al que asiste el estudiante.

“Comunicación con el docente desde la opinión de padres y apoderados”

Tabla 20

El docente...	4.7 Informa oportunamente sobre algún problema de la estudiante			4.8 Me cita a entrevista al menos una vez al año		
	SI	SI	NO SABE	SI	NO	NO SABE
8vo básico	6	6	0	8	0	0
7mo básico	1	1	0	1	0	0
6to básico	2	2	0	2	0	0
5to básico	1	1	0	1	0	0
TOTAL	91%	91%	0%	100%	0%	0%

A partir de los indicadores anteriores, se evidencia desde la percepción de los padres y apoderados, que el docente genera canales de comunicación necesarios para dar a conocer dificultades de las estudiantes, asegurando además, que se realizan entrevistas personales durante el año escolar. Por lo que, el docente se preocupa de generar comunicación entre el establecimiento y las familias de las estudiantes para responder con mayor información a las necesidades y metas de ellas.

Respecto a la afirmación **(Preg.6)** *¿Qué nota le pondría usted al establecimiento, en cada uno de los siguientes aspectos?:*

“Respecto de la enseñanza según la opinión de padres y apoderados”

Tabla 21

La enseñanza...	6.1 Cantidad de estudio y tareas que se exige	6.2 Calidad de la enseñanza de los profesores	6.3 Motivación para que los estudiantes se interesen en su aprendizaje
	NOTA	NOTA	NOTA
8vo básico	5,75	5,75	4,88
7mo básico	5	2	4
6to básico	6,5	5,5	6
5to básico	4	5	2
TOTAL	5,31	4,56	4,22

Según los indicadores 6.1, 6.2 y 6.3, desde la percepción de los padres y apoderados se evidencian un déficit en ámbitos relacionados con la enseñanza que se imparte en el establecimiento. Afirmando que hay dificultades desde la cantidad de estudio que se exige a las estudiantes, la motivación que tienen ellas hacia su propio aprendizaje y más preocupante aun, la calidad de la enseñanza de los profesores.

De acuerdo a los resultados planteados anteriormente, se reafirma esta percepción de los apoderados, ya que la elección del establecimiento no es a causa de la enseñanza que imparten, sino más bien a factores tales como: la cercanía con su domicilio, la formación valórico – cristiana e infraestructura que ofrece.

“Relación entre docentes y estudiantes desde la percepción de padres y apoderados”

Tabla 22

El docente...	6.5 Se preocupa por sus estudiantes	6.11 La forma que promueven la ayuda entre estudiantes
	NOTA	NOTA
8vo básico	6,5	5,13
7mo básico	2	5
6to básico	6,5	6,5
5to básico	5	6
TOTAL	5,00	5,66

En los indicadores 6.5 y 6.11, los apoderados dan respuesta positiva ante la preocupación que demuestra el docente hacia sus estudiantes y la forma en que promueven la solidaridad entre ellos, sin embargo, la percepción no es excelente.

Por lo que, relacionándolo a los indicadores anteriormente presentados, podemos señalar que es de constante preocupación la preparación o formación profesional que tiene el docente, ya sea en la calidad de su enseñanza, la preocupación por sus estudiantes y la forma en que promueve la solidaridad entre ellas.

“Comunicación entre apoderados y docente desde la percepción de padres y apoderados”

Tabla 23

El docente...	6.12 La comunicación e información que entrega a los apoderados	6.11 La disposición para recibir y escuchar a los apoderados
	NOTA	NOTA
8vo básico	5,38	5,13
7mo básico	6	5
6to básico	7	6,5
5to básico	4	6
TOTAL	5,59	5,66

A partir de los indicadores señalados, los padres y apoderados señalan que existe una adecuada comunicación entre ellos y los docentes, donde por un lado, el docente entrega información oportuna y por otro lado, el docente tiene la disposición para recibir y escuchar a sus apoderados. Visualizándose que el docente está en constante búsqueda de apertura al diálogo con los apoderados.

A continuación, se presentan las percepciones obtenidas de la dimensión por parte de las estudiantes, obteniendo que:

Respecto a la afirmación (**Preg.1**) *Pensando en tu experiencia en tu colegio, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?*

“El aprendizaje desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 24

En el aprendizaje	1.1 Siento que soy tan capaz de aprender como el resto de mis compañeras				1.2 Aunque sea difícil la materia con esfuerzo y estudio puedo entenderla				1.3 En general, entiendo muy poco de lo que me pasan en clases			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	7	11	1	1	5	11	1	1	1	4	11	2
7mo básico	4	13	2	1	10	10	1	0	2	11	4	0
6to básico	11	11	3	0	12	12	1	0	3	7	8	6
5to básico	18	13	1	0	20	10	1	1	5	14	8	6
TOTAL	41%	49%	7%	2%	47%	43%	4%	2%	12%	38%	33%	15%

En relación a los indicadores 1.1, 1.2 y 1.3, las estudiantes reconocen que parte del proceso de enseñanza – aprendizaje, nace a partir de la disposición e interés propio de ellas. Reconocen sus capacidades y dificultades a la hora de comprender las materias que pasan en clases, pero pueden con esfuerzo y estudio pueden lograr alcanzar los objetivos propuestos para su nivel.

“Deberes de la estudiante desde su percepción”

Tabla 25

En el aprendizaje	1.4 Me cuenta concentrarme y poner atención en clases				1.5 Hago las tareas aunque me resulten difíciles				1.6 Mis cuadernos casi siempre están incompletos			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	2	9	9	0	0	11	9	0	3	5	9	3
7mo básico	5	9	5	2	7	8	5	1	0	5	11	5
6to básico	5	6	8	4	5	17	2	0	1	3	8	13
5to básico	10	8	6	8	15	12	4	2	1	8	10	14
TOTAL	23%	33%	29%	15%	28%	49%	20%	3%	5%	21%	38%	35%

En relación a lo anterior, en los indicadores 1.4, 1.5 y 1.6 las estudiantes indican que existen opiniones divididas. Algunas de las estudiantes señalan presentar dificultades a la hora de concentrarse en clases, en hacer sus tareas aunque resulten difíciles y completar sus cuadernos. A diferencia de otras, que señalan lo contrario.

En estos indicadores, podemos visualizar que las estudiantes son consciente de sus dificultades y que en ocasiones no cumplen con sus deberes de estudiante, como por ejemplo, realizar sus tareas o completar cuadernos.

“Deberes de la estudiante desde su percepción”

Tabla 26

En el aprendizaje	1.7 Me gusta estudiar para las pruebas				1.8 Para mí es importante sacarme buenas notas				1.9 Durante las clases tomo apuntes de todo lo que nos enseñen los profesores			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	3	7	5	4	11	8	1	0	2	8	7	3
7mo básico	4	7	7	3	15	5	1	0	1	7	10	3
6to básico	7	8	7	3	21	4	0	0	7	7	4	7
5to básico	7	13	9	4	20	10	0	3	7	6	12	8
TOTAL	21%	36%	29%	14%	68%	27%	2%	3%	17%	28%	33%	21%

A partir de los indicadores 1.7, 1.8 y 1.9, podemos señalar que las estudiantes reconocen que gracias a su disposición para el aprendizaje lograron alcanzar objetivos, donde la nota es el fruto central de su éxito. Sumado a ello, saben que es necesario tomar apuntes para prepararse para alguna materia y por otro lado, la mayoría manifiesta su disgusto por estudiar para alguna prueba, ya sea por falta de interés o no entender la materia en estudio.

Respecto a la afirmación (**Preg.2**) Pensando en lo que sucede generalmente en tu curso, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?

“Rol del profesor ante el curso desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 27

Los profesores	2.6 Les cuesta mantener el orden en nuestro curso				2.7 Trabajo siguiendo sus instrucciones			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	1	6	11	2	1	12	6	1
7mo básico	15	5	0	1	2	5	10	4
6to básico	9	13	3	0	4	11	7	3
5to básico	20	8	3	2	6	14	9	4
TOTAL	45%	32%	17%	5%	13%	42%	32%	12%

En relación a la opinión de las estudiantes, en los indicadores 2.6 y 2.7, se reconoce el dominio de grupo que presentan los docentes en sus clases. Sin embargo, las estudiantes trabajan bajo sus propias decisiones sin tomar mucho en cuenta las instrucciones del docente, pudiendo inferir que buscan otras alternativas para el aprendizaje a pesar de la gama de ofertas que puede presentar el docente a cargo.

Respecto a la afirmación **(Preg.3)** *Pensando en las actividades que realiza la mayoría de tus profesores y profesoras en tu curso, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?*

“Labor docente desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 28

Los profesores	3.1 Revisan que todas hayamos hecho las tareas				3.2 Resuelven en clases las tareas enviadas a casa				3.3 Explican la materia si una estudiante se lo pide			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	2	10	7	1	1	9	10	0	5	14	1	0
7mo básico	6	11	3	1	6	12	1	2	15	5	0	1
6to básico	9	8	8	0	11	12	2	0	17	7	1	0
5to básico	10	14	8	1	9	8	8	8	16	14	2	0
TOTAL	27%	43%	26%	3%	27%	41%	21%	10%	54%	41%	4%	1%

En los indicadores presentados, se obtiene que existe dificultades en la preocupación por parte del docente hacia sus estudiantes, donde el docente debiese procurar que todas sus estudiantes entiendan lo trabajado en una clase, retroalimentar las tareas enviadas al hogar y que todas cumplieren con los deberes encargados en tiempos fuera del horario escolar, sin embargo, desde la opinión de las estudiantes esta situación no ocurre.

“Labor docente desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 29

Los profesores	3.4 Explican las materias hasta que todos las estudiantes entiendan				3.5 Explican cuáles eran las respuestas correctas cuando nos entrega las pruebas corregidas				3.5 Desarrollan y explican en clases la corrección de las guías de estudio y ejercicios del libro			
	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre	Nunca	Pocas veces	En la mayoría de las veces	Siempre
8vo básico	3	12	4	0	7	10	3	0	5	13	2	0
7mo básico	8	9	3	1	14	7	0	0	9	11	1	0
6to básico	13	8	2	2	6	9	9	1	13	12	0	0
5to básico	15	13	3	2	10	13	7	3	16	13	4	0
TOTAL	40%	43%	12%	5%	37%	39%	19%	4%	43%	49%	7%	0%

Relacionados a los indicadores anteriores, se evidencian algunas dificultades respecto a la labor del docente en la retroalimentación necesaria para que todas las estudiantes comprendan sus errores o aciertos en pruebas y en guías de estudio o trabajo de libro. Sumado a ello, las estudiantes creen que el docente no busca mejores estrategias para explicar sus materias y lograr que todas las estudiantes entiendan.

4.2.3 Dimensión: Infraestructura del Establecimiento.

Las escuelas son el lugar donde los niños aprenden, también son el sitio donde pasan más tiempo después de su hogar. Por ello, una parte importante para desarrollar un buen servicio de calidad es ofrecer una infraestructura adecuada.

La escuela necesita contar con espacios que faciliten la enseñanza y el aprendizaje; por ende, la infraestructura escolar cumple un rol importante

Los alumnos que estudian en establecimientos educativos con mejores condiciones de infraestructura se sienten más interesados por asistir a clase que aquellos que lo hacen en instalaciones que no disponen de servicios básicos y atractivos adicionales.

La infraestructura escolar está compuesta por todos los elementos que configuran el espacio físico donde se desarrollan los procesos de enseñanza - aprendizaje: servicios, mobiliario, ambientes de trabajo, entre otros.

Corresponde a los servicios básicos y espacios físicos con las cuales debe contar una escuela para un buen funcionamiento como institución educativa, aunque no es menos cierto que unas buenas instalaciones y medios mejorarán los procesos de enseñanza-aprendizaje y favorecerá las condiciones de trabajo que hay que contemplar como edificios e instalaciones.

“Infraestructura y mantenimiento desde la percepción de los padres y apoderados”

Tabla 30

Infraestructura	6.6 Seguridad	6.14 Cuidado, aseo y limpieza	6.15 Calidad de las instalaciones	6.16 Mantenimiento de espacios	6.17 Mantenimiento de soporte administrativo
	NOTA	NOTA	NOTA	NOTA	NOTA
8vo básico	6,63	5,88	5,75	6,63	6,5
7mo básico	7	7	6	5	6
6to básico	6	7	7	7	7
5to básico	5	6	4	7	6
TOTAL	6,16	6,47	5,69	6,41	6,38

A partir de los indicadores presentados, los apoderados afirman que el establecimiento entrega la infraestructura y realiza el mantenimiento necesario para cubrir con todas las necesidades de las estudiantes y poder así, lograr un desarrollo integral.

A continuación, se presentan las percepciones obtenidas desde las estudiantes de la dimensión Infraestructura del establecimiento.

Respecto a la afirmación **(Preg. 11)** *Durante este año, ¿con qué frecuencia han ocurrido las siguientes situaciones en tu colegio?*

“Cuidado de los espacios desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 30

11. 4 Estudiantes que rompen o dañan tu colegio (rompen bancos, vidrios, sillas, computadores, etc.)	Siempre	Varias veces	Pocas Veces	Nunca
8vo básico	0	2	13	5
7mo básico	4	5	9	3
6to básico	3	8	7	6
5to básico	5	4	8	16
TOTAL	12%	19%	38%	31%

En relación al indicador de 11.4, podemos señalar que existe conciencia del uso de los espacios y recursos materiales a disposición de las estudiantes, por lo que hay cuidado en su uso y respeto a los espacios en comunes, ya que va en beneficio de todas las estudiante, por lo que su daño las perjudicaría a todas por igual.

Respecto a la afirmación **(Preg. 14)** *Pensando en tu sala de clases, ¿podrías decir que...?*

“Mobiliario y mantenimiento de la sala de clases desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 31

En tu sala de clases...	14.1 La mayoría de las mesas y sillas rotas o en mal estado		14.2 Hay suficiente espacio para ubicar cómodamente todas las sillas y mesas.		14.3 Tiene una adecuada iluminación		14.4 Se escuchan los ruidos del exterior.		14.5 Es muy fría en invierno.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
8vo básico	8	12	14	6	18	2	19	1	10	10
7mo básico	7	14	16	5	18	3	19	2	8	12
6to básico	15	10	21	4	25	0	23	2	6	18
5to básico	12	21	21	12	31	2	31	2	7	26
TOTAL	42%	58%	73%	27%	93%	7%	93%	7%	32%	67%

En los indicadores presentados, las estudiantes afirman su sala de clases y el mobiliario que se pone a su disposición se encuentra en adecuadas condiciones. Contando con suficiente espacio, iluminación y calefacción para cubrir sus necesidades. Sin embargo, existen dificultades en cuanto a la aislación de ruidos externos, lo que puede afectar en el clima dentro de la sala de clases.

“Mobiliario y mantenimiento de la sala de clases desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 32

Tú sala de clases...	14.6 Se llueve en invierno.		14.7 lleva más de un mes con algunas ventanas sin vidrio o con los vidrios quebrados.	
	SI	NO	SI	NO
8vo básico	4	15	0	20
7mo básico	4	16	0	21
6to básico	3	22	0	25
5to básico	4	29	1	32
TOTAL	15%	85%	1%	99%

Relacionado con los indicadores anteriores, se reafirma las condiciones adecuadas que presenta la sala de clases que está a disposición de las estudiantes. En este caso, las estudiantes reconocen contar con una sala que no se llueve en invierno y que cuenta no presenta mobiliario en condiciones precarias.

“Mantenión de espacios en común desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 33

	SI	NO
14.8 Los baños de tu establecimiento están sucios o en mal estado.		
8vo básico	9	10
7mo básico	11	10
6to básico	14	10
5to básico	15	18
TOTAL	51%	49%

De lo contrario a los indicadores anteriores, donde se evidencio que la sala de clases que está a disposición de las estudiantes se encuentra en buenas condiciones, la mantención que se realiza a espacios en comunes, específicamente a los baños del establecimiento y en particular a los que utilizan las alumnas, se encuentran en condiciones precarias. Sin embargo, estos resultados no son del todo asertivos, ya que las opiniones de las estudiantes se encuentran divididas en una proporción casi pareja.

Respecto a la afirmación **(Preg.15)** *¿Usas las siguientes instalaciones en tu colegio, tanto en el horario de clases como fuera de él?*, se obtienen los siguientes resultados:

“Uso de los espacios en común desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 34

Uso de instalaciones	15.1 Gimnasio.			15.2 Sala de computación.			15.3 Biblioteca.			15.4 Laboratorio de ciencias.		
	Si	No	No hay	Si	No	No hay	Si	No	No hay	Si	No	No hay
8vo básico	4	15	1	17	3	0	12	8	0	18	2	0
7mo básico	4	16	0	12	9	0	12	9	0	18	3	0
6to básico	3	22	0	17	8	0	15	10	0	18	7	0
5to básico	4	29	0	29	4	0	23	10	0	13	20	0
TOTAL	15%	85%	1%	76%	24%	0%	63%	38%	0%	68%	32%	0%

A partir de los indicadores presentados, las estudiantes manifiestan tener a su disposición y de libre uso de espacios en comunes, ya sean gimnasio, sala de computación, bibliotecas y laboratorio de ciencias. Donde la mayoría de ellas, afirma que realizan que disponen de espacios según las necesidades escolares que tengan.

“Uso de los espacios en común desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 35

Uso de instalaciones	15. 5 Multicancha.			15. 6 Casino			15. 7 Áreas verdes.		
	Si	No	No hay	Si	No	No hay	Si	No	No hay
8vo básico	20	0	0	11	9	0	3	4	13
7mo básico	20	1	0	18	3	0	4	8	7
6to básico	25	0	0	22	3	0	15	5	5
5to básico	30	1	1	30	2	0	9	13	10
TOTAL	97%	2%	1%	83%	17%	0%	32%	31%	36%

Relacionado a lo anterior, las estudiantes utilizan con libre disposición espacios tales como, multicancha, casino y áreas verdes. Sin embargo, causa discrepancia que algunas de las estudiantes, señalan que no existen áreas verdes en su establecimiento, por lo que, no todas las estudiantes poseen el mismo concepto de “áreas verdes” dándole un significado propio a dicho espacio y ubicación dentro del establecimiento.

“Uso de los espacios en común desde la opinión de las estudiantes”

Tabla 36

16.8 Otro ¿Cuál?	SI	NO	No hay en el colegio
Baño	16%	0	0
Salas Temáticas	11%	0	0
Patio de las Figuras	3%	0	0
Pérgola	5%	0	0
Invernadero	2%	0	0

En el indicador 15.8 se da las estudiantes a mencionar otras instalaciones del establecimiento que ellas usen frecuentemente. A pesar que los porcentajes obtenidos son bajos y mencionados por algunas de las estudiantes, se consideran espacios tales como: baño, salas temáticas, patio de las figuras, pérgola e invernadero.

Quedando al descubierto, que el establecimiento ofrece a sus estudiantes espacios más allá de los comunes dentro de una institución escolar, buscando innovar y cubrir la mayor gama de necesidades educativas y personales de las estudiantes que están a cargo.

4.3 AMBITO CLIMA ESCOLAR DENTRO DEL AULA.

Clima dentro del Aula que se caracteriza por ser un ambiente donde prevalece una atmósfera de confianza, cohesión y respeto mutuo, donde se percibe el reconocimiento y valoración, se transmiten altas expectativas y se anima a las estudiantes y profesores a tener una buena disposición.

4.3.1 Dimensión: Relación entre Pares.

Vínculo afectivo que se establece entre sujetos que comparten la misma edad o grupo, como por ejemplo, curso o nivel de enseñanza. Logrando lazos por simpatía, afinidad o intereses en comunes.

Una vez más, son presentadas las opiniones de apoderados y posteriormente, las de las estudiantes.

En relación a las opiniones de los padres y apoderados, respecto a la Dimensión “Relación entre pares” señalan que:

Respecto a la afirmación **(Preg.2)** *Durante este año, ¿Su hija ha faltado alguna vez a clases para evitar ser víctima de intimidación o maltrato por parte de otros estudiantes del establecimiento?*

“Violencia escolar desde la percepción de los apoderados”

Tabla 37

Durante este año	2. ¿Su hija ha faltado alguna vez a clases para evitar ser víctima de intimidación o maltrato por parte de otras estudiantes?			3.1 Se han dado a conocer las normas del establecimiento sobre intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.			3.2 Ha habido denuncias de intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.		
	Si	No	No sabe	Si	No	No sabe	Si	No	No sabe
8vo básico	0	7	0	4	0	3	3	1	4
7mo básico	0	1	0	0	0	1	0	0	1
6to básico	0	2	0	2	0	0	2	0	0
5to básico	0	1	0	1	0	0	1	0	0
TOTAL	0	100%	0%	64%	0%	36%	50%	8%	42%

De acuerdo a los indicadores, de forma unánime, todos los apoderados señalan que su hija nunca ha faltado al establecimiento a causa maltrato o intimidación por parte de otro establecimiento. Lo que queda al descubierto, que para los padres y apoderados existen buenas relaciones entre estudiantes, sin episodios de maltratos o violencia entre ellas.

Junto a ello, se evidencian discrepancias respecto a las denuncias de intimidación y el desconocimiento sobre las normas sobre maltrato entre estudiantes.

“Violencia escolar desde la percepción de los apoderados”

Tabla 38

Durante este año	3.3 Se han tomado medidas frente a las denuncias de intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.			3.4 Se ha entregado información a los padres para prevenir y reaccionar adecuadamente ante casos de intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.		
	Si	No	No sabe	Si	No	No sabe
8vo básico	3	0	5	6	0	2
7mo básico	1	0	0	1	0	0
6to básico	2	0	0	2	0	0
5to básico	1	0	0	0	1	0
TOTAL	58%	0%	42%	75%	8%	17%

Relacionado a los indicadores anteriores, los resultados manifiestan que los padres y apoderados creen que el establecimiento tomara medidas respecto a las denuncias de maltrato entre estudiantes y genera información para prevenirlos.

Sin embargo, queda al descubierto que los padres y apoderados desconocen el manual de convivencia escolar, ya sea por falta de interés o que el establecimiento no ha generado las suficiente instancias de socialización del manual con las familias.

Respecto a la afirmación **(Preg.5)** *¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones relacionadas con el establecimiento?*

“Relación entre estudiantes desde la opinión de padres y apoderados”

Tabla 39

5. 4 Mi hija se siente aceptada por sus compañeras.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	2	5	0	0
7mo básico	0	1	0	0
6to básico	2	0	0	0
5to básico	1	0	0	0
TOTAL	45%	55%	0%	0%

En cuanto al indicador 5.4, todos los apoderados dan respuesta positiva considerando que su hija es aceptada por sus compañeras. Obteniendo así, una percepción positiva a la relación que existe entre las estudiantes que forman parte del mismo curso.

Respecto a la afirmación **(Preg.6)** *¿Qué nota le pondría usted al establecimiento, en cada uno de los siguientes aspectos?*, los apoderados señalan que:

Relación entre estudiantes desde la opinión de padres y apoderados”

Tabla 40

6.9 El trato entre estudiantes.	NOTA
8vo básico	5,38
7mo básico	5
6to básico	6
5to básico	5
PROMEDIO	5,34

En el indicador 6.9, los padres y apoderados entregan una calificación positiva pero no del todo excelente, para el trato entre estudiantes, sin embargo, se contradice respecto a los indicadores y afirmaciones anteriores, donde en todos ellos se ha dado respuesta positiva respecto a la relación entre las estudiantes.

Por otra parte, se recogen las siguientes opiniones de alumnas acerca de la dimensión “Relación entre Pares”.

Respecto a la afirmación **(Preg.2)** *Pensando en lo que sucede generalmente en tu curso, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?*

“Relación entre pares desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 41

2.1 Hay una relación de respeto entre los estudiantes de mi curso.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	1	15	2	2
7mo básico	0	1	9	11
6to básico	1	11	9	4
5to básico	2	11	13	6
TOTAL	4%	39%	34%	23%

En los indicadores presentados, se aprecia que las estudiantes discrepan acerca de la relación que han entre ellas. Lo que se contradice con la percepción que poseen los apoderados de las relaciones que existen en el curso de su hija.

Por lo que, las estudiantes indican que se han generado conflictos entre ellas, que en ocasiones puede afectar el clima dentro del aula y la convivencia diaria entre ellas.

Respecto a la afirmación (**Preg.11**) *Durante este año, ¿con qué frecuencia han ocurrido las siguientes situaciones en tu colegio?*

“Violencia entre pares desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 42

Frecuencia con que ocurren las siguientes situaciones	11.1 Peleas entre estudiantes (empujones, pateaduras, combos, etc.).				11.2 Insultos, garabatos, burlas y descalificaciones entre estudiantes.				11.3 Amenazas u hostigamiento entre estudiantes.			
	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca
8vo básico	0	2	18	0	1	4	15	0	0	2	10	8
7mo básico	4	7	7	3	3	12	5	1	3	7	9	0
6to básico	3	9	8	5	7	10	6	2	4	1	14	6
5to básico	5	6	14	8	5	7	12	9	4	8	10	11
TOTAL	12%	24%	47%	16%	16%	33%	38%	12%	11%	19%	44%	26%

Relacionado al indicador anterior, a pesar que existen divisiones entre las estudiantes respecto a la relación entre ellas, asumen pequeñas situaciones conflictivas señaladas por la minoría de las estudiantes. Que se traducen en peleas, insultos y amenazas, las que se manifiestan en situaciones ocasionales afectando la convivencia entre ellas.

Respecto a la afirmación **(Preg.12)** *Durante este año, ¿con qué frecuencia otros estudiantes de tu colegio te han intimidado o maltratado de la siguiente manera?*

“Violencia entre pares desde la percepción de las estudiantes”

Tabla 44

Maltrato o intimidación	12.1 Físicamente; pegándote o rompiendo tus cosas.				12.2 Verbalmente; insultándote, burlándose o amenazándote.				12.3 Socialmente; aislándote, hablando mal de ti o humillándote frente a otros.				12.4 Electrónicamente; amenazándote, humillándote o burlándose de ti por internet, redes sociales y whatsapp.			
	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca
8vo básico	0	0	2	18	1	0	6	13	1	0	5	14	1	0	2	17
7mo básico	2	3	7	9	1	3	9	8	2	5	6	8	3	0	8	10
6to básico	1	2	3	19	2	3	12	12	4	4	7	10	0	0	5	20
5to básico	2	3	8	20	3	4	9	17	5	6	5	17	3	0	4	26
TOTAL	5%	8%	20%	67%	7%	10%	36%	51%	12%	15%	23%	49%	7%	0%	19%	74%

En los indicadores presentados, las estudiantes indican que han existido episodios de violencia escolar pero pocas situaciones. Por lo que se puede inferir, que el establecimiento ha tomado las medidas para prevenir los hechos de violencia, socializándolo con toda la comunidad educativa.

4.3.2 ° Dimensión “Relación entre Docentes y Estudiantes”

Corresponde al vínculo afectivo que se establece entre sujetos de que pertenecen a un distinto grupo etario y en jerarquía de roles. El docente, es capaz de crear un clima de relación espontanea, de cordialidad, acogida, seguridad, optimismo y serenidad con sus estudiante.

Una vez más, los resultados obtenidos se inician con las percepciones de los padres y apoderados para posteriormente, analizar las opiniones entregadas por las estudiantes.

Frente a la dimensión, padres y apoderados poseen las siguientes opiniones al respecto:

Respecto a la afirmación **(Preg.5)** ¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones relacionadas con el establecimiento?

SOLO USO ACADÉMICO

“Relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes desde la opinión de padres y apoderados”

Tabla 45

5.5 Mi hija se siente aceptada y acogida por sus profesores.	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	3	4	0	0
7mo básico	0	0	1	0
6to básico	2	0	0	0
5to básico	1	0	0	0
TOTAL	55%	36%	9%	0%

Según el indicador 5.5, los apoderados en su mayoría afirman que los docentes tienen una buena relación con sus hijas. Logrando que ellas, se sientan aceptadas y acogidas por sus profesores, por lo que el docente tiene habilidades sociales adecuadas que le permiten acercarse y tener una buena relación con sus estudiantes.

Sin embargo, un menor porcentaje manifiesta que su hija no se siente cercana y acogida con su profesor. Lo que refleja, que pudo haber ocurrido alguna situación conflictiva entre el docente y la estudiante, que no fue solucionado satisfactoriamente para el apoderado.

Respecto a la afirmación **(Preg.6)** *¿Qué nota le pondría usted al establecimiento, en cada uno de los siguientes aspectos?*

“Trato del docente hacia los estudiantes desde la percepción de los padres y apoderados”

Tabla 46

6.8 El trato de los profesores hacia los estudiantes.	NOTA
8vo básico	5,75
7mo básico	5
6to básico	7
5to básico	5
PROMEDIO	5,69

Según el indicador 6.8, reafirma la percepción de los padres respecto a la relación que tienen los docentes con su hija. Manifestando que existe un adecuado trato entre ellos.

Sin embargo, y al igual que en el indicador anterior, un grupo de apoderados califica con nota positiva pero no excelente, la relación de docentes y estudiantes.

Junto a ello, se plantea las opiniones de las alumnas frente a la dimensión Relaciones entre Docentes y Estudiantes:

Respecto a la afirmación **(Preg.2)** *Pensando en lo que sucede generalmente en tu curso, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?*

“Relación con los docentes desde la perspectiva de las estudiantes”

Tabla 47

La relación entre docentes y estudiantes	2.2 Hay una relación de respeto entre los estudiantes y profesores de mi curso.				2.3 Siento confianza para acercarme a algunos de mis profesores cuando tengo un problema.			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	5	10	4	1	4	9	5	2
7mo básico	2	6	6	7	3	5	8	5
6to básico	4	14	5	2	8	9	3	5
5to básico	9	8	12	3	14	15	2	2
TOTAL	20%	39%	28%	13%	29%	38%	18%	14%

En los indicadores presentados, las estudiantes afirman mantener una cercana relación con los profesores, basada en el respeto y en la confianza. Donde las estudiantes, sienten la confianza para pedir ayuda en caso de que exista alguna dificultad en su vida escolar y personal.

“Relación con los docentes desde la perspectiva de las estudiantes”

Tabla 48

La relación entre docentes y estudiantes	2.4 Las clases se interrumpen con frecuencia porque el profesor nos hace callar o nos reta.				2.5 En general, algunos profesores nos tienen que gritar para mantener el orden.			
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8vo básico	5	10	4	1	3	11	6	0
7mo básico	16	4	1	0	13	5	2	1
6to básico	13	7	3	2	9	7	7	2
5to básico	18	6	2	7	13	14	2	4
TOTAL	53%	27%	10%	10%	38%	37%	17%	7%

Respecto a los indicadores 2.4 y 2.5, las estudiantes señalan que existen dificultades en el docente en el dominio del grupo curso, donde frecuentemente la clase es interrumpida por las estudiantes y los docentes acceden a estrategias pedagógicas poco convencionales, como es el gritar a los estudiantes, para poder mantener el control de la clase.

Respecto a la afirmación **(Preg.4)** *¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones relacionadas con el establecimiento?*

“Características del docente según la percepción de las estudiantes”

Tabla 49

El docente	14.1 Felicita a los estudiantes que se portan bien o tienen buena conducta.				4. 2 Felicita a los estudiantes que mejoran sus notas durante el año.				4.3 Se preocupa por los estudiantes que tienen malas notas.				4.4 Motiva a todos los estudiantes para que se esfuercen y estudien más			
	Nunca	En pocas clases	En la mayoría	En todas las clases	Nunca	En pocas clases	En la mayoría	En todas las clases	Nunca	En pocas clases	En la mayoría	En todas las clases	Nunca	En pocas clases	En la mayoría	En todas las clases
8vo básico	5	12	3	0	0	10	9	1	1	0	5	14	1	0	2	17
7mo básico	3	13	5	0	1	5	9	5	2	5	6	8	3	0	8	10
6to básico	11	10	2	2	8	8	8	1	4	4	7	10	0	0	5	20
5to básico	1	21	9	2	2	10	17	4	5	6	5	17	3	0	4	26
TOTAL	20%	57%	19%	4%	11%	34%	44%	11%	12%	15%	23%	49%	7%	0%	19%	74%

En los indicadores presentados, las estudiantes caracterizan a sus docentes como preocupados de las estudiantes de bajo rendimiento, motiva a que se esfuercen día a día, felicita a diría a las estudiantes ya sea por su buen comportamiento y buenas calificaciones.

Es decir, el docente ocupa estrategias positivas y motivacionales con sus estudiantes, lo que hace que sea vea cercano y accesible para sus estudiantes.

Respecto a la afirmación **(Preg. 6)** *¿Cuántos de tus profesores hacen lo siguiente?*

“Características del docente según la percepción de las estudiantes”

Tabla 49

El docente	6.1 Corrigen a los alumnos que están cometiendo una falta como insultar o pegarle a un compañero.				6.2 Explican por qué está mal cometer faltas.				6.4 Se preocupan de que seamos responsables y entreguemos las tareas y trabajos a tiempo.				6.5 Se preocupan de que aprendamos a ser buenos ciudadanos.			
	Todos	La mayoría	Pocos	Ninguno	Todos	La mayoría	Pocos	Ninguno	Todos	La mayoría	Pocos	Ninguno	Todos	La mayoría	Pocos	Ninguno
8vo básico	9	8	2	1	4	12	4	0	5	9	3	1	4	8	6	2
7mo básico	13	5	3	0	9	7	4	1	6	6	7	2	10	5	4	1
6to básico	14	10	0	1	15	6	1	1	4	13	1	1	15	8	2	0
5to básico	15	10	6	2	8	15	10	0	7	13	10	2	20	12	0	1
TOTAL	52%	33%	11%	4%	36%	40%	19%	2%	23%	43%	22%	6%	49%	33%	12%	4%

A partir de los indicadores presentados, los resultados indican que un gran porcentaje manifiesta una buena convivencia y llamados de atención cuando hay insultos o golpes a alguien de parte del profesor.

Junto a ello, los docentes procuran que sus estudiantes cumplan con las normas de convivencia y aplicar las sanciones necesarias explicando su porque, cuando alguna estudiante incurre en alguna falta a la convivencia.

Respecto a la afirmación (**Preg.11**) *Durante este año, ¿con qué frecuencia han ocurrido las siguientes situaciones en tu colegio?*, obteniendo los siguientes resultados:

“Relación con los docentes desde la perspectiva de las estudiantes”

Tabla 51

Maltrato o intimidación	11. 5 Peleas entre estudiantes y profesores (empujones, golpes, etc.).				11. 6 Insultos, garabatos, burlas y descalificaciones entre estudiantes y profesores.			
	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca	Siempre	Varias veces	Pocas veces	Nunca
8vo básico	0	0	5	15	0	0	6	14
7mo básico	1	4	3	13	3	2	2	14
6to básico	0	1	2	22	3	0	9	13
5to básico	2	2	2	27	2	3	3	25
TOTAL	3%	7%	12%	78%	8%	5%	20%	67%

En los indicadores 11.5 y 11.6, la mayoría de las estudiantes afirma que no existen peleas entre estudiantes y profesores. Confirmando los indicadores anteriores, donde la relación entre docentes y estudiantes, es en base al respeto y la confianza. Sin embargo, existen estudiantes que afirman que se han producido altercados entre ellos, lo que revelan situaciones conflictivas entre ambos integrantes de la institución.

Análisis general a partir de los resultados obtenidos:

Los datos recabados se desarrollaron mediante la aplicación del cuestionario de la Agencia de la Calidad, el cual permitió identificar las distintas opiniones que permitió delinear algunos ejes temáticos asociados a la percepción de estudiantes, padres y apoderados sobre la calidad del servicio educativo.

El estudio detectó discrepancias entre lo que la institución quiere transmitir, lo que se percibe en el entorno y la visión que tienen las estudiantes y sus familias.

Por un lado el establecimiento desea transmitir una educación integral y una trayectoria que desarrolle valores ciudadanos, disciplina, tolerancia, espíritu crítico, responsabilidad, respeto y habilidades cognitivas, sociales y espirituales.

Son las personas, las responsables de otorgar significado particular a estas características psicosociales, las cuales constituyen, a su vez, el contexto en el cual ocurren las relaciones interpersonales. Por ello, el clima social de una institución, es definido en función de la percepción que tienen los sujetos de las relaciones interpersonales tanto a nivel de aula como del centro (Gairin Sallan, 1999 citado en Molina y Pérez, 2006c),

A partir de los resultados: los padres, apoderados y alumnas poseen una buena percepción del establecimiento al cual pertenecen. Destacando un sentimiento de pertenencia con la comunidad escolar, donde hay conocimiento de las normas de convivencia y la aplicación de sanciones propias del establecimiento. Sin embargo, existe un bajo índice de estudiantes que evidencian una discrepancia en cómo se visualiza el maltrato entre ellas.

También. el desconocimiento de padres y apoderados respecto a las medidas y sanciones frente a distintas situaciones maltrato escolar. Sin embargo, las alumnas reflejan manejar las medidas y sanciones que se aplican frente a casos de bullying en su colegio.

En cuanto a las opiniones de padres, apoderados sobre la labor docente, se indica que la gran mayoría de los encuestados, están de acuerdo con el quehacer docente. Visualizando por parte de ellos, una preocupación en actividades pedagógicas, pero dejando un poco de lado la base valórica que quiere entregar a sus alumnas.

En esas mismas encuestas surgen quejas sobre la demora en la entrega de resultados de pruebas o exámenes por parte de los profesores. Sin embargo, las opiniones vertidas en las encuestas administradas para esta investigación dan cuenta divergencia de opiniones de una imagen positiva sobre los docentes y que resulta esencial para un plan de mejora. No obstante, hay un bajo índice que manifiesta la generación de conflictos entre ambos actores de la comunidad escolar. Así queda al descubierto que docentes en ocasiones presentan bajo dominio de grupo, por lo que se generarían situaciones conflictivas entre ellos y sus estudiantes.

Desde las opiniones rescatadas de alumnas padres, apoderados y señalan que existe una relación de armonía entre docentes y estudiantes, donde existe preocupación por parte de los docentes respecto al desarrollo personal y escolar de cada una de las estudiantes. Así como también, la formación de valores y constancia para que sus estudiantes alcancen logros.

Cabe señalar, que aunque existan diferencias entre las alumnas, la apreciación de ellas y de los apoderados respecto a la formación valórica – cristiana, actividades pastorales y solidarias impulsadas por el establecimiento, poseen apreciaciones positivas de todos ellos.

Respecto a la elección del establecimiento, este se elige, prácticamente por la cercanía al domicilio familiar. Cercanía que, por cierto, tiene mucho que ver con el nivel socioeconómico de los padres.

Además, la Infraestructura juega un papel importante de la comunidad. quedando al descubierto que la institución escolar tiene fortalezas como instalaciones básicas y físicas para el adecuado funcionamiento de esta, favoreciendo el desarrollo integral de todos los estudiantes. Así mismo, hay un adecuado uso del financiamiento para mantención y reparación del mobiliario e infraestructura para el adecuado desarrollo de la tarea educativa y debilidades como el ruido exterior que se escucha desde el interior de la sala de clases. Por consiguiente, la educación tiene que adaptarse en todo momento a los cambios de la sociedad.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPITULO V

CONCLUSIONES

La escuela en estudio ha realizado un gran esfuerzo por mejorar la calidad del servicio educativo que ofrece a las familias de la Comuna del Monte y a sus alrededores.

Las opiniones requeridas para la investigación dan cuenta de algunos factores claves que mejoran y fortalece calidad del servicio educativo.

La investigación ha indicado características esenciales para poder definir y fortalecer la calidad del servicio educativo que aparecerán definidas en las distintas dimensiones propuestas en el estudio.

Las conclusiones radican en las dimensiones en que se centra esta investigación, lo que a su vez, responden a los objetivos planteados, logrando sistematizar las opiniones de padres, apoderados y alumnas del segundo ciclo de educación básica sobre la calidad del servicio educativo en el colegio Emelina Urrutia de la comuna del Monte, en la región Metropolitana durante el año 2017.

Dimensión 1: Relaciones entre Pares

A Partir de los resultados obtenidos, desde la perspectiva de las estudiantes queda al descubierto que existe un grato clima escolar entre ellas. Donde las relaciones interpersonales que se establecen desde la base del respeto y solidaridad entre ellas.

Junto a ello, existe un grato ambiente clima escolar de aula, lo que desprende que existe un adecuado desarrollo de capacidad de las estudiantes de convivir,

beneficiando el trabajo en equipo, las autoestima, valoración, y con ello, el desarrollo integral de las estudiantes.

Sin embargo, se presentan algunas instancias de violencia o bullying entre estudiantes, donde frente a ello, las estudiantes reconocen las medidas y sanciones que el establecimiento lleva a cabo cuando ocurren estos hechos. Lo que habla del adecuado manejo y difusión respecto al Reglamento Interno y Manual de Convivencia del establecimiento.

Dimensión 2: Relación entre Estudiantes y Comunidad Escolar

En cuanto a esta dimensión, podemos concluir que estudiantes se sienten parte de la comunidad escolar Emelina Urrutia, formando parte del mismo Proyecto Educativo, compartiendo misión y visión establecidas por el establecimiento. Con ello, podemos señalar que el establecimiento genera los canales para la participación de todos sus actores en el proyecto educativo y en todas las áreas de la convivencia escolar.

Por lo que la Comunidad Escolar, logra brindar y promover acciones con el fin de mejorar la calidad educativa y lograr el bienestar integral de sus estudiantes.

Dimensión 3: Elección del Establecimiento

Podemos señalar que en cuanto a la Elección del Establecimiento, las opiniones más relevantes se generan a partir de los resultados obtenidos de los padres y apoderados. Donde la decisión recae en la cercanía del establecimiento con su domicilio, lo que indica que es una institución de fácil acceso, que colinda con comunas cercanas y que las estudiantes realizan pequeños viajes para poder asistir a clases.

Junto a ello, la elección del establecimiento es debido a la formación valórico – cristiana y/o religiosa, sustentado por el Proyecto Educativo del mismo. Por lo que forman parte del establecimiento padres y apoderados comprometidos con la labor educativa y que buscan que sus hijas formadas desde el pilar fundamental de los valores cristianos.

Como una más de las razones de elección del establecimiento, es la Infraestructura que está a disposición de las estudiantes. Por lo que, el establecimiento responde a los criterios normativos propios del Ministerio de Educación para construcción de espacios escolares y distribución de mobiliario, satisfaciendo las necesidades pedagógicas y con ello, aportar a la calidad educativa.

Dimensión 4: Aceptación de la Labor Docente

En cuanto a los resultados obtenidos en esta dimensión, existen altas expectativas por parte de padres, apoderados y alumnas respecto de la labor docente.

Las estudiantes aprecian la disposición de los docentes ante la resolución de dudas y preocupación hacia ellas. Por lo que queda al descubierto, que existe una real disposición del docente para que sus estudiantes puedan aprender, considerando que esta situación puede verse afectada por la diversidad de estudiantes dentro del aula.

De acuerdo a lo señalado por padres y apoderados, existe un bajo porcentaje que indica tener una baja apreciación de la labor docente, donde los resultados indican que existe disconformidad con la calidad de la enseñanza de los docentes y la motivación que fomentan a sus hijas. Sin embargo, existe apreciación en las relaciones interpersonales que establece el docente, en la aceptación y valoración de sus hijas.

Dimensión 5: Infraestructura

Así como se afirma en la Dimensión número 3, la Infraestructura que está a disposición de las estudiantes, responde a las necesidades de padres y apoderados. Así como también para las estudiantes, sin embargo, se presentan algunas desconformidad por parte de ellas. Centrado principalmente en la limpieza de baños y calefacción de salas en épocas del año frías.

Por otra parte, las estudiantes reconocen que existen variados espacios disponibles para el libre uso de ellos, donde la mayoría frecuenta salas temáticas, patios, casino, pérgola, invernadero, entre otras. Existe una dificultad con el concepto de “área verde”, ya que algunas de las estudiantes indican que existe en el establecimiento y lo usan a diario, y otras, señalan que este espacio no existe en su colegio.

Dimensión 6: Relación entre Docentes y Estudiantes.

Las percepciones que las alumnas han transmitido a través de sus opiniones señalan que tienen muy claro cómo debe ser un profesor competente en su profesión y que, ante todo, favorezca el aprendizaje. Según ellas, un profesor debe: respetar, aceptar y atender a las alumnas; proponer metas gratificantes así como contenidos significantes; o crear un clima que facilite las relaciones personales.

En la medida en que sus profesores no tengan buenas relaciones de interacción con las estudiantes, consideran que esta situación provoca un ambiente escolar de incomunicación, incomprensión, aburrimiento y desarraigo, que inevitablemente incidirá en el proceso de enseñanza-aprendizaje influyendo negativamente en la percepción que la alumna se construye de la escuela. Por tanto uno de los factores asociados sobre la calidad educativa en el colegio Emelina Urrutia es desarrollar y establecer una buena la relación entre profesores y alumnos.

La percepción que las alumnas poseen de la institución escolar va a influir de forma directa e indirecta en aspectos significativos de la vida escolar del estudiante como son su rendimiento académico, integración escolar, relaciones sociales y, en general, en su socialización.

Una percepción negativa de la institución se relaciona directamente con el papel que los docentes juegan en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Conocer las percepciones u opiniones que las estudiantes tienen sobre la conducta de los profesores y los procesos educativos desarrollados en el aula pueden ayudarnos a valorar si existe correspondencia entre lo que se planifica y lo que finalmente se proyecta a los destinatarios en el proceso educativo.

En definitiva, tanto las expectativas escolares de los estudiantes como las percepciones que tienen de sus profesores constituyen referencias fundamentales a tener en cuenta en la planificación del proceso educativo.

En cuanto a la percepción de los padres, la preocupación se centra en la aceptación de su hija por parte del docente y en los canales de comunicación que se generen para la entrega de información de todos aquellos aspectos que contribuyen o perjudican el desarrollo de la vida escolar de sus hijas.

5.3 Proyecciones y Limitaciones

Como proyección para esta investigación, sería necesario aplicar cuestionarios a las estudiantes de enseñanza media del establecimiento, a pesar de ser un universo reducido se pueden determinar opiniones respecto a aspecto de la Calidad del Servicio Educativo.

Por su parte como limitantes, es el acotado tiempo de aplicación del instrumento, considerando la cantidad de estudiantes, se tuvo que solicitar colaboración de docentes del establecimiento para alcanzar la muestra deseada. Lo que fue afectado por la fecha de aplicación que se coordinó con el establecimiento, frente a actividades pedagógicas y propias del mismo.

5.4 Recomendaciones y Sugerencias

Frente al desconocimiento de padres y apoderados respecto a las medidas y sanciones frente a eventos relacionados a violencia escolar, se recomienda en esta investigación al establecimiento, dar a conocer el Manual de Convivencia y Reglamento Interno, con sus respectivos protocolos de acción.

A pesar de que está a disposición para los padres y apoderados en la página web del establecimiento, es necesaria la difusión de dicho manual, reglamento y protocolos para la buena convivencia. Por medio de la creación de espacios destinados a ello, ya sea en reuniones de apoderados, escuela para padres, entre otras.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia de Calidad (2015) “Calidad educativa desde la percepción de los actores clave del sistema”. Ministerio de Educación, República de Chile. Diciembre, 2015.

Agencia de Calidad (2015) “Los Indicadores de desarrollo personal y social en los establecimientos educacionales chilenos: una primera mirada”, Ministerio de Educación, Republica de Chile. Diciembre, 2015.

Agencia de Calidad (2007) “Modelo de Calidad de Gestión” Ministerio de Educación, República de Chile.

Agencia de Calidad (2016) “Plan de aseguramiento de la Calidad Escolar, 2016 – 2019”. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación. Reforma Educacional, Ministerio de Chile.

Alves H. y Raposo M. (2005) “La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior”. Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia, Covilhã (Portugal)

Bazán, Domingo (2011) “Pedagogía, Racionalidad y Paradigmas”. Página 1. PDF, Santiago de Chile.

GARCÍA RAMOS, J. M. Y CONGOSTO LUNA, E. (2000). "Evaluación y Calidad del Profesorado". En GONZÁLEZ RAMÍREZ, T. (Coord.). Evaluación y Gestión de la Calidad Educativa. Un Enfoque Metodológico. Ed. Aljibe. Málaga. 127-157.

GUTIERREZ. N, SENLLE. A (2005) "Calidad en los servicios educativos". Ediciones Díaz de Santos, Fernández Ciudad, España.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (2006) "Metodología de la Investigación", Cuarta Edición, Editorial Mc Gram Hill Interamericana. Iztapalap, México DF.

MINEDUC (2009) "Ley General de Educación". Ministerio de Educación, publicada el 02 de septiembre del 2009. República de Chile.

MINEDUC (2005) "Marco para la Buena Dirección y el Liderazgo Escolar". Publicación del Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas CPEP. Ministerio de Educación, República de Chile.

MINEDUC (2005) "Marco para la Buena Dirección, criterios para el Desarrollo Profesional y Evaluación de Desempeño". Publicación de la Unidad de Gestión y Mejoramiento Educativo, división General de Educación, Ministerio de Educación, República de Chile.

MINEDUC (2002) "Política de Participación de Padres, Madres y Apoderados/as en el Sistema Educativo Ministerio de Educación" Reforma Educacional, Ministerio de Chile.

MINEDUC (2007) “Indicadores de la Educación en Chile, 2007 - 2009”. Departamento de Estudios y Desarrollo de la División de Planificación y Presupuesto del Ministerio de Educación de Chile.

MINEDUC (2014) “Percepción de padres y apoderados sobre los establecimientos educacionales”. Departamento de Estudios de la Calidad de la Educación, octubre 2014, año 2, n°17. Republica del Chile.

Molina. N, Perez. I (2006) “El clima de relacione interpersonales en el aula: un cado de estudio”. Instituto Pedagógico de Barquisimeto. República de Venezuela.

“PLAN DE FORMACIÓN CIUDADANA” COLEGIO EMELINA URRUTIA LEY 20.911 El Monte, Marzo de 2017. Chile.

Pont. B, Nusche. D, Moorman, H. (2009) “Mejorar el Liderazgo Escolar. Volumen 1: Política y Practica” Secretaria General de la OCDE.

Ropa, B. (2014) “Administración de la calidad en los servicios educativos”. Horizonte de la ciencia, julio del 2014. Universidad Nacional de Educación. Ecuador.

UNICEF (2004) “¿Quién dijo que no se puede? Escuelas efectivas en sectores de pobreza”. Gobierno de Chile, Marzo del 2004.

UNESCO (2016) “Herramientas de apoyo para el trabajo docente” Texto 3: Metodología de Sistematización de Experiencias Educativas Innovadoras. Primera Edición Marzo 2016. Oficinas en Lima, Representación de Perú.

UNESCO (2015) “Educación de calidad, equitativa e inclusiva así como un aprendizaje Durante toda la vida para todos en 2030. Transformar vidas mediante la educación.” Foro Mundial sobre la Educación.19-22 de mayo de 2015, Incheon, República de Corea.

Vázquez, A (2013) “Calidad y Calidad Educativa”. **Investigación Educativa**, Investigación Educativa Vol. 17, N.º 2, 49-71 Julio-Diciembre 2013. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

SOLO USO ACADÉMICO

WEBGRAFIA

BND (2016) “Reformas educaciones, la infancia del siglo XX”. Biblioteca Nacional de Chile, Memoria Chilena. <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-95305.html>

CAF (2016) “La importancia de tener una buena infraestructura escolar”. Banco de Desarrollo de América Latina. Publicado el 04 de octubre del 2016. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/la-importancia-de-tener-una-buena-infraestructura-escolar/>

Dirección Nacional De Servicios Educativos (2012) “Administración Escolar, nueva infraestructura”. Ministerio de Educación, Quito, Ecuador. <https://educacion.gob.ec/nueva-infraestructura-educativa/>

MINEDUC (2018) “¿Qué es la reforma educacional? Principales hitos de la reforma educacional”. Ministerio de Educación, República de Chile. <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/que-es-la-reforma-educacional>

SAVIA (2014) “Como la infraestructura escolar influye en la calidad educativa”. Blog Educativo, publicado el 01 de agosto del 2014. Burdeos, Francia. <http://ediciones-sm.com.mx/?q=blog-como-la-infraestructura-escolar-influye-en-la-calidad-educativa>

Pizzo, N (2014) “Calidad del Servicio Educativo, el sentido de las normas”. Publicado el 24 de enero del 2014. Buenos aires, Argentina. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/calidad-en-el-servicio-educativo-el-sentido-de-las-normas-institucionales/.html>

ANEXOS

SOLO USO ACADÉMICO

Cuestionario Alumnas

Curso: _____ básico.

INSTRUCCIONES

- Por favor, contesta con tranquilidad todas las preguntas de este cuestionario. Recuerda que este cuestionario NO es una prueba, y que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Debes responder siempre de acuerdo a tu experiencia o manera de pensar.
- Tus respuestas serán secretas; no las conocerán ni tus papás ni personas de tu colegio (compañeras, profesores y profesoras o directora).
- Lee lentamente cada pregunta y marca con una equis (X) en el cuadrado que corresponda a tu respuesta
- Usa solo lápiz grafito para contestar y si te equivocas usa goma de borrar.
- Recuerda leer atentamente las instrucciones y contestar todas las preguntas.
- Si tienes alguna duda, puedes consultar al encargado de la aplicación que estará disponible para ayudarte.

Muchas gracias por su colaboración.

1. Pensando en tu experiencia en tu colegio, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. Siento que soy tan capaz de aprender como el resto de mis compañeros y compañeras de curso.				
2. Aunque sea difícil una materia, con esfuerzo y estudio creo que puedo entenderla.				
3. En general, entiendo muy poco de lo que me pasan en clases.				
4. Me cuesta concentrarme y poner atención en clases.				
5. Hago las tareas aunque me resulten difíciles.				
6. Mis cuadernos casi siempre están incompletos.				
7. Me gusta estudiar para las pruebas.				
8. Para mí es importante sacarme buenas notas.				
9. Durante las clases tomo apuntes de todo lo que nos enseñan los profesores y profesoras.				

2. Pensando en lo que sucede generalmente en tu curso, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. Hay una relación de respeto entre los estudiantes de mi curso.				
2. Hay una relación de respeto entre los estudiantes y profesores de mi curso.				
3. Siento confianza para acercarme a algunos de mis profesores cuando tengo un problema.				
4. Las clases se interrumpen con frecuencia porque el profesor nos hace callar o nos reta.				
5. En general, algunos profesores nos tienen que gritar para mantener el orden.				
6. A la mayoría de los profesores les cuesta mantener el orden en nuestro curso.				
7. Trabajamos en orden siguiendo las instrucciones que nos da el profesor o profesora.				
8. Mantenemos limpia la sala de clases.				

3. Pensando en las actividades que realiza la mayoría de tus profesores y profesoras en tu curso, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. Los profesores revisan que todos hayamos hecho las tareas.				
2. Los profesores resuelven en clases las tareas que envía para la casa.				
3. Los profesores vuelven a explicar una materia si algún estudiante se lo pide.				
4. Los profesores explican las materias hasta que todos los estudiantes entienden.				
5. Los profesores explican cuáles eran las respuestas correctas cuando nos entrega las pruebas corregidas.				
6. Los profesores desarrollan y explican en clases la corrección de las guías de estudio y ejercicios del libro.				

4. ¿Con qué frecuencia tus profesores hacen lo siguiente en tu curso?

Marca con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Nunca En pocas clases En la mayoría En todas las clases

1. Felicita a los estudiantes que se portan bien o tienen buena conducta.				
2. Felicita a los estudiantes que mejoran sus notas durante el año.				
3. Se preocupa por los estudiantes que tienen malas notas.				
4. Motiva a todos los estudiantes para que se esfuercen y estudien más.				

5. Pensando ahora en lo que sucede generalmente en tu colegio, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. En mi colegio todas las personas se tratan con respeto.				
2. Siento confianza para acercarme a los profesores de otros cursos, inspectora o directora.				
3. Siento que mi colegio es un lugar acogedor y amigable.				

6. ¿Cuántos de tus profesores hacen lo siguiente?

Marca con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Todos La mayoría Pocos Ninguno

1. Corrigen a los alumnos que están cometiendo una falta como insultar o pegarle a un compañero.				
2. Explican por qué está mal cometer faltas.				
3. Nos hacen cumplir las sanciones que correspondan.				
4. Se preocupan de que seamos responsables y entreguemos las tareas y trabajos a tiempo.				
5. Se preocupan de que aprendamos a ser buenos ciudadanos (respetuosos con los demás, honestos, solidarios, etc.).				

7. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones sobre las normas de convivencia o disciplina de tu colegio? Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. Conozco las normas de convivencia o disciplina de mi colegio.				
2. Las normas de convivencia o disciplina se aplican en forma justa.				
3. Las normas de convivencia o disciplina se respetan.				
4. Las normas de convivencia o disciplina se aplican a todos por igual.				

8. ¿Qué tan identificado te sientes con los valores que tu colegio promueve? (solidaridad, respeto, responsabilidad e igualdad)

Marca con una equis (X) sólo una alternativa.

- 1. Bastante
- 2. Algo
- 3. Nada
- 4. No conozco los valores del establecimiento

9. Las actividades pastorales del colegio promueven tu formación valórica cristiano-católica.

Marca con una equis (X) sólo una alternativa.

- 1. Bastante
- 2. Algo
- 3. Nada
- 4. No conozco las actividades de pastoral.

10. Las actividades solidarias en el colegio permiten sensibilizarnos en el compromiso con los más necesitados.

Marca con una equis (X) sólo una alternativa.

- 1. Bastante
- 2. Algo
- 3. Nada
- 4. No conozco las actividades solidarias.

11. Durante este año, ¿con qué frecuencia han ocurrido las siguientes situaciones en tu colegio?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

	Siempre	Varias veces	Pocas Veces	Nunca
1. Peleas entre estudiantes (empujones, pateaduras, combos, etc.).				
2. Insultos, garabatos, burlas y descalificaciones entre estudiantes.				
3. Amenazas u hostigamiento entre estudiantes.				
4. Estudiantes que rompen o dañan tu colegio (rompen bancos, vidrios, sillas, computadores, etc.)				
5. Peleas entre estudiantes y profesores (empujones, golpes, etc.).				
6. Insultos, garabatos, burlas y descalificaciones entre estudiantes y profesores.				

12. Durante este año, ¿con qué frecuencia otros estudiantes de tu colegio te han intimidado o maltratado de la siguiente manera?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Siempre Varias veces Pocas Veces Nunca

1. Físicamente; pegándote o rompiendo tus cosas.				
2. Verbalmente; insultándote, burlándose o amenazándote.				
3. Socialmente; aislándote, hablando mal de ti o humillándote frente a otros.				
4. Electrónicamente; amenazándote, humillándote o burlándose de ti por internet, redes sociales y whatsapp.				

13. Señala con qué frecuencia tus profesores, inspectora o directora de tu colegio, observan o intervienen en las siguientes situaciones:

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Nunca Pocas veces Mayoría de las veces Siempre

1. Se dan cuenta de que ocurre maltrato e intimidación entre estudiantes.				
2. Intervienen cuando se producen situaciones de maltrato e intimidación entre estudiantes.				
3. Toman medidas contra las estudiantes que maltratan e intimidan a otras compañeras.				
4. Explican a todas las estudiantes qué hacer cuando se producen situaciones de maltrato e intimidación.				

14. Pensando en tu sala de clases, ¿podrías decir que...?

Marca con una equis (X) Sí o No para cada situación.

Si No

1. La mayoría de las mesas y sillas de tu sala están rotas o en mal estado.		
2. En tu sala hay suficiente espacio para ubicar cómodamente todas las sillas y mesas.		
3. Tiene una adecuada iluminación.		
4. Se escuchan los ruidos del exterior.		
5. Es muy fría en invierno.		
6. Se llueve en invierno.		
7. Tu sala lleva más de un mes con algunas ventanas sin vidrio o con los vidrios		

quebrados.		
8. Los baños de tu establecimiento están sucios o en mal estado.		

15. ¿Usas las siguientes instalaciones en tu colegio, tanto en el horario de clases como fuera de él?

Marca con una equis (X) Sí o No para cada situación.

Si No No hay en el colegio

1. Gimnasio.			
2. Sala de computación.			
3. Biblioteca.			
4. Laboratorio de ciencias.			
5. Multicancha.			
6. Casino.			
7. Áreas verdes.			
8. Otro ¿Cuál? _____			

16. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones acerca de tu colegio?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. Me siento contento cuando a mi colegio le va bien.				
2. Hablo bien de mi colegio a otras personas.				
3. Le recomendaría a mis amigos que se cambiaran a este colegio.				
4. Yo defiendo a mi colegio cuando alguien habla mal de él.				

MUCHAS GRACIAS POR CONTESTAR ESTE CUESTIONARIO.



FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAGISTER EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL

Cuestionario Padres y Apoderados

Curso: _____ básico (escribir el número del curso que le corresponde a su hija)

Lo invitamos a participar de una investigación que pretende sistematizar sus opiniones respecto de la Gestión Escolar del establecimiento escolar Emelina Urrutia.

Este cuestionario debe ser contestado por el padre, la madre, apoderado o la persona adulta responsable de la educación del estudiante que forma parte del establecimiento.

Las respuestas del cuestionario son confidenciales y en ningún caso será revelada la identidad de la persona que lo contesta. Solo serán utilizadas con fines de investigación.

INSTRUCCIONES

- Para contestar el cuestionario, por favor, utilice solamente lápiz pasta o grafito.
- Conteste todas las preguntas de este cuestionario.
- Lea atentamente cada pregunta y marque una equis (X) en el casillero que corresponda a su respuesta. En algunos casos debe marcar solo un casillero y en otros debe marcar más de uno.
- Si se equivoca en su respuesta, rellene todo el casillero y marque una nueva equis (X) en el casillero que corresponda.
- Cuando se le pida escribir números, por favor, hágalo de manera clara y fácil de leer.

Una vez contestado el cuestionario, guárdelo en el sobre en el que viene, selle el sobre y asegúrese de que la estudiante lo devuelva al establecimiento EL DÍA LUNES 11 DE DICIEMBRE (en secretaría), para entregarlo a la persona encargada de la aplicación del cuestionario. De este modo, le aseguramos la total confidencialidad de sus respuestas, puesto que nadie en el establecimiento podrá verlas.

Muchas gracias por su colaboración.

1.- ¿Por qué razones matriculó a la estudiante en este establecimiento educacional? Señale las tres razones más importantes.

Escriba en cada casillero el número correspondiente a la primera razón más importante, luego el de la segunda razón más importante, y finalmente el de la tercera razón más importante.

1° razón	2° razón	3° razón

1. Porque quedaba cerca de su domicilio.
2. Por la infraestructura del establecimiento.
3. Porque compañeras o amigas del estudiante se matricularon en este establecimiento.
4. Por la orientación valórica y/o religiosa del establecimiento.
5. Por su excelencia académica y/o buenos resultados en el SIMCE.
6. Porque al establecimiento asisten niños del mismo ambiente y realidad familiar.
7. Porque no aceptaban al estudiante en otro establecimiento.
8. Porque las hermanas del estudiante estaban en ese establecimiento.
9. Por el orden y la disciplina del establecimiento.
10. Por falta de recursos.
11. Por otra razón. (Señale cuál: _____).

2.- Durante este año, ¿Su hija ha faltado alguna vez a clases para evitar ser víctima de intimidación o maltrato por parte de otros estudiantes del establecimiento? Marque con una equis (X) una sola alternativa.

- 1. Sí
- 2. No
- 3. No sabe

3.- Señale si se han producido las siguientes situaciones en el establecimiento durante este año:

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada situación.

	Si	No	No Sabe
1. Se han dado a conocer las normas del establecimiento sobre intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.			
2. Ha habido denuncias de intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.			
3. Se han tomado medidas (sanciones, entrevista con padres y apoderados, etc.) frente a las denuncias de intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.			
4. Se ha entregado información a los padres y apoderados para prevenir y reaccionar adecuadamente ante casos de intimidación o maltrato (bullying) entre estudiantes.			

4.- A continuación, señale si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre el establecimiento al que asiste el estudiante.

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

	Si	No	No Sabe
1. Conozco las normas de convivencia o disciplina del establecimiento.			
2. Las normas de convivencia o disciplina se respetan.			
3. El establecimiento tiene objetivos conocidos por todos (padres y apoderados, estudiantes).			
4. El proyecto educativo es conocido por todos (padres y apoderados, estudiantes).			
5. Se informan las calificaciones de cada estudiante al menos dos veces al año.			
6. Se comunican los resultados del SIMCE obtenidos por el establecimiento.			
7. Se informa oportunamente a los padres y apoderados sobre cualquier problema que tiene el estudiante.			
8. El profesor me cita a entrevista para hablar del estudiante, al menos una vez al año.			
9. El establecimiento tiene disposición para recibir mis inquietudes y sugerencias.			

5.- ¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones relacionadas con el establecimiento?

Marque con una equis (X) una sola alternativa para cada afirmación.

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en Desacuerdo

1. A mi hija le gusta ir al establecimiento.				
2. Este establecimiento es un buen lugar para aprender.				
3. Mi hija va tranquila al establecimiento.				
4. Mi hija se siente aceptada por sus compañeras.				
5. Mi hija se siente aceptada y acogida por sus profesores.				
6. Volvería a matricular a mi hija en este establecimiento.				
7. Recomendaría este establecimiento a familiares o amigos.				

6.- ¿Qué nota le pondría usted al establecimiento, en cada uno de los siguientes aspectos?

Marque con una equis (X) una sola nota para cada aspecto. Considere que un 1 es muy insatisfecho y un 7 es muy satisfecho.

Muy Insatisfecho

Muy Satisfecho

	1	2	3	4	5	6	7
1. La cantidad de estudio y tareas que se exigen a los estudiantes.							
2. La calidad de la enseñanza de los profesores.							
3. La motivación que se realiza en el establecimiento para que los estudiantes se interesen por su propio aprendizaje.							
4. Las actividades extraprogramáticas que se ofrecen.							
5. La preocupación del profesor jefe por sus estudiantes.							
6. La seguridad de los estudiantes en el establecimiento.							
7. La disciplina escolar.							
8. El trato de los profesores hacia los estudiantes.							
9. El trato entre estudiantes.							
10. La formación valórica que entrega el establecimiento a los estudiantes.							
11. La forma en que los profesores promueven que los estudiantes se ayuden unos a otros.							
12. La información y comunicación que entregan los profesores a los padres y apoderados.							
13. La disposición de los profesores para recibir y escuchar a los padres y apoderados.							
14. El cuidado, aseo, limpieza del establecimiento							

15. La calidad de las instalaciones (salas, baños, patios, canchas, etc.)							
16. La mantención que se hace en el establecimiento (salas, patios, baños, comedor, etc.)							
17. La mantención de soporte administrativo (computadores, fotocopidora, scanner, otros).							
18. Las actividades pastorales del colegio promueven la formación valórica cristiano-católica de su hija.							
19. Las actividades solidarias en el colegio permiten sensibilizarnos en el compromiso con los más necesitados.							
20. Las vías de participación en la vida del Colegio: Asambleas, Consejo Escolar, Centro de Padres, Reuniones de Apoderados, etc.							

MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA AL COMPLETAR ESTE CUESTIONARIO

SOLO USO ACADÉMICO