

Universidad del Bío-Bío
Facultad de Ingeniería
Departamento de Ingeniería Industrial

Profesor Guía: Sr. Iván Santelices M.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

**“PROPUESTA DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCACIONAL SECUNDARIA BASADA EN LA
METODOLOGÍA SERVPERF”**

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO EN CONFORMIDAD A LOS
REQUISITOS PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

Concepción, 04 de Marzo de 2014

Claudia Alejandra Monroy Jara
Ingeniería Civil Industrial

DEDICATORIA

En primer lugar agradecer a Dios, por ser quien ha estado presente en cada momento de mi vida otorgándome el impulso necesario para salir adelante día a día, superando dificultades y guiándome en los nuevos desafíos.

A mi madre María y mi Padre Claudio, por todo el amor, comprensión y apoyo que me han brindado durante toda mi vida, especialmente durante estos seis últimos años de carrera universitaria. Por ser quienes me han entregado los valores más preciados que poseo como son la responsabilidad y la constancia. Gracias a ellos soy quien soy hoy en día, gracias a sus consejos he logrado llegar donde me encuentro hoy.

A mi hermano Javier por su constante preocupación y por estar siempre presente en los momentos importantes compartiendo alegrías.

A mi amigo Felipe Vega, a quien agradezco haber conocido durante el transcurso de mi carrera y que ha sido una fuente de apoyo vital para este proyecto. ¡Gracias por las alegrías y todo tu apoyo!

A Lorena y Luna, mis amigas que me han brindado su apoyo a través de los años y a quienes valoro enormemente como personas.

A Alejandro Naín por su gran apoyo, desde los inicios del desarrollo de este proyecto, quien me motivó a seguir adelante, alentándome siempre.

Y finalmente, a quienes han estado conmigo durante mi vida universitaria y que han contribuido de manera directa o indirecta a este logro personal y familiar.

¡MUCHAS GRACIAS A TODOS!

AGRADECIMIENTOS

Profesor Iván Santelices Malfanti

Agradezco su apoyo y orientación para guiarme en el desarrollo de este proyecto.

Don Marco Álvarez y Don Gastón Sáez

Les agradezco su apoyo y permiso para realizar las encuestas en el Liceo Polivalente Nahuelbuta y por haberme brindado información para el desarrollo de este proyecto.

RESUMEN

El Liceo Polivalente Nahuelbuta está ubicado en Contulmo a 172 Km de Concepción y es una institución educativa de carácter municipal que dentro de sus objetivos contempla entregar una educación de calidad para sus alumnos. Esto manifiesta que para el establecimiento es importante mantener un buen estándar de calidad del servicio de educación que otorga, en virtud de la satisfacción, necesidades y percepciones de sus alumnos.

Dicho lo anterior, esta memoria tuvo la finalidad de proponer una nueva herramienta de evaluación de la calidad del servicio para un Liceo Municipal y evaluarla, encontrándose los aspectos deficientes que presenta el desempeño del servicio. De este modo resulta posible construir recomendaciones a partir de un plan de acción propuesto que tiene como objetivo mejorar aquellos ítems que presentan mala evaluación, considerando las dimensiones más importantes para los estudiantes y así aumentar la satisfacción de ellos.

La metodología consideró la adaptación y aplicación del instrumento de evaluación SERVPERF, propuesto por Cronin Y Taylor al ámbito educativo. SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio y consiste en la entrega de un cuestionario genérico que es posible adaptar a la mayor parte de las empresas de servicios a la hora de evaluar el desempeño de éstas.

El tamaño de la población fue de 245 personas y se aplicó el instrumento a una población delimitada de 87 personas., correspondiente a los terceros y cuartos medios.

En cuanto la fiabilidad del instrumento SERVPERF aplicado, se determinó el Alpha de Cronbach que resultó ser de 0,834, lo cual indica que el modelo es confiable. El Alfa de Cronbach, es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide

la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, sí efectivamente, se parecen las percepciones. Por otro lado, se realizó su validez de contenido junto al Director del Liceo, quien estuvo de acuerdo con las afirmaciones y el formato propuesto.

Los resultados obtenidos muestran que los puntos menos débiles en el desempeño del servicio se encuentran en las dimensiones Confiabilidad y Empatía, mientras que los aspectos más deficientes en cuanto a la calidad de servicio educacional se presentan en las dimensiones Elementos Tangibles y Comunicación. Con el fin de mejorar las dimensiones más importantes para los alumnos se proponen tres planes de acción que consideran los ítems peor evaluados dentro de ellas. El costo total de llevar a cabo las mejoras asciende a \$1.168.005.

Finalmente se concluye que el Liceo Polivalente Nahuelbuta presenta una evaluación deficiente en cuanto al desempeño de servicio educativo con grandes debilidades en las cuales se puede mejorar y por ende entregar un mejor servicio para el usuario. Sin embargo, también posee aspectos prósperos que están muy cerca de alcanzar valores aceptables

INDICE

CAPITULO I: ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTUDIO.....	12
1.1.INTRODUCCIÓN.....	12
1.2 ORIGEN DEL TEMA.....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	14
1.4. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
1.5. ALCANCES O ÁMBITO DEL ESTUDIO	16
1.6. METODOLOGÍA PROPUESTA	16
CAPITULO II: ANTECEDENTES DEL LICEO POLIVALENTE NAHUELBUTA.....	18
2.1 MARCO ESPACIAL.....	18
2.2 CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.....	19
2.3. SERVICIOS ENTREGADOS POR EL LICEO POLIVALENTE NAHUELBUTA	20
2.3.1 Educación Diurna.....	20
2.3.2 Educación Vespertina	22
2.3.3 Educación Técnico Profesional.....	22
2.3.4 Educación Especial.....	22
2.4 CONTEXTO INTERCULTURAL DE LOS ALUMNOS DEL LICEO POLIVALENTE NAHUELBUTA	22
2.5 ORGANIGRAMA Y DOTACIÓN DE PERSONAL.....	23
2.6. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MUNICIPAL.....	26
2.6.1 Misión.....	26

2.6.2 Visión	26
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	27
3.1 VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA EDUCATIVO EN CHILE.....	27
3.2 CHILE COMPARADO A OTROS SISTEMAS DE EDUCACIÓN	28
3.3 LA CALIDAD EN EL SISTEMA EDUCACIONAL MUNICIPAL SECUNDARIO CHILENO A NIVEL NACIONAL.....	30
3.3.1. SIMCE.....	30
3.3.2. Estatuto docente	32
3.3.3. SNED	33
3.3.4. MECE Media	33
3.3.5. Proyecto Montegrande	34
3.3.6. Pasantías en el extranjero.....	35
3.3.7. JEC	35
3.3.8 PPF	35
3.3.9. Fortalecimiento de la formación inicial docente.....	36
3.3.10. Reforma curricular.....	36
3.3.11. Liceo para todos.....	36
3.3.12. AEP	37
3.3.13. AVDI.....	37
3.3.14. Ley General de Educación	38
3.3.15. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.....	39
3.3.16. SEP	39
3.4 LOS SERVICIOS	40
3.4.1. Características de los servicios.....	41
3.5 CALIDAD DE SERVICIO	43

	8
3.5.1. Satisfacción del cliente.....	44
3.5.2 Dimensiones de calidad	45
3.6 MODELOS DE CALIDAD	47
3.6.1. Modelo de Grönroos (1984):	48
3.6.2 Modelo de las brechas en el servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988):.....	49
3.6.3. Modelo de calidad de servicio percibida de Cronin y Taylor (1992):	53
3.7 INSTRUMENTO SERVPERF	53
CAPITULO IV: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICION	55
4.1. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO	55
4.2 DISEÑO MUESTRAL.....	57
4.2.1. Definición de la población objetivo	57
4.2.2. Selección de la muestra	57
4.2.3. Determinación del tamaño de la muestra	58
4.3. RECOLECCIÓN DE DATOS	58
4.4 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	59
CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
5.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD	60
5.2 ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO	60
5.3 INSTRUMENTO SERVPERF	67
5.3.1 Percepciones de los alumnos.	67
5.4 RELEVANCIA DE LAS DIMENSIONES.	72
5.4.1 Percepción relativa por dimensión	73
5.5 ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES POR DIMENSIÓN.....	76
5.5.1 Análisis de la dimensión Empatía.....	77

5.5.2	Análisis de la dimensión Seguridad.....	78
5.5.3	Análisis de la dimensión Profesionalismo	80
5.5.4	Análisis de la dimensión Comunicación	81
5.5.5	Análisis de la dimensión Confiabilidad	82
5.5.6	Análisis de la dimensión Elementos tangibles.....	84
5.6	ANÁLISIS GENERAL.....	86
5.6.1	Evaluación General	86
5.6.2	Recomendación del Servicio.....	88
CAPITULO VI: PLAN DE ACCIÓN		89
6.1	PLAN DE ACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA.....	89
Tabla 6.1. Plan de acción Dimensión Empatía		89
6.2	PLAN DE ACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD	91
Tabla 6.2. Plan de acción Dimensión Seguridad		91
6.3	PLAN DE ACCIÓN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	93
Tabla 6.3. Plan de acción Dimensión Comunicación.....		93
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES		95
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....		99
ANEXOS		102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1	Cantidad de cursos por nivel	21
Gráfico 2.2	Distribución de Matrícula	21
Gráfico 5.1	Género de los encuestados	61
Gráfico 5.2	Edad de los encuestados.....	62

	10
Gráfico 5.3 Distribución por cursos	64
Gráfico 5.4 Procedencia Geográfica	65
Gráfico 5.5 Tiempo de estudio en el Liceo	66
Gráfico 5.6: Percepción Promedio.....	68
Gráfico 5.7: Percepción Promedio por Dimensión.....	70
Gráfico 5.8: Importancia de las dimensiones	72
Gráfico 5.9: Diferencia por ítem entre las percepciones relativas y el factor de comparación.....	76
Gráfico 5.10: Diferencia relativa de la dimensión Empatía.....	77
Gráfico 5.11: Diferencia relativa de la dimensión Seguridad.....	79
Gráfico 5.12: Diferencia relativa de la dimensión Profesionalismo.....	80
Gráfico 5.13: Diferencia relativa de la dimensión Comunicación.....	82
Gráfico 5.14: Diferencia relativa de la dimensión Confiabilidad.....	83
Gráfico 5.15: Diferencia relativa de la dimensión Elementos Tangibles.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1: Niveles y áreas de evaluación de las pruebas SIMCE.	32
Tabla 4.1 Dimensiones de calidad y distribución de declaraciones.....	57
Tabla 5.1 Análisis de fiabilidad para el instrumento SERVPERF	60
Tabla 5.2 Género de los encuestados.....	61
Tabla 5.3 Edad de los encuestados	62
Tabla 5.4 Distribución por curso.....	63
Tabla 5.5 Procedencia Geográfica.....	64
Tabla 5.6 Tiempo de estudio en el Liceo.....	65
Tabla 5.7 Percepción promedio por ítem	67

	11
Tabla 5.8 Estadísticos por dimensión.....	70
Tabla 5.9 Percepciones relativas de la calidad de servicio del Liceo Polivalente Nahuelbuta.....	74
Tabla 5.10 Evaluación General a Liceo Polivalente Nahuelbuta.....	87
Tabla 5.11 Frecuencia de notas de la Evaluación General.....	87
Tabla 5.12 Recomendación del Liceo Polivalente Nahuelbuta.....	88
Tabla 6.1 Plan de Acción Dimensión Empatía.....	89
Tabla 6.2 Plan de Acción Dimensión Seguridad.....	90
Tabla 6.3 Plan de Acción Dimensión Comunicación.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Organigrama Liceo Polivalente Nahuelbuta.....	24
Figura 2.2 Organigrama Funcional Liceo Polivalente Nahuelbuta.....	25
Figura 3.3. Relación entre dimensioe de calidad, calidad de servicio y satisfacción del cliente.	47
Figura 3.4 Modelo de la calidad percibida de servicio.....	49
Figura 3.5 Modelo de las brechas.....	50

CAPITULO I: ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTUDIO

1.1. INTRODUCCIÓN

Para ser realmente competitivos en las distintas industrias es necesario contar con lo más altos índices de calidad, ya que ella es un factor determinante del éxito. La calidad significa aportar valor al cliente, ya que son éstos los que finalmente juzgan qué es lo que los satisface o no. Un servicio de calidad se ajusta a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre, basándose en sus expectativas. Debido a ello, es fundamental conocer la opinión de las personas sobre la calidad en la prestación de un servicio ya que así se sabrá si se está logrando su satisfacción.

En el caso de los servicios públicos se debe gestionar con calidad los servicios, lo que implica hacerse cargo de satisfacer las demandas de los ciudadanos. En consecuencia, esta labor requiere: conocer profundamente las necesidades de los usuarios, gestionar la relación con ellos y medir el grado de satisfacción ex post a la prestación del servicio.

El mercado educativo en Chile es bastante variado pero todos finalmente entregan un servicio que requiere una mención especial del trato al cliente, quien viene a ser el estudiante. Para ello conocer las técnicas de gestión del servicio y atención al cliente es fundamental para asegurar el éxito. La atención al cliente es una herramienta fundamental de marketing, por lo que los directivos de los centros deben mantener un control estricto sobre los procesos internos y sobre los niveles de satisfacción de sus usuarios.

Es importante, para lograr Establecimientos Educativos públicos eficientes y eficaces, no tan sólo hacer de la calidad un objetivo, sino también un método para la mejora continuada de estos centros. Realizar un diagnóstico de medición de la calidad a las organizaciones pertenecientes al sector público de educación permite entregar

información regular sobre la calidad entregada, logrando mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, además de entregar una base de seguridad y confianza en el desempeño del conjunto de los funcionarios.

La medición de la calidad de servicio se hace regularmente a través del Modelo SERVQUAL (1988) desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual plantea que la calidad de servicio se puede medir desde la brecha que existe entre las expectativas y las percepciones que tienen los usuarios, señalando que ésta debe ser medida a través de cinco dimensiones que representan los criterios a través de los cuales los clientes valoran la calidad. Sin embargo, Cronin y Taylor (1992) proponen un modelo alternativo al Modelo SERVQUAL, en donde sólo se considera el desempeño del servicio para evaluar su calidad. Este nuevo modelo de evaluación es conocido como SERVPERF (Desempeño del servicio) y se mide por medio de las percepciones que tienen los usuarios sobre el servicio que se les entrega y no como la brecha entre éstas y las expectativas, considerando las mismas dimensiones críticas de evaluación.

En esta memoria, la aplicación del modelo SERVPERF se realiza en el Liceo Polivalente Nahuelbuta perteneciente al Departamento de Administración de Educación Municipal que es un departamento de la Municipalidad de Contulmo. El Liceo ofrece educación secundaria tanto diurna como vespertina para los adultos y asisten a él jóvenes de distintos sectores rurales y de la zona urbana.

La finalidad del trabajo es diagnosticar lo que sienten o perciben los usuarios al asistir al Liceo y vislumbrar las debilidades y fortalezas del establecimiento, otorgando recomendaciones a través de planes de acción.

1.2 ORIGEN DEL TEMA

En los últimos años, la calidad del servicio educacional ha sido juzgada y criticada, manifestándose de diferentes maneras; protestas, huelgas, etc. En base a lo anterior, surge la necesidad de medir este constructo: la calidad de servicios educacionales. Para lo anterior, se realizará una evaluación de la calidad de servicio educacional que perciben los alumnos del Liceo Municipal de la comuna de Contulmo mediante la metodología SERVPERF que mide la percepción del servicio otorgado.

Por otro lado, se realizó una entrevista previa con el Director del Liceo en cuestión, Don Marco Álvarez, quien ha permitido realizar el trabajo en la dependencia educativa.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Con la idea de mejorar continuamente el servicio de Educación, fortaleciendo su orientación hacia el alumno, se realizó este proyecto que tiene como finalidad estudiar a los escolares en cuanto a la percepción que tienen del mismo y así detectar las fallas más significativas que se están produciendo en su entrega e identificar qué aspectos son más importantes para ellos. De este modo se buscó jerarquizar las prioridades de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio y proponer acciones que permitan entregar una prestación que satisfaga de mejor manera los requerimientos y necesidades de los mismos.

Metodológicamente el estudio tendió a generar un modelo de evaluación de la calidad de la educación municipalizada secundaria en el país y, además, se especificaron los aspectos que para los clientes del servicio educacional secundario municipalizado chileno determinan su calidad.

Socialmente el proyecto implicó un aporte desde el sector de la Ingeniería Industrial al mejoramiento de la educación de los jóvenes socio-económicamente más vulnerables del país y a la sostenibilidad en el tiempo del sistema educacional municipalizado.

Por otro lado, se obtuvo un valor teórico a partir del estudio, adaptando una herramienta de medición de calidad de servicios como lo es SERVPERF, al sistema educacional secundario público.

1.4. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.4.1 Objetivo General

- ✓ Realizar una propuesta de mejora para el Servicio Educacional Secundario ofrecido por el Liceo Polivalente Nahuelbuta, a partir de una evaluación de la calidad de este servicio, utilizando una adaptación de la metodología SERVPERF.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Adaptar la escala SERVPERF al contexto de la educación secundaria municipalizada.
- ✓ Medir la confiabilidad del instrumento de medición por medio de su consistencia interna de modo de garantizar su precisión.
- ✓ Determinar las dimensiones y variables relevantes en los servicios educacionales.
- ✓ Crear un plan de acción para la implementación de las propuestas de mejora de los aspectos deficientes en la calidad del servicio actualmente ofrecido.

1.5. ALCANCES O ÁMBITO DEL ESTUDIO

Este proyecto se llevó a cabo en el Liceo Polivalente Nahuelbuta ubicado en la comuna de Contulmo, administrado por la municipalidad de dicha comuna a través del DAEM (Dirección de Administración de Educación Municipal).

El proyecto se desarrolló en base a las percepciones de los alumnos, por lo que sus resultados se limitaron a dicha característica y para efectos estadísticos se trabajó con toda la población perteneciente al 3º y 4º medio diurno. Este proyecto concluyó con la creación de un plan de acción para la implementación de las propuestas de mejora de los aspectos que se encuentren más deficientes.

El tiempo de desarrollo se extendió a un período de tres meses y la información necesaria se obtuvo a través de fuentes primarias y secundarias, considerando entrevistas y reuniones con personal vinculado al Liceo en cuestión.

1.6. METODOLOGÍA PROPUESTA

El estudio se trata de una investigación cuantitativa, de carácter descriptivo y exploratorio, en el ámbito de la gestión de calidad de un Liceo Municipal, basado en una metodología de evaluación de la calidad de servicios denominada SERVPERF.

El estudio fue evaluado mediante herramientas estadísticas, con el fin de otorgar confiabilidad a los resultados, en pos de proponer mejoras factibles y viables.

Se inició con una revisión bibliográfica para obtener la información necesaria para desarrollar un marco teórico en relación a la metodología SERVPERF y los conceptos que involucra. A su vez se debió recopilar la información acerca de la Institución Educativa en estudio, para lo cual fue necesario realizar entrevistas con el

personal del Liceo y el DAEM. Por otra parte, fue necesario buscar información relacionada a la calidad del servicio educativo chileno y su progreso a través de los años.

A continuación se realizó:

- ✓ Diseño y adaptación de escala SERVPERF al contexto de educación.
- ✓ Validación del contenido de la encuesta con el Director del Liceo.
- ✓ Aplicación de la herramienta de medición (encuestas de percepción de los alumnos). Muestra preliminar no probabilística.
- ✓ Análisis, corrección y perfección de la herramienta.
- ✓ Aplicación de herramienta de medición a toda la población en estudio.
- ✓ Evaluación de la confiabilidad del instrumento de medición a través del software SPSS 21.0
- ✓ Determinación de las percepciones de los estudiantes, de acuerdo a los datos entregados por las encuestas.
- ✓ Obtención de la prioridad de las dimensiones para los alumnos.
- ✓ Realización de un análisis por cada dimensión de la metodología SERVPERF en cuanto a las percepciones.
- ✓ Proposición de planes de acción bajo el criterio de las dimensiones más importantes.

CAPITULO II: ANTECEDENTES DEL LICEO POLIVALENTE NAHUELBUTA

2.1 MARCO ESPACIAL

Contulmo que en mapudungun, significa “lugar de paso”, está localizado al sur de la capital regional, es decir distante a 172 Kilómetros de Concepción y al sureste de la Provincia de Arauco, a la cual pertenece política y administrativamente como Comuna.

Es un valle que se encuentra al pie de la Cordillera de Nahuelbuta; cuenta con dos Lagos, Lanalhue y Lleu Lleu y dos estrechos accesos, Laraquete y Purén, presentando una ruralidad particular que se suma al privilegiado clima que se puede definir como templado húmedo, seco en verano, de acuerdo a la clasificación climática, de Wilhelm Köepen¹. Contulmo ofrece condiciones propicias para el cultivo de la Silvicultura, Horticultura y Fruticultura (en especial el cultivo de la Frutilla), la flora existente es rica en especies nativas como Robles, Lingues, Boldos, Coigües, Mañíos, Raulíes, Maqui, Murtilla y el Copihue que florece entre Canelos y Avellanos. La fauna también es variada y se destaca entre ellas el Pudú, el Monito del Monte, Zorros y Pumas., constituyéndose el turismo en su mayor polo de desarrollo.

De acuerdo a las características descritas, el Liceo Nahuelbuta se ubica en un sector privilegiado desde el punto de vista turístico, geográfico, ecológico y cultural que permite a los alumnos desarrollarse en un ambiente tranquilo y seguro.

¹Geografía física, Strahler, 2009.

2.2 CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

El Liceo Polivalente Nahuelbuta se encuentra ubicado en el sector urbano en la comuna de Contulmo y posee enseñanza media completa diurna y vespertina para adultos.

El establecimiento se mantiene con recursos municipales, realizándose cada año una inspección de los materiales y el desgaste propio del uso. Es importante señalar que se espera renovar la estructura del establecimiento en el mediano plazo.

Los reglamentos vigentes en el Liceo facultan el normal funcionamiento y enmarcan el comportamiento de la comunidad escolar, se cuenta con un Reglamento Interno de Convivencia Escolar que contiene los derechos, obligaciones y sugerencias a respetar por los apoderados, alumnos y el docente de la escuela. Además posee un proyecto de integración y Decreto 170 para atender a los estudiantes con necesidades educativas especiales² (NEE) permanentes y transitorias.

La misión del liceo polivalente es “generar personas íntegras capaces de desarrollar al máximo sus potencialidades en el ámbito: personal, familiar, comunitario, cultural y profesional.”

Los objetivos del establecimiento son:

1. Ofrecer una educación de calidad, centrada en estrategias de enseñanza que integren la identidad local, orientada a la obtención de aprendizajes significativos.
2. Fortalecer la integración y el logro de competencias para incorporarse al mundo laboral.

² NEE: Necesidades Educativas Especiales que tienen su origen en la Ley General de Educación y Ley N° 20.422

3. Fortalecer la integración familiar en el proceso enseñanza-aprendizaje desarrollada en el Liceo Polivalente Nahuelbuta.
4. Incentivar la continuidad de estudios de los alumnos que egresan de enseñanza media.
5. Lograr la ejecución de la totalidad de las acciones, asociadas a metas y objetivos del Plan de Mejoramiento Educativo del Liceo.
6. Mejorar los recursos e implementación del área de desarrollo físico y recreativo de los alumnos del Liceo.

2.3. SERVICIOS ENTREGADOS POR EL LICEO POLIVALENTE NAHUELBUTA

El Liceo Nahuelbuta, que depende del Departamento de Administración de Educación Municipal (DAEM) de la municipalidad de la comuna de Contulmo entrega educación diurna, educación vespertina, educación especial y educación técnico profesional.

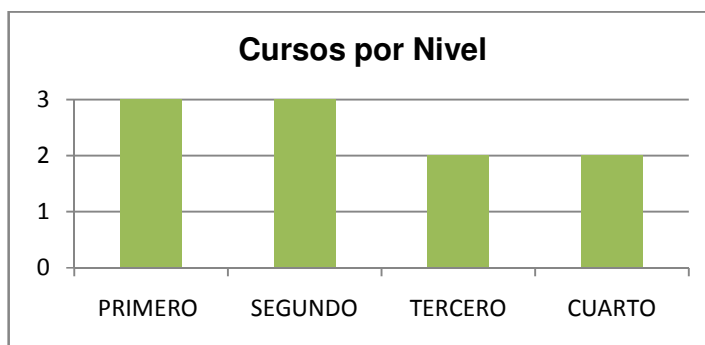
2.3.1 Educación Diurna

La educación diurna corresponde a la tradicional forma de enseñanza donde acuden alumnos con edad máxima de 16 años al momento de su ingreso, tal como lo dispone la Ley General de Educación³.

Durante el año 2013, la matrícula diurna alcanzó los 263 alumnos de los cuales se tiene como matrícula efectiva a 245 estudiantes, debido a que por distintas causas se retiraron o dejaron de asistir al establecimiento. La matrícula efectiva se divide en 10 cursos distribuyéndose de la siguiente manera:

³ Ley General de Educación, Artículo 27.

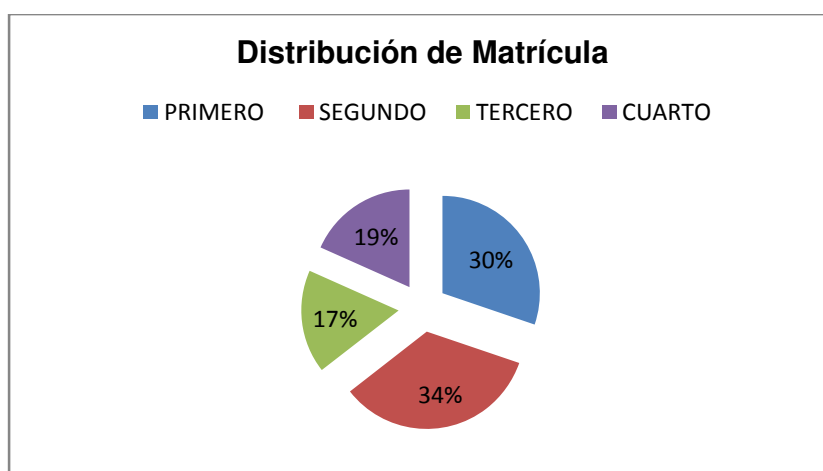
Gráfico 2.1 Cantidad de cursos por nivel



Fuente: Elaboración Propia según datos del Liceo.

Además, la distribución de la matrícula por cursos, según los datos aportados por la institución educativa, muestran que existe mayor alumnado en los dos primeros niveles de educación, es decir, en primero y segundo medio, lo que se puede observar en el gráfico 2.2:

Gráfico 2.2 Distribución de Matrícula



Fuente: Elaboración Propia según datos del Liceo.

El plan de estudios asociado a los alumnos de educación diurna se puede observar en el Anexo I de este proyecto.

2.3.2 Educación Vespertina

La matrícula de alumnos vespertinos durante el año 2013 fue de 22 estudiantes, donde se tienen 18 alumnos que acudieron efectivamente a clases. Esta cantidad se compone de 4 hombres y 14 mujeres, dentro de los que se incluyen cuatro alumnos indígenas.

La cantidad de horas de estudio semanal es significativamente menor respecto a la modalidad diurna, teniendo 28 horas de clases. Para ver el plan de estudio de esta modalidad, ver Anexo I.

2.3.3 Educación Técnico Profesional

El Liceo Polivalente Nahuelbuta puede impartir la modalidad técnico profesional con especialidad en turismo. Sin embargo, actualmente no se encuentra enseñando esas áreas porque no ha habido interés de los alumnos en matricularse en dicha modalidad.

2.3.4 Educación Especial

El Liceo Polivalente Nahuelbuta posee un proyecto de integración para atender a los estudiantes con NEE permanentes y transitorias y atiende a 56 alumnos a través de educadoras de diferencial y psicopedagogos.

2.4 CONTEXTO INTERCULTURAL DE LOS ALUMNOS DEL LICEO POLIVALENTE NAHUELBUTA

La comuna de Contulmo presenta un porcentaje de población mapuche de un 43,88 por ciento⁴ ubicados principalmente en el sector de Calebu situado a

⁴ Dato obtenido de la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la encuesta CASEN.

8kilómetros de la comuna y que administrativamente pertenece a la municipalidad de Contulmo. Debido a eso es que en el Liceo de la comuna hay alumnos provenientes de familias mapuches quienes estudian desde la educación básica hasta la educación media en la comuna. Durante el año 2013 en el Liceo se matricularon 46 alumnos indígenas en el programa diurno de los cuales 21 son hombres y 25 son mujeres. En el programa diurno esta cifra corresponde al 17,5% de la matrícula del Liceo, cifra no menor para tener en consideración.

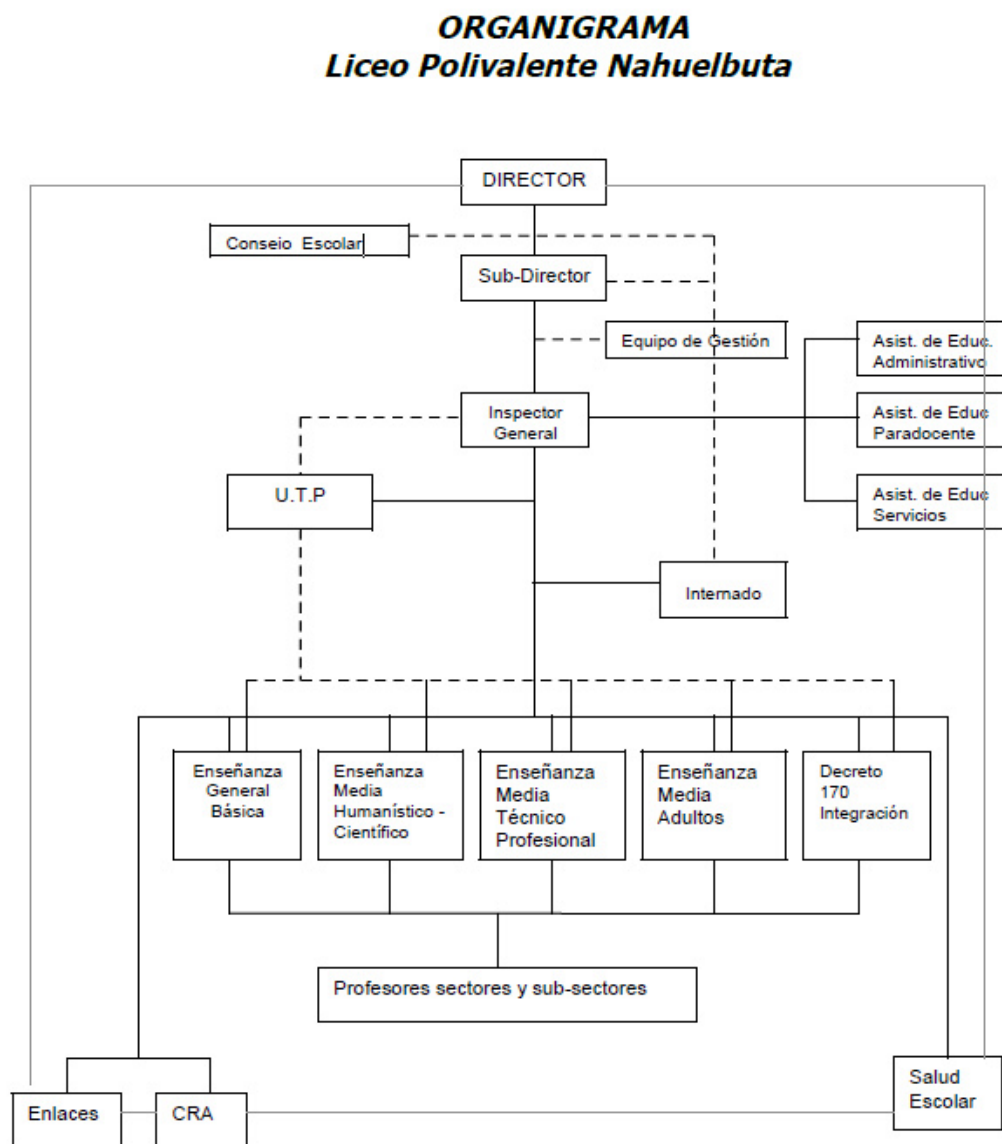
Adicionalmente, una parte de los alumnos viven en un entorno urbano y el resto en un entorno semi urbano y rural. En la mayoría de los casos viven socialmente con carencias, alta vulnerabilidad y una realidad comunal con un nivel de vida bajo, escolaridad incompleta y con pocos ámbitos culturales.

2.5 ORGANIGRAMA Y DOTACIÓN DE PERSONAL

En el Liceo Polivalente Nahuelbuta trabajan un total de 36 personas, de las cuales 27 son profesores de planta y nueve son asistentes de la educación que se componen de profesionales, administrativos, inspectores y auxiliares.

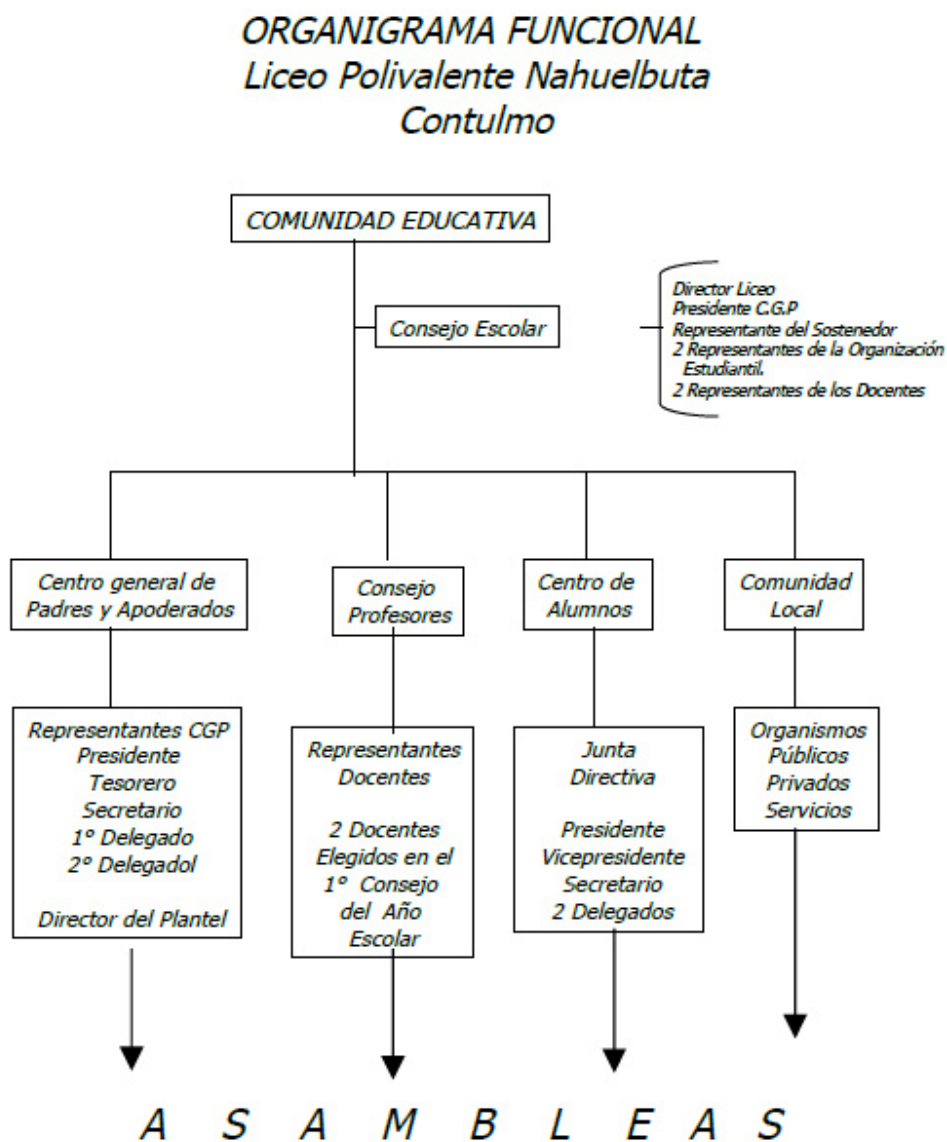
La estructura organizacional del Liceo Polivalente Nahuelbuta se puede visualizar en los organigramas que se encuentran en las figuras 2.1 y 2.2:

Figura 2.1 Organigrama Liceo Polivalente Nahuelbuta



Fuente: Liceo Polivalente Nahuelbuta.

Figura 2.2 Organigrama Funcional Liceo Polivalente Nahuelbuta



Fuente: Liceo Polivalente Nahuelbuta.

2.6. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

2.6.1 Misión.

“Ser un servicio cuya oferta educacional se anticipe a los cambios futuros, fortaleciendo los procesos generados al interior de las Unidades Educativas, para lo cual se debe proporcionar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros a los estamentos y actores del quehacer educativo de la comuna, a fin de optimizar las prácticas pedagógicas que contribuyan a mejorar ostensiblemente la calidad y equidad de la educación.

Para lograr nuestra Misión, los ejes orientadores serán los OFCMO⁵ del Mineduc, Planes y Programas propios, los correspondientes a Escuela de Cultura Artísticas, Proyecto de Jornada Escolar Completa, Programa EIB y los propios de la Educación Técnico Profesional.

Por su parte las acciones Pedagógicas estarán centradas en el Conocimiento, Planificación, Procedimientos Metodológicos, Evaluación, Actividades Extracurriculares y de Formación Ético Valórica, mediante el fortalecimiento de la Profesión Docente Comunal.

Dada la realidad sociocultural de nuestra comuna, resulta pertinente establecer una concepción Metodológica orientada al Constructivismo con la diversidad de matices que este implica.”

2.6.2 Visión

El Sistema de Educación Comunal de Contulmo busca entregar una Educación eficaz que implique calidad tanto en lo cognitivo y valórico, como en habilidades y destrezas, generando en los estudiantes autonomía y productividad óptima para la continuidad de estudios y/o la incorporación a la vida laboral, adaptándose a una sociedad en constante cambio.

⁵ OFCMO: Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos Obligatorios (MINEDUC).

CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

3.1 VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA EDUCATIVO EN CHILE

El sistema educativo en Chile cuenta con 12 años de educación obligatoria. Existen alternativas tanto públicas como privadas para todos los niveles educativos. El sistema tiene cuatro elementos principales, clasificados de acuerdo con la última versión del ISCED 2011⁶(UNESCO, 2011):

1. Atención y Educación de la Primera Infancia (AEPI) para niños desde el nacimiento hasta los 6 años. No es obligatoria. Se divide en guardería (0-2), primera infancia (2-4) y nivel de transición (4-6).
2. La educación básica es obligatoria y dura 8 años. Los niños suelen empezar la escuela a los 6 años. La educación básica se divide en dos ciclos principales, que corresponden al nivel 1 del ISCED.
3. La educación secundaria son los 4 últimos años de educación obligatoria. Incluye dos años dedicados a la formación general y común para todos los estudiantes, considerados como educación secundaria inferior (ISCED 2). Durante los dos últimos años se ofrecen diferentes vías correspondientes al nivel ISCED 3A o B: científico-humanista, técnico-profesional y artística. Tras finalizar estos cuatro años, independientemente de la rama, todos los estudiantes obtienen un título secundario. La edad máxima para acceder a la educación secundaria es 16 años.
4. La Educación Superior (ES) no es obligatoria, pero requiere completar la educación secundaria como requisito de acceso. Los programas están clasificados como ISCED 6 si se sigue la rama académica, como 5A si se elige la rama profesional o como ISCED 5B para la vía técnica. Las universidades y

⁶ La ISCED es una sigla en inglés que significa “Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE)” fue diseñado por la UNESCO en la década de 1970 para servir como un instrumento adecuado para acopiar, compilar y presentar estadísticas de educación tanto en cada país como a nivel internacional.

algunos Institutos Profesionales (IPs) ofrecen principalmente ISCED 6 y 5A, mientras que algunos IPs y Centros de Formación Técnica (CFTs) proporcionan ISCED 5B. Los Másters y doctorados se imparten en las universidades generalistas y conducen a ISCED 7 e ISCED 8, respectivamente.

3.2 CHILE COMPARADO A OTROS SISTEMAS DE EDUCACIÓN

El libro *Panorama de la Educación 2012, Indicadores de la OCDE* proporciona datos comparativos de Chile y de los otros 33 países miembros de la OCDE, así como de dos países no miembros que participan en los Indicadores de la Red de sistemas de Educación (INES por sus siglas en inglés) y de seis países del G20. Los indicadores clave relevantes para la presente revisión se exponen en los siguientes párrafos.

En 2010, el 71% de la población chilena entre 25 y 64 años había alcanzado al menos la educación secundaria superior, mientras que el promedio de la OCDE fue del 74%. Sin embargo, Chile está mejorando rápidamente su nivel de instrucción, ya que el 87% de los que tienen entre 25 y 34 años han alcanzado al menos la educación secundaria superior, por encima del promedio de la OCDE del 82% para este grupo de edad.

El 38% de los jóvenes chilenos (25-34 años) alcanzó la educación superior en 2010, el mismo porcentaje que la media de la OCDE. En el grupo de edad más avanzada (55-64 años) el porcentaje se reduce al 19%, por debajo del promedio de la OCDE del 23%. Aunque el porcentaje de la población total sigue siendo inferior al promedio de la OCDE (27% en Chile versus el 31% de media en la OCDE), las tendencias de Chile en educación superior convergen con la OCDE.

En 2010, el porcentaje total de graduación en Chile (primer grado) fue del 20% para los programas de educación superior de tipo A y 19% para los de tipo B. Bélgica

y México presentan tasas de graduación similares para el tipo A. Los promedios de la OCDE son de 38% y 14%, respectivamente.

En 2010 el gasto total en instituciones de educación superior fue del 2,5% del PIB en Chile, muy superior a la media de la OCDE (1,6%). Sin embargo, dos tercios de los fondos para la educación superior en Chile proceden de fuentes privadas (equivalente al 1,6% del PIB), mientras que sólo un tercio (equivalente al 0,8% del PIB) lo financian fondos públicos.

Otros países, en donde la financiación de la educación superior proviene principalmente de fuentes privadas, son Estados Unidos, Japón y Corea. En la OCDE, el promedio de financiación pública equivale al 1,1% del PIB, y sólo una pequeña parte es de financiación privada (0,5%). Chile tiene uno de los gastos públicos directos más bajos de la OCDE en cuanto a instituciones de educación superior y el porcentaje global del PIB destinado a educación primaria, secundaria y post secundaria no superior en Chile es del 3,6%, por debajo del promedio de la OCDE (4,0%) (OCDE, 2011).

El gasto anual por estudiante en Chile es aún significativamente inferior al promedio de la OCDE: mientras que en 2010 Chile gastaba USD 6.863 por estudiante en educación superior (incluyendo los servicios básicos de educación, servicios auxiliares y de I+D), la media de la OCDE era de USD 13.728. El gasto de Chile por estudiante es similar al de Estonia (USD 6.373) y al de la República Eslovaca (6.758).

3.3 LA CALIDAD EN EL SISTEMA EDUCACIONAL MUNICIPAL SECUNDARIO CHILENO A NIVEL NACIONAL

Los principios fundamentales del sistema educacional chileno están consagrados básicamente en la Constitución Política de la República, en la Ley 19.876⁷ y en la Ley General de Educación (LGE, Ley 20.370, 2009) la cual establece la “calidad de la educación” como uno de los principios en los que se inspira el sistema educacional.

El Ministerio de Educación, MINEDUC, es la secretaría de Estado cuya misión es asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial. La inclusión de la calidad como parte de la gestión del MINEDUC fue establecida en la ley del Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación Parvularia, Básica y Media y su fiscalización (Ley 20.529, 2011).

A continuación se describen los distintos planes, proyectos, normas e instrumentos, que han sido implementados y tienen o han tenido por objetivo o como uno de sus propósitos, el mejoramiento de la calidad de la educación municipal secundaria en Chile, independientemente del enfoque o significación que se le haya dado al concepto en cada caso.

3.3.1. SIMCE

La calidad de la educación en nuestro país se evalúa fundamentalmente orientada hacia la eficacia, poniendo énfasis en la calidad del producto educativo, midiendo los resultados obtenidos por los estudiantes en pruebas nacionales estandarizadas de modo de obtener su nivel de logro académico.

La evaluación del desempeño académico de los estudiantes fue medida por primera vez entre 1968 y 1971 a través de una Prueba Nacional destinada a medir los logros en el aprendizaje de los estudiantes de 8° básico. El año 1982 se

⁷ Establece la obligatoriedad y gratuidad de la educación media.

implementó el Programa de Evaluación del Rendimiento Escolar (PER) para 4° y 8° básico, cuyo objetivo era mejorar la educación de manera descentralizada a través de la información de los resultados de aprendizaje de los alumnos a los directivos, docentes, padres y apoderados. Entre 1985 y 1986 se crea el Sistema de Evaluación de la Calidad de la Educación (SECE) con el objetivo de analizar los resultados entregados por el PER.

Finalmente, en el año 1988 se implementó el SIMCE⁸, acrónimo de Sistema de Medición de la Calidad de la Educación, que es el instrumento que se utiliza en la actualidad, cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad y equidad de la educación, informando sobre el desempeño de los estudiantes en diferentes áreas de aprendizaje del Currículum Nacional, y relacionando estos desempeños con el contexto escolar y social en que aprenden. En un principio fue diseñado por la Pontificia Universidad Católica y luego en 1992 se institucionaliza en el MINEDUC (LOCE, Ley 18.962, 1990), entidad encargada de su aplicación.

Las pruebas SIMCE evalúan el logro de los objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios del marco curricular vigente en diferentes sectores de aprendizaje, a través de una medición que se aplica a nivel nacional, una vez al año⁹, a todos los estudiantes que cursan los niveles¹⁰ y en las áreas que se indican en la tabla 3.1:

⁸A nivel nacional el SIMCE (Sistema de Medición de la Calidad de la Educación) es el principal estándar utilizado a la fecha para evaluar la calidad de la educación.

⁹ Se aplica de forma ininterrumpida desde 1988.

¹⁰ En un principio fue sólo a 4° y 8° básico.

Tabla 3.1: Niveles y áreas de evaluación de las pruebas SIMCE.

Nivel	Sector del aprendizaje evaluado
2° Básico	Comprensión de Lectura
4° Básico	Comprensión de Lectura / Matemática / Ciencias Sociales
8° Básico	C. Lectura / Matemática / Ciencias Naturales / Ciencias Sociales
2° Medio	C. Lectura / Matemática
3° Medio	Inglés-audición / Inglés-lectura

Fuente: www.simce.cl

El año 1995 el SIMCE se amplía a la enseñanza media, aplicándolo al 2° nivel, año en que además comenzaron a hacerse públicos los resultados. Hasta el año 2005, la aplicación de las pruebas se alternó entre 4° Básico, 8° Básico y 2° Medio. A partir del año 2006 y hasta el 2012, se evalúa todos los años a 4° Básico y se alternan 8° Básico y 2° Medio. Desde el año 2010 se aplica cada dos años la evaluación del sector Inglés en 3° Medio, y todos los años una evaluación muestral del sector de Educación Física en 8° Básico, con el objetivo de diagnosticar la condición física de los estudiantes. A partir de este año 2013 se pretende aplicar todas las pruebas anualmente, excepto por las de inglés que seguirán año por medio, en conjunto con una prueba de lectura a 2° básico que comenzó a administrarse el año 2012.

3.3.2. Estatuto docente

El año 1991, en el llamado Estatuto Docente (Ley 19070, 1991), se establece el derecho de los profesionales de la educación al perfeccionamiento (art. 10), y el deber a someterse a los procesos de evaluación de su labor cuyos resultados son informados, con el derecho a recurrir contra una apreciación o evaluación directa de su desempeño, si la estima infundada (art. 18). Para el cumplimiento de la evaluación

un reglamento establece el sistema de calificaciones que mide de manera objetiva los siguientes aspectos:

- a) Responsabilidad profesional y funcionaria;
- b) Perfeccionamiento realizado;
- c) Calidad de desempeño
- d) Méritos excepcionales

3.3.3. SNED

El año 1995 comienza a operar el Sistema Nacional de Evaluación del Desempeño de Establecimientos Subvencionados (Ley 19.410, 1995). Su objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación impartida por el sistema educacional subvencionado, mediante el incentivo y reconocimiento a los profesionales de la educación de los establecimientos con mejor desempeño. El SNED consiste en la entrega trimestral de un beneficio económico por alumno, denominado Subvención por Desempeño de Excelencia (art. 15, Ley 19.410, 1995), a los sostenedores de los establecimientos con mejor desempeño dentro de una misma categoría caracterizada por zona geográfica, nivel de enseñanza y nivel socioeconómico, el cual es distribuido entre los docentes de los establecimientos seleccionados. El cálculo del índice de desempeño SNED se realiza a partir de la medición de 6 factores: efectividad, superación, iniciativa, mejoramiento de las condiciones de trabajo y adecuado funcionamiento del establecimiento, igualdad de oportunidades e integración y participación de profesores, padres y apoderados en el proyecto educativo del establecimiento.

3.3.4. MECE Media

El Programa de mejoramiento de la calidad y equidad de la educación pre-escolar y básica, MECE Básica, llevado a cabo entre los años 1992 y 1997, fue aplicado entre los años 1995 y 2000 en la enseñanza media subvencionada. Fue financiado en gran parte por el Gobierno y el resto por el Banco Mundial. El programa tuvo como objetivo mejorar la calidad y la equidad de la Educación Media a través

del mejoramiento de las condiciones de funcionamiento del universo de colegios y liceos del país. Se invirtió recursos en el financiamiento de libros para bibliotecas, textos de estudio y material didáctico; se apoyó el financiamiento de nueva infraestructura, la reparación de la infraestructura existente y la adquisición de equipamiento y mobiliario. Adicionalmente, se incursionó en el Proyecto Enlaces (parte del MECE Básica) que distribuyó computadores a un porcentaje importante de liceos y apoyó la adopción de diversos medios digitales de comunicación y aprendizaje (TIC¹¹). A través de intermediarios como supervisores técnicos y monitores especializados, se apoyó el desarrollo profesional docente y la dirección de los liceos a través de jornadas de capacitación, financiamiento de horas para preparación de clases y elaboración de material de apoyo. Finalmente, contempló varios fondos competitivos que buscaban incentivar y apoyar la autonomía en los establecimientos, entregando recursos para financiar distintas actividades de los liceos como los Proyectos de Mejoramiento Educativo (PME, también parte del MECE Básica), asistencia técnica y los Centros de Recursos de Aprendizaje (CRA). El Mece Media introdujo por primera vez en la Enseñanza Media la asignación de fondos de libre disponibilidad para ser invertidos en función de las necesidades identificadas por los liceos, entre ellas, la posibilidad de contratar asistencia técnica externa.

3.3.5. Proyecto Montegrande

El Proyecto Montegrande, al cual concursaron colegios subvencionados con sus proyectos desde 1996 a 2004, fue un programa del Ministerio de Educación, inserto en el marco de estrategias de mejoramiento de la enseñanza media, que tuvo por propósito el impulso y desarrollo de propuestas educativas institucionales innovadoras diseñadas por las propias comunidades escolares que sirvieran como antecedentes válidos para la renovación, mejoramiento y diversificación de la enseñanza media subvencionada. El Programa contempló la consecución de: la elaboración de proyectos de innovación educativa, el desarrollo de un modelo de financiamiento con postulación para apoyar la innovación educativa, el desarrollo de

¹¹ Tecnologías de la información y la comunicación.

una modalidad validada de gestión descentralizada para establecimientos educacionales, el desarrollo de modelos estrategias e iniciativas educativas innovadoras y de calidad validadas en las experiencias de los establecimientos, y el desarrollo de una metodología de seguimiento del MINEDUC para organizaciones con proyectos educativos y realidades institucionales heterogéneas.

3.3.6. Pasantías en el extranjero

El programa de pasantías en el exterior se creó en 1996 como parte del proceso de formación continua. Su objetivo es ofrecer a profesores estadías en universidades e instituciones extranjeras reconocidas internacionalmente por su desarrollo en algún campo del conocimiento. Existen becas a las cuales pueden postular los profesores.

3.3.7. JEC

El régimen de Jornada Escolar Completa, JEC (Ley 19.532, 1997), implementado desde 1997, consiste en la extensión de la jornada de clases con el objetivo de aportar al mejoramiento de la calidad de la educación e igualar las oportunidades de aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes de todo el país, al aumentar de manera significativa los tiempos pedagógicos con el propósito de desarrollar mejor el nuevo marco curricular. Se financia por medio de una subvención de escolaridad que otorga el MINEDUC, correspondiente a un monto que se determina de acuerdo a la asistencia de los estudiantes que estén en régimen de JEC. No están obligados a implementar la JEC los establecimientos educacionales que imparten educación básica especial diferencial y educación de adultos (Ley 19.979, 2004).

3.3.8 PPF

El Programa de Perfeccionamiento Fundamental (PPF) se llevó a cabo entre 1997 y 2003 con el propósito de perfeccionar a docentes en servicio de educación básica y media sobre la reforma curricular que se inició en 1996 y continuó en 1998. Fue un proceso gradual que consistió en dar formación en las distintas asignaturas

del plan de estudios de esos niveles de enseñanza. Tal perfeccionamiento lo brindaron universidades y otras instituciones de educación superior que se presentaban a una licitación pública.

3.3.9. Fortalecimiento de la formación inicial docente

Este programa se implementó de 1997 a 2001 y consistió en el concurso de proyectos de universidades para ejecutar proyectos tendientes a generar nuevas respuestas de formación inicial de docentes de enseñanza básica y media, en función de las políticas educativas, la modernización de la enseñanza, la revalorización social y cultural de las tareas docentes, y los cambios curriculares que la reforma educacional implementó. Además pretendía impulsar la capacidad de innovación de las instituciones en la realización de sus programas de formación docente, y estimular el trabajo coordinado entre las instituciones formadoras mediante redes de colaboración para la mejora de sus tareas.

3.3.10. Reforma curricular

Luego de la aprobación de un nuevo currículum para la enseñanza básica en 1996 (DS 40, 1996), en 1998 se aborda una reforma curricular del nivel medio (DS 220, 1998), que consiste en: cambio de la estructura y contenidos del currículum secundario, cambio del marco temporal de la jornada escolar, y cambio de las pruebas de admisión a las universidades. En su diseño participaron, además del MINEDUC, distintas partes interesadas, tales como profesores, académicos, representantes de sectores económicos y expertos. La reforma respondía a, por un lado, la diferenciación de su alumnado, y por otro, los mayores requerimientos en términos de preparación del mismo, tanto de los contextos laborales como de estudios superiores.

3.3.11. Liceo para todos

Entre los años 2000 y 2006 se llevó a cabo el programa de apoyo a liceos con los resultados de aprendizaje más pobres y condiciones de alumnado más difíciles y

en riesgo de deserción. El objetivo fue aumentar la retención escolar asegurando que todos los estudiantes cursen completamente la enseñanza secundaria vía apoyo asistencial, de mejoramiento de la calidad del trabajo pedagógico (capacitación y asesoría a profesores) y de la calidad del desarrollo psicosocial de los estudiantes. Operó a través de proyectos de mejoramiento institucional que cada liceo formulaba y desarrollaba, para evitar la deserción escolar y mejorar la calidad del trabajo educativo. Una vez aprobados, el MINEDUC financiaba las acciones que el plan contemplaba y asesoraba a los establecimientos en su ejecución. Estos planes eran suscritos tanto por el sostenedor y docentes, como por representantes del Centro de Padres y Centro de Alumnos.

3.3.12. AEP

Existe, a contar del año 2002, una asignación de excelencia pedagógica, AEP (art. 14, Ley 19.715, 2001), cuyo objetivo es fortalecer la calidad en la educación a través de reconocer y destacar el mérito de los docentes de aula de los establecimientos subvencionados, favorecer su permanencia en el desempeño de estas funciones y facilitar la identificación de aquellos que manifiesten conocimientos, habilidades y competencias de excelencia. Para el pago de esta asignación el docente postula voluntariamente para someterse a una evaluación de desempeño individual consistente en una prueba y un portafolio, fundamentados en el Marco para la Buena Enseñanza¹², y debe pertenecer a un establecimiento con ciertas condiciones de vulnerabilidad (DFL 1, 2002). La cancelación se realiza actualmente conforme a 3 tramos que se establecen en base a los niveles de logro obtenidos en los instrumentos de medición AEP; son 150.000, 100.000 y 50.000, respectivamente, para jornada completa durante 4 años, con un incremento del 40 por ciento por condiciones de vulnerabilidad.

3.3.13. AVDI

En el año 2004 se crea, para los docentes de aula del sector municipal, una asignación variable por desempeño individual, AVDI (Ley 19.933, 2004) para

¹² Se encuentra en http://www.aep.mineduc.cl/images/pdf/2011/MBE2008_logo2011.pdf

fortalecer la calidad en la educación, mejorando las competencias, habilidades y conocimientos de los docentes, y con el objeto de reconocer los méritos de aquellos que hayan sido evaluados como “destacados” o “competentes” en evaluaciones formativas cuatrienales. Quienes hayan obtenido este nivel de desempeño se consideran para rendir la prueba de conocimientos disciplinarios y pedagógicos habilitante para acceder a esta asignación, que implica un aumento del 25%, 15% o 5% de la Remuneración Básica Mínima Nacional por un período de 4 años y mientras permanezcan en el sector municipal. Para el caso de los docentes con desempeño “básico” o “insatisfactorio” reciben apoyo para mejorar su rendimiento, a través de Planes de Superación Profesional (PSP). Tras este apoyo, los profesores que obtuvieron “insatisfactorio” deben evaluarse nuevamente y quienes obtengan este mismo nivel de desempeño por tercera vez, deben dejar la dotación docente.

La postulación a la AVDI es de carácter voluntario, y contempla la rendición de una Prueba escrita de Conocimientos Disciplinarios y Pedagógicos correspondiente al ciclo y subsector en el que el docente fue evaluado, instrumento construido sobre la base de los estándares de desempeño docente establecidos en el Marco para la Buena Enseñanza.

La Asignación se cancela trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, tiene una duración de hasta cuatro años y se paga desde el año siguiente a la fecha de rendición y aprobación de la Prueba para postular a la asignación. Quienes postulan a la AVDI y rinden la Prueba reciben un pago, por una sola vez, de un bono de \$50.000 (cincuenta mil pesos).

3.3.14. Ley General de Educación

La promulgación de la Ley General de Educación, LGE (Ley 20.370, 2009), tiene una gran importancia en el área de estudio de este trabajo ya que es la ley que establece el marco normativo en materia educacional en el país, derogando la LOCE, institucionalizando el concepto de calidad, el que es usado de distintas maneras dentro de su texto, tales como: calidad del servicio educativo, calidad de la

educación, educación de calidad, agencia de calidad, mejora continua de la calidad, entre otros.

Entre los aspectos que regula la LGE, los que afectarán más directamente a la enseñanza media son las disposiciones referidas a la nueva estructura para los niveles educativos, estableciendo 6 años para la educación básica y 6 años para la enseñanza media¹³, y a la autorización para hacer clases en la enseñanza media a profesionales no docentes.

3.3.15. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad

En el año 2011 se publica la ley que crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media (Ley 20.529, 2011). Entre otros, esta ley funda 2 organismos desconcentrados del MINEDUC: la Agencia de Calidad y la Superintendencia de Educación. Ambos comenzaron a operar a partir del año 2012.

El objetivo de la Agencia de Calidad es evaluar y orientar el sistema educativo para que éste propenda al mejoramiento de la calidad y equidad de las oportunidades educativas, considerando las particularidades de los distintos niveles y modalidades educativas.

La superintendencia de educación, órgano fiscalizador, tiene entre las numerosas facultades de que está investida, evaluar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad del sistema educativo, y evaluar el diseño, aplicación y validación de instrumentos de medición, tanto respecto de alumnos y establecimientos, como de sostenedores y docentes.

3.3.16. SEP

El año 2008 (Ley 20.248, 2008) se creó una subvención educacional preferencial, SEP, destinada al mejoramiento de la calidad de la educación de los establecimientos educacionales subvencionados que cuenten con alumnos

¹³ A partir del año 2019.

prioritarios¹⁴ que estén cursando primer o segundo nivel de transición de la Educación Parvularia y Educación General Básica, cobertura que se extendió a los estudiantes secundarios el año 2011 (Ley 20.550, 2011) y se aplicará gradualmente comenzando el año 2014 partiendo del primer nivel de enseñanza media.

3.4 LOS SERVICIOS

Un bien es el producto tangible de una actividad de transformación en distintos grados. Un servicio resulta ser una prestación, un conjunto de acciones que benefician a las personas, sus derechos o las cosas que son de su propiedad.

El comité de definiciones de la American Marketing Association, en 1960, concibió el concepto de servicio como “Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes”, la que fue depurada en 1981, en los siguientes términos “Los servicios son actividades que pueden identificarse aisladamente, son actividades esencialmente intangibles que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes”.

Por lo tanto, los servicios pueden o no estar relacionados, en mayor o menor grado, con la venta de productos, lo que se puede reafirmar por lo expresado por Philip Kotler “Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico.” (Kotler, 2001, p428).

Para entregar un buen servicio, las empresas deben estar constantemente preocupadas de cuáles son las necesidades de las personas, conocerlas y aceptarlas como propias, de modo de satisfacer a sus clientes y lograr la fidelización de éstos. Esto es posible para las empresas manteniendo una fuerte orientación hacia el mercado.

Los servicios se pueden contemplar considerando dos dimensiones: el grado de estandarización y el grado de contacto con el vendedor, por lo que se generan

¹⁴ Alumnos para quienes la situación socioeconómica de sus hogares dificulte sus posibilidades de enfrentar el proceso educativo (art. 2, Ley 20.248, 2008).

cuatro escenarios posibles. El primero comprende los servicios con un alto grado de contacto con el vendedor y muy estandarizados, por ejemplo la asistencia en centros de salud pública. Otros servicios pueden suponer un alto grado de contacto con el vendedor pero estar poco estandarizados, como es el caso de la docencia. Un servicio puede representar poco contacto con el vendedor y encontrarse muy estandarizado como también puede suponer baja estandarización, por ejemplo un servicio hotelero y un concierto, respectivamente (Grande, 2005, p42).

3.4.1. Características de los servicios

En la literatura se ha sugerido y discutido una serie de características de los servicios, que normalmente tienden a compararse con los bienes físicos, concordando la mayoría en ciertos aspectos comunes. Christian Grönroos (1994) identifica algunas características básicas aplicadas a la mayoría de los servicios: los servicios son más o menos intangibles, son actividades o serie de actividades en lugar de cosas y son, al menos hasta cierto punto, producidos y consumidos a la vez. Estas características coinciden con lo expresado por Zeithaml, quien describe tres aspectos típicos de los servicios, (Zeithaml, 2002):

- **Intangibilidad:** Es la diferencia universal entre los productos y los servicios, debido a que estos son ejecuciones o acciones en lugar de objetos, no es posible verlos, sentirlos ni degustarlos de la misma forma en la que se pueden percibir los bienes tangibles. Por ejemplo, los servicios de la salud son acciones que realizan los profesionales y que están dirigidas a los pacientes, quienes pueden ver y tocar algunos componentes físicos del servicio, como el equipo o camillas, sin embargo, es un hecho que no puede ver ni tocar el servicio en sí. De hecho, para el consumidor resulta muy difícil comprender de qué se tratan muchos de los servicios.
 - Los servicios no se pueden inventariar, por lo que resulta complicado administrar la fluctuación de la demanda.

- Los servicios no se pueden patentar, por lo cual la competencia puede imitar los nuevos conceptos.
 - La intangibilidad hace que resulte difícil evaluar la calidad del servicio.
- **Heterogeneidad:** Debido a que los servicios son acciones que normalmente son realizadas por personas, dos servicios similares nunca serán precisamente semejantes. Desde el punto de vista de los clientes, a menudo los empleados son el servicio, además de que el desempeño de las personas es diferente de un día a otro. La heterogeneidad también nace del hecho de que cada cliente es distinto, cada uno tiene demandas distintas o experimenta el servicio de manera única. Esta característica relacionada con los servicios es el resultado de la interacción entre el empleado y el cliente, y de todo lo que conlleva su relación.

Debido a que los servicios son heterogéneos a través del tiempo, resulta un reto para las organizaciones asegurar la calidad del servicio, ya que ésta depende de muchos factores que escapan al prestador de servicios:

- La capacidad del cliente para expresar sus demandas.
 - La habilidad y disposición del personal para satisfacerlas.
 - La presencia (o ausencia) del cliente.
 - El nivel de demanda del servicio.
- **Inseparabilidad:** La producción y consumo de la mayoría de los servicios es inseparable. Se da cuando el cliente y el proveedor están ligados ya que un servicio primero se solicita y luego se produce, pero la solicitud y el consumo

son simultáneos, por esto es que se dice que son inseparables: como resultados de esta característica, el cliente puede involucrarse y observar el proceso que envuelve al servicio en gestión, por lo que la actitud que tome; sea buena o mala, puede crear dificultades para el resto de los clientes que se encuentren cerca. Que la mayoría de los servicios se produzcan y consuman al mismo tiempo, implica lo siguiente:

- Resulta muy difícil, o imposible, su producción masiva.
- La calidad del servicio depende, en gran medida, de lo que ocurre en tiempo real.
- Casi nunca es posible alcanzar economías de escalas por medio de la centralización.
- El cliente se involucra y observa el proceso de producción.

3.5 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad en el servicio es el grado en que éste satisface las necesidades o requerimientos del consumidor y en lo posible las excede, lo que implica hacer las cosas bien y que sea a la primera vez. Un servicio de calidad debe ajustarse a las especificaciones de los clientes, por lo tanto, es como éste percibe lo que ocurre basándose en lo que realmente espera recibir.

Los servicios al ser, en general, bienes intangibles no pueden definirse con la misma precisión que los productos y, por lo tanto, resulta más complejo evaluar su nivel de calidad. Un bien tangible puede examinarse, probarse y en ciertos casos devolverse si no cumple con las especificaciones o expectativas del cliente, en cambio, un servicio es difícil de probar.

Al hablar de calidad se consideran diferentes aspectos del servicio, por ejemplo, en el caso de un servicio de transporte público, ésta no se puede medir sólo

con un indicador de puntualidad. El principal problema en cualquier enfoque de calidad de servicio es determinar de qué manera se puede medir ésta para que la organización que lo entrega conozca si realmente el cliente está recibiendo lo que espera. De acuerdo con Zeithaml (2002), la calidad del servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Por lo tanto, lo que se necesita es un modelo de la calidad del servicio que refleje la manera en que los clientes perciben la calidad de los servicios, (Grönroos, 1990, p35).

3.5.1. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es el grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador, (Kotler, 2001, p592). Por lo tanto la satisfacción de los clientes es función de las expectativas y del desempeño percibido y se mide de acuerdo al grado en que las percepciones alcanzan o superan lo esperado.

Entre los factores que influyen en las expectativas de los consumidores en relación al servicio, según Zeithaml (2002), se encuentran:

- **Necesidades personales:** Los estados o condiciones esenciales para el bienestar físico o fisiológico del cliente son factores fundamentales que dan forma al nivel del servicio deseado.
- **Experiencias pasadas:** La exposición previa de los clientes a un servicio cuya experiencia resulta significativa para el servicio particular constituye otra fuerza que da forma a las predicciones y a los deseos.
- **Influencia boca a boca:** Este tipo de comunicación tiende a afectar de manera relevante los servicios que son difíciles de evaluar antes de su compra o de la experiencia directa con ellos.

De acuerdo Zeithaml, la percepción de la calidad en servicio es un componente de la satisfacción del cliente y ésta es influida por:

- Características del producto y del servicio
- Emociones de los clientes.
- Atribuciones del fracaso o del éxito del servicio.
- Percepciones de equidad o justicia.

3.5.2 Dimensiones de calidad

Una vez recibido el servicio, los clientes comparan el servicio percibido con el que esperaban recibir. Si el servicio percibido no cumple con sus expectativas, los clientes pierden interés en el proveedor. Si el servicio percibido iguala o supera lo esperado por el cliente, es bastante probable que los clientes vuelvan a acudir al proveedor.

La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Los autores Berry, Parasuraman y Zeithaml, han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales de funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

Las cinco dimensiones del funcionamiento del servicio dirigen el viaje hacia la calidad de servicio, aunque estas dimensiones tendrán una importancia diferente para los variados segmentos de mercado.

Las dimensiones de la calidad son las siguientes:

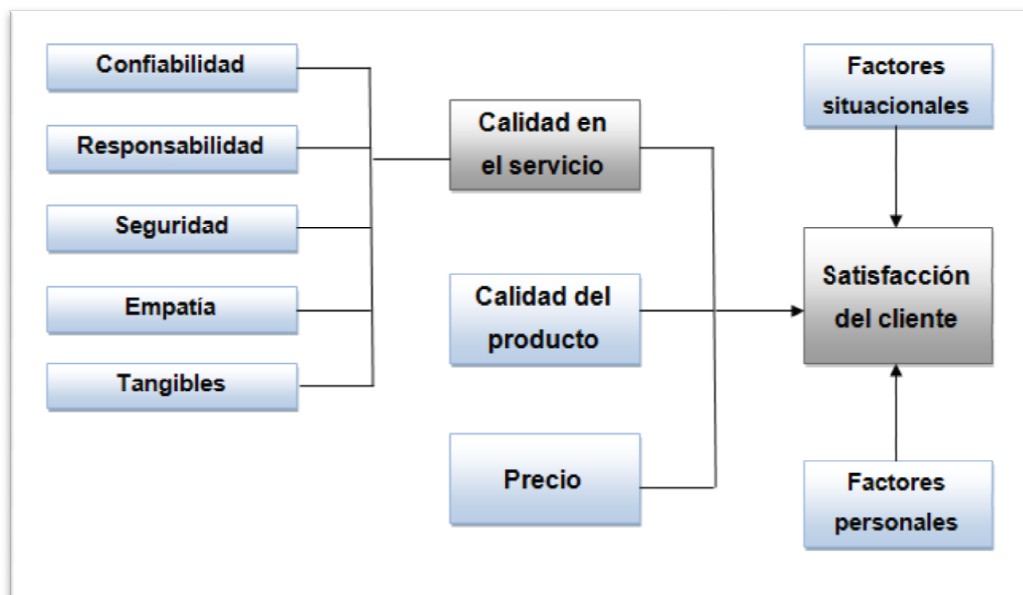
- **Confianza:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.

- **Responsabilidad:** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.
- **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
- **Empatía:** Entrega de una atención individualizada y cuidadosa a los clientes.
- **Tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

Estos cinco aspectos engloban elementos internos de la organización que afectan a la producción del servicio (confiabilidad, tangibilidad y seguridad) y otros que hace referencia a la relación con el cliente externo (empatía y sensibilidad). El nivel de importancia de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que le otorga el cliente a cada una de ellas.

En el siguiente esquema se aprecia la relación que existe entre las dimensiones de calidad, calidad del servicio y satisfacción del cliente:

Figura 3.3. Relación entre dimensioe de calidad, calidad de servicio y satisfacción del cliente.



Fuente: Marketing de servicios, Zeithaml, V. (2001).

3.6 MODELOS DE CALIDAD

Un modelo de calidad en el servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde la óptica de sus clientes. Además dan a conocer habitualmente que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades de un servicio.

A continuación se describen los siguientes modelos que miden la calidad del servicio:

- Modelo de Grönross (1984)
- Modelo de las brechas de Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L (1985-1988)
- Modelo Cronin y Taylor (1992)

3.6.1. Modelo de Grönroos (1984):

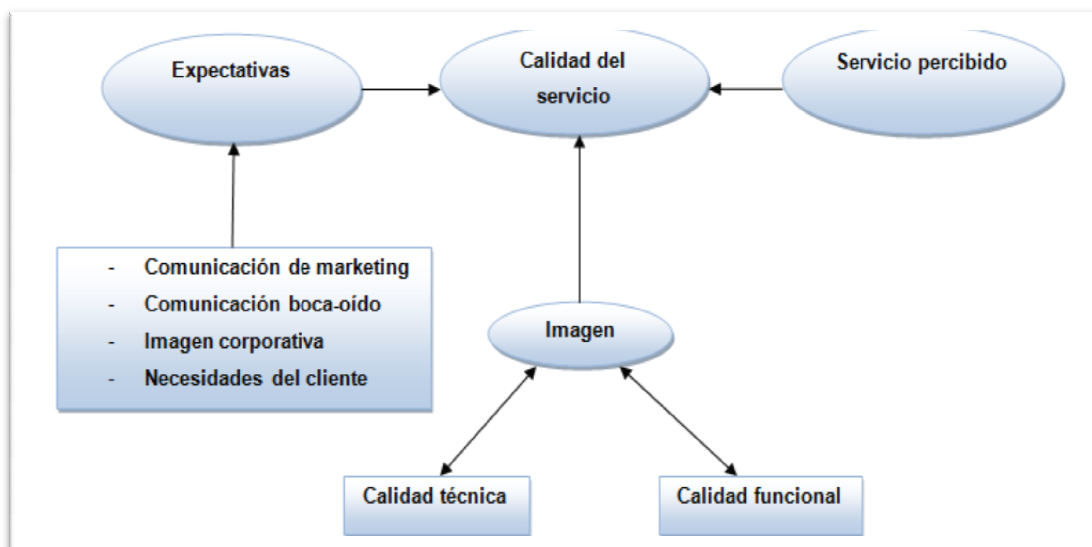
Este autor desarrollo un modelo de calidad de servicio en que los consumidores evalúan dicha característica comparando el servicio esperado con el servicio recibido. Distingue en la calidad de servicio dos componentes:

- **La calidad técnica:** Se centra en lo que el cliente recibe, es decir, el resultado del proceso.
- **La calidad funcional:** Se centra en cómo el servicio es entregado, es decir, en el propio proceso.

Lo que los clientes reciben en su experiencia con la compañía es importante para evaluar la calidad, pero es sólo una de sus dimensiones; la técnica. Es lo que se le da al cliente cuando el proceso productivo y las interacciones comprador-vendedor han finalizado. Pero además cuando el cliente evalúa el servicio recibido también tendrá en cuenta la forma en que el resultado del proceso le es transmitido. La forma en que el personal de contacto realiza sus tareas, lo que dice o cómo lo dice son aspectos que influyen en la opinión del cliente respecto del servicio.

Pero el proceso en que el cliente percibe la calidad es todavía más complejo, ya que la calidad esperada estará en función de la comunicación de marketing (publicidad, relaciones públicas, etc.), la comunicación boca-oído transmitida por los clientes, la imagen corporativa de la empresa y las necesidades del cliente. (Setó, 2004)

Figura 3.4 Modelo de la calidad percibida de servicio

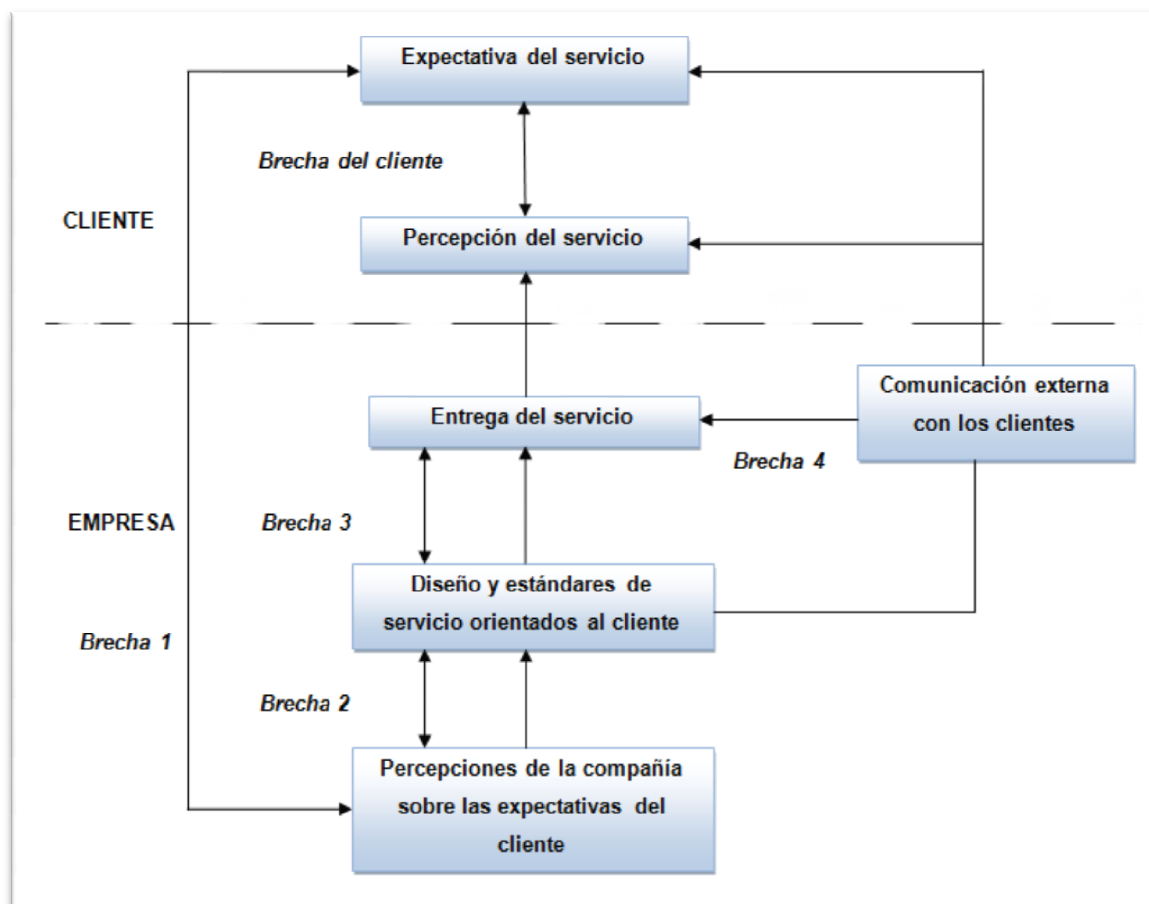


Fuente: Grönroos, C. 1984

3.6.2 Modelo de las brechas en el servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988):

Este modelo de la calidad en el servicio se centra en la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde la experiencia que el cliente ha obtenido y las percepciones muestran la forma en que ha recibido el servicio. El foco central del modelo es la brecha del cliente, por lo tanto, la idea consiste en que las empresas, con objeto de satisfacer a sus clientes y construir relaciones a largo plazo, cierren la brecha entre lo que se espera y lo que se recibe. En este modelo se distinguen dos partes, la primera dice relación con la manera en que los clientes se forman una opinión del servicio (parte superior de la figura 3.5) y la segunda muestra las deficiencias que pueden producirse dentro de las empresas (parte inferior de la figura 3.5).

Figura 3.5 Modelo de las brechas



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry. 1988

Sin embargo, el modelo propone que para cerrar la brecha del cliente, es necesario cerrar las otras cuatro brechas, es decir las de la empresa (Zeithaml, 2002, p32). Las brechas de la empresa son las siguientes:

- **Brecha 1:** No saber lo que el cliente espera. Diferencia entre las expectativas del cliente y lo que la empresa percibe como expectativas.
- **Brecha 2:** No seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos. Diferencia entre las expectativas del cliente y las especificaciones del servicio.
- **Brecha 3:** No entregar el servicio con los estándares de servicio. Diferencias entre las especificaciones y la prestación del servicio.

- **Brecha 4:** No igualar el desempeño con las promesas. Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa de la empresa.
- **Brecha del cliente:** Es la diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Este modelo conceptual del análisis de las cinco brechas, con respecto a la calidad del servicio es medido con sus factores a través de un instrumento llamado SERVQUAL.

SERVQUAL es una herramienta que permite comprender mejor las expectativas y las percepciones de los clientes en cuanto a la calidad de servicio y conocer la diferencia que existe entre ambos. Es desarrollado mediante una escala para calificar a las empresas de acuerdo a las cinco dimensiones de calidad: tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

El instrumento se basa en un cuestionario que distingue dos partes:

- La primera parte del cuestionario se enfoca en 22 afirmaciones que tienen como objetivo identificar las expectativas de los consumidores sobre el servicio.
- La segunda parte se enfoca en 22 afirmaciones que tienen como objetivo identificar las percepciones de los consumidores sobre el servicio.

Posteriormente se procede a calcular las puntuaciones medias de las respuestas de los entrevistados, para luego obtener la diferencia tanto para cada criterio o dimensión como para cada ítem que compone el cuestionario. También es posible incluir que permita al entrevistado distribuir 10 ó 100 puntos entre las

dimensiones de acuerdo a la importancia que éste le asigne a cada una, de manera de obtener una medida de preponderancia.

El instrumento está conformado por una escala de respuestas múltiples (uno (1) a cinco (5), uno (1) a siete (7) ó uno (1) a diez (10)) diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero a su vez es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Es decir, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en las mismas dimensiones.

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. De este modo, si las percepciones superan las expectativas, existe una elevada calidad percibida del servicio y por ende una alta satisfacción con el mismo.
- Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: comunicación boca-boca, necesidades personales, experiencias pasadas y comunicaciones externas.
- Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Este instrumento de escala múltiple posee un alto nivel de confiabilidad y validez. Los autores aseguran la aplicabilidad universal que tiene el instrumento, pudiendo aplicarse a una amplia gama de servicios

3.6.3. Modelo de calidad de servicio percibida de Cronin y Taylor (1992):

Dentro de la corriente que es contraria a la medición de la calidad de servicio a través de la diferencia entre percepciones y expectativas destaca especialmente los aportes de Cronin y Taylor con su modelo SERVPERF, que presta exclusiva atención a la valoración del desempeño (*Service Performance*) para la medida de la calidad de servicio. Desde el punto de vista técnico, este modelo está integrado por los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL; la diferencia radica en que se elimina la parte que dice relación con las expectativas del cliente.

Los objetivos del estudio que realizaron Cronin y Taylor, son los siguientes:

- Desarrollar un método alternativo de medición de calidad del servicio basado en el desempeño (o percepciones).
- Examinar las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del consumidor e intención de compra.

Es importante reconocer la información que entrega el modelo en cuanto al desempeño logrado, el que es evaluado a través de las dimensiones de la calidad de servicio descritas con anterioridad, por medio del instrumento denominado "SERVPERF".

El desarrollo de este proyecto está basado en el modelo de calidad del servicio de Cronin y Taylor.

3.7 INSTRUMENTO SERVPERF

Los autores del modelo SERVPERF, Cronin y Taylor, luego de realizar estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la misma. Por tanto, esta escala se fundamenta únicamente en las percepciones como medida de la calidad del servicio

percibida por el cliente, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas, considerando las mismas dimensiones de calidad.

Según Cronin y Taylor, la escala SERVQUAL presenta problemas de interpretación en cuanto a las expectativas debido a:

- Los problemas de interpretación que plantea a quienes se les administra el cuestionario.

- La redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas.

- La variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio.

El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL, en donde cada ítem es evaluado por una escala de Likert, que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacciones de las personas. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al encuestado que exprese su percepción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala (Hernández, 1998).

La escala de Likert cuenta con cinco alternativas de forma ascendente, a saber:

- Muy en desacuerdo = 1

- Desacuerdo = 2

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

- De acuerdo = 4

- Muy de acuerdo = 5

La puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de percepción. Así, la calidad del servicio será tanto más elevada en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones. Éste instrumento requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario ya que sólo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio; las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia (brecha entre expectativa y percepción); el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

CAPITULO IV: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICION

4.1. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Tomando como base la escala de medición llamada SERVPERF descrita en el capítulo anterior, se realizó una adaptación a ella apuntando al ámbito educacional y considerando nuevas dimensiones de modo de generar una propuesta diferente. Por lo tanto se crearon nuevas afirmaciones para las nuevas dimensiones y también se adaptaron las aseveraciones básicas del cuestionario SERVPERF. Además, cada ítem está asociado a una variable específica que se puede revisar en el anexo II, donde además se incluyen las abreviaciones usadas en el resto de esta memoria.

Las nuevas dimensiones que se consideraron son “Profesionalismo” y “Comunicación” las que se definieron como:

Profesionalismo: El conocimiento y la experiencia de los docentes y sus competencias.

Comunicación: La capacidad de generar comunicación y trabajo en equipo para potenciar las habilidades sociales de los alumnos.

Para las respuestas se utilizó la escala de Likert, que consta de cinco puntos, donde el número 1 significa “muy en desacuerdo” y el número 5 “muy de acuerdo”, lo que permite al encuestado discriminar entre una respuesta positiva, neutral y negativa. El cuestionario aplicado para medir la percepción de la calidad del servicio de los alumnos del Liceo Polivalente Nahuelbuta se muestra en el anexo III.

Las encuestas fueron aplicadas a los alumnos de tercero y cuarto medio del Liceo Polivalente Nahuelbuta de la comuna de Contulmo durante la segunda semana de noviembre, en el horario de clases de dicho establecimiento.

El cuestionario aplicado consta de cuatro partes:

1. La parte inicial está orientada en las variables socio demográficas de la población género, edad, procedencia geográfica, curso y tiempo de uso del servicio en el Liceo.
2. La segunda parte apunta a conocer las percepciones de los alumnos. Consta de 32 preguntas dirigidas a determinar lo que perciben los estudiantes sobre el servicio entregado.
3. La tercera parte se refiere a la preponderancia, la que consiste en asignar un puntaje total de 100 puntos distribuidos en cada una de las seis dimensiones de calidad de acuerdo a la importancia que tenga cada una de las dimensiones para el alumno.
4. La cuarta y última parte consta de dos preguntas de evaluación general del servicio a modo de que el alumno concluya respecto a su percepción.

Las dimensiones del cuestionario SERVPERF modificado y las afirmaciones correspondientes a cada una de ellas se distribuyen así:

Tabla 4.1 Dimensiones de calidad y distribución de declaraciones

Dimensión	Declaraciones referidas a la dimensión
Elementos Tangibles	Declaraciones 1 a 7
Confiabilidad	Declaraciones 8 a 15
Seguridad	Declaraciones 16 a 21
Empatía	Declaraciones 22 a 25
Profesionalismo	Declaraciones 26 a 29
Comunicación	Declaraciones 30 a 32

Fuente: Elaboración Propia

4.2 DISEÑO MUESTRAL

Una vez diseñado el instrumento de evaluación que se aplicará se debe crear el plan de muestreo. Para ellos se debe conocer a quienes componen la población que se desea estudiar, los criterios que se deben utilizar para seleccionar a quienes se le aplicará el instrumento y a cuántos de ellos debe aplicarse. De acuerdo a esto se debe determinar la población objetivo, la muestra a la cual se le aplicará el cuestionario y el tamaño de la muestra.

4.2.1. Definición de la población objetivo

La población objetivo corresponde al total de estudiantes del Liceo Polivalente Nahuelbuta que se desea estudiar, que en este caso está constituida por todas los alumnos que asisten diariamente al Liceo. Para este proyecto la unidad de muestreo corresponde a los estudiantes que asistieron al liceo durante un periodo de 5 días hábiles, que va desde el 11 de Noviembre hasta el día 19 del mismo mes.

4.2.2. Selección de la muestra

La muestra corresponde a un subconjunto de la población objetivo, en la cual se incluye:

- Alumnos que asistan al Liceo Polivalente Nahuelbuta de la comuna de Contulmo.
- Estudiantes de tercero y cuarto medio
- Usuarios que hayan utilizado el servicio más de una vez.

Se escoge a estudiantes de tercero y cuarto medio porque ellos son, en general, maduros en comparación a sus compañeros de primer y segundo año de educación media y además porque tienen una mayor trayectoria en el establecimiento educacional por lo que pueden responder mejor en base a sus percepciones.

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en las salas de clases durante el término o inicio de los bloques de clases, previa autorización del director del liceo y del profesor asignado en ese bloque.

4.2.3. Determinación del tamaño de la muestra

Los alumnos que asisten al Liceo Polivalente Nahuelbuta con regularidad ascienden a 245 alumnos, de los cuales se tiene un total de 87 estudiantes entre los terceros y cuartos medios, divididos en dos cursos en cada nivel.

Dado que se trata de una muestra de tamaño accesible, se decide aplicar las encuestas al total de estudiantes para obtener una mejor exactitud de las percepciones.

4.3. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas estructuradas a los alumnos del Liceo Polivalente Nahuelbuta. Previamente se realizó una prueba piloto de 5 encuestas, con el fin de hacer los ajustes necesarios y mejorar la comprensión de los encuestados, sin alterar la esencia del indicador.

El instrumento se le entregó al director del establecimiento en estudio quien estuvo de acuerdo acerca del formato, redacción, coherencia de las afirmaciones con las dimensiones evaluadas y validez de contenido.

La aplicación del instrumento fue ejecutada durante 5 días hábiles en las clases de la mañana. Se obtuvieron 87 encuestas, de las cuales 7 fueron excluidas por estar incompletas o mal respondidas.

4.4 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

Una vez recolectados los datos, se procedió al análisis de los resultados mediante estadística descriptiva obteniéndose distribuciones de frecuencias y porcentajes, expresando los resultados mediante tablas y gráficos y apoyado del software estadístico para Windows SPSS 21.0 y Microsoft Excel 2007.

Para la fiabilidad del instrumento se utilizó el índice Alfa de Cronbach que es una de las medidas más requeridas para determinar la confiabilidad de una escala de medición.

La fiabilidad es el grado de consistencia entre las múltiples medidas de una variable. Una de las medidas más utilizadas es la consistencia interna que se aplica a la consistencia entre las variables de una escala aditiva. La motivación para la consistencia interna es que los ítems individuales o indicadores de la escala deberían estar midiendo las mismas construcciones y, de esta forma, estar altamente intercorrelacionadas lo cual sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto llevando a conclusiones equivocadas.

El Alfa de Cronbach toma valores que van de 0 a 1,0 donde el acuerdo general sobre el límite inferior para este indicador es 0,70 y mientras más cercano a 1,0 se encuentre, mejor es la fiabilidad de la escala.

CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Como resultado de procesar los datos en el software SPSS 21.0 se obtiene que el alfa de Cronbach es igual a 0,834 lo que muestra que existe homogeneidad en las respuestas de todas las afirmaciones a la vez y para todos los alumnos encuestados al momento de medir la calidad del servicio del establecimiento. Por lo tanto la escala utilizada posee un índice de consistencia interna muy satisfactorio y el instrumento de medición puede ser considerado como fiable para determinar la calidad del servicio que imparte el Liceo Polivalente Nahuelbuta. Ver tabla 5.1. Además, el instrumento fue validado en su contenido por el juicio experto del Director del Liceo quien estuvo de acuerdo con los ítems consultados y el formato de la encuesta.

Tabla 5.1 Análisis de fiabilidad para el instrumento SERVPERF

Análisis de Fiabilidad	
Datos	Alfa de Cronbach
80	0,834

Fuente: Elaboración Propia

5.2 ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO

En esta parte se presenta un análisis del total de los alumnos que fueron encuestados durante el tiempo de aplicación del instrumento, y así conocer con mayor profundidad las características de la población ya sea género, edad, procedencia geográfica y la cantidad de años que lleva estudiando en el establecimiento.

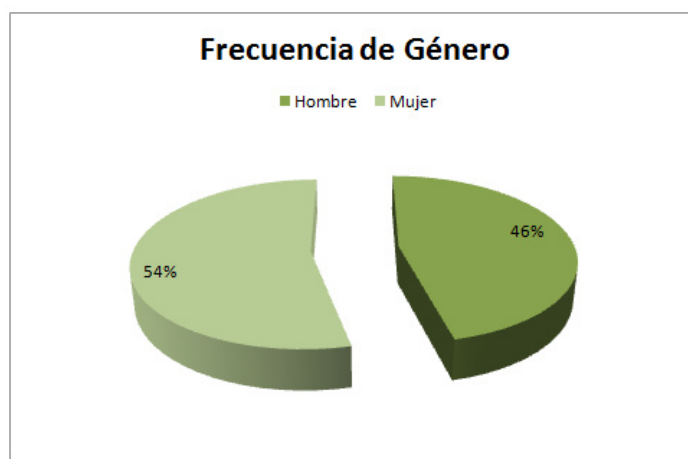
Género

Tabla 5.2 Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	37	46,3	46,3
Mujer	43	53,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.1 Género de los encuestados



Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 5.2, del total de los alumnos encuestados el 46,3% corresponde a alumnos hombres y 53,8% a alumnas mujeres, lo que vendría a ser un buen reflejo de cómo es la distribución de género de la población en estudio, ya que si se hubiesen respondido las 87 encuestas de forma correcta el porcentaje de hombres y mujeres alcanzaba el 47,13% y el 52,7% respectivamente.

Por lo tanto, se puede decir que no existe una gran diferencia entre el sexo de las personas que asisten al Liceo por lo que el servicio es ocupado de la misma forma tanto por hombres como por mujeres.

Edad

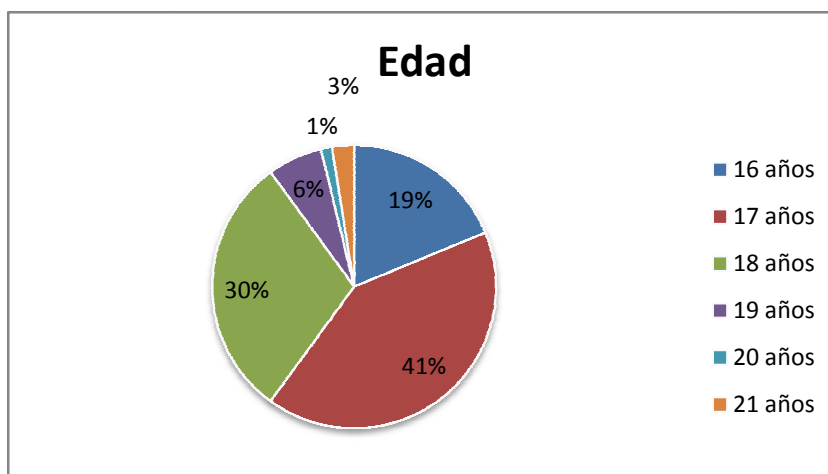
Tabla 5.3 Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
16 años	15	18,8	18,8
17 años	33	41,3	60,0
18 años	24	30,0	90,0
19 años	5	6,3	96,3
20 años	1	1,3	97,5
21 años	2	2,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 5.3 se aprecia que la concentración de las edades se encuentra en el rango de 17 a 18 años, valor que es esperable ya que se trata de alumnos de 3º y 4º medio. Estos valores van disminuyendo abruptamente a medida de que avanza la edad teniendo sólo un alumno con 20 años y dos con 21 años, lo que se debe esencialmente a que la edad máxima para ingresar en la educación media diurna es de 16 años.

Gráfico 5.2 Edad de los encuestados



Fuente: Elaboración Propia

Al graficar los datos de la tabla 5.3 se obtiene el gráfico 5.2 que muestra que los estudiantes que más utilizan el servicio educacional en los niveles de 3º y 4º medio se tienen 17 años, lo que equivale a un 41% del total de los encuestados, seguido de un 30% con los alumnos de 18 años. Ambos, 17 y 18 años suman un total de 71% y luego en menor grado se encuentran los alumnos de 16 años con un 19% del total.

Curso

La tabla siguiente muestra la distribución de los cursos que fueron sometidos a evaluar la calidad del servicio del Liceo Polivalente Nahuelbuta, donde se muestra que 45 de las 80 encuestas fueron realizadas a alumnos de cuarto medio y las restantes a los alumnos de tercero.

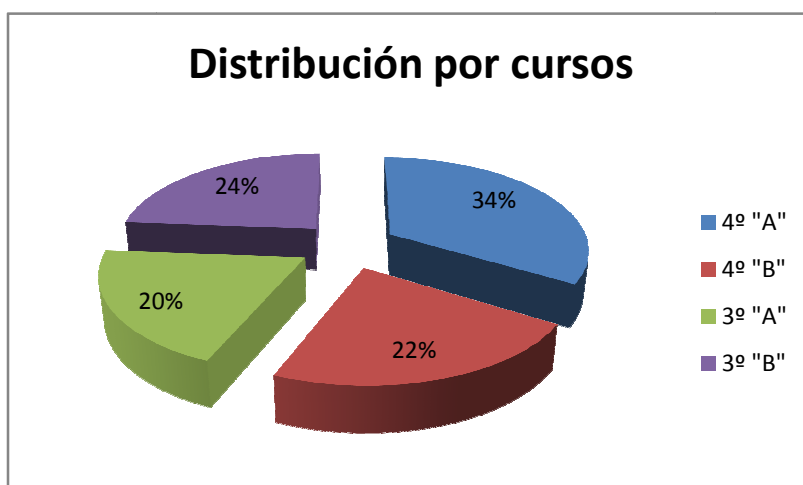
Tabla 5.4 Distribución por curso

Curso	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
4º "A"	27	33,8	33,8
4º "B"	18	22,5	56,3
3º "A"	16	20,0	76,3
3º "B"	19	23,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Al visualizar el gráfico 5.3 se observa que el 34% de las encuestas se aplicaron a jóvenes del 4º A, seguidos por el 3ºB con un 24%. Luego se tiene un 22% correspondiente al 4º B y finalmente un 20% ligado al 3º A. Estas proporciones mantienen la tendencia original, ya que sólo se eliminaron siete encuestas debido a que estaban incompletas.

Gráfico 5.3 Distribución por cursos



Fuente: Elaboración Propia

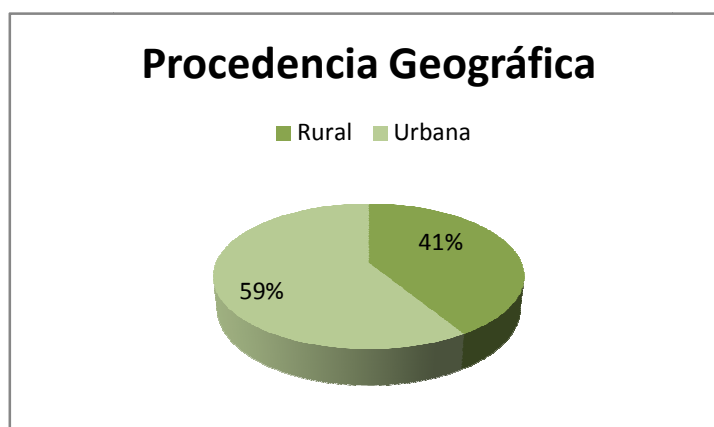
Procedencia Geográfica

Tabla 5.5 Procedencia Geográfica

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rural	33	41,3	41,3
Urbana	47	58,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.4 Procedencia Geográfica



Fuente: Elaboración Propia

De los 80 encuestados se observa que un 59 por ciento proviene de un área Urbana, es decir, principalmente de Contulmo. En tanto el 41 por ciento de los alumnos de los dos últimos niveles educacionales provienen de áreas rurales las cuales son múltiples alrededor de la zona de Contulmo. Por nombrar algunas: Huide, Huillinco, Grano de trigo, Mahuilque, entre otras.

Tiempo de estudio en el Liceo

Tabla 5.6 Tiempo de estudio en el Liceo

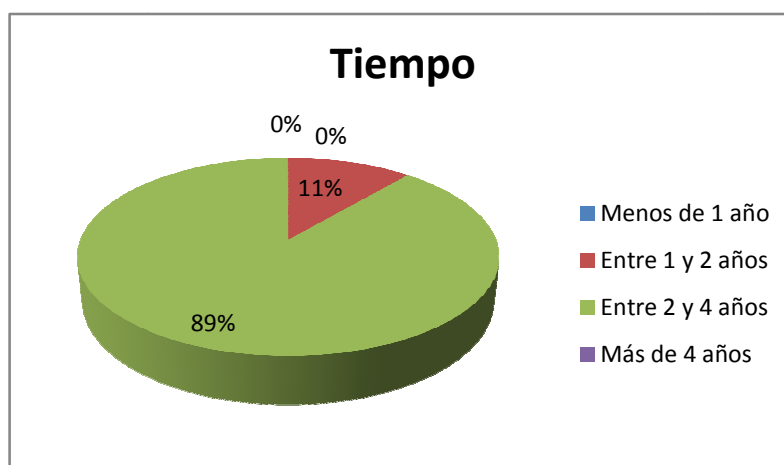
Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	0	0	0
Entre 1 y 2 años	9	11,3	11,3
Entre 2 y 4 años	71	88,8	100,0
Más de 4 años	0	0,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En vista de la tabla de resultados se observa que 71 de las 80 encuestas válidas fueron respondidas por alumnos que han estado entre dos y cuatro años estudiando en el Liceo, por lo que ellos ya poseen conocimiento suficiente del

establecimiento y pueden responder las preguntas con una amplia experiencia como respaldo.

Gráfico 5.5 Tiempo de estudio en el Liceo



Fuente: Elaboración Propia

Al observar los porcentajes en el gráfico 5.5 se aprecia que no existen alumnos, en tercero y cuarto medio, que estén en el Liceo por menos de un año lo que hace inferir que no hubo alumnos nuevos durante el año 2013 debido a, por ejemplo, cambios de establecimiento. Lo mismo sucede con la opción de más de cuatro años de estudio en el establecimiento lo que permite deducir que los alumnos de cuarto medio, al menos, que empezaron en primero medio en el Liceo, no han repetido de curso. Luego se tiene un 11 por ciento de alumnos que ha permanecido en el Liceo entre uno y dos años, seguido por un 89 por ciento de los alumnos que han permanecido en el Liceo entre dos y cuatro años, lo que significa que la mayor parte de su educación media la han realizado en el Liceo Polivalente Nahuelbuta.

5.3 INSTRUMENTO SERVPERF

5.3.1 Percepciones de los alumnos.

En la tabla siguiente se muestra la percepción promedio de los alumnos del Liceo Polivalente Nahuelbuta en relación a todos los ítems consultados.

Tabla 5.7 Percepción promedio por ítem

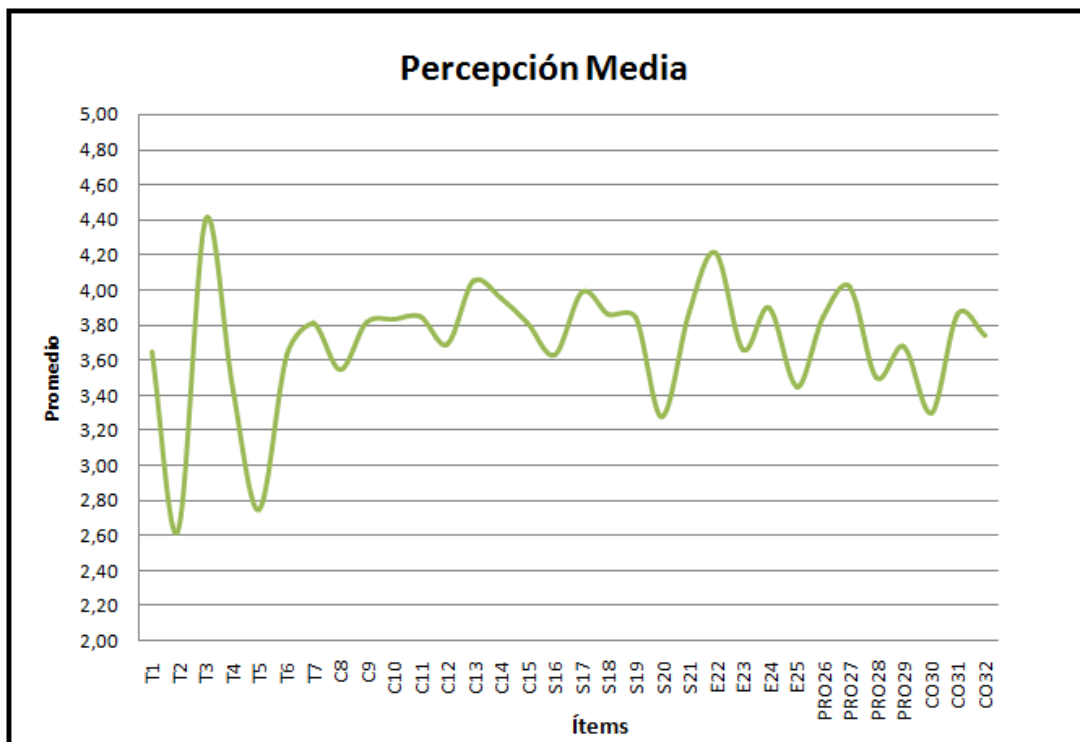
Dimensión	Ítem	Percepción Media
Tangibles	T1	3,65
	T2	2,63
	T3	4,40
	T4	3,43
	T5	2,75
	T6	3,63
	T7	3,81
Confianza	C8	3,55
	C9	3,81
	C10	3,83
	C11	3,85
	C12	3,69
	C13	4,05
	C14	3,95
Seguridad	C15	3,81
	S16	3,63
	S17	3,99
	S18	3,86
	S19	3,84
	S20	3,28
Empatía	S21	3,88
	E22	4,21
	E23	3,66

	E24	3,90
	E25	3,45
Profesionalismo	PRO26	3,84
	PRO27	4,01
	PRO28	3,50
	PRO29	3,68
Comunicación	CO30	3,30
	CO31	3,86
	CO32	3,74
Promedio Global		3,70

Fuente: Elaboración Propia

Al graficar los promedios de la tabla 5.7 se pueden observar cuales son los ítems mejor y peor evaluados del cuestionario SERVPERF, mostrándose en el gráfico 5.6.

Gráfico 5.6: Percepción Promedio



Fuente: Elaboración Propia

Al observar el gráfico 5.6 se vislumbra que los ítems mejor evaluados son T3, E22, C13, PRO27 con 4,4, 4,21, 4,05, 4,01 puntos respectivamente y que corresponden a las afirmaciones siguientes:

T3: El personal (directivo, auxiliar, docente, administrativo) del Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene una apariencia limpia y ordenada.

E22: Los servicios del Liceo Polivalente Nahuelbuta (biblioteca, desayuno, almuerzo, laboratorio de computación, etc.) tienen horarios de operación adecuados para usted.

C13: El Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene buena reputación o reconocimiento en la comunidad.

PRO27: Los docentes del Liceo Nahuelbuta tienen dominio del tema que exponen en sus clases.

Se observa que los mejores promedios no están agrupados en alguna dimensión específica, sino que en cuatro diferentes: Tangibles, Empatía, Confianza y Profesionalismo.

Por otro lado, las medias de percepción más bajas se encuentran en los ítems T2 y T5 ambos correspondientes a la dimensión Tangibles y que obtuvieron 2,63 y 2,75 puntos respectivamente, y que se definen como:

T2: Las instalaciones físicas (salas, biblioteca, laboratorios, baños, etc.) del Liceo Polivalente Nahuelbuta se encuentran en buen estado.

T5: En el Liceo Polivalente existe un ambiente confortable (sin ruidos, temperatura agradable, buena iluminación, limpio, etc.) para aprender.

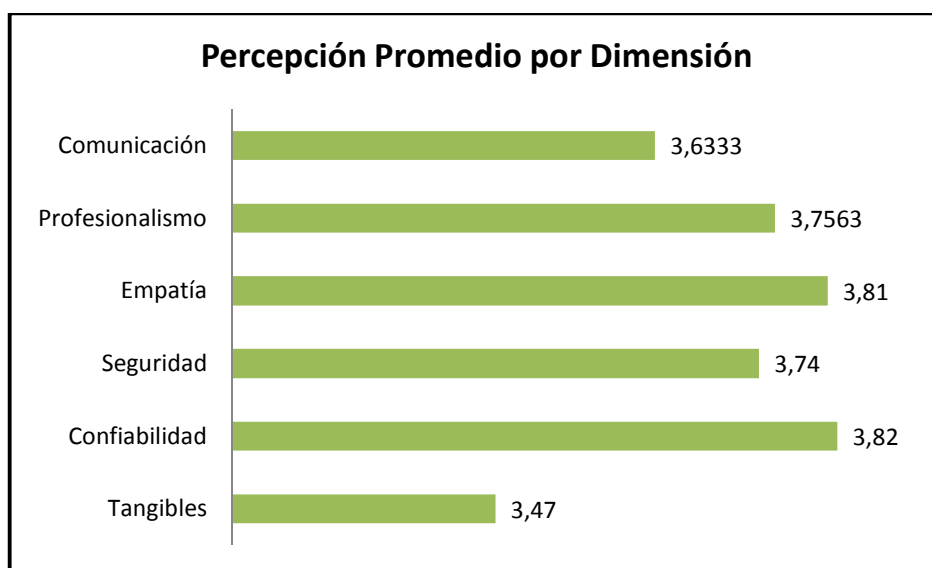
A continuación se presentan los promedios de las percepciones por dimensiones y sus respectivas desviaciones estándar en relación a la tabla 5.7.

Tabla 5.8 Estadísticos por dimensión

Dimensión	Promedio	Desv. Típica
Tangibles	3,47	0,98
Confiabilidad	3,82	1,28
Seguridad	3,74	1,04
Empatía	3,81	1
Profesionalismo	3,7563	0,9608
Comunicación	3,6333	1,0042

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.7: Percepción Promedio por Dimensión



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico 5.7 se visualiza que la dimensión con mejor percepción es la dimensión de Confiabilidad con una percepción promedio de 3,82 puntos en la escala de Likert de 1 a 5 puntos. A pesar de ser el promedio más alto, no presenta grandes variaciones con las dimensiones restantes ya que en segundo lugar está la

dimensión Empatía con un promedio de 3,81 puntos, seguida de Profesionalismo con 3,7563 puntos.

La tabla 5.8 muestra que la desviación estándar de Profesionalismo es la menor de las cinco dimensiones, siendo esta de 0,9608 puntos, seguida de la dimensión tangibles con 0,98 puntos. Esto indica que los datos se desvían en promedio 0,9608 y 0,98 puntos de la media respectivamente.

A pesar de que la dimensión Confiabilidad presenta la más alta percepción, posee también la mayor desviación estándar, por lo que los datos se encuentran más dispersos, lo que hace concluir que no se puede clasificar la dimensión Confiabilidad como la mejor evaluada, ya que le sigue la dimensión empatía con una variabilidad de 1 punto respecto a su promedio.

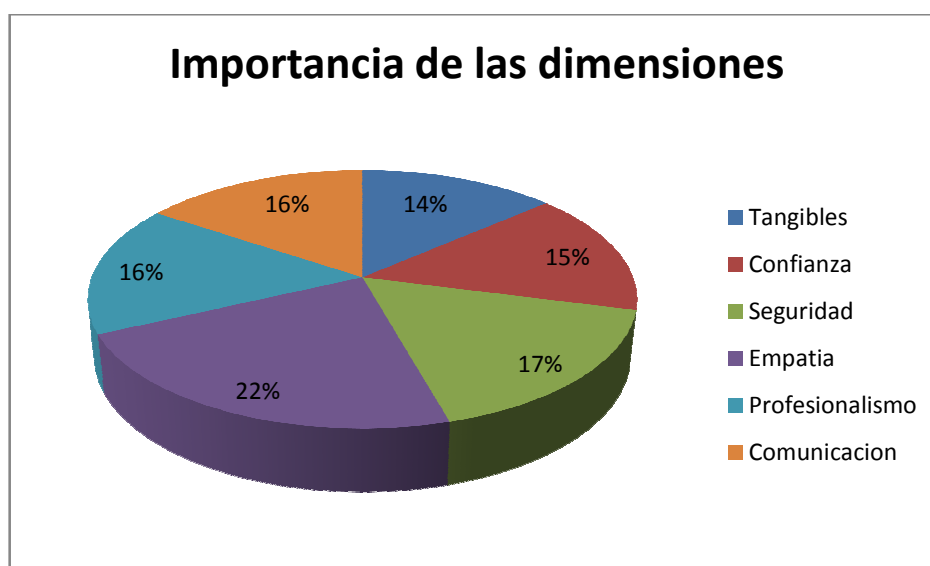
Sin embargo, para los alumnos ambas dimensiones son los ámbitos más fuertes del servicio entregado, y en donde ellos se sienten más satisfechos al momento de utilizar el servicio de educación. Los aspectos positivos del servicio están relacionados con la habilidad del Liceo para desempeñar el servicio prometido confiable y puntualmente y con el cuidado y atención personalizada que el Liceo les brinda a sus alumnos.

Por otro lado, sí se puede afirmar que la dimensión Tangibles es la más deficiente en cuanto a calidad del servicio ya que posee el menor promedio de percepción y además posee una desviación típica de las más bajas. Con esto se concluye que el Liceo no posee instalaciones físicas ni de mobiliario adecuadas que logren satisfacer a sus alumnos.

5.4 RELEVANCIA DE LAS DIMENSIONES.

Los estudiantes valoran en distinto grado cada dimensión evaluada en la encuesta aplicada, lo que se ve reflejado en el gráfico 5.8. Los alumnos respondieron a la parte III del cuestionario distribuyendo un puntaje de 100 puntos entre las seis dimensiones consideradas, demostrando qué característica es la más importante para ellos.

Gráfico 5.8: Importancia de las dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

Observando la gráfica 5.8 se extrae que la dimensión más importante para los alumnos del Liceo Polivalente Nahuelbuta corresponde a Empatía que representa un 22 por ciento del total, por lo que lo más significativo es el cuidado y atención personalizada que el Liceo Polivalente Nahuelbuta les brinda a sus alumnos, es decir, que el Liceo se ponga en el lugar de los alumnos y que escuche y entienda sus inquietudes y problemáticas con interés y en forma individual. En segundo lugar con un 17 por ciento del total se encuentra la dimensión seguridad, que tiene que ver con la certeza de aprender las materias en el Liceo y la confianza que entrega tanto el

personal docente como los asistentes de la educación al ejercer su trabajo. Todo ello en un marco de amabilidad y el conocimiento de sus funcionarios.

En cuanto al profesionalismo y la comunicación, los alumnos le otorgan la misma importancia con un 16 por ciento cada uno, seguida de la dimensión confianza con un 15 por ciento. Finalmente la dimensión que resulta ser menos relevante para los clientes del Liceo es Tangibles con un 14 por ciento del total que tiene relación con la infraestructura y el mobiliario del establecimiento.

5.4.1 Percepción relativa por dimensión

Las percepciones relativas toman importancia una vez conocida la relevancia que tiene cada una de las dimensiones en cuanto a la calidad del servicio, de esta forma cada dimensión obtiene un factor que representa el peso dentro de la evaluación del servicio. Para obtener las percepciones relativas se debe multiplicar las percepciones absolutas por el factor de relevancia que le atribuyeron los usuarios encuestados, de acuerdo a la fórmula siguiente:

$$\textit{Percepciónrelativa} = \textit{Percepciónmedia} \times \textit{Importancia}$$

Para calcular las percepciones relativas de los alumnos del Liceo Nahuelbuta se tomó como punto de comparación una nota 4,0, ya que la escala utilizada va desde 1,0 (Muy en desacuerdo) hasta 5,0 (Muy de acuerdo) se considera que 4,0 es una buena evaluación, valor que también es multiplicado por el peso relativo de las dimensiones obteniendo un factor de comparación para la percepción relativa. Los resultados se muestran en la tabla 5.9.

Tabla 5.9 Percepciones relativas de la calidad de servicio del Liceo Polivalente Nahuelbuta

Dimensión	Ítem	Percepción Media	% Importancia	Percepción Relativa	Parámetro de comparación	Diferencia
Tangibles	T1	3,65	14%	0,51	0,56	-0,05
	T2	2,63		0,37	0,56	-0,19
	T3	4,40		0,62	0,56	0,06
	T4	3,43		0,48	0,56	-0,08
	T5	2,75		0,39	0,56	-0,18
	T6	3,63		0,51	0,56	-0,05
	T7	3,81		0,53	0,56	-0,03
Promedios:				0,49	0,56	-0,07
Confianza	C8	3,55	15%	0,53	0,60	-0,07
	C9	3,81		0,57	0,60	-0,03
	C10	3,83		0,57	0,60	-0,03
	C11	3,85		0,58	0,60	-0,02
	C12	3,69		0,55	0,60	-0,05
	C13	4,05		0,61	0,60	0,01
	C14	3,95		0,59	0,60	-0,01
C15	3,81	0,57	0,60	-0,03		
Promedios:				0,57	0,60	-0,03
Seguridad	S16	3,63	17%	0,62	0,68	-0,06
	S17	3,99		0,68	0,68	0,00
	S18	3,86		0,66	0,68	-0,02
	S19	3,84		0,65	0,68	-0,03
	S20	3,28		0,56	0,68	-0,12
	S21	3,88		0,66	0,68	-0,02
Promedios:				0,64	0,68	-0,04
Empatía	E22	4,21	22%	0,93	0,88	0,05
	E23	3,66		0,81	0,88	-0,07
	E24	3,90		0,86	0,88	-0,02
	E25	3,45		0,76	0,88	-0,12

Promedios:				0,84	0,88	-0,04
Profesionalismo	PRO26	3,84	16%	0,61	0,64	-0,03
	PRO27	4,01		0,64	0,64	0,00
	PRO28	3,50		0,56	0,64	-0,08
	PRO29	3,68		0,59	0,64	-0,05
Promedios:				0,60	0,64	-0,04
Comunicación	CO30	3,30	16%	0,53	0,64	-0,11
	CO31	3,86		0,62	0,64	-0,02
	CO32	3,74		0,60	0,64	-0,04
Promedios:				0,58	0,64	-0,06

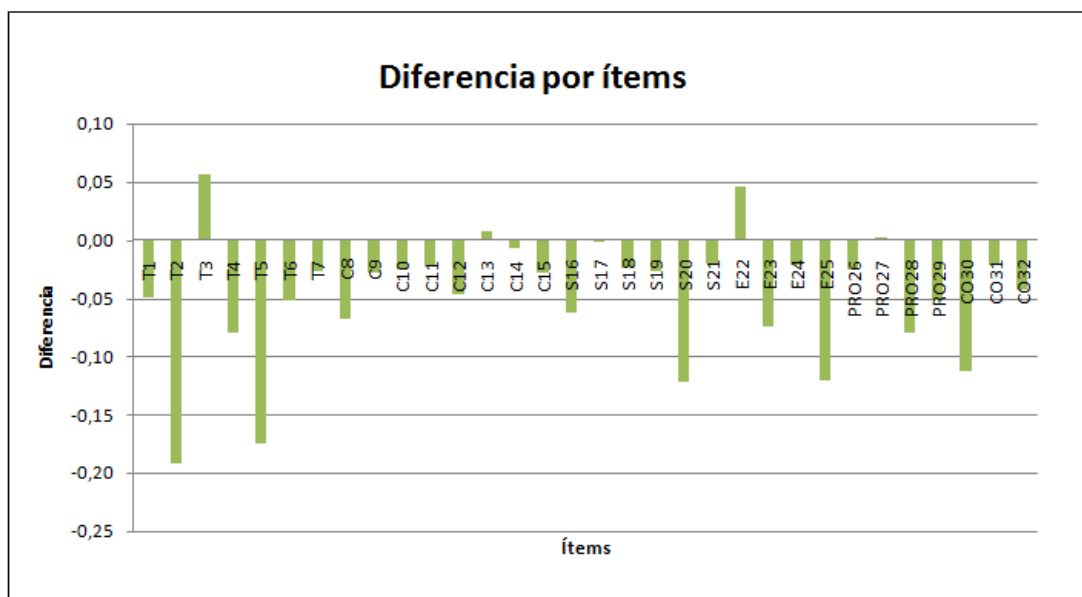
Fuente: Elaboración propia.

Tal como se aprecia en la tabla anterior, se tienen columnas con los valores relativos, el parámetro de comparación y la diferencia entre ambos. Además bajo cada dimensión se tienen los promedios de cada una.

De acuerdo a la tabla 5.9 los promedios de todas las dimensiones se encuentran levemente por debajo del parámetro de comparación. Se observa que el promedio más deficiente es en elementos tangibles que alcanza 0,07 puntos por debajo de su promedio de referencia con 0,49 puntos versus 0,56 del parámetro mientras que el promedio más cercano al parámetro de comparación se ubica en la dimensión de confianza, con una brecha de -0,03 puntos.

Graficando los datos de la tabla 5.9 se obtiene el gráfico 5.9:

Gráfico 5.9: Diferencia por ítem entre las percepciones relativas y el factor de comparación



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al gráfico 5.9 se observa que sólo cinco de las treinta y dos percepciones se encuentran en conformidad al parámetro de comparación por lo que el 84,375 por ciento de los ítems no alcanzan la exigencia mínima dentro de la evaluación de la calidad del servicio. Las percepciones que se encuentran en el límite o bien evaluadas no pertenecen a una dimensión específica sino que están repartidas en cinco de las seis dimensiones, por lo que no se tiene ninguna dimensión bien evaluada.

5.5 ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES POR DIMENSIÓN

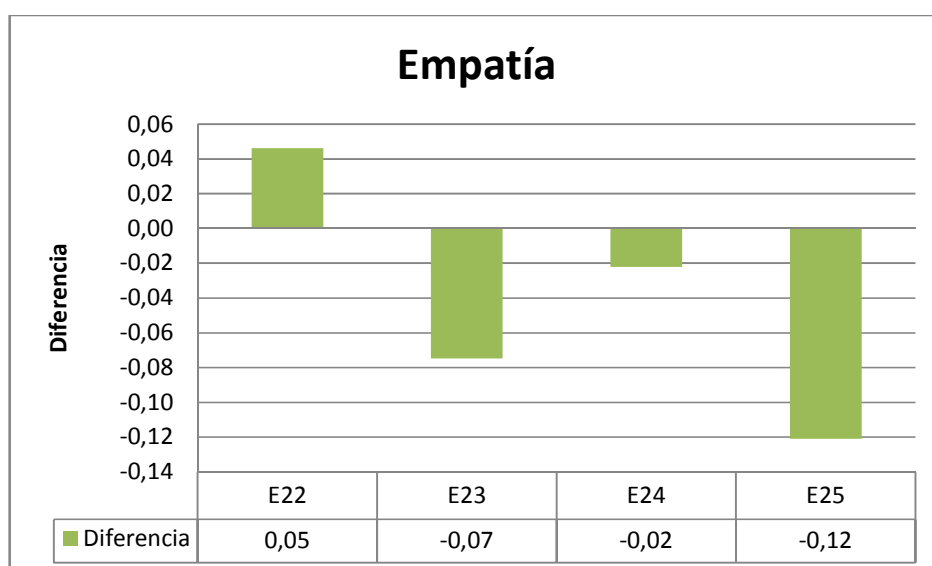
En esta parte se analizan los resultados de las percepciones relativas de los alumnos del Liceo Polivalente Nahuelbuta por ítem dentro de cada una de las dimensiones que componen la calidad del servicio; Elementos Tangibles, Confiabilidad, Seguridad, Empatía, Profesionalismo y Comunicación. Se analizará según el orden de importancia para los usuarios del Liceo.

5.5.1 Análisis de la dimensión Empatía

La Empatía se relaciona con el cuidado y atención personalizada que el Liceo les brinda a sus alumnos.

Es la dimensión que tiene más relevancia de las seis para los alumnos que utilizan el servicio, alcanzando una preponderancia del 22 por ciento del total. A continuación se muestran las diferencias entre las percepciones relativas de cada ítem y el parámetro de comparación asociado a la dimensión Empatía.

Gráfico 5.10: Diferencia relativa de la dimensión Empatía



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 5.10 se muestra que la evaluación de esta dimensión no es buena, apreciándose tres ítems que tienen percepciones relativas inferiores al parámetro de comparación. El mayor problema se presenta en el ítem E25 que tiene relación con la comprensión de necesidades e inquietudes específicas por parte del personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta. Este problema puede deberse a una comunicación deficiente entre el alumnado y el personal ya que no existe un canal que permita saber las necesidades de los estudiantes más que hablar directamente con los funcionarios, además que estos últimos en general siempre están ocupados

o apurados, lo que lleva a la deficiencia del ítem E23 que se relaciona con la atención personalizada que ofrece el Liceo ya que no existe un lugar físico donde atender a los alumnos de forma privada más allá de inspectoría. Otro punto débil detectado es la falta de preocupación por parte del Liceo para las actividades extra programáticas.

Como aspecto positivo en esta dimensión se tienen los horarios de operación de los servicios del Liceo, los cuales consideran, los alumnos, son convenientes. Se tiene el servicio de desayuno a las 9,30 hrs y almuerzo a las 12,55 hrs. Además se tiene el horario de biblioteca de 8 a 20 hrs. y sala de computación hasta las 18,00 hrs.

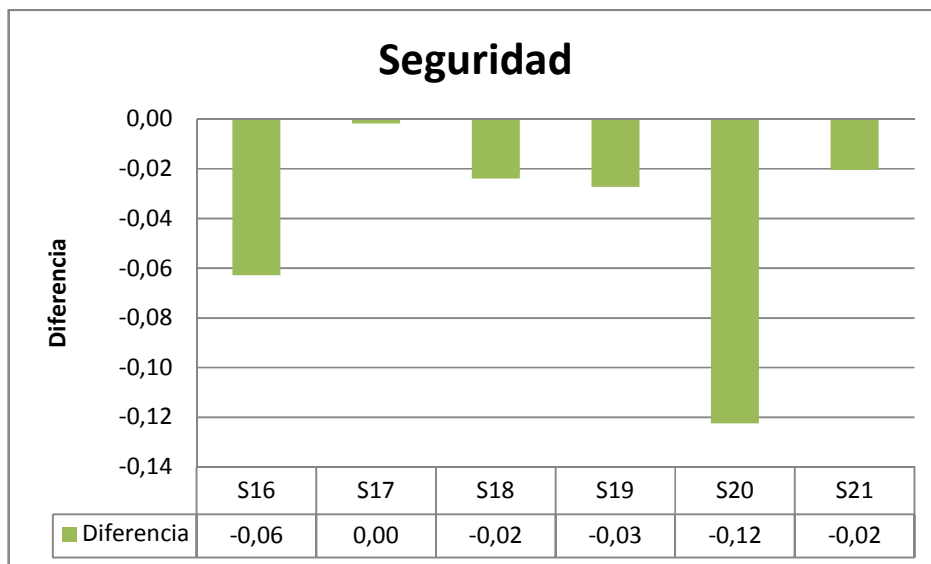
Dado que esta es la dimensión más significativa para los estudiantes del Liceo Polivalente Nahuelbuta se deben hacer grandes esfuerzos por mejorar estos aspectos, con el fin de lograr el grado de empatía aceptable para tener una buena calidad de servicio en este ámbito.

5.5.2 Análisis de la dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad tiene relación con el conocimiento y cortesía del personal del Liceo y su habilidad para inspirar confianza.

Esta dimensión tiene una relevancia del 17 por ciento con respecto al total de las dimensiones, siendo la segunda más importante para los usuarios, seguido del profesionalismo y comunicación.

Gráfico 5.11: Diferencia relativa de la dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en el gráfico 5.11 que la seguridad está mal evaluada por parte del alumnado, especialmente el ítem S20 que tiene relación con el sistema disciplinario del Liceo, el cual los alumnos perciben que no es justo, lo que se relaciona con la falta de confianza en el comportamiento del personal del Liceo. Por lo tanto, al no sentirse seguro del personal, los alumnos tienden a pensar que el sistema de normas puede ser diferente para algunos alumnos, no tratándose a todos del mismo modo. Adicionalmente los alumnos no se sienten seguros respecto al conocimiento del personal (S19) que trabaja en el Liceo lo que lleva a que no obtengan buenas respuestas de parte de ellos. También se aprecia un problema con el trato recibido por los estudiantes donde ellos perciben que no se les trata con amabilidad la mayoría del tiempo (S18) además de percibir una falta de liderazgo sobre el personal y el alumnado por parte de los directivos del Liceo (S21).

Como elemento rescatable se tiene la percepción del ítem S17 que se refiere a la seguridad que tienen los alumnos sobre el aprendizaje que pueden obtener en el

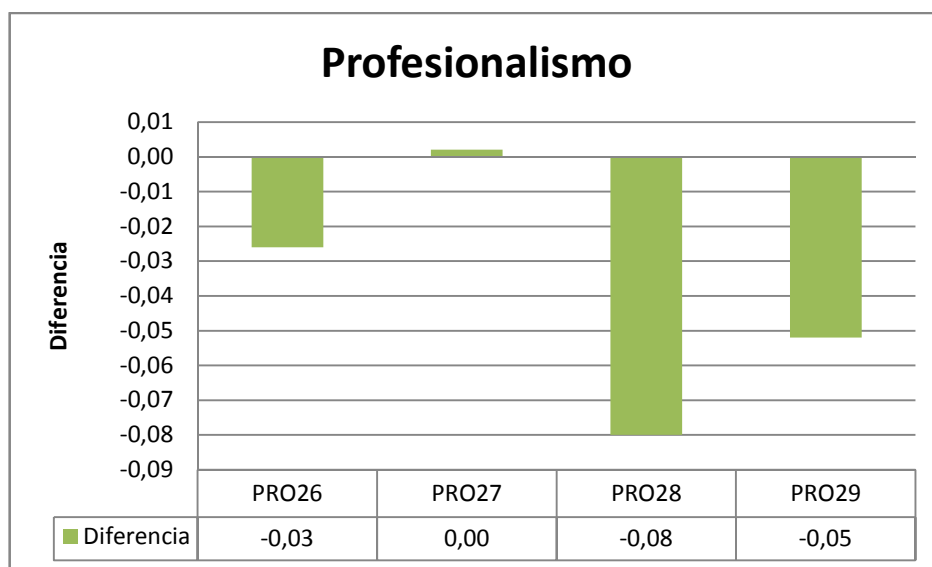
Liceo al momento de matricularse. Si bien no está por encima del factor de comparación tampoco está bajo él, por lo que se deben mantener o aumentar los esfuerzos para mejorar esa área.

5.5.3 Análisis de la dimensión Profesionalismo

Esta dimensión tiene relación con el conocimiento, la experiencia de los docentes y sus competencias.

Para los alumnos tiene una preponderancia del 16 por ciento respecto del total ubicándose en el tercer lugar de importancia.

Gráfico 5.12: Diferencia relativa de la dimensión Profesionalismo



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 5.12 se tiene que esta dimensión presenta deficiencias muy marcadas especialmente en lo que se refiere al entusiasmo de los profesores al realizar sus clases (PRO28). Aunque gran parte del interés lo debe tener el alumno para aprender, es necesario que el profesor encante a sus alumnos de tal modo que ellos se interesen. Para eso, se pueden usar metodologías de aprendizaje que sean adecuadas a los alumnos, lo que no se estaría realizando en el Liceo actualmente.

Con una brecha de -0,05 puntos se observa que el ítem PRO29, relacionado al compromiso del profesor en el aula, es bajo. Lo anterior refleja que muchos de los profesores sólo realizan su clase de forma automática, sin interesarse más allá en sus alumnos, probablemente no entendiendo realmente con su labor como educadores.

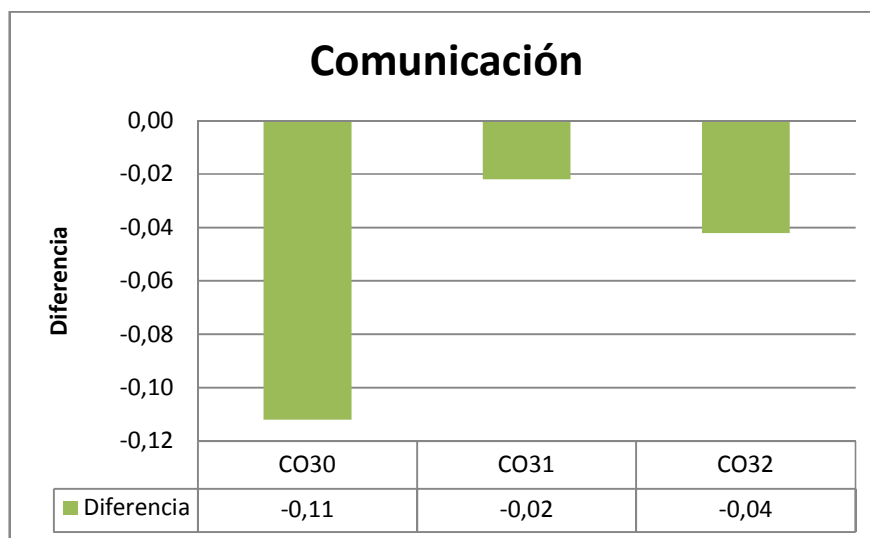
El ítem PRO26, referido a la claridad con que se exponen los temas en el aula, presenta una deficiencia de -0,03 puntos y está muy relacionado a los dos ítems anteriores ya que vendría siendo una consecuencia de la falta de compromiso y de entusiasmo por parte de los docentes lo que generaría que no se preste atención a la forma de explicar los contenidos. Lo positivo es que los profesores presentan dominio de los temas que enseñan, careciendo sólo de la parte comunicacional, lo que en definitiva, no es un aspecto menor.

5.5.4 Análisis de la dimensión Comunicación

Esta dimensión tiene relación con la capacidad de generar comunicación y trabajo en equipo para potenciar las habilidades de los alumnos.

Para los estudiantes tiene una preponderancia del 16 por ciento respecto del total, al igual que la dimensión anterior.

Gráfico 5.13: Diferencia relativa de la dimensión Comunicación



Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 5.13 que todos los ítems presentan deficiencias en esta dimensión el cual está fuertemente marcado en la afirmación número 30 (CO30) relacionada a la promoción de debates durante la clase, lo que no se está realizando y disminuye la participación de los jóvenes y no genera opinión de los temas de contingencia. De forma similar se tiene el ítem C31 respecto a los trabajos en equipos donde pueden surgir ideas o discutir distintos enfoques. En conclusión en el Liceo Polivalente Nahuelbuta no se están desarrollando las habilidades sociales que están siendo cada vez más cotizadas en el mundo del trabajo.

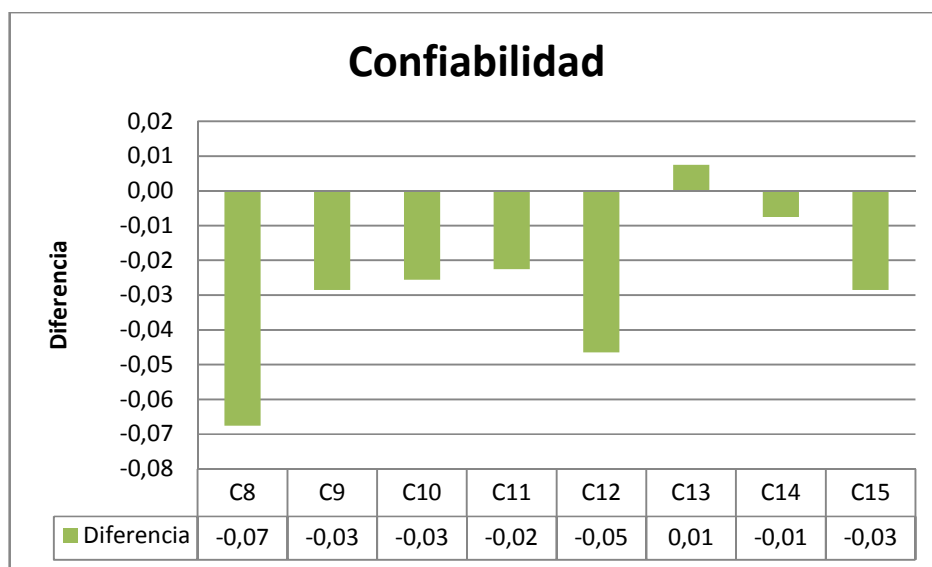
Respecto al ítem CO32, que trata del respeto en las conversaciones entre los alumnos y el personal se encuentra en forma negativa y podría mejorar al desarrollar habilidades de empatía y en general mejorar la comunicación.

5.5.5 Análisis de la dimensión Confiabilidad

La confiabilidad tiene relación con la habilidad del Liceo Polivalente Nahuelbuta para desempeñar el servicio prometido confiable y puntualmente.

A continuación se muestran las diferencias entre las percepciones relativas de cada ítem y el parámetro de comparación asociado a esta dimensión, considerando que confiabilidad tiene una relevancia del 15 por ciento con respecto al total de las dimensiones.

Gráfico 5.14: Diferencia relativa de la dimensión Confiabilidad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 5.14 se muestra que la evaluación de esta dimensión no es buena, apreciándose sólo un ítem de forma positiva y los demás tienen percepciones relativas inferiores al parámetro de comparación. El mayor problema se presenta en el ítem C8 que tiene relación con el deseo sincero del Liceo de resolver los problemas de sus alumnos. Los estudiantes manifiestan su desconfianza en el Liceo en esta afirmación vinculándose claramente con la empatía que debiese existir entre los alumnos y el establecimiento. El ítem C12 le sigue en diferencia, refiriéndose al horario de inicio y término de clases de los profesores, y que se apoya en que en ocasiones los profesores llegan atrasados a las salas de clases y/o terminan las clases con retraso, disminuyendo los tiempos de recreo que en general son para ir a comer. Además, los alumnos no están completamente satisfechos respecto al tiempo

en que se demoran en entregar las calificaciones o solicitud de certificados los que se utilizan para realizar trámites de tipo municipal, por ejemplo.

Las brechas mínimas se refieren a que el personal del Liceo Nahuelbuta se preocupa de dar un buen servicio desde la primera vez (C9), al orden y falta de errores de los registros (Lista de alumnos(as), actas de calificaciones, entre otros) (C10), al tiempo comprometido para prestar servicios (entrega de fotocopias, guías de estudio, entrega de notas, etc.). (C11) y el ítem C14 referido al cumplimiento de los objetivos de los programas de las asignaturas.

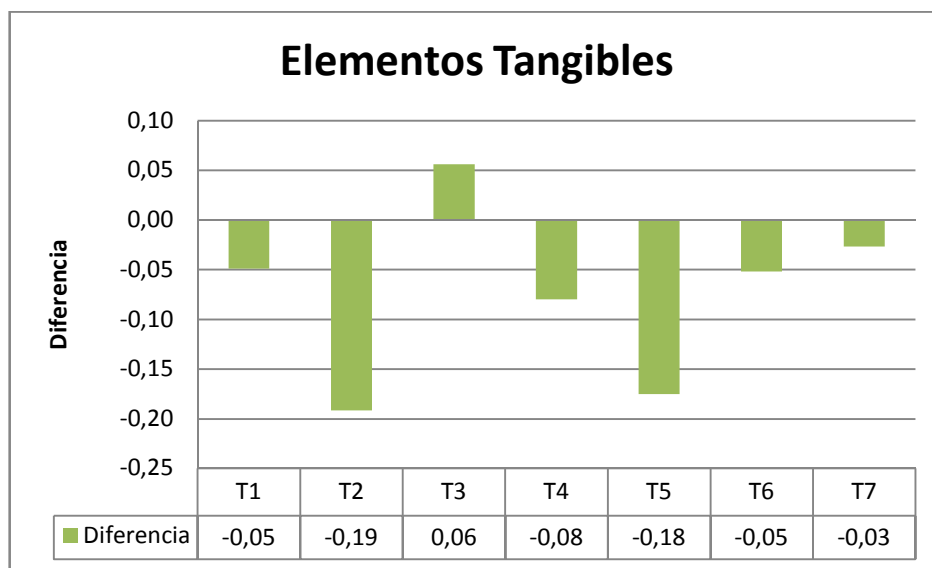
Un aspecto no menor y por ende destacable, es que a pesar de las deficiencias descritas anteriormente el Liceo cuenta con una buena reputación en la comunidad (C13) lo que se debe a la confianza, empatía, profesionalismo y seguridad, que si bien de forma individual presentan grandes brechas, en su conjunto esas diferencias se atenúan logrando un promedio similar en la mayoría de las dimensiones.

5.5.6 Análisis de la dimensión Elementos Tangibles

La dimensión de Tangibles tiene que ver con la apariencia de las instalaciones, mobiliario, personal y materiales de estudio.

A continuación se muestran las diferencias entre las percepciones relativas de cada ítem y el parámetro de comparación asociado a esta dimensión, considerando que ocupa el último lugar en cuanto a importancia, con una relevancia de 14 por ciento con respecto al total de las dimensiones.

Gráfico 5.15: Diferencia relativa de la dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico 5.15 se observa que sólo un ítem se encuentra bien evaluado, siendo este T3 referido a la apariencia del personal en cuanto a higiene y orden en el establecimiento. Esto indica que los alumnos se fijan en la presentación personal tanto de sus profesores como personal administrativo y valoran ese cuidado.

Respecto a los ítems mal evaluados se tiene, de mayor a menor diferencia, problemas con las instalaciones físicas tales como salas, biblioteca, baños, entre otros (T2), ya que no se encuentran en buenas condiciones y se tienen salas temporales tipo medias aguas que están construidas de forma ligera. Las salas que son definitivas están varias con problemas de espacio Además, la biblioteca del Liceo es pequeña y tiene poca variedad de libros para lectura personal o para estudiar. El ítem T5 referido al ambiente que se tiene en el Liceo para estudiar es el segundo inconveniente mayor en esta dimensión lo que se explica por los ruidos de los vehículos que pasan por la calle ya que el Liceo Polivalente Nahuelbuta se encuentra ubicado en una esquina en frente de la plaza por lo que es una calle transitada con bastante frecuencia. Se explica, también, la baja percepción debido a que las salas tipo media aguas no tienen buena temperatura en invierno debido a la falta de aislación por lo que los alumnos se quejan del frío frecuentemente.

Según la apreciación del alumnado el material de estudio no es muy atractivo (T4) y los profesores no utilizan técnicas de motivación para realizar sus clases (T6) por lo que ellos no se sienten entusiasmados completamente al momento de estar en clases.

Por otro lado, los alumnos perciben que el Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con equipamiento desactualizado (T1) tales como computadores, libros, y equipos audiovisuales, debido a que en las clases generalmente tienen problemas con ellos o en la biblioteca no se encuentran los libros que se piden en los planes de estudio.

Si bien el Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con una dotación de profesores de 27 profesores y 9 asistentes de educación entre ellos administrativos, auxiliares, etc., los alumnos consideran que no es suficiente (T7). Este ítem presenta un bajo déficit que se ve afectado por las faltas del personal cuando éstos están con licencias médicas y no ponen reemplazantes por lo que los alumnos pierden clases.

5.6 ANÁLISIS GENERAL

Esta última parte corresponde a las dos últimas preguntas realizadas a los alumnos del Liceo que son una evaluación a modo de conclusión donde ellos pusieron nota al Liceo y respondieron acerca de si lo recomendarían o no.

5.6.1 Evaluación General

En la última parte del Instrumento SERVPERF se les solicitó a los alumnos que evaluaran de forma general el servicio educacional que ofrece el Liceo Polivalente Nahuelbuta, eligiendo entre notas del 1 al 7. En la tabla 5.10 que se encuentra a continuación se observa que de los 80 datos válidos, la nota mínima de

evaluación fue un 4 y la nota máxima un 7, obteniéndose un promedio de 5,44 puntos. Además se obtuvo una desviación típica de 0,709 puntos.

Tabla 5.10 Evaluación General a Liceo Polivalente Nahuelbuta

Estadísticos para Evaluación General				
N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
80	4	7	5,44	0,709

Fuente: Elaboración propia

Al observar la tabla 5.11 se observa que del total de encuestas válidas, las mayores frecuencias se encuentran en las notas 6 y 5, con porcentajes de 48,8 por ciento y 38,8 por ciento. Sólo un 2,5 por ciento califica al Liceo con nota 7.

Tabla 5.11 Frecuencia de notas de la Evaluación General

Nota General	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	8	10,0	10,0
5	31	38,8	48,8
6	39	48,8	97,5
7	2	2,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Considerando el análisis por dimensión realizado anteriormente, donde se fijó como punto de referencia 4 puntos de un total de 5, la nota estándar en la escala de 1 a 7 sería de un 5,6 ya que así se cumple con un 80 por ciento de los requisitos para tener una calidad de servicio buena. Por lo tanto, el Liceo Polivalente Nahuelbuta no alcanza a obtener el mérito suficiente para ser considerado un Liceo que otorgue una buena calidad de servicio educacional ya que obtuvo 5,44 puntos según lo que perciben sus alumnos.

5.6.2 Recomendación del Servicio

En cuanto a la recomendación del Liceo Nahuelbuta a algún familiar o amigo, como institución educativa de enseñanza media un 88,8 por ciento sí lo recomendaría a otra persona y sólo un 11,3 por ciento no lo haría. Tales resultados se muestran a continuación en la tabla 5.12

Tabla 5.12 Recomendación del Liceo Polivalente Nahuelbuta

Recomendación Servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	9	11,3	11,3
Sí	71	88,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, a pesar de las deficiencias mostradas previamente, el alumnado de 3º y 4º medio se siente seguro de aconsejar a sus cercanos para que se matriculen en el establecimiento, lo que otorga un grado de confianza en la institución municipal aún cuando éste no tiene una buena calidad de servicio. Sin embargo, se puede mejorar en el mediano plazo debido a que la diferencia para lograrlo no es inalcanzable.

CAPITULO VI: PLAN DE ACCIÓN

Es importante que el Liceo Polivalente Nahuelbuta tome medidas lo más pronto posible para mejorar su calidad de servicio como establecimiento permitiendo de este modo que el alumnado se sienta más a gusto estudiando ahí.

Los planes de acción que se presentarán a continuación fueron elaborados tomando como criterio la importancia que tiene cada dimensión para los alumnos del establecimiento. Es por esto que se decidió hacer un plan para las 3 dimensiones más importantes las que son: empatía, seguridad y comunicación. Además, dos de estas dimensiones coinciden con las peores evaluadas del Liceo.

6.1 PLAN DE ACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA

Tabla 6.1. Plan de acción Dimensión Empatía

Objetivo	- Conocer, comprender y satisfacer las necesidades de los alumnos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de encuesta de satisfacción y de sugerencias y reclamos. - Creación de un buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones. - Entrega de volantes explicativos acerca de la atención personalizada que otorga el Liceo. - Programar reuniones entre el director y el presidente del centro de alumnos. - Aplicación de encuesta referida a la dimensión empatía dos veces al año.
Meta	- Satisfacer las necesidades en el plazo de un año.
Costo Anual	- \$30.990
Responsable	- Psicólogo Escolar

Indicador	- Número de puntos de diferencia entre períodos.
Fórmula de cálculo	- $\text{Promedio puntos encuesta periodo } i - \text{Promedio puntos encuesta periodo } (i - 1)$
Periodo	- Marzo y Diciembre de cada año.

Fuente: Elaboración Propia

El plan está formulado de modo que la encuesta de satisfacción, sugerencias y reclamos sea aplicada por los profesores jefes de cada curso en Marzo, durante la primera semana de clases, para tener un punto de partida acerca de los elementos que se deben mejorar. Así, se podrá empezar a estudiar la viabilidad de la mejora y gestionar su ejecución.

Paralelamente se instalará un buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones para que los alumnos puedan insertar en él sus comentarios durante todo el año, logrando una mejor comprensión de parte del establecimiento.

Además, se solicitará la creación de volantes informativos que contengan los beneficios de una atención personalizada a los alumnos y qué es lo que el Liceo les ofrece para ello (psicólogos, orientadores escolares, psicopedagogos, educadoras de diferencial, etc.)

Las inquietudes de los alumnos serán informadas a los presidentes de cada curso, los que a su vez se reunirán con el presidente del centro de alumnos. Será este último quien se reunirá con el director del establecimiento, previamente programada una reunión, con el fin de comunicar de forma directa los asuntos de la comunidad escolar.

Se espera que todas estas actividades en su conjunto puedan mejorar el promedio de los ítems referidos a empatía, los que serán evaluados aplicando la

encuesta referida a empatía la que será aplicada durante el mes de diciembre. Así, al año siguiente se inicia nuevamente el proceso logrando la mejora continua.

Para el logro del objetivo planteado se requiere hacer una serie de actividades más detalladas, las que se nombran a continuación:

- Aprobación de la encuesta de satisfacción a aplicar por parte de la dirección del Liceo.
- Sacar las fotocopias necesarias para los alumnos.
- Aplicar la encuesta durante la 1º semana de clases a medida que van llegando los alumnos.
- Reuniones del Psicólogo con el Director del Liceo para conversar de las necesidades planteadas por los alumnos (obtenidas de la encuesta y del buzón) y gestionar la/las mejora(s) en conocimiento del Centro de Alumnos.
- Dar a conocer la/las mejora(s) a la comunidad escolar para que todos sean parte del logro.
- Al finalizar el año aplicar la encuesta referida a empatía para ver el nuevo nivel de satisfacción referida a ella.

6.2 PLAN DE ACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD

Tabla 6.2. Plan de acción Dimensión Seguridad

Objetivo	- Lograr que los alumnos y apoderados consideren que el manual de convivencia es justo.
Actividades	- Difundir el manual de convivencia escolar tanto a los alumnos y apoderados. - Analizarlo en conjunto con los alumnos y modificar el manual si hubiere discrepancias muy fuertes.

Meta	- Conseguir que el 100% de los alumnos conozcan el manual de convivencia escolar.
Costo Anual	- \$198.450 ¹⁵
Responsable	- Inspector General
Indicador	- % de reclamos cuestionando el manual. - Número de reuniones de apoderados y alumnos donde se explique el manual
Fórmula de cálculo	$\% \text{ reclamos del manual} = \frac{N^{\circ} \text{reclamos aludiendo al manual}}{N^{\circ} \text{de reclamos total}}$ $\sum_{i=1}^{i=5} = N^{\circ} \text{reuniones explicativas}$
Periodo	1 año

Fuente: Elaboración Propia

El plan busca que todos los alumnos y apoderados estén en pleno conocimiento sobre el manual de convivencia escolar y lo analicen en conjunto, de modo que puedan hacer preguntas y/o comentarios acerca de él en las reuniones de apoderados destinadas a su explicación.

Para el logro de las actividades planteadas en el cuadro se requiere realizar otras actividades, tales como:

- Fotocopiar el manual y entregarlo a cada alumno o apoderado al momento de matricularse o como fecha límite el mes de marzo.
- Destacar la importancia del manual de convivencia por parte de la Inspectoría del Liceo, especialmente en las charlas del día lunes.

¹⁵Valor calculado que considera 6.615 copias correspondientes al tamaño del manual de convivencia del Liceo Nahuelbuta, es decir 27 hojas, que se entregarán a 245 alumnos. Se considera un valor de \$30 c/u que es lo que vale en el Liceo.

- Discutir durante el consejo de curso acerca del manual de convivencia para ver si a los estudiantes les parece justo y/o dar sugerencias para su mejora.
- Programar reuniones de apoderados donde se encuentre en el temario la convivencia escolar y el manual como herramienta de reglamentación.
- Si hubiera discrepancias con lo enunciado en el manual de convivencia escolar se procederá a realizar una mesa de diálogo entre alumnos, apoderados y directiva del Liceo para llegar a un acuerdo.

El plan busca que a mayor entendimiento y aprobación del sistema disciplinario, lo que se medirá a través del número de reuniones explicativas, disminuyan las quejas referidas a la convivencia escolar, especialmente cuestionando el manual.

6.3 PLAN DE ACCIÓN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

Tabla 6.3. Plan de acción Dimensión Comunicación

Objetivo	- Fomentar el desarrollo de Habilidades Sociales en los alumnos del Liceo Polivalente Nahuelbuta.
Actividad	- Crear un taller de habilidades sociales para los alumnos contratando personal capacitado.
Meta	- Lograr un avance teórico mínimo de un 70% y un avance práctico de por lo menos un 50%
Costo	- \$938.565 ¹⁶
Responsable	- Jefe de U.T.P
Indicador	- % de avance teórico y práctico.

¹⁶ Valor calculado considerando un taller de 4 sesiones de 4 horas por cada nivel, donde el valor por hora es: \$8.118,25 según <http://www.ubiobio.cl/transparencia/>. Además se incluyen gastos de alimentación, transporte y materiales.

<p>Fórmula de cálculo</p>	<p><i>% de avance teórico alumnos</i></p> $= \frac{\text{Puntos prueba de salida} - \text{puntos prueba ingreso}}{\text{puntos prueba de ingreso}}$ <p><i>% de avance práctico alumnos</i></p> $= \frac{\text{Puntos prueba de salida} - \text{puntos prueba ingreso}}{\text{puntos prueba de ingreso}}$
<p>Periodo</p>	<p>Cuatro meses</p>

Fuente: Elaboración Propia

El Programa se desarrollará con una metodología activo-participativa. Se consideran exposiciones que entreguen un marco teórico de no más allá de 1 hora por sesión, trabajando el resto del tiempo en el desarrollo de dinámicas individuales y grupales usando materiales diversos, para el logro de un aprendizaje significativo en todas las áreas del curso. Independiente del tema a estudiar cada clase se realizarán actividades grupales que buscan que los alumnos vayan formando lazos y se sientan más cómodos para lograr confianza y puedan participar activamente.

Las actividades contempladas para el desarrollo de este plan son:

- Seleccionar un profesor especialista que dicte las clases.
- Buscar un lugar adecuado para el desarrollo del taller.
- Comprar algunos materiales didácticos (cartulinas y plumones).
- Aplicar una prueba de ingreso a todos los alumnos, relacionada a la escucha activa.
- Medición por parte del profesor a cargo, de los avances de los alumnos especialmente en el área práctica.
- Cierre de las actividades con una ceremonia de finalización del taller.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

En general, medir la calidad de la educación es una tarea difícil ya que no sólo se evalúan elementos cuantitativos, si no también cualitativos que, en este ámbito, son más importantes. Dado ese escenario, es que en esta memoria se trabajó junto a los directivos del Liceo Polivalente Nahuelbuta con el fin de medir la calidad del Servicio de Educación ofrecida por dicha institución. Para el logro del objetivo se utiliza la herramienta SERVPERF con una adaptación realizada al ámbito educacional y ampliada en dos dimensiones propuestas: profesionalismo y comunicación, las que se agregan a las conocidas dimensiones de la calidad. Sin embargo, se elimina la dimensión responsabilidad ya que los ítems que contiene se pueden medir de forma muy parecida a los de la dimensión empatía y profesionalismo. A través de este instrumento resulta posible identificar que es lo que los estudiantes perciben del servicio y de esta forma determinar las deficiencias y causas que afectan la calidad.

La satisfacción de los alumnos es primordial para evaluar la calidad de servicio, acorde a las percepciones que tienen los estudiantes del desempeño del Liceo Polivalente Nahuelbuta a la hora de entregar el servicio prometido. En base a esto es que se decide utilizar el modelo propuesto por Cronin y Taylor donde se pueden identificar los puntos principales que afectan la calidad del servicio.

Los resultados de este estudio se obtienen de la investigación que consiste en aplicar una encuesta a la población delimitada formada por los terceros y cuartos medios, ya que se considera que esos alumnos entregan datos más confiables y que representan la percepción de todos los estudiantes del Liceo, que actualmente posee una matrícula de 245 alumnos.

De esta manera, se encuentran aspectos cruciales que se analizan y presentan en base al grado de importancia que tienen para el alumnado, los que

están incluidos en las seis dimensiones analizadas: Confiabilidad, Profesionalismo, Seguridad, Empatía, Comunicación y Elementos Tangibles.

El análisis de fiabilidad que se aplica al cuestionario basado en las percepciones otorga un Alfa de Cronbach de 0,834 lo que demuestra un alto nivel de consistencia interna y por lo tanto de confiabilidad. En base a esto, este instrumento puede utilizarse, realizando las adaptaciones adecuadas, para medir la calidad de servicio del Liceo Polivalente Nahuelbuta.

La calificación global de las percepciones de los alumnos encuestados resulta ser de 3,7 puntos de un máximo posible de 5,0, siendo esta una evaluación no muy buena. La percepción se reafirma cuando los alumnos ponen nota al Liceo, en una escala de 1 a 7 y se obtiene un promedio de 5,44 puntos, nota que si bien no refleja lo que podría llamarse educación de calidad, está más ligada a la misión del Liceo que promueve formar personas íntegras pero que no vela por la calidad del servicio educacional.

La dimensión “Tangibles” es la que en promedio tiene las percepciones más bajas alcanzando un valor de 3,47 puntos, lo que demuestra la disconformidad de la población muestreada con respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos, siendo el ítem relacionado a las instalaciones físicas (baños, salas, etc.) del Liceo el que presenta la valoración más baja junto con el ítem de la comodidad del ambiente para aprender. El problema de las instalaciones físicas del Liceo ha perdurado por los últimos años incrementándose la dificultad en época de invierno ya que varias salas se gotean, son frías y no tienen calefacción, además de no estar construídas de forma definitiva. Este problema que es conocido por el DAEM de Contulmo ya tiene un proyecto que se encuentra en la fase de licitación para construir un nuevo establecimiento.

La dimensión “Comunicación” con un promedio de 3,63 puntos es la segunda con la evaluación más baja, donde el ítem peor evaluado se relaciona a la falta de

instancias que generen debate en las clases, respecto a temas contingentes. Esta dimensión resulta ser la tercera más importante para los alumnos y tiene una estrecha relación con el desarrollo de las Habilidades Sociales de los jóvenes, por ello es que se realiza un plan de acción para mejorar esta área.

La dimensión que presenta la mejor evaluación es “Confiabilidad” con un promedio de 3,82 de un total de 5,0 puntos, que posee relación con la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. Este primer lugar se produce porque los ítems mejor evaluados son el que tiene relación con la reputación del Liceo en la comunidad y con el cumplimiento de los objetivos del programa del curso. Si bien el Liceo Polivalente Nahuelbuta es el único establecimiento que entrega educación media en la comuna, varios estudiantes viajan diariamente a la vecina ciudad de Cañete para asistir a otros Liceos que ellos consideran mejores o para ir a un Liceo Politécnico. Aun así la mayoría de los estudiantes prefieren permanecer en la comuna, lo que es un muy buen referente.

La dimensión con la segunda mejor evaluación es “Empatía” con un promedio de 3,81 puntos, lo que indica que los estudiantes se sienten conformes con la entrega de atención individualizada y cuidadosa.

También se identificó la importancia de cada una de las dimensiones determinantes de la calidad de servicio, donde los resultados obtenidos muestran que el aspecto más importante para los alumnos del Liceo es la Empatía y el aspecto menos importante los elementos tangibles.

Las percepciones relativas consideran la iteración entre las percepciones absolutas y un parámetro de comparación de 4,0 multiplicado por el porcentaje de relevancia de cada dimensión, lo que revela cuales son los aspectos fundamentales en los que se debe avanzar en pos de la calidad, que son aquellos que se encuentran más alejados por debajo del parámetro aceptable. De acuerdo a esto se tiene certeza que el Liceo tendría grandes motivos para preocuparse por la

dimensión “Tangibles” ya que muestra una diferencia de -0,07 con respecto al parámetro de comparación, lo que indica que no cumple con el mínimo aceptable, sin embargo es la dimensión menos importante para los estudiantes. Por otra parte la dimensión “Confianza” es el aspecto que tiene la menor diferencia, pero incluso así es negativa, sin embargo, es la segunda dimensión que menos importancia le otorgaron los alumnos encuestados, pero de igual forma se deben considerar acciones que ayuden a mejorar en este aspecto.

Cabe destacar que, con la medición en relación a la calidad del servicio del Liceo se observa que tiene serias deficiencias de las cuales no tenía conocimiento. Con la evaluación realizada salieron a relucir dichas fallas las cuales, al ser atendidas, contribuirán a mejorar la calidad del servicio, y con ello mejorar la imagen del Establecimiento Educacional.

En forma general el Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene una evaluación negativa de la calidad de servicio. Esto se ve reflejado en que todas las dimensiones están por debajo del valor mínimo de aprobación, es decir, ningún aspecto de la calidad evaluado en el estudio se considera positivo. Además, los aspectos “Empatía”, “Seguridad”, “Comunicación” y “Profesionalismo” son los que tienen mayor importancia y ninguno de ellos posee el primer lugar como promedio. De esta forma se concluye que el Liceo Polivalente Nahuelbuta entrega un servicio que no es valorado de gran manera por sus alumnos.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

1. Abdullah, F. 2006. The development of Hedperf: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies* 30(6): 569-581.
2. Azúa, Andrea A. 2011. Análisis de la calidad de servicio mediante la escala SERVQUAL en el Centro de Salud Familiar Nuevo Horizonte de la comuna de Los Ángeles. Chillán. Universidad del Bío-Bío, Facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos.
3. Cronbach, Lee. (1951). Coefficient *Alpha* and the internal structure of tests. *Psychometrika* 16(3).
4. Cronin, J.J. y Taylor, S.A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. *Journal of Marketing* 58:125-131.
5. DAEM Municipalidad de Contulmo. Misión y Visión. [en línea]. <http://www.contulmo.cl/paginanormal.php?pagina=39>. [consulta: 25 Noviembre 2013].
6. DAEM Municipalidad de Contulmo. 2012. Proyecto Educativo Institucional Liceo Polivalente Nahuelbuta.
7. Grande, Ildelfonso 2005. Marketing de servicios. 4ª ed. Madrid, Esic. P42
8. Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. 2010. Metodología de la investigación. 5ª ed. México, McGraw-Hill. 613 p.
9. Hinojosa, Mauricio. 2012. Propuesta de un modelo de evaluación de la calidad del servicio de una institución educacional municipalizada. Concepción. Universidad del Bío-Bío, Departamento de Ingeniería Industrial.
10. Kotler, Philip 2001. Dirección de marketing. México, Pearson Educación.
11. Ley 18.962. CHILE. Ley orgánica constitucional de enseñanza, Ministerio de Educación, Chile. 10 de marzo de 1990. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30330>.

12. Ley 19.070. CHILE. Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 19.070 que aprobó el estatuto de los profesionales de la educación, y de las leyes que la complementan y modifican, Ministerio de Educación, Chile. 10 de septiembre de 1996. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=60439>.
13. Ley 19.410. CHILE. Modifica la ley nº 19.070, sobre estatuto de profesionales de la educación, el DFL nº 5, de 1993, sobre subvenciones a establecimientos educacionales, y otorga beneficios que señala, Ministerio de Educación, Chile. 31 de agosto de 1995. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=19410&idVersion=1995-09-02>.
14. Ley 19.532. CHILE. Crea el régimen de jornada escolar completa diurna y dicta normas para su aplicación, Ministerio de Educación, Chile. 13 de noviembre de 1997. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=76753>.
15. Ley 19.715. CHILE. Otorga un mejoramiento especial de remuneraciones para los profesionales de la educación, Ministerio de Educación, Chile. 25 de enero de 2001. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=180817>.
16. Ley 19.876. CHILE. Reforma constitucional que establece la obligatoriedad y gratuidad de la educación media, Ministerio de Educación, Chile. 7 de mayo de 2003. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=19876>.
17. Ley 19.933. CHILE. Otorga un mejoramiento especial a los profesionales de la educación que indica, Ministerio de Educación, Chile. 30 de enero de 2004. URL: http://www.leychile.cl/Navegar/index_html?idNorma=221104&buscar=LEY+19933
18. Ley 19.979. CHILE. Modifica el régimen de jornada escolar completa diurna y otros cuerpos legales, Ministerio de Educación, Chile. 28 de octubre de 2004. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=19979&idVersion=2004-11-06>.
19. Ley 20.248. CHILE. Establece ley de subvención escolar preferencial, Ministerio de Educación, Chile. 25 de enero de 2008. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=269001>.
20. Ley 20.370. CHILE. Establece la ley general de educación, Ministerio de Educación, Chile. 17 de agosto de 2009. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006043>.

21. Ley 20.529. CHILE. Sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación parvularia, básica y media y su fiscalización. Ministerio de Educación, Chile. 11 de agosto de 2011. URL: http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionSNAC/normativa/LEY-20529_27-AGO-2011.pdf.
22. Ley 20.550. CHILE. Modifica la ley nº 20.248, de subvención escolar preferencial, Ministerio de Educación, Chile. 18 de octubre de 2011. URL: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030934>
23. OCDE. 2013. El Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en Chile 2013.
24. Riquelme, Yeanette C. 2009. Modelo de calidad del servicio en Centro de Salud Familiar Paulina Avendaño Pereda. Concepción. Universidad del Bío-Bío, Departamento de Ingeniería Industrial.
25. SENLLE, Andrés 1993. Calidad total en los servicios y en la administración pública. 1ª ed. Barcelona, gestión 2000. P102-103.
26. ZEITHAML, Valarie A. 2002. Marketing de servicios. 1ª ed. Mexico, McGraw-Hill. P15-16

ANEXOS

ANEXO I: PLANES DE ESTUDIO

PLAN DE ESTUDIOS H-C 2013

Nombre: Liceo Polivalente Nahuelbuta

Nivel	1° Medio		2° Medio		3° Medio		4° Medio		FORMAC. DIFERENC.	TOTAL HRS
	3		3		2		2			
N° de cursos: 10	3		3		2		2			
MATERIAS	Hor.Parc	Hor.Total	Hor.Parc	Hor.Total	Hor.Parc	Hor.Total	Hor.Parc	Hor.Total		
Lengua Castellana y Comunicac	6	18	6	18	3	6	3	6	0	48
Inglés	4	12	4	12	3	6	3	6	0	36
Educación Matemática	6	18	6	18	3	6	3	6	10	58
Historia y Cs Sociales	4	12	4	12	4	8	4	8	10	50
Biología	3	9	3	9	2	4	2	4	10	36
Física	3	9	2	6	3	6	2	4	8	33
Química	2	6	3	9	2	4	3	6	8	33
Artes Visuales o Musicales	2	6	2	6	2	4	2	4	8	28
Educación Tecnológica	2	6	2	6	0	0	0	0	0	12
Alim. Colectiva y Prod. Madera	2	6	2	6	0	0	0	0	0	12
Educación Física	2	6	2	6	2	4	2	4	0	20
Consejo de Curso	1	3	1	3	1	2	1	2	0	10
Religión	2	6	2	6	2	4	2	4	0	20
Filosofía y Psicología	0	0	0	0	3	6	3	6	0	12
Formación Diferenciada	0	0	0	0	9	18	9	18		36
TOTAL	39	117	39	117	39	78	39	78	54	444

PLAN DE ESTUDIO 2013 JORNADA VESPERTINA/NOCTURNA

Nombre: Liceo Polivalente Nahuelbuta

Decreto	DCTO 257		DCTO 239				TOTAL
	7° Y 8°		1° Nivel		2° Nivel		
N° de cursos: 3	1	1	1		1		
MATERIAS	Hor.Parc	Hor.Total	Hor.Parc	Hor.Total	Hor.Parc	Hor.Total	
Lenguaje y Comunicación	4	4	4	4	4	4	12
Inglés			4	4	4	4	8
Educación Matemática	4	4	4	4	4	4	12
Estudios Sociales	4	4	4	4	4	4	12
Ciencias Naturales	4	4	4	4	4	4	12
Tecnolog de la Informac y Tele			2	2	0	0	2
Calidad de Vida			2	2	0	0	2
Inserción Laboral			0	0	2	2	2
Convivencia Social			0	0	2	2	2
Elect (Ed. Física)			2	2	2	2	4
Elect (Filosofía)			2	2	2	2	4
TOTAL	16	16	28	28	28	28	72

Fuente: Liceo Polivalente Nahuelbuta

Anexo II. Abreviaciones y Variables consideradas.

Abrev.	Dimensión	Variable	Afirmaciones
T1	Tangibles	Equipamiento	1. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con equipamiento (computadores, libros, equipos audiovisuales, etc) actualizado.
T2	Tangibles	Infraestructura	2. Las instalaciones físicas (salas, biblioteca, laboratorios, baños, etc) del Liceo Polivalente Nahuelbuta se encuentran en buen estado.
T3	Tangibles	Apariencia del Personal	3. El personal (directivos, auxiliares, docentes, administrativos) del Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene una apariencia limpia y ordenada.
T4	Tangibles	Materiales	4. El material de estudio (guías, manuales, fotocopias, diapositivas, entre otros) es visualmente atractivo.
T5	Tangibles	Ambiente	5. En el Liceo Polivalente existe un ambiente confortable (sin ruidos, temperatura agradable, buena iluminación, limpio, etc.) para aprender.
T6	Tangibles	Uso de Métodos para motivar	6. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta los profesores utilizan métodos y técnicas para motivar a los alumnos(as).
T7	Tangibles	Cantidad personal	7. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con la dotación de profesores y administrativos necesaria para su buen funcionamiento.
C8	Confianza	Interés por ayudar	8. Cuando usted tiene un problema, el Liceo Polivalente Nahuelbuta muestra un sincero interés por resolverlo.
C9	Confianza	Eficiencia	9. El personal del Liceo Nahuelbuta se preocupa de dar un buen servicio desde la primera vez.
C10	Confianza	Orden de registros	10. El Liceo Polivalente Nahuelbuta mantiene registros (Lista de alumnos(as), actas de calificaciones, entre otros) ordenados y sin errores.
C11	Confianza	Cumplimiento plazos	11. El personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta otorga su servicio en el

			tiempo comprometido (entrega de fotocopias, guías de estudio, entrega de notas, etc.).
C12	Confianza	Puntualidad	12. Los profesores son puntuales en las horas de inicio y de término de clases.
C13	Confianza	Reconocimiento	13. El Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene buena reputación o reconocimiento en la comunidad.
C14	Confianza	Cumplimiento de objetivos	14. Los profesores del Liceo Polivalente Nahuelbuta cumplen con los objetivos de los programas de las asignaturas.
C15	Confianza	Tiempos oportunos	15. El personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta le entrega un servicio a tiempo (entrega de notas, certificados, etc.).
S16	Seguridad	Comportamiento	16. El comportamiento del personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta le inspira confianza.
S217	Seguridad	Seguridad de aprendizaje	17. Siente seguridad de su aprendizaje al haberse matriculado en el Liceo Polivalente Nahuelbuta.
S18	Seguridad	Amabilidad	18. El personal (directivos, profesores, auxiliares, administrativos) del Liceo Polivalente Nahuelbuta es siempre amable con usted.
S19	Seguridad	Conocimientos	19. El personal (directivos, profesores, auxiliares, administrativos) del Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene los conocimientos suficientes para responder sus inquietudes.
S20	Seguridad	Justicia	20. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con un sistema disciplinario justo.
S21	Seguridad	Liderazgo	21. Los directivos del Liceo Polivalente Nahuelbuta ejercen liderazgo sobre el personal y el alumnado.
E22	Empatía	Horarios	22. Los servicios del Liceo Polivalente Nahuelbuta (biblioteca, desayuno, almuerzo, laboratorio de computación, etc) tienen horarios de operación adecuados para usted.
E23	Empatía	Atención personalizada	23. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con personal para darle atención personalizada.
E24	Empatía	Actividades extra	24. El Liceo Polivalente Nahuelbuta se preocupa por sus intereses extra

		programáticas.	programáticos (deportes, ciencia, música, arte, etc.).
E25	Empatía	Comprensión	25. El personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta comprende sus necesidades e inquietudes específicas.
PRO26	Profesionalismo	Claridad	26. Los profesores del Liceo Polivalente Nahuelbuta explican de forma clara los contenidos durante la clase.
PRO27	Profesionalismo	Dominio	27. Los docentes del Liceo Nahuelbuta tienen dominio del tema que exponen en sus clases
PRO28	Profesionalismo	Entusiasmo	28. Los profesores del Liceo Nahuelbuta realizan la clase de forma entusiasta.
PRO29	Profesionalismo	Compromiso	29. Los docentes del Liceo Nahuelbuta se muestran comprometidos con los alumnos.
CO30	Comunicación	Opiniones	30. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta se promueve el debate durante las clases (Acerca de libros, noticias, historia, etc.)
CO31	Comunicación	Trabajo en equipo	31. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta se realizan trabajos en equipos donde puedan discutir distintos enfoques o ideas.
CO32	Comunicación	Respeto	32. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta las conversaciones entre los alumnos y el personal se realizan con respeto

Anexo III. Encuesta.

Encuesta Calidad de Servicio

Soy alumna de la Universidad del BíoBío y estudio Ingeniería Civil Industrial. Estoy realizando una investigación que busca saber la opinión de los alumnos del Liceo Nahuelbuta en relación a la calidad de servicio. De ante mano muchas gracias.

Parte I: Información socio-demográfica.

Por favor, marque con una X según corresponda su respuesta y complete cuando sea necesario.

1. Género:

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

2) Edad:

3. Procedencia Geográfica:

Rural	<input type="checkbox"/>
Urbana	<input type="checkbox"/>

4. ¿Hace cuánto tiempo estudia en el Liceo? :

Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Entre 1 año y 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 4 años	<input type="checkbox"/>
Más de 4 años	<input type="checkbox"/>

5. Curso _____

Parte II: Percepciones

Las siguientes afirmaciones se relacionan con lo que usted piensa sobre el servicio educacional entregado por el Liceo Polivalente Nahuelbuta. Para cada una de ellas responda hasta qué punto el Liceo Nahuelbuta posee la característica descrita por la afirmación. Marque con una X la opción que mejor describa su percepción considerando la escala siguiente:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

Dimensión	Afirmaciones	1	2	3	4	5
Tangibles	1. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con equipamiento (computadores, libros, equipos audiovisuales, etc) actualizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tangibles	2. Las instalaciones físicas (salas, biblioteca, laboratorios, baños, etc) del Liceo Polivalente Nahuelbuta se encuentran en buen estado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tangibles	3. El personal (directivos, auxiliares, docentes, administrativos) del Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene una apariencia limpia y ordenada.					
Tangibles	4. El material de estudio (guías, manuales, fotocopias, diapositivas, entre otros) es visualmente atractivo.					
Tangibles	5. En el Liceo Polivalente existe un ambiente confortable (sin ruidos, temperatura agradable, buena iluminación, limpio, etc) para aprender.					
Tangibles	6. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta los profesores utilizan métodos y técnicas para motivar a los alumnos(as).					
Tangibles	7. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con la dotación de profesores y administrativos necesaria para su buen funcionamiento.					
Confianza	8. Cuando usted tiene un problema, el Liceo Polivalente Nahuelbuta muestra un sincero interés por resolverlo.					
Confianza	9. El personal del Liceo Nahuelbuta se preocupa de dar un buen servicio desde la primera vez.					
Confianza	10. El Liceo Polivalente Nahuelbuta mantiene registros (Lista de alumnos(as), actas de calificaciones, entre otros) ordenados y sin errores.					
Confianza	11. El personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta otorga su servicio en el tiempo comprometido (entrega de fotocopias, guías de estudio, entrega de notas, etc.).					
Confianza	12. Los profesores son puntuales en las horas de inicio y de término de clases.					
Confianza	13. El Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene buena reputación o reconocimiento en la comunidad.					
Confianza	14. Los profesores del Liceo Polivalente Nahuelbuta cumplen con los objetivos de los programas de las asignaturas.					
Confianza	15. El personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta le entrega un servicio a tiempo (entrega de notas, certificados, etc.).					
Seguridad	16. El comportamiento del personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta le inspira confianza.					
Seguridad	17. Siente seguridad de su aprendizaje al					

	haberse matriculado en el Liceo Polivalente Nahuelbuta.					
Seguridad	18. El personal (directivos, profesores, auxiliares, administrativos) del Liceo Polivalente Nahuelbuta es siempre amable con usted.					
Seguridad	19. El personal (directivos, profesores, auxiliares, administrativos) del Liceo Polivalente Nahuelbuta tiene los conocimientos suficientes para responder sus inquietudes.					
Seguridad	20. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con un sistema disciplinario justo.					
Seguridad	21. Los directivos del Liceo Polivalente Nahuelbuta ejercen liderazgo sobre el personal y el alumnado.					
Empatía	22. Los servicios del Liceo Polivalente Nahuelbuta (biblioteca, desayuno, almuerzo, laboratorio de computación, etc) tienen horarios de operación adecuados para usted.					
Empatía	23. El Liceo Polivalente Nahuelbuta cuenta con personal para darle atención personalizada.					
Empatía	24. El Liceo Polivalente Nahuelbuta se preocupa por sus intereses extra programáticos (deportes, ciencia, música, arte, etc.).					
Empatía	25. El personal del Liceo Polivalente Nahuelbuta comprende sus necesidades e inquietudes específicas.					
Profesionalismo	26. Los profesores del Liceo Polivalente Nahuelbuta explican de forma clara los contenidos durante la clase.					
Profesionalismo	27. Los docentes del Liceo Nahuelbuta tienen dominio del tema que exponen en sus clases.					
Profesionalismo	28. Los profesores del Liceo Nahuelbuta realizan las clases de forma entusiasta.					
Profesionalismo	29. Los docentes del Liceo Nahuelbuta se muestran comprometidos con los alumnos.					
Comunicación	30. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta se promueve el debate durante las clases (Acerca de libros, noticias, historia, etc.)					
Comunicación	31. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta se realizan trabajos en equipos donde puedan discutir distintos enfoques o					

	ideas.					
Comunicación	32. En el Liceo Polivalente Nahuelbuta las conversaciones entre los alumnos y el personal se realizan con respeto.					

Parte III: Preponderancia

Instrucciones: A continuación se presentan cinco características del servicio de Educación del Liceo Polivalente Nahuelbuta. Por favor distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para Ud. tenga cada una de ellas. Entre más importante sea una característica, más puntos se le asignará. No olvide que la suma de todos los puntos deber ser 100.

Dimensiones		Puntos
1.-	La apariencia de las instalaciones, mobiliario, personal y materiales de estudio.	
2.-	La habilidad del Liceo Polivalente Nahuelbuta para desempeñar el servicio prometido confiable y puntualmente.	
3.-	La capacidad de generar comunicación y trabajo en equipo para potenciar las habilidades de los alumnos.	
4.-	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza	
5.-	El cuidado y atención personalizada que el Liceo Polivalente Nahuelbuta les brinda a sus alumnos.	
6.-	El conocimiento y la experiencia de los docentes y sus competencias.	
		100

Parte IV: Evaluación General.

¿Qué nota le pondría al servicio educacional que entrega el Liceo Polivalente Nahuelbuta?

1	2	3	4	5	6	7

¿Recomendaría el servicio de educación a un amigo/familia?

Sí	
No	