

Estado de la Educación

UNIMER 
RESEARCH FOR LEADERSHIP



Estrategias de mejoramiento en la calidad de la educación en colegios de alto riesgo de la GAM

Informe de resultados
11 de diciembre, 2009



Objetivos de investigación

- Objetivo principal:
 - Identificar formas de optimizar la calidad del servicio educativo que brindan colegios públicos en zonas de alto riesgo de la Gran Área Metropolitana Urbana, a partir de las valoraciones de estudiantes, docentes y directores de estos colegios.

- Objetivos específicos:
 - Identificar las principales variables que a criterio de estos actores definen una educación de alta calidad
 - Determinar los indicadores y las escalas respectivas con que miden el desempeño de los colegios
 - Evaluar el desempeño de los colegios bajo estudio en cada una de las variables o atributos definidos
 - Determinar una “ruta de mejoramiento” en el caso de las variables que resulten principales para cada entrevistado
 - Identificar los cambios que tienen potencial de causar el mayor impacto sobre el nivel de satisfacción con la calidad educativa

Aspectos metodológicos

- El estudio constó de 3 fases:
 - Fase cualitativa.
 - Diseño de los cuestionarios para la fase cuantitativa.
 - Trabajo de campo

- En la fase cualitativa se realizaron 6 sesiones de grupo en setiembre de 2009 con el siguiente perfil

Características	Cantidad de sesiones
Estudiantes	3 sesiones
Docentes	2 sesiones
Directores	1 sesión

Aspectos metodológicos Fase cualitativa

- Las sesiones de estudiantes se dividieron según edad, de la siguiente forma:

Edad	Número de sesiones	Cantidad de participantes
Estudiantes de 13 y 14 años de edad (en sétimo y octavo)	1 sesión	8
Estudiantes de 15 y 16 años de edad (en noveno y décimo)	1 sesión	12
Estudiantes de 17 años y más (en undécimo)	1 sesión	13

- En cada sesión hubo al menos un representante de los Liceos Monseñor Rubén Odio, Julio Fonseca, Napoleón Quesada, Roberto Brenes Mesén, Edgar Cervantes y del Colegio República de México.
- Las sesiones con docentes se distribuyeron de la siguiente forma:

Colegios	Número de sesiones	Cantidad de participantes
Liceo Julio Fonseca, Liceo Edgar Cervantes y Liceo Napoleón Quesada	1 sesión	10
Colegio República de México, Liceo Monseñor Rubén Odio y Liceo Roberto Brenes Mesén	1 sesión	10

Aspectos metodológicos Fase cualitativa

- A las sesiones con directores llegaron los de cuatro instituciones: Liceo Julio Fonseca, Liceo Roberto Brenes Mesén, Liceo Monseñor Rubén Odio y Colegio República de México.
- Todas las sesiones fueron mixtas y tuvieron una duración de 3 horas cada una. No obstante, en las sesiones con estudiantes, la primera hora se dedicó a realizar dinámicas participativas para estimular el acercamiento entre los alumnos de distintos colegios y generar un clima de confianza para que expresaran con mayor facilidad sus opiniones.
- La selección de los colegios a incluir en esta fase fue acordada con representantes del Estado de la Educación y de la Fundación Acción Joven. Estos últimos se encargaron de la labor de reclutamiento.

Aspectos metodológicos

Diseño de instrumentos para la fase cuantitativa

- Con base en las grabaciones en audio de las sesiones de grupo y en las notas y observaciones de la moderadora, se procedió a definir los atributos y escalas a utilizar en la fase cuantitativa, las cuales se revisaron en tres rondas sucesivas con los clientes.
- El modelo que se utiliza para el análisis (el SMILE®) requiere un detallado desglose de las variables a evaluar y la definición de escalas “en la voz de los participantes en el sistema”.
- Se realizaron dos instrumentos (cuestionarios) y listas de atributos por separado, una para estudiantes y otra para docentes y directores. Ambos compartían una parte de las preguntas, pero en el caso de los educadores, era un cuestionario con más atributos y aspectos que evaluar.

Aspectos metodológicos Fase cuantitativa

- Tipo de encuesta: cara a cara, a realizar en los colegios incluidos dentro de la muestra.
- Perfil de los entrevistados:
 - Estudiantes, docentes y directores de secundaria.
 - Hombres y mujeres.
 - De colegios ubicados en la Gran Área Metropolitana de San José.
 - De colegios en riesgo social, incluidos en la lista de “El cole en nuestras manos” elaborada por el Ministerio de Educación Pública.
- Tamaño de muestra:
 - 450 entrevistas con estudiantes (50 por colegio).
 - 54 entrevistas con docentes y directores (6 por colegio).
- Marco muestral utilizado:
 - Listado de colegios “El Cole en nuestras manos”, filtrados para las instituciones localizadas en la Gran Área Metropolitana de San José.
 - Variables de desempeño para estos colegios preparado por el Estado de la Educación con base en datos del MEP, incluyendo matrícula inicial, deserción, aplazados, repitentes y tamaño de las secciones.

Aspectos metodológicos

Fase cuantitativa – Selección de las muestras

- Se analizó el efecto del diseño muestral de seleccionar una muestra de conglomerados y luego una muestra dentro cada conglomerado, a partir del marco muestral indicado.
- Se determinó que el diseño muestral escogido permite aproximar con más claridad las características de los colegios con un tamaño de matrícula intermedio y los colegios de mayor tamaño.
- Para garantizar una muestra mínima por colegio de al menos 50 estudiantes, se escogieron al azar 9 colegios:
 - 5 representativos de los colegios con entre 750 y 1499 estudiantes (Tipo de dirección 2)
 - 4 con matrícula de 1500 o más estudiantes (Tipo de Dirección 3).
- En el caso de la **muestra de estudiantes**, dentro de cada colegio se distribuyeron las 50 entrevistas según la cantidad de secciones en cada uno, para garantizar representatividad según las características específicas de cada colegio.
- La selección dentro de cada aula se hizo aleatoriamente según ejemplo en pág. 10.
- En todos los colegios hubo al menos un representante por sección en cada nivel, a excepción de uno donde había más secciones que la cantidad de entrevistas que correspondía hacer por nivel.
- La muestra de docentes se obtuvo al azar del listado disponible en cada colegio. En cada colegio se entrevistó a 5 docentes y ya sea al director o al subdirector.

Ejemplo de una hoja de selección de la muestra

Para la selección de cada respondiente se utilizó tabla de números al azar

Nivel	Número de entrevistas	Cantidad de entrevistas por sección	Secciones de donde van a entrevistar alumnos	Tabla de números al azar	
				Columna (Col) ó Fila y dirección	Dígitos
Sétimo	14	2	7-1	Columna 1 hacia arriba	Últimos 2
		2	7-2	Columna 2 hacia abajo	Últimos 2
		2	7-3	Columna 3 hacia arriba	Últimos 2
		2	7-4	Columna 4 hacia abajo	Últimos 2
		2	7-5	Columna 5 hacia arriba	Últimos 2
		2	7-6	Columna 6 hacia abajo	Últimos 2
		2	7-7	Columna 7 hacia arriba	Últimos 2
Octavo	16	2	8-1	Columna 10 hacia arriba	Primeros 2
		2	8-2	Columna 9 hacia abajo	Primeros 2
		2	8-3	Columna 8 hacia arriba	Primeros 2
		2	8-4	Columna 7 hacia abajo	Primeros 2
		2	8-5	Columna 6 hacia arriba	Primeros 2
		2	8-6	Columna 5 hacia abajo	Primeros 2
		2	8-7	Columna 4 hacia arriba	Primeros 2
Noveno	12	2	9-1	Fila 35 hacia la derecha	Últimos 2
		2	9-2	Fila 34 hacia la izquierda	Últimos 2
		2	9-3	Fila 33 hacia la derecha	Últimos 2
		2	9-4	Fila 32 hacia la izquierda	Últimos 2
		2	9-5	Fila 31 hacia la derecha	Últimos 2
		2	9-6	Fila 30 hacia la derecha	Últimos 2
Décimo	8	2	10-1	Fila 29 hacia la izquierda	Primeros 2
		2	10-2	Fila 28 hacia la derecha	Primeros 2
		2	10-3	Fila 27 hacia la izquierda	Primeros 2
		2	10-4	Fila 26 hacia la derecha	Primeros 2

Aspectos metodológicos Fase cuantitativa

- El trabajo de campo se desarrolló entre el 27 de octubre y el 13 de noviembre 2009.
- Previamente, hubo un entrenamiento con todo el personal involucrado en el trabajo (encuestadores, supervisores, encargados de control de calidad y de procesamiento) y se realizó una prueba piloto para corregir:
 - Problemas en la aplicación del cuestionario.
 - Errores o complejidades en los instrumentos utilizados.
- Antes de iniciar el trabajo de campo, se visitaron todos los colegios para concertar con los directores o encargados, las fechas y horarios en que era más conveniente realizar el trabajo. En ese momento, se les hizo entrega de dos cartas: una firmada por el Ministro de Educación y otra por la Coordinadora del Estado de la Educación, solicitando apoyo a las instituciones para el desarrollo del proyecto, el cual se recibió plenamente.
- En seguimiento a cada visita, el día previo a que se desarrollase el trabajo de campo, se le envió a cada director un fax o un correo electrónico indicando el nombre, apellido y número de cédula de las personas que estarían realizando tanto la selección de los entrevistados, como las encuestas en sí.

Los colegios donde se realizaron las observaciones

- Liceo de Alajuelita
- Liceo de Calle Fallas
- Liceo de Costa Rica
- Liceo de Curridabat
- Liceo Los Lagos
- Liceo Manuel Benavides
- Liceo Napoleón Quesada
- Liceo Ricardo Fernández
- Liceo del Sur



Aspectos metodológicos Observación cualitativa

- Con el fin de documentar el trabajo realizado y para contar con material gráfico y anecdótico para el informe, se envió a una persona para que hiciera observaciones cualitativas durante los días en que se trabajó en cada colegio.



Liceo de Calle Fallas



Liceo de Alajuelita



Liceo Los Lagos



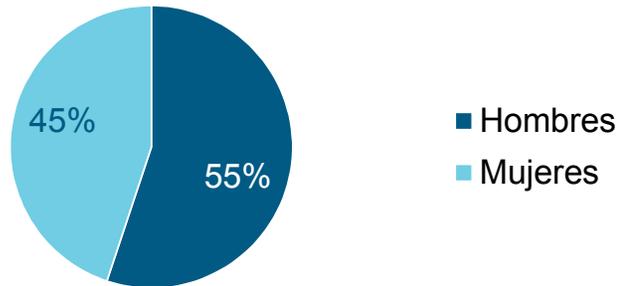
Liceo Ricardo Fernández

Características de la muestra cuantitativa

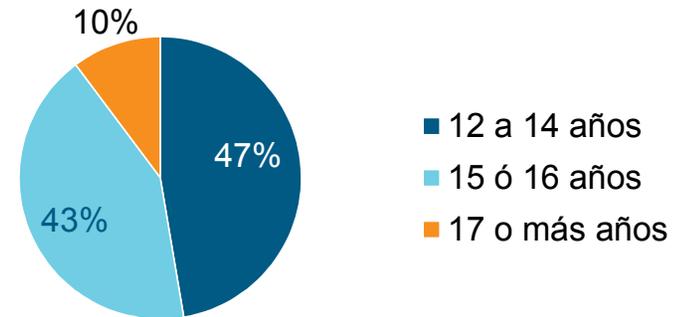


Muestra de estudiantes 50 entrevistas por colegio (n=450)

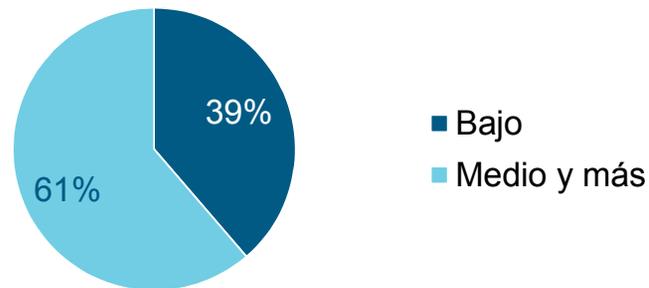
Según género



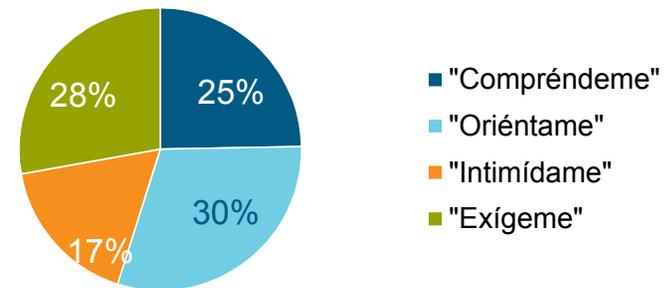
Según edad



Según nivel socioeconómico

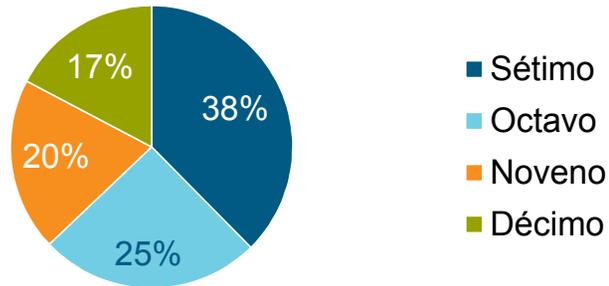


Según Segmento

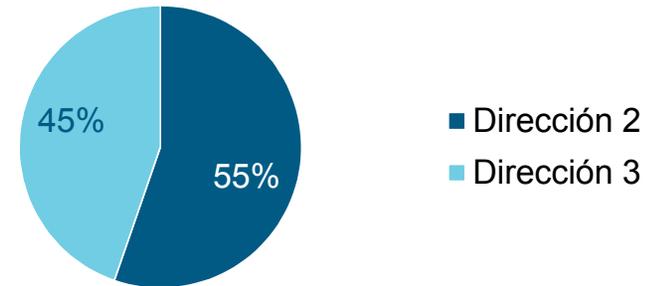


Muestra de estudiantes 50 entrevistas por colegio (n=450)

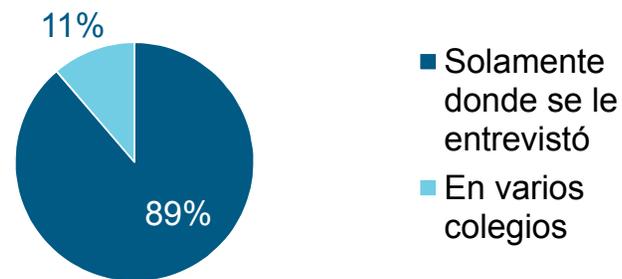
Según Nivel académico



Según Tipo de colegio

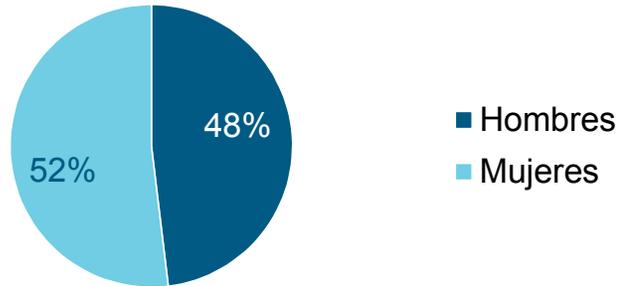


Según Colegios donde ha estudiado

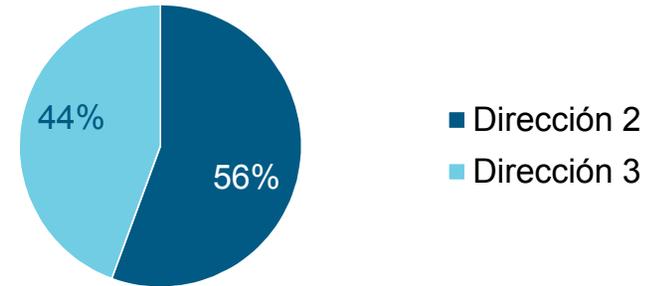


Muestra de profesores 6 entrevistas por colegio (n=54)

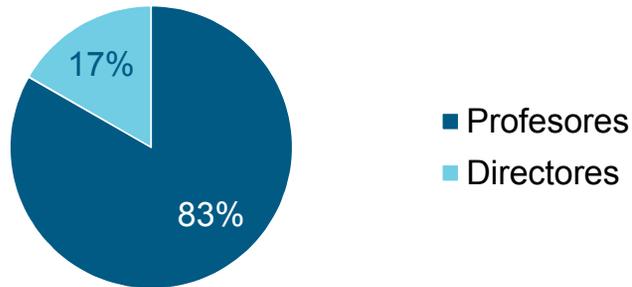
Según género



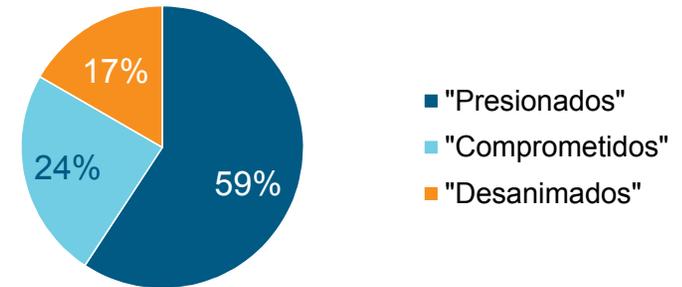
Según Tipo de colegio



Según Tipo de respondiente

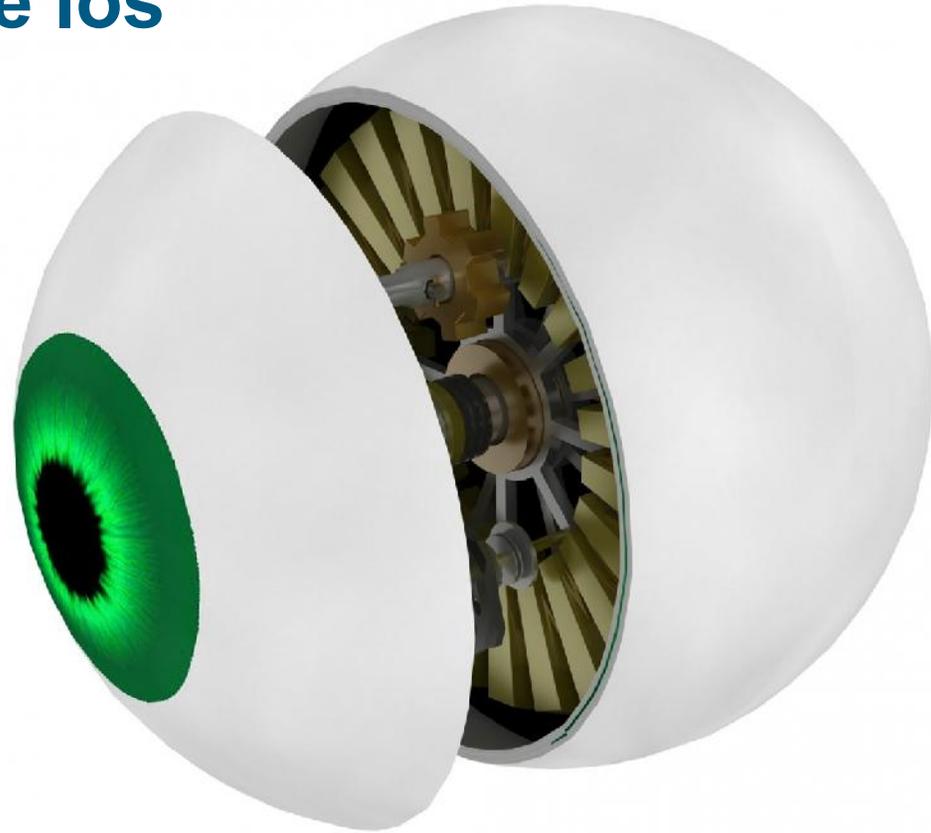


Según Segmento

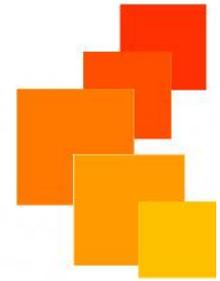


Características de los segmentos

(Estudiantes)



Segmentación Estudiantes



Con base en el nivel de acuerdo con diversas frases se dibujan 4 segmentos de estudiantes



“ORIENTAME”



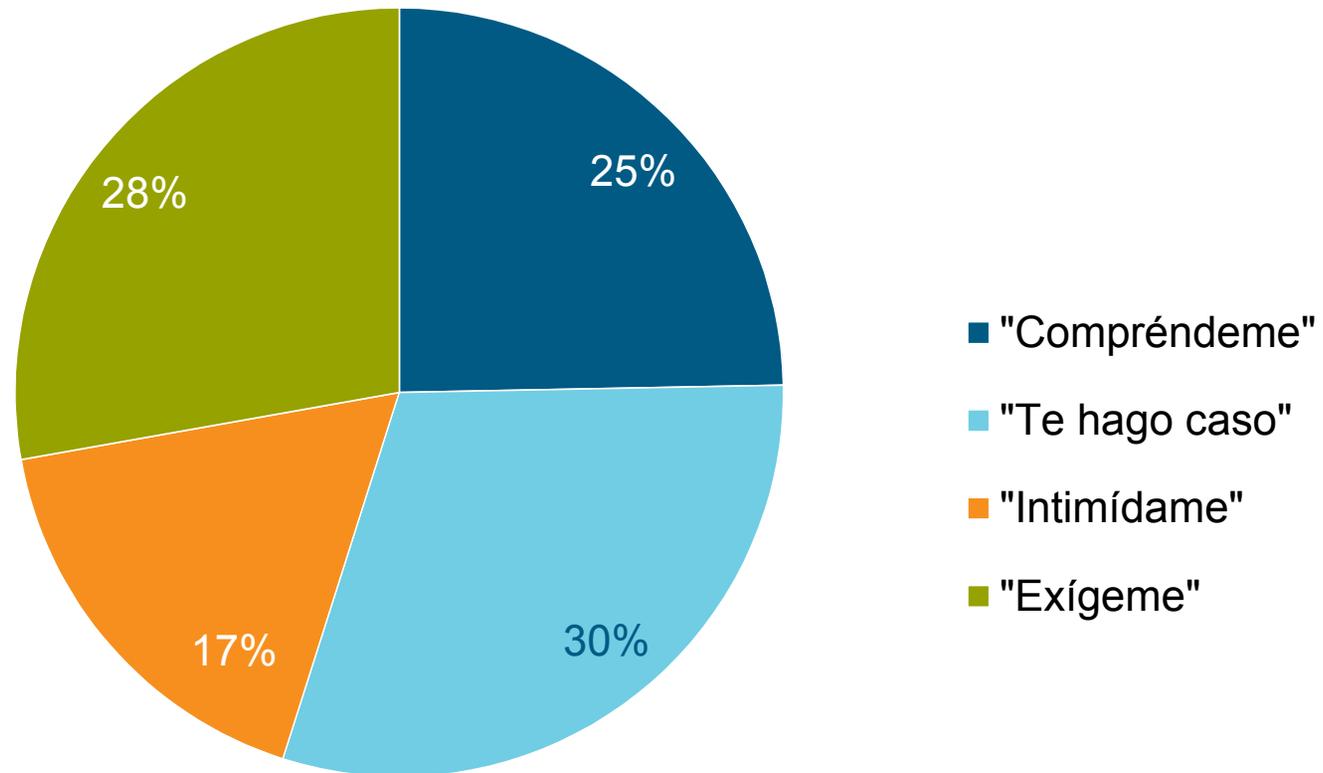
“INTIMÍDAME”



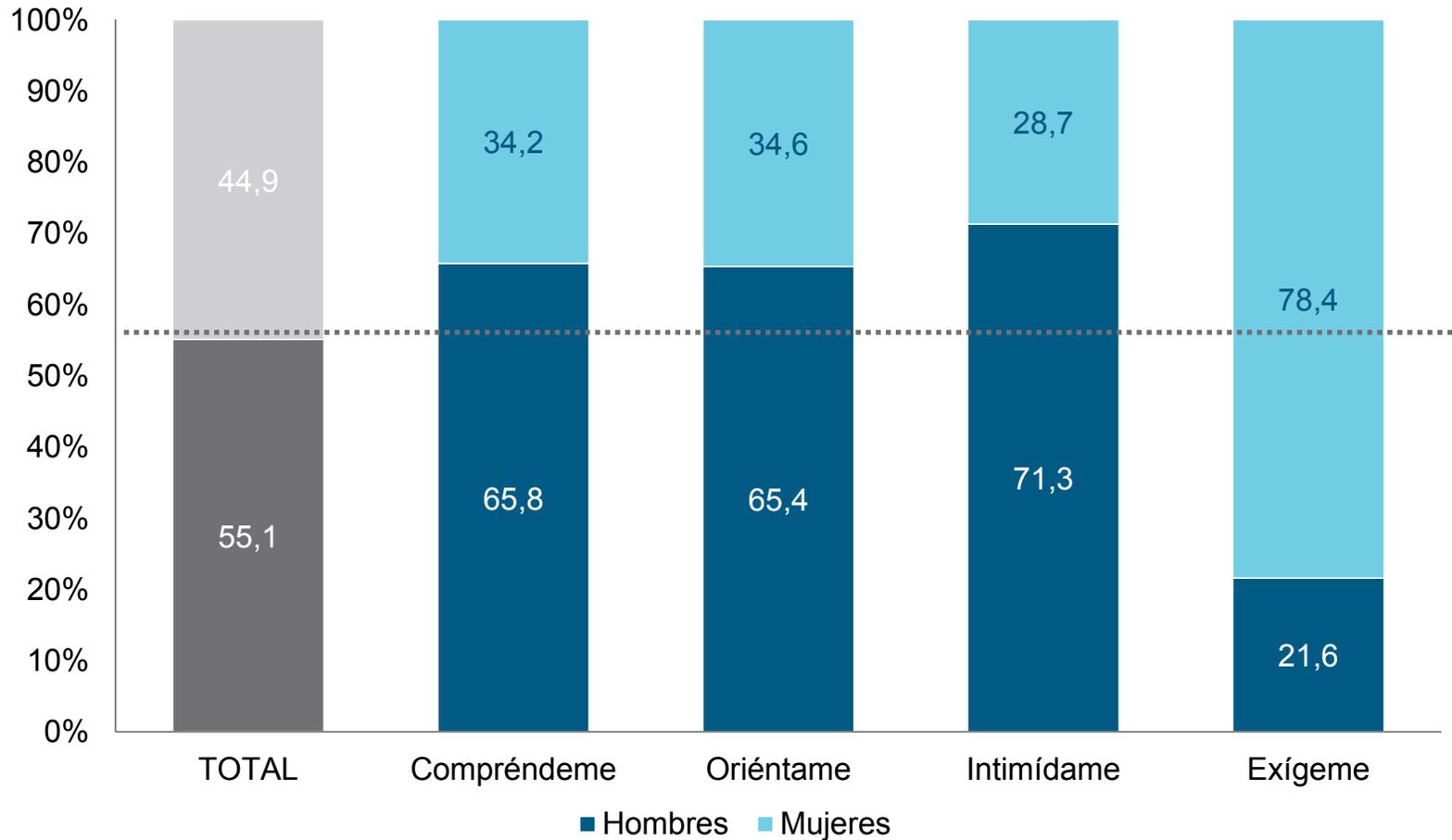
“EXÍGEME”

Estado de la Educación

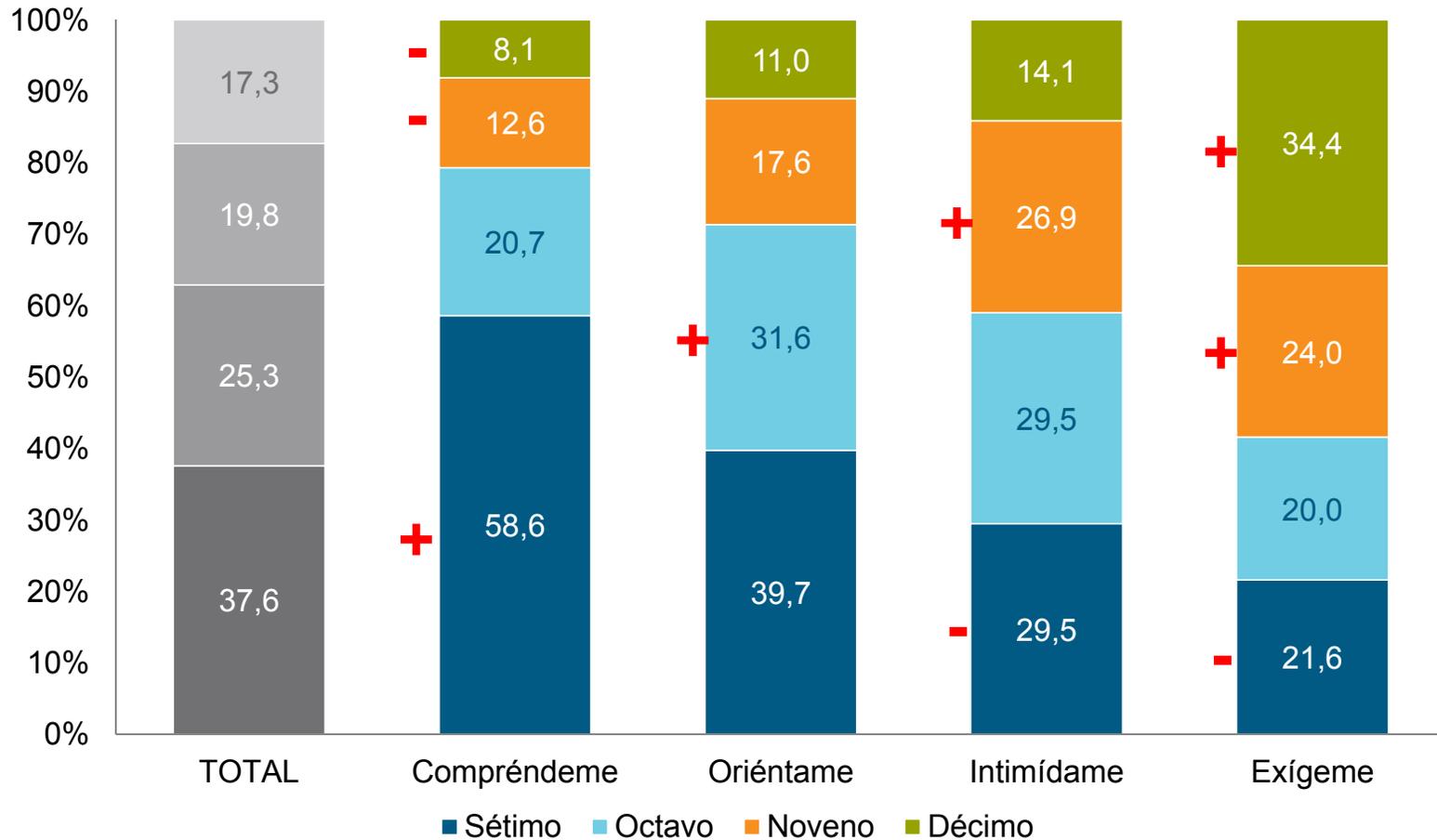
“Compréndeme” y “Oriéntame” son los segmentos más importantes



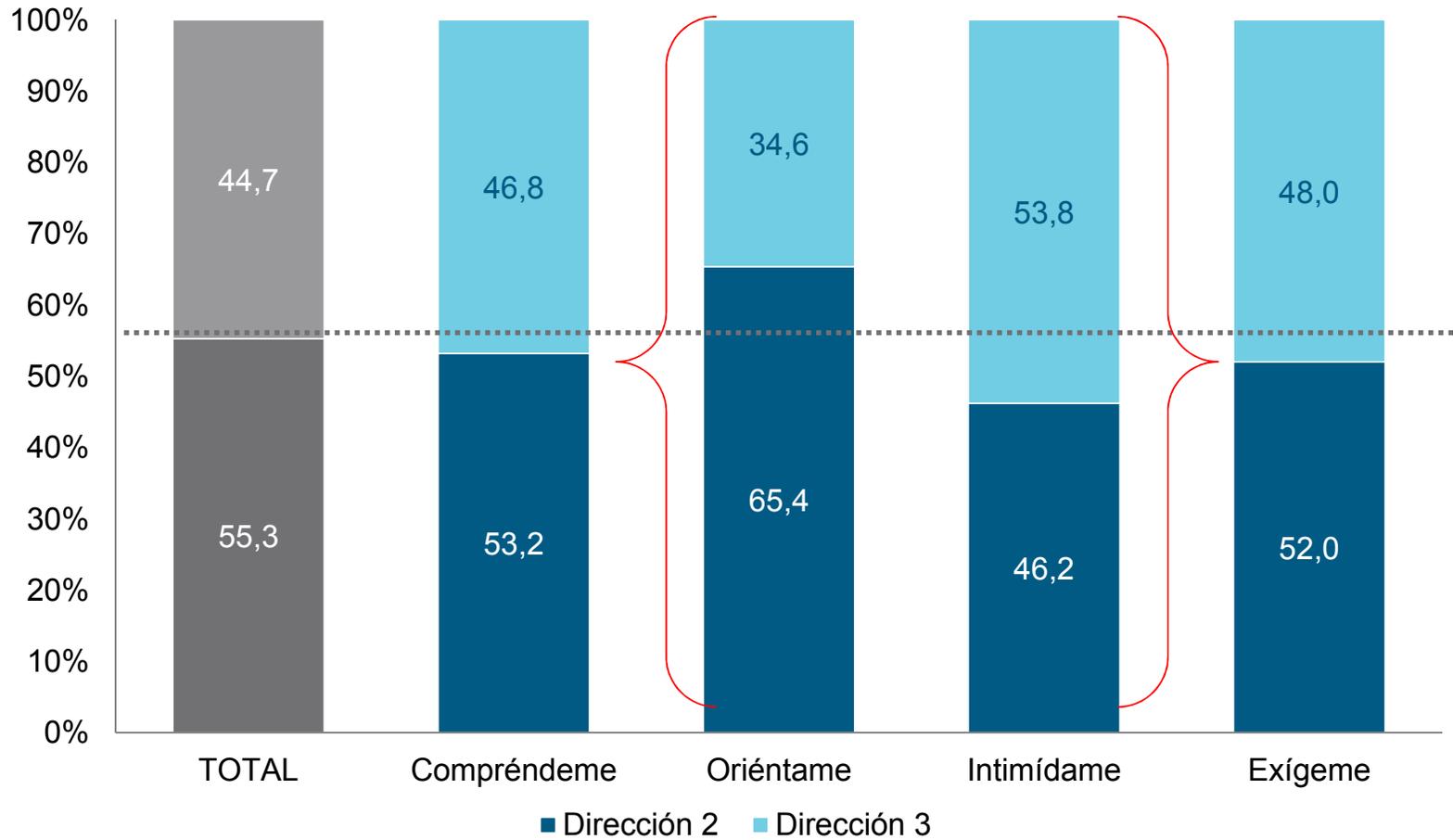
Mujeres predominan en el segmento “Exígeme” Los demás segmentos son predominantemente masculinos

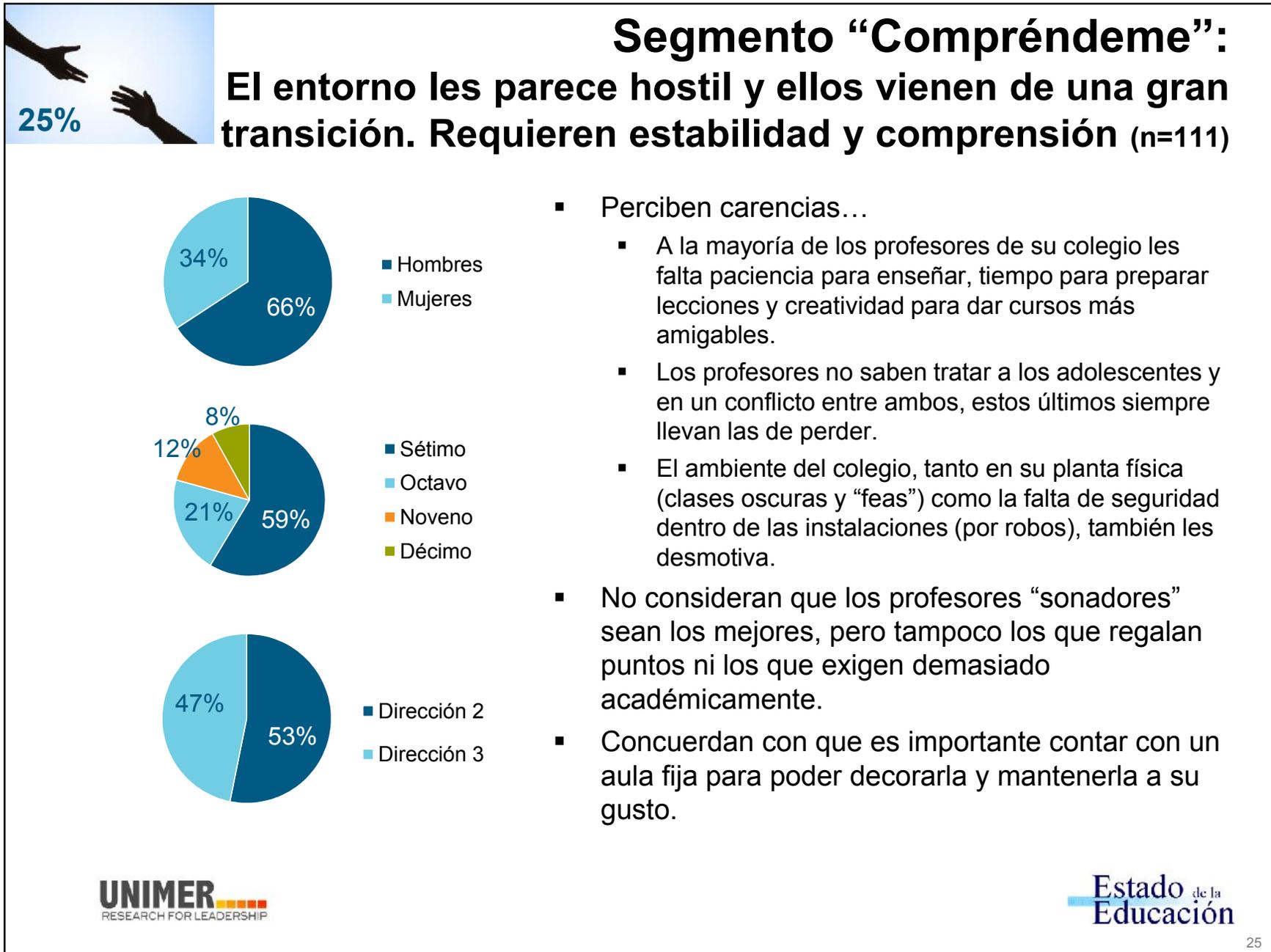


Hay diferencias significativas según nivel educativo Hay más Compréndeme y Oriéntame en séptimo y octavo



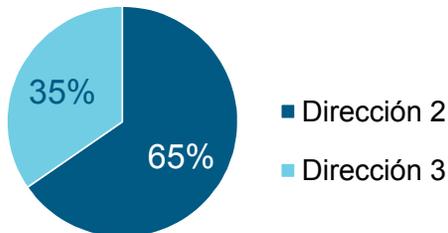
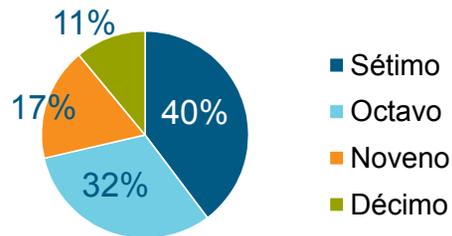
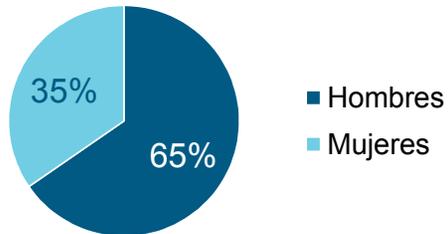
Más desafiantes en colegios grandes En colegios intermedios hay más del grupo “Oriéntame”







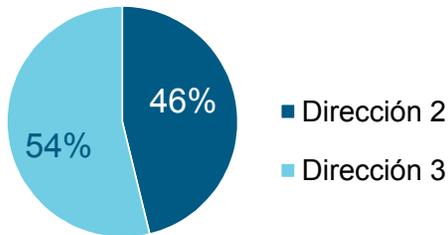
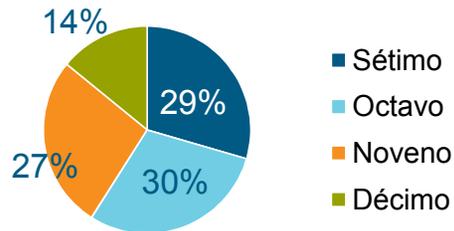
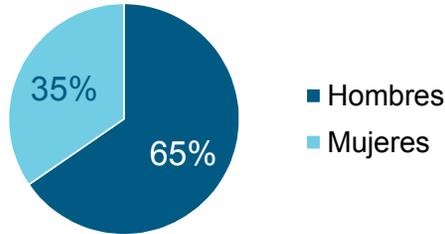
Segmento “Oriéntame”: Sabe las reglas del juego Pero aún busca referencias y se inclina por los profesores que “mandan” en sus clases (n=136)



- Este grupo ha tenido buenas experiencias personales, tanto con los profesores como con la infraestructura.
- Consideran que un profesor que “mete miedo a los alumnos” no es un buen profesor
- Pero sí lo es el(la) profesor(a) que “manda” en su clase, lo que se evidencia –según este grupo- en su potestad de ayudar (regalándoles puntos) o dejar a muchos estudiantes.
- No quieren tener un aula fija. De alguna manera ya se acostumbraron al sistema del colegio.
- Consideran que los profesores pasan angustiados por cubrir mucha materia en poco tiempo.



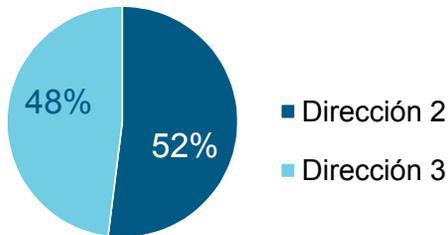
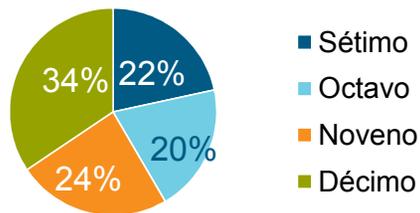
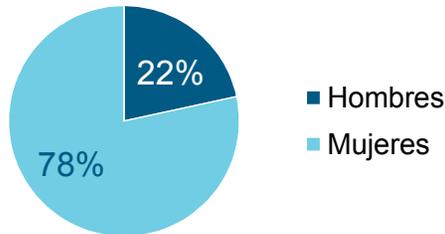
Segmento “Intimidame”... si puedes: Tienen las posiciones más extremas. Desafiantes, responden más a la “mano dura” (n=78)



- Consideran que su colegio está “despedazado” y ya no queda nada que cuidar.
- Un buen profesor es aquel que:
 - Manda en su clase – regala puntos o “suena” a los estudiantes.
 - Mete miedo a los alumnos.
- No quieren tener una clase fija.
- Consideran que los profesores pasan angustiados por tener que cubrir mucha materia en poco tiempo.



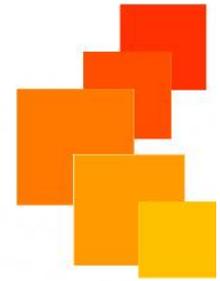
Segmento “Exígeme” (n=125)



- No advierten tantas limitaciones de los profesores (falta de paciencia, falta de creatividad, ausentismo, presión para cubrir los programas, entre otros).
- No consideran que la calidad de un profesor dependa de su control de la clase (dejar gente o regalar punto).
- Creen que los profesores exigentes académicamente son los mejores.

Clasificación profesores

(Se hizo el mismo ejercicio de segmentación, pero en todo momento debe tenerse presente que es una muestra pequeña).



Con base en el nivel de acuerdo con diversas frases se dibujan 3 grupos

“PRESIONADOS”

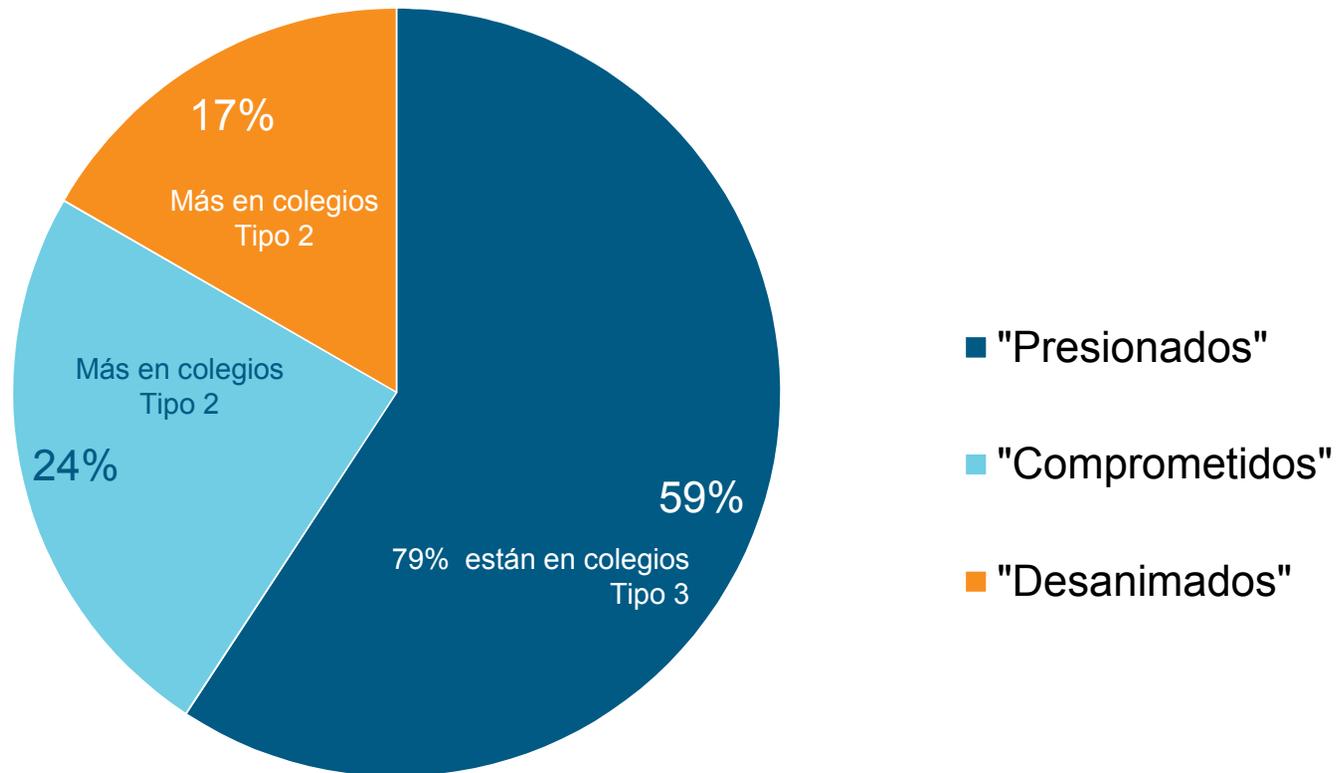


“COMPROMETIDOS”



“DESANIMADOS”

La mayoría de los profesores entrevistados clasifican como "Presionados"



Segmento “Presionados” (n=32)



- Se sienten desbordados por una gran cantidad de actividades adicionales a sus lecciones.
- Perciben que el programa académico está recargado y deben cubrirlo en poco tiempo.
- En mayor proporción concuerdan con que un buen profesor regala puntos.

Segmento “Comprometidos”

(n=13)



- Consideran que hay buena relación entre el personal del colegio y que, en general, trabajan bien en equipo.
- No se sienten desbordados por actividades adicionales a sus lecciones.
- No sienten que el programa académico esté recargado.
- Concuerdan en que un director ausente lleva a convertir el colegio en “tierra de nadie”.
- No creen que un profesor que regale puntos es bueno.

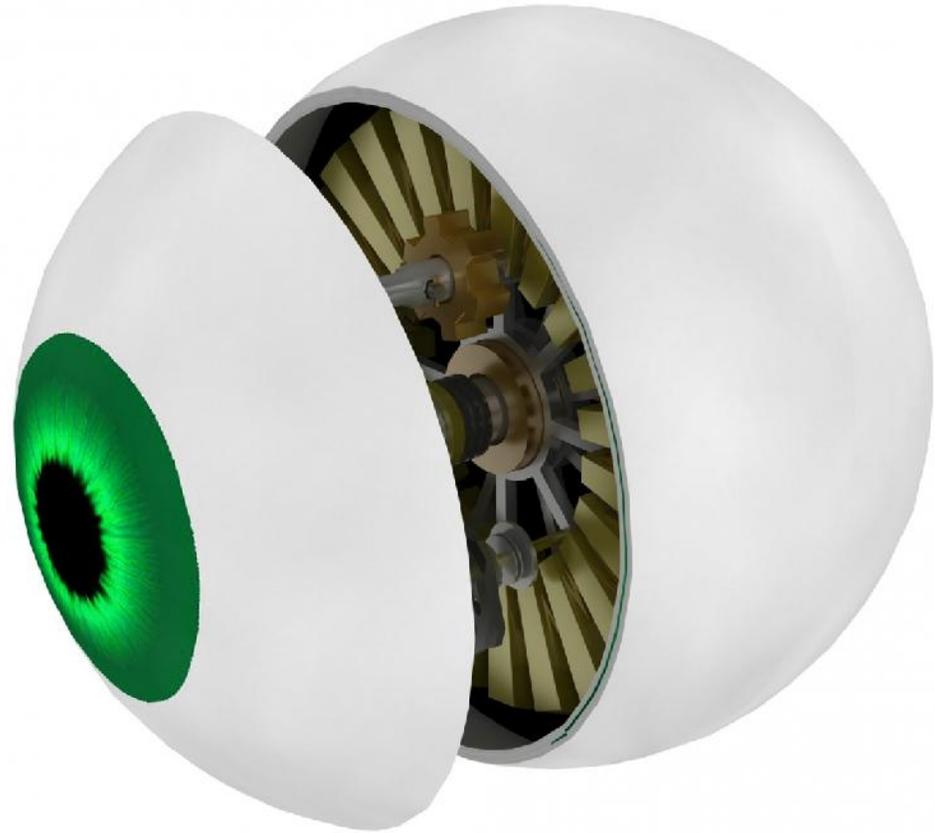
Segmento “Desanimados”

(n=9)

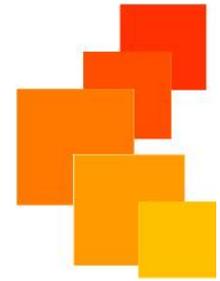


- No perciben que haya buena relación entre el personal del colegio.
- No sienten que los profesores estén desbordados por actividades adicionales a sus lecciones, aunque reconocen que el programa académico está recargado.
- No se sienten amenazados ni por robos y asaltos en el colegio, ni por falta de libertad para realizar sus labores.
- No piensan que deban haber aulas fijas, ni creen que el mal estado del aula sea un factor desmotivante.
- No definen al buen profesor, sino que se centran en lo que no es: Alguien que...
 - ...deja a muchos estudiantes.
 - ...regala puntos.
 - ...mete miedo.
 - ...es exigente.
- Opinan que los más enterados sobre el desempeño de los alumnos son los auxiliares.

Hallazgos

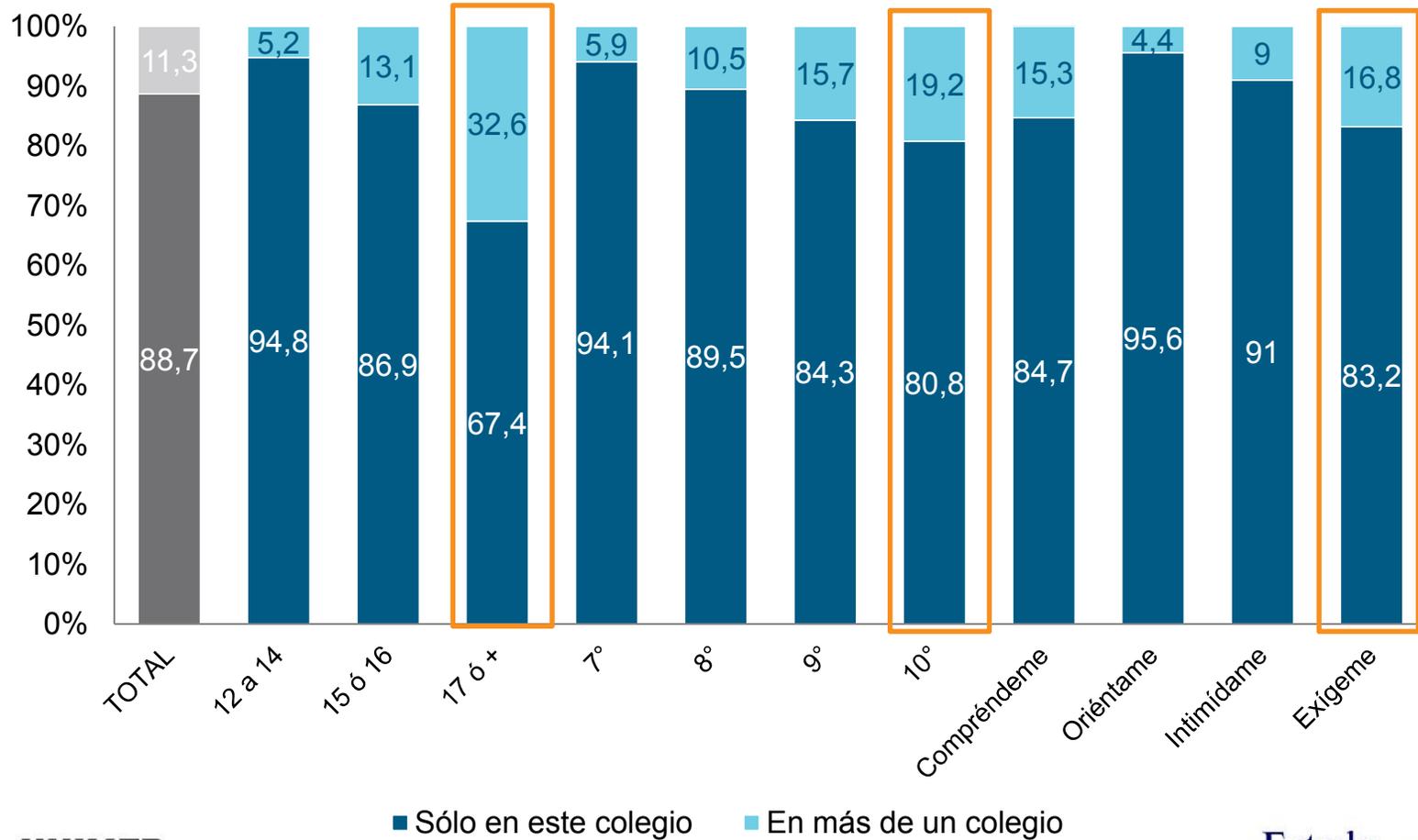


Opiniones generales Estudiantes



La mayoría se ha mantenido en el mismo colegio En menor medida los mayores y los del segmento “Exígeme”

1 de cada 4 estudiantes que han estado matriculados en otros colegios ha pasado por más de 2 colegios. La mayoría de los cambios se ha dado entre colegios públicos.



Fuente: Tablas 4 a 8..

Ventajas del colegio actual

(Respuestas espontáneas; Base = 450)

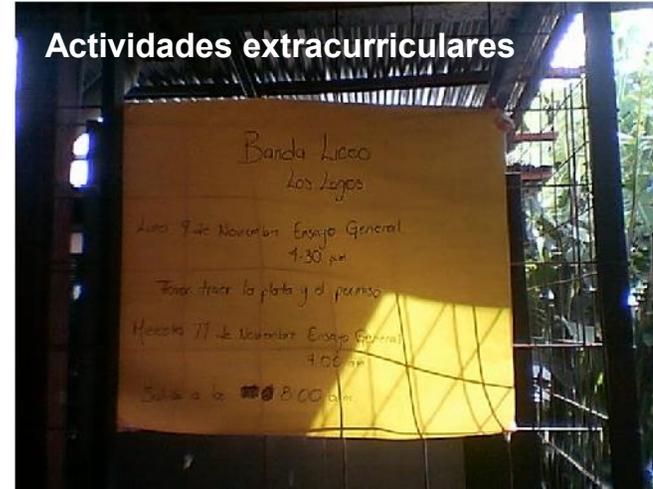


Algunos esfuerzos interesantes...



Cuido de zonas verdes

Zonas verdes y murales

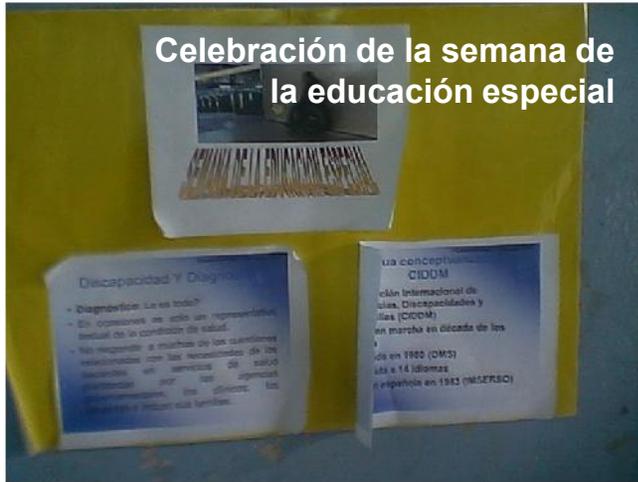


Actividades extracurriculares



Murales

Algunos esfuerzos interesantes...



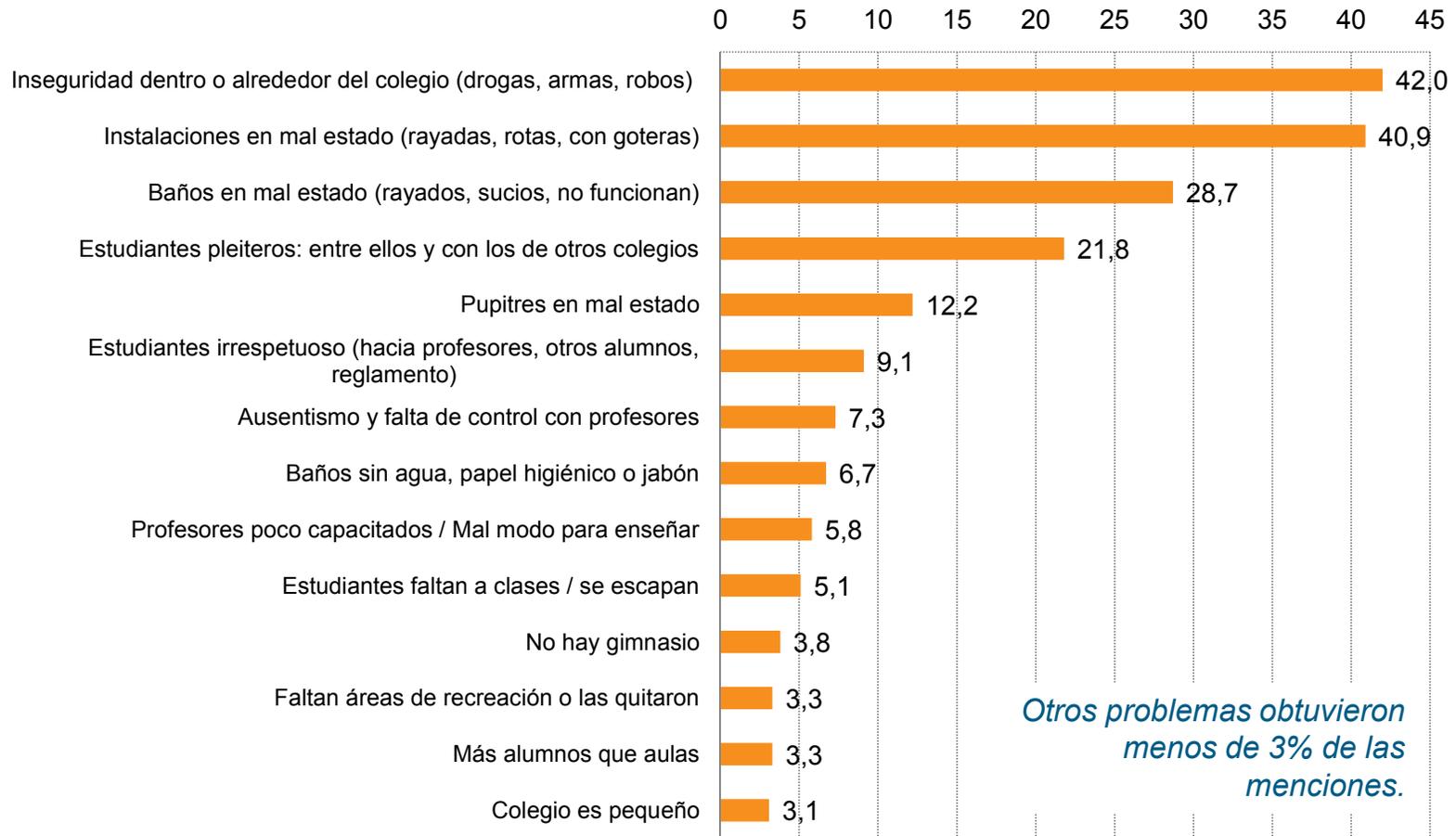
Algunos esfuerzos interesantes...

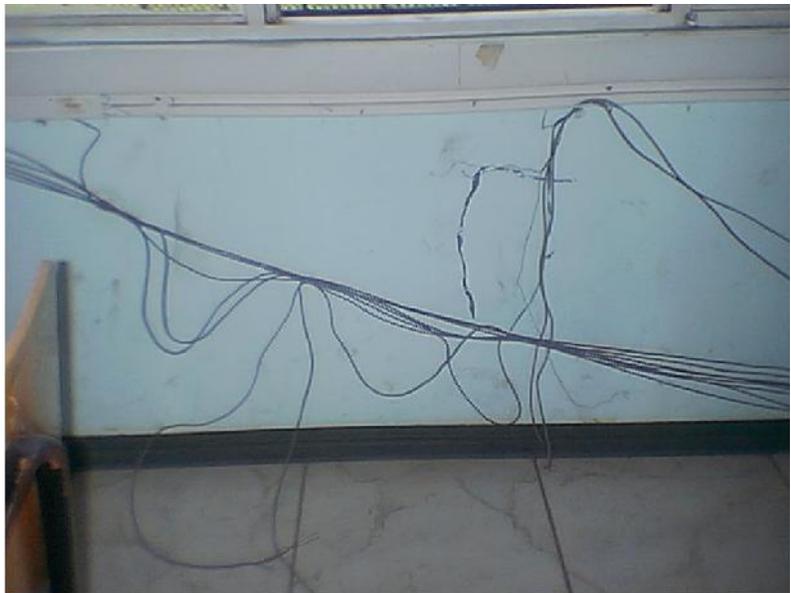


En proceso de construcción de nuevas aulas

Ambiente inseguro e instalaciones en mal estado son los principales problemas de los colegios

(Respuestas espontáneas; Base = 450)







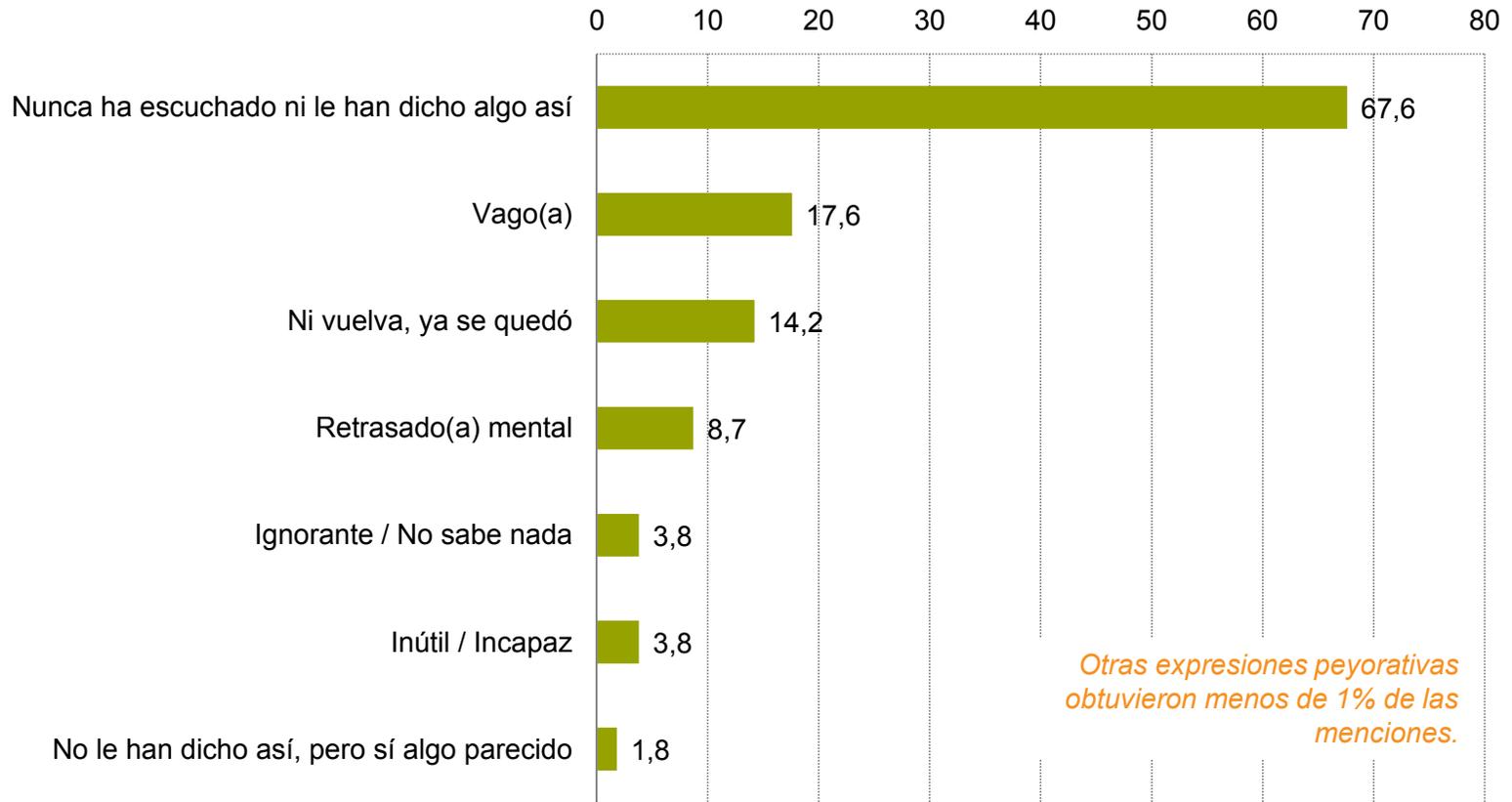


Y algunas sorpresas más...



Dos de cada tres estudiantes nunca ha sido objeto de expresiones peyorativas (Base = 450)

En un 92% de los 146 casos reportados de abuso verbal, fueron los profesores los que usaron ese lenguaje. En la mayoría de los casos es un fenómeno poco frecuente. Pero 1 de cada 4 estudiantes en esta situación indicó una ocurrencia de 1 o más veces al mes.



Más del 40% de quienes han sido objeto de expresiones peyorativas, las internalizan

Sentimientos que provocan en ellos estas expresiones

(Base=146)

Internalizados

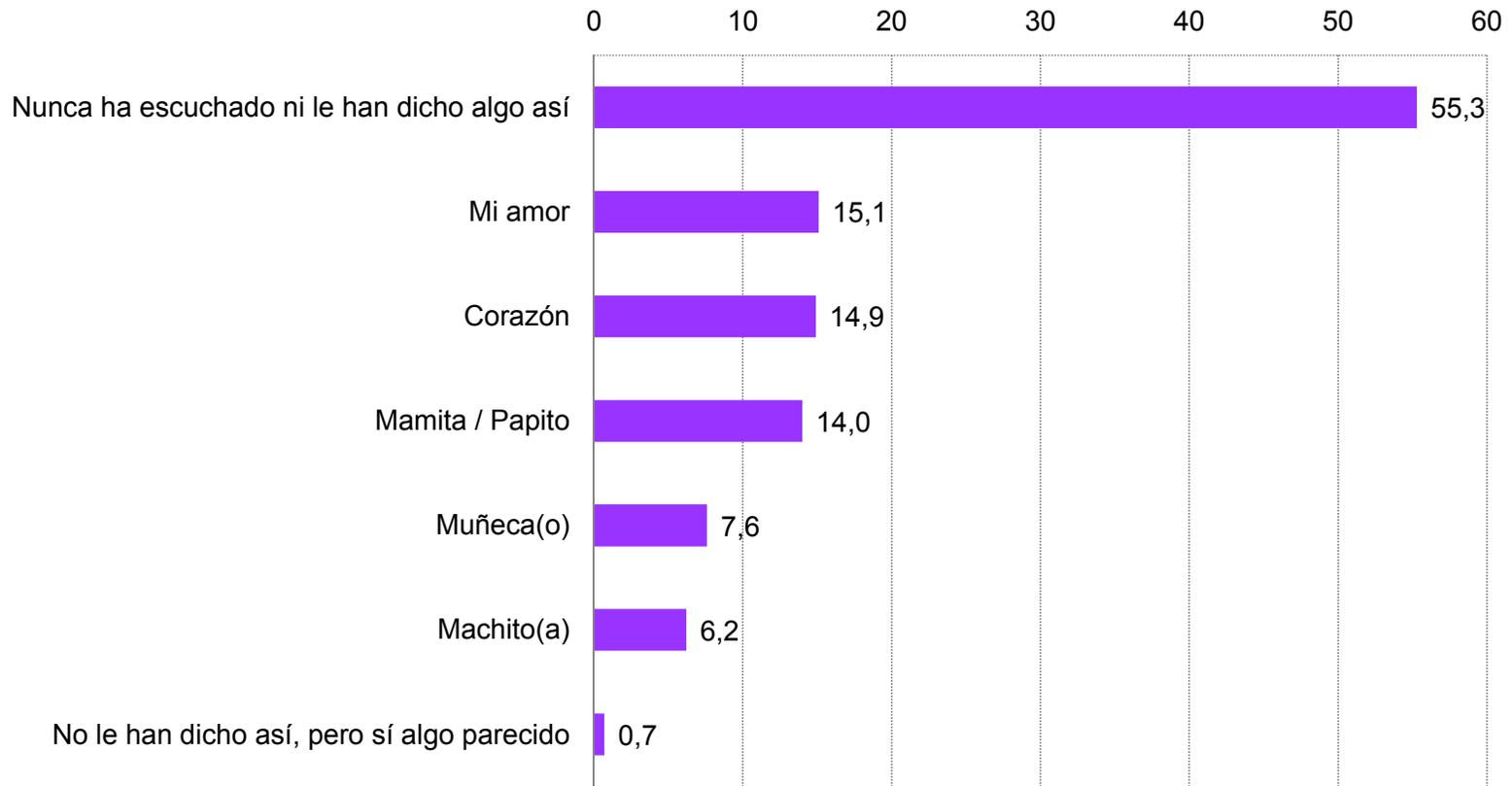
- Se enoja (22,6%).
- Se deprime (6,8%).
- Se siente humillado(a) (6,2%).
- Se decepciona (5,5%).
- Se siente inútil (1,4%).
- Se frustra (1,4%).

Externalizados

- Le da igual (27,4%).
- Le da risa (12,3%).
- Se siente retado(a) / desafiado(a) (7,5%).
- Se “muerde” (3,4%).
- Le dan ganas de...
 - Gritarle a alguien (1,4%).
 - Pegarle a alguien (1,4%).
 - Vengarse (1,4%).
 - Demostrar lo contrario (0,7%).

Las expresiones de cariño son un poco más comunes (Base = 450)

Los profesores y en un lejano segundo puesto, los(as) orientadores(as) son los que más utilizan estas expresiones con los estudiantes.



La mayoría acepta de buen grado las expresiones de cariño. A una pequeña minoría le molestan. Con base en los sentimientos que provocan en ellos
(Base=201)

Positivos

- Con confianza (27,9%).
- Apreciado(a) (20,4%).
- Cómodo(a) (7,0%).
- Me gusta (4,0%).
- Comprendido(a) (1,5%).

Neutros o negativos

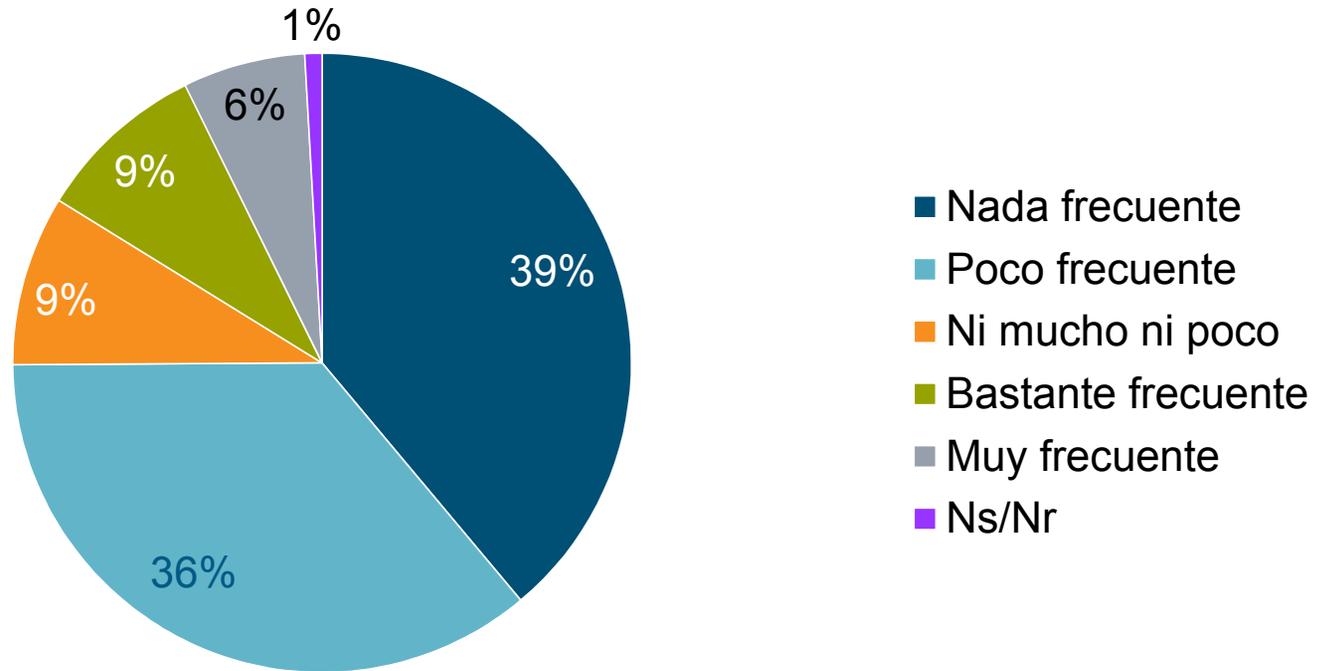
- Le da igual (26,9%).
- Incómodo (4,5%).
- Asqueado(a) (1,5%).
- Irrespetado(a) (1,0%).
- Molesto(a) (0,5%)

La expresión abierta de indiferencia hacia los alumnos es poco frecuente

(n=450)

Frecuencia con que los profesores le dicen a los alumnos

“No me importa si se queda o se va, si pasa o se queda, a mí igual me pagan igual”



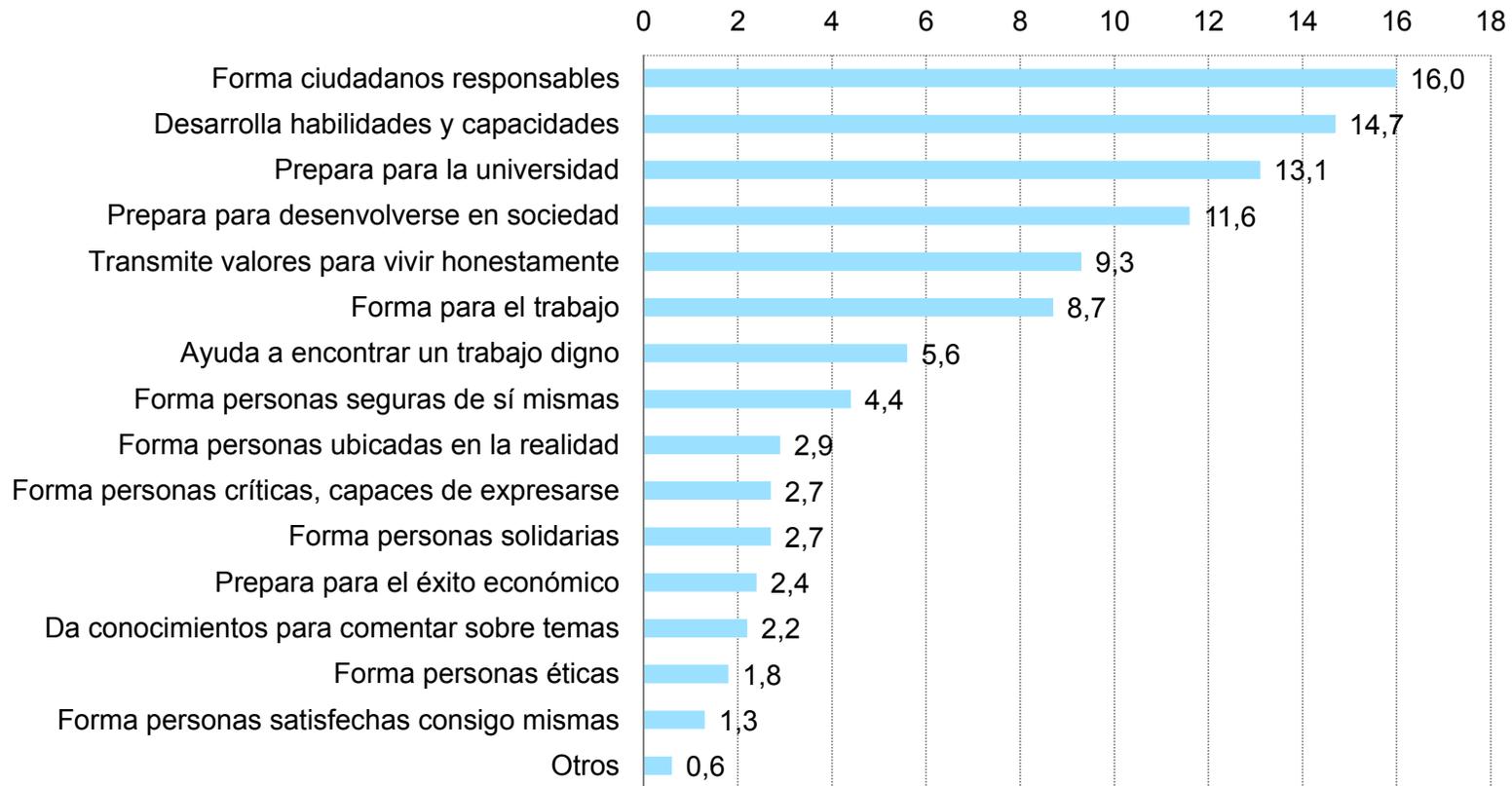
Mayoría aprende mejor cuando hace un esfuerzo, pero dentro de este grupo, la memorización sigue siendo importante

El resto pone el acento en el transmisor del conocimiento
(n=450)

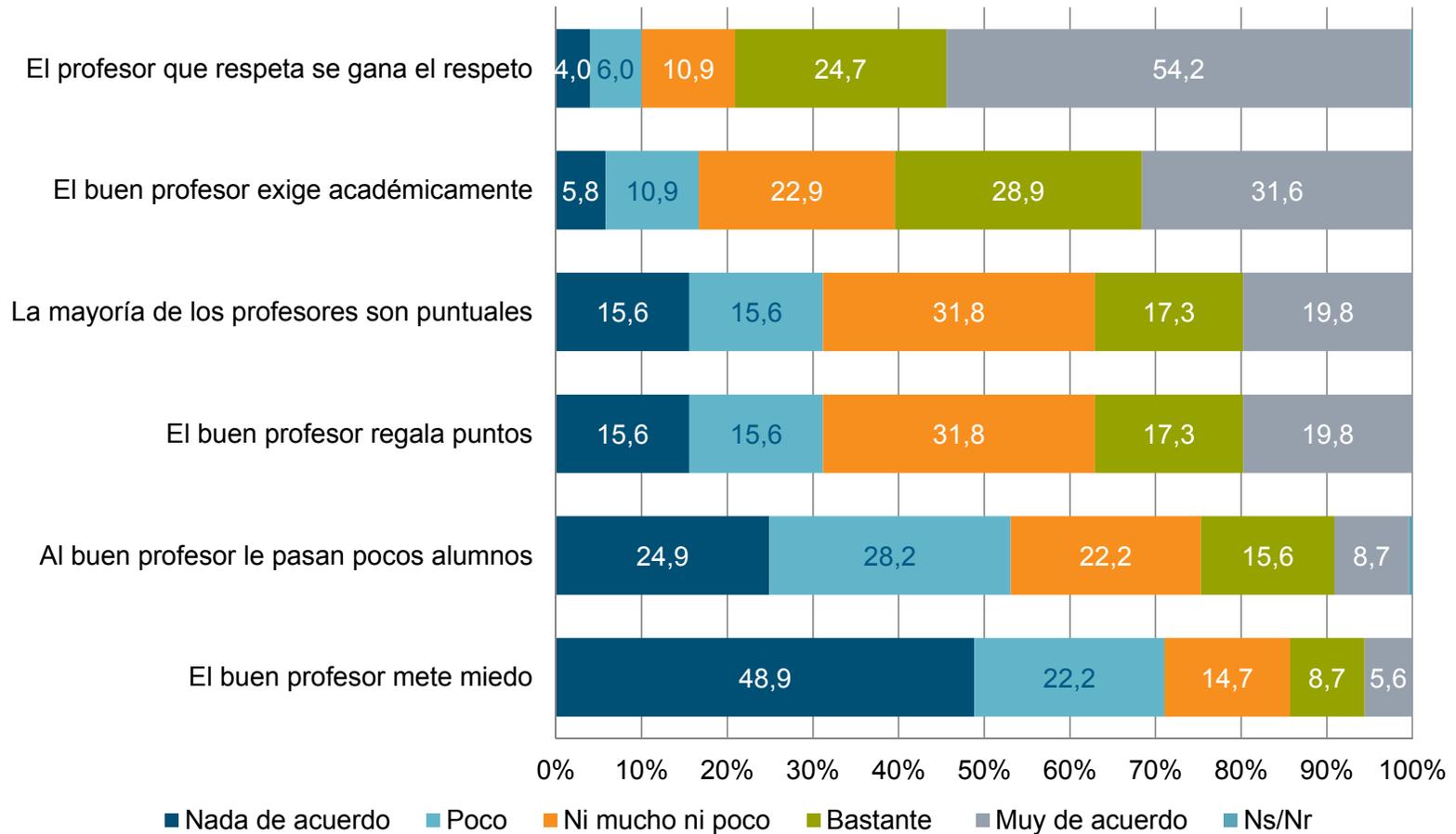


Para los estudiantes, una buena educación es aquella que...

(n=450)

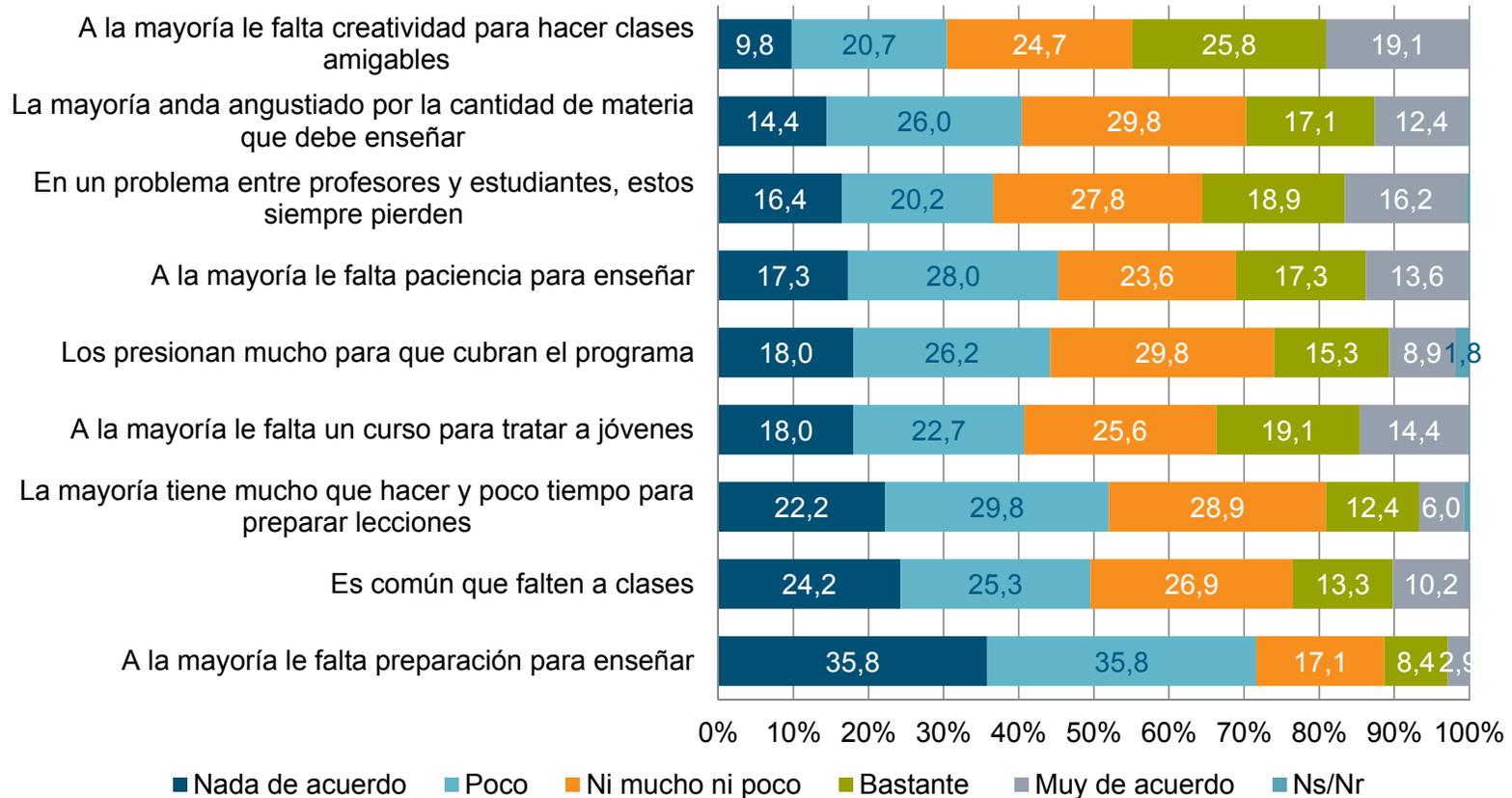


Un buen profesor se caracteriza por el respeto y la exigencia académica no por regalar puntos ni meter miedo (n=450)



Problemas de profesores no son generalizados

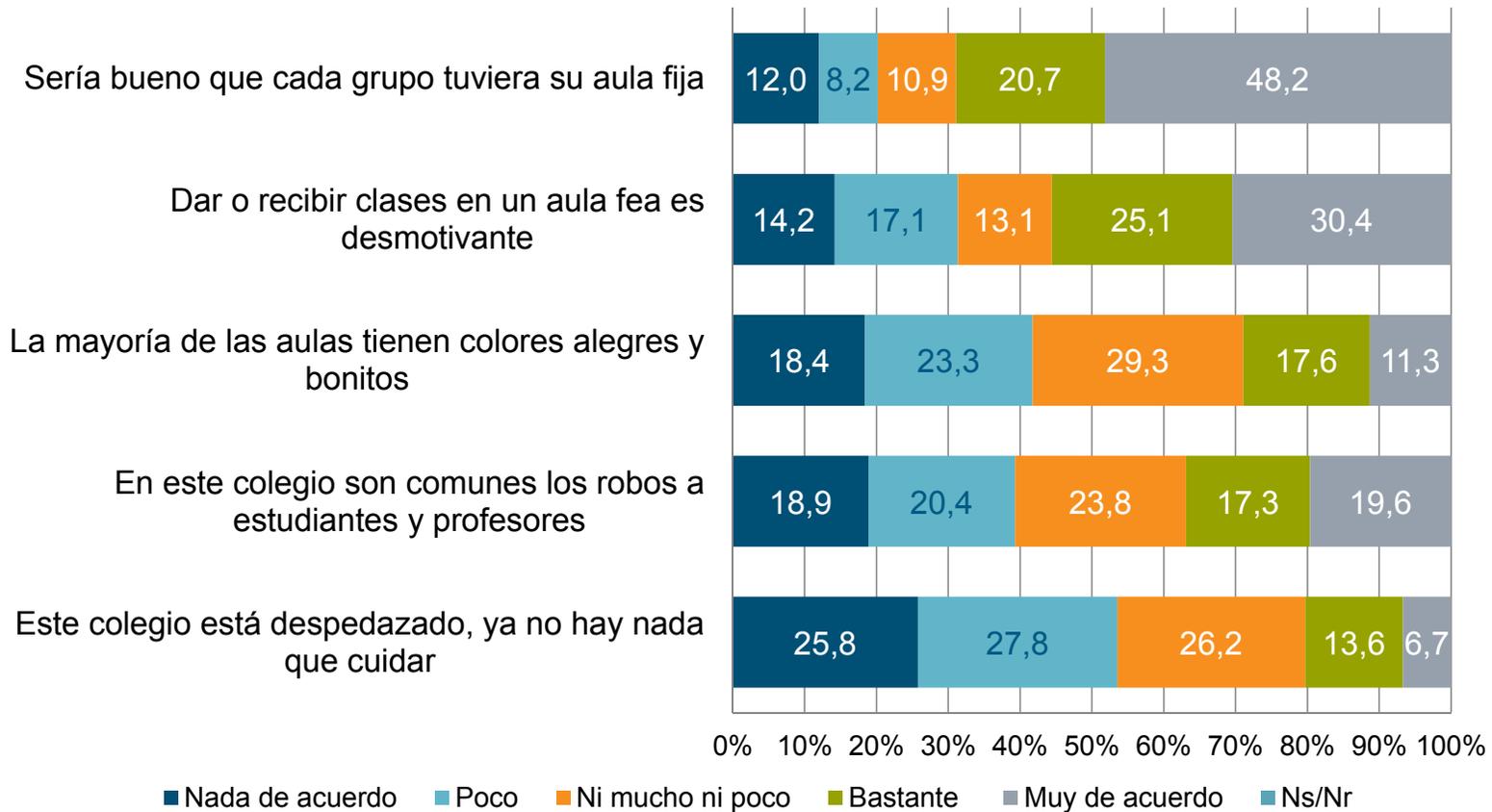
Los profesores están preparados para enseñar y de lo que más adolecen es creatividad para hacer lecciones amigables



Fuente: Tablas 35 a 38.

Mayoría quisiera aula fija para decorarla a su gusto, pues recibir lecciones en un aula fea desmotivante

Difieren percepciones sobre infraestructura y seguridad (n=450)



Diferencias significativas

- *El colegio está despedazado, ya no hay nada que cuidar:*
 - Menor proporción de acuerdo entre séptimos y décimos, entre estudiantes de nivel socioeconómico bajo, entre estudiantes de colegios Tipo 2.

- *El buen profesor exige académicamente:*
 - Mayor proporción de acuerdo entre los alumnos de 15 ó 16 años de edad, los estudiantes de noveno y décimo y en los colegios con menos de 1500 estudiantes (tipo 2).

- *La mayoría de las aulas donde he recibido lecciones tienen colores alegres y bonitos:*
 - Menor nivel de acuerdo entre las mujeres.
 - Mayor nivel de acuerdo entre los estudiantes de los colegios más pequeños.

Diferencias significativas

- *A la mayoría de los profesores de este colegio les falta un curso sobre cómo tratar a personas jóvenes:*
 - Mayor nivel de acuerdo entre los que tienen 17 años y más.

- *A la mayoría de los profesores de este colegio les falta conocimiento y preparación en la materia que enseñan:*
 - Mayor nivel de desacuerdo entre los más jóvenes y en los colegios Tipo 2.
 - En mayor proporción ni mucho ni poco de acuerdo entre los mayores y quienes estudian en colegios Tipo 3.

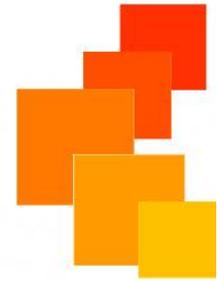
- *A la mayoría de los profesores de este colegio les falta creatividad para dar lecciones más amigables:*
 - Menor nivel de acuerdo entre hombres, estudiantes de 12 a 14 años de edad y estudiantes de colegios Tipo 2.

Diferencias significativas

- *A la mayoría de los profesores de este colegio los presionan para que cubran el programa:*
 - Mayor nivel de acuerdo entre los estudiantes de 15 o más años.
 - Menor nivel de acuerdo entre los más jóvenes.

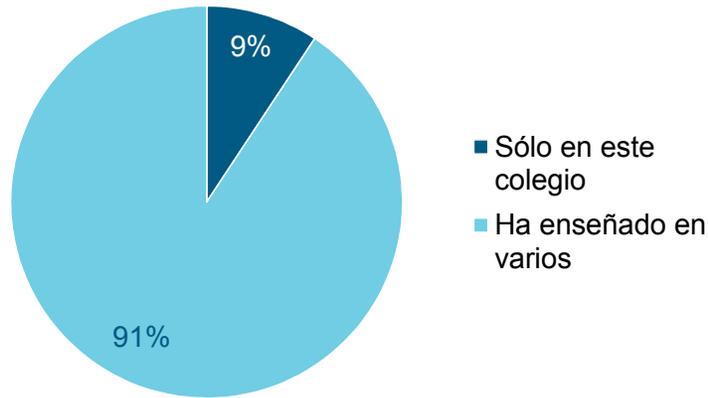
- *Es común en este colegio que los profesores falten a clases:*
 - Mayor proporción de desacuerdo con la frase entre los estudiantes de colegios tipo 2.
 - Mayor proporción de acuerdo entre los estudiantes de colegios Tipo 3.

Opiniones generales Profesores

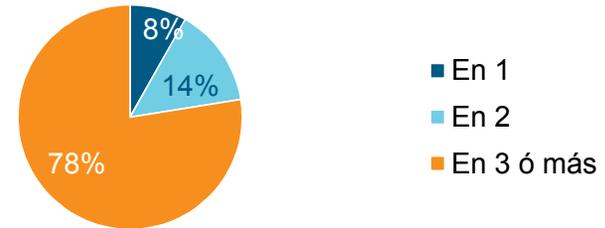


Mayoría de los entrevistados ha laborado en varias instituciones, la mayoría públicas

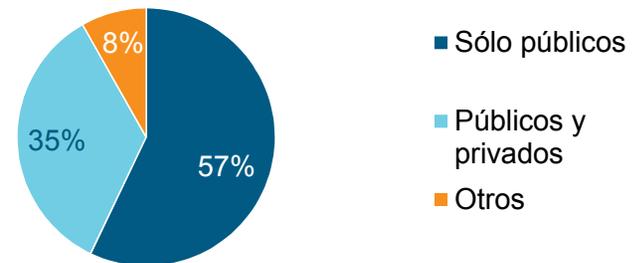
Instituciones que ha dirigido / en las que ha enseñado (n=54)



Cantidad de instituciones en las que ha enseñado o que ha dirigido, además de la actual (n=49)



Tipo de institución en la que ha enseñado (n=49)



Ventajas del colegio

(Número de menciones espontáneas; Base = 54)



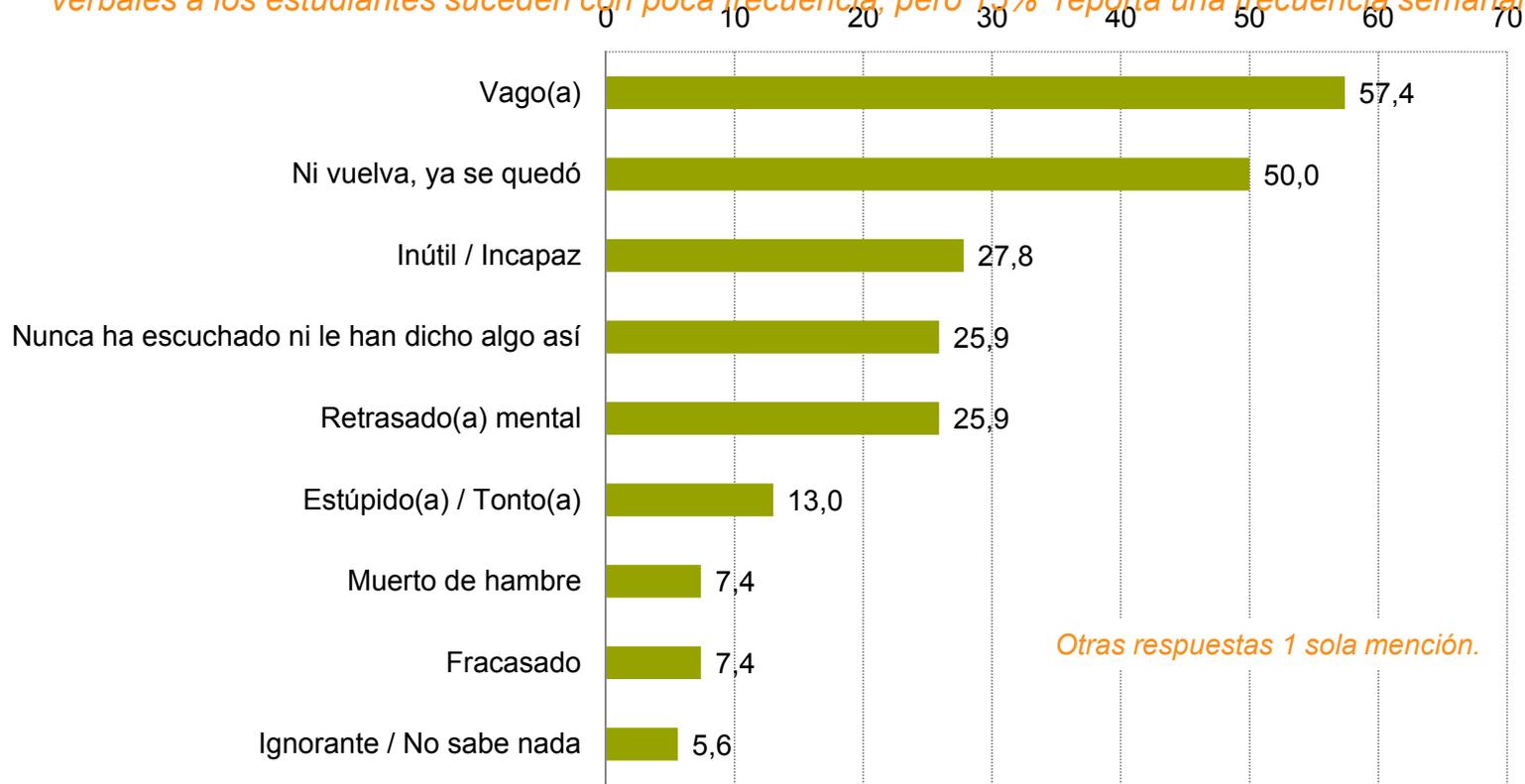
Ambiente inseguro e instalaciones en mal estado son los principales problemas de los colegios

(Respuestas espontáneas; Base = 54)



Solo 1 de cada 4 entrevistados no ha protagonizado ni presenciado expresiones peyorativas hacia un alumno (Base = 54)

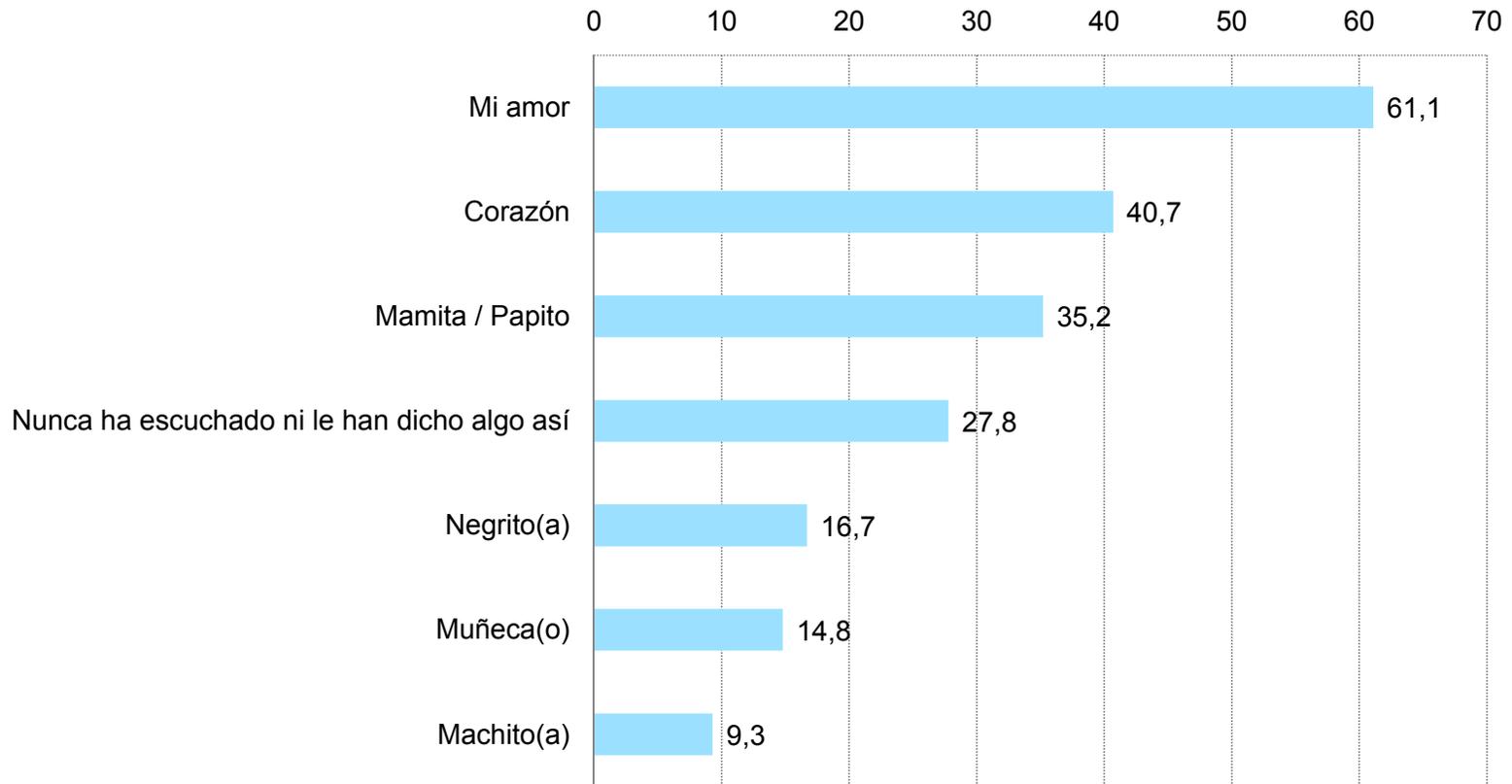
En su gran mayoría (95%) los profesores son quienes en mayor medida han utilizado estas expresiones, seguidos muy de lejos por los guardas y los auxiliares. La mayoría (62,5%) reporta que este tipo de abusos verbales a los estudiantes suceden con poca frecuencia, pero 15% reporta una frecuencia semanal.



Las expresiones de cariño también son comunes

(Base = 54)

De nuevo son los profesores quienes más utilizan estas palabras. Un 25,6% reporta que los orientadores también les llaman así a los estudiantes.

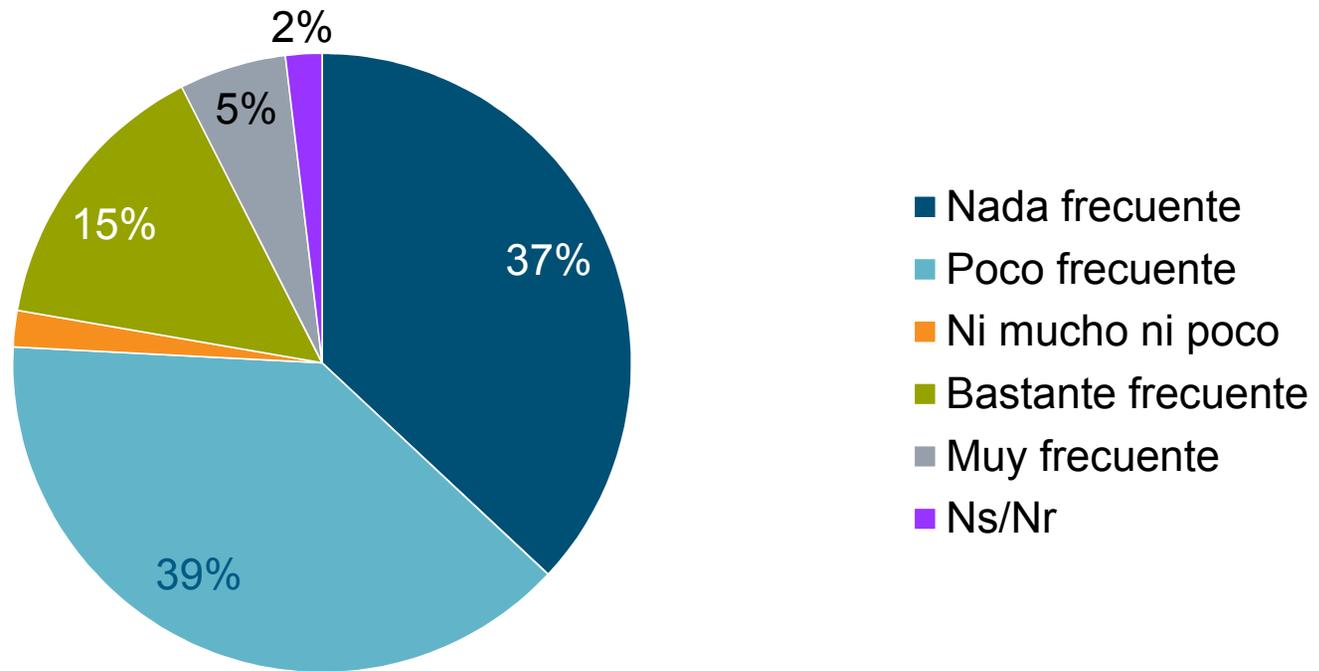


La expresión abierta de indiferencia hacia los alumnos es poco frecuente

(n=54)

Frecuencia con que los profesores le dicen a los alumnos

“No me importa si se queda o se va, si pasa o se queda, a mí igual me pagan igual”

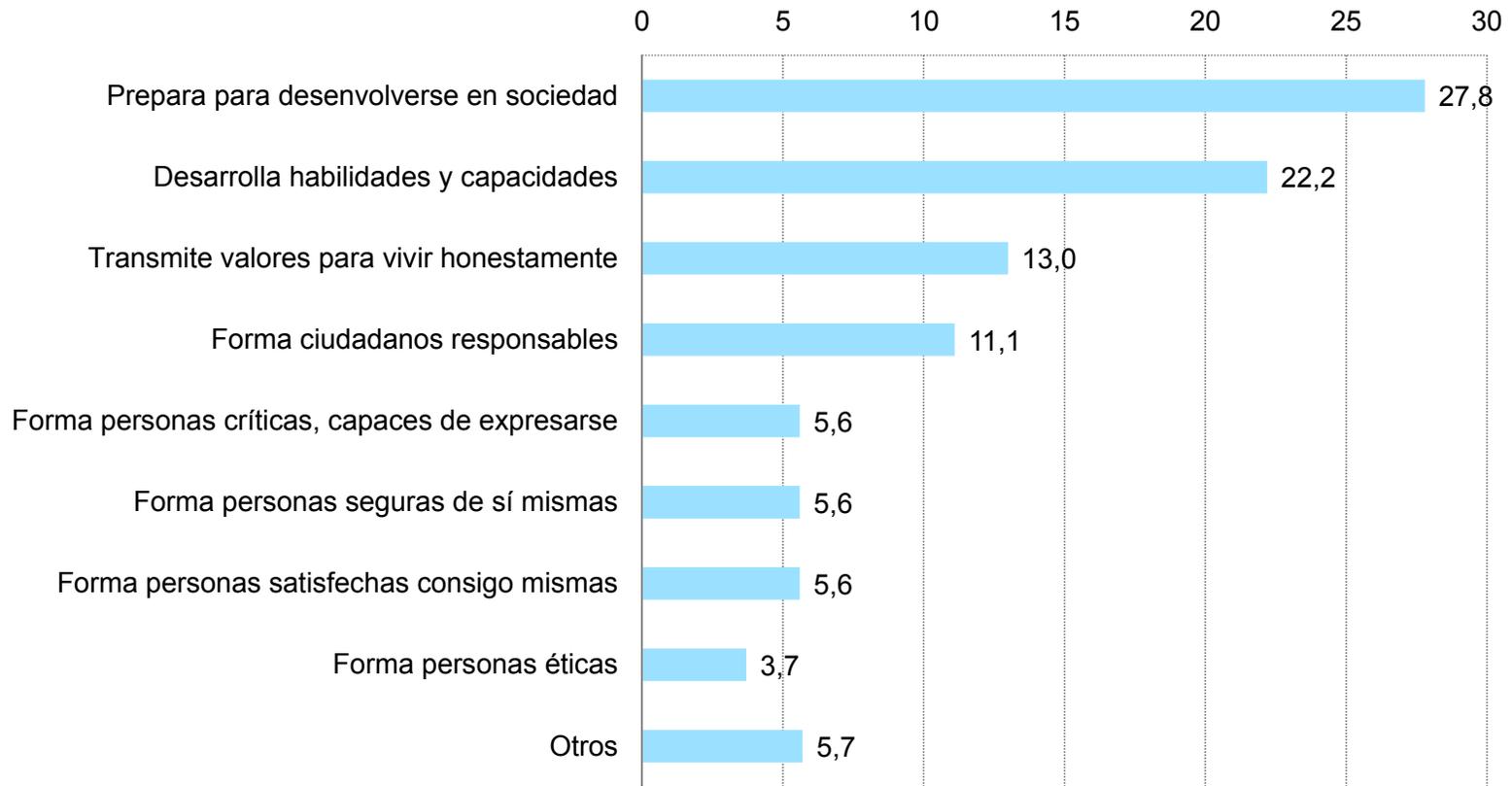


Una participación más activa de los estudiantes en el aprendizaje es la mejor forma de aprender para los profesores (n=54)

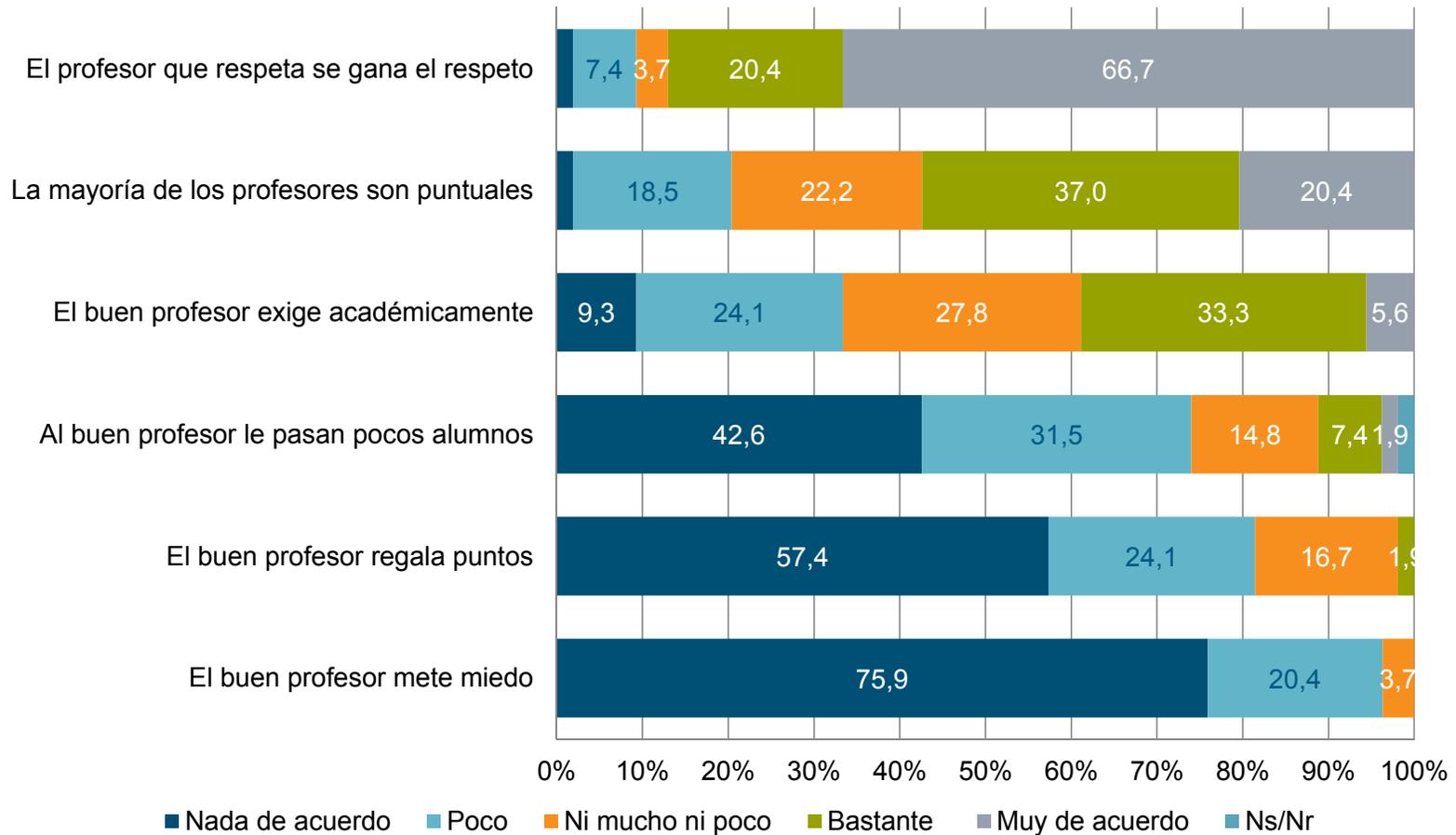


Para los profesores, una buena educación es aquella que...

(n=54)



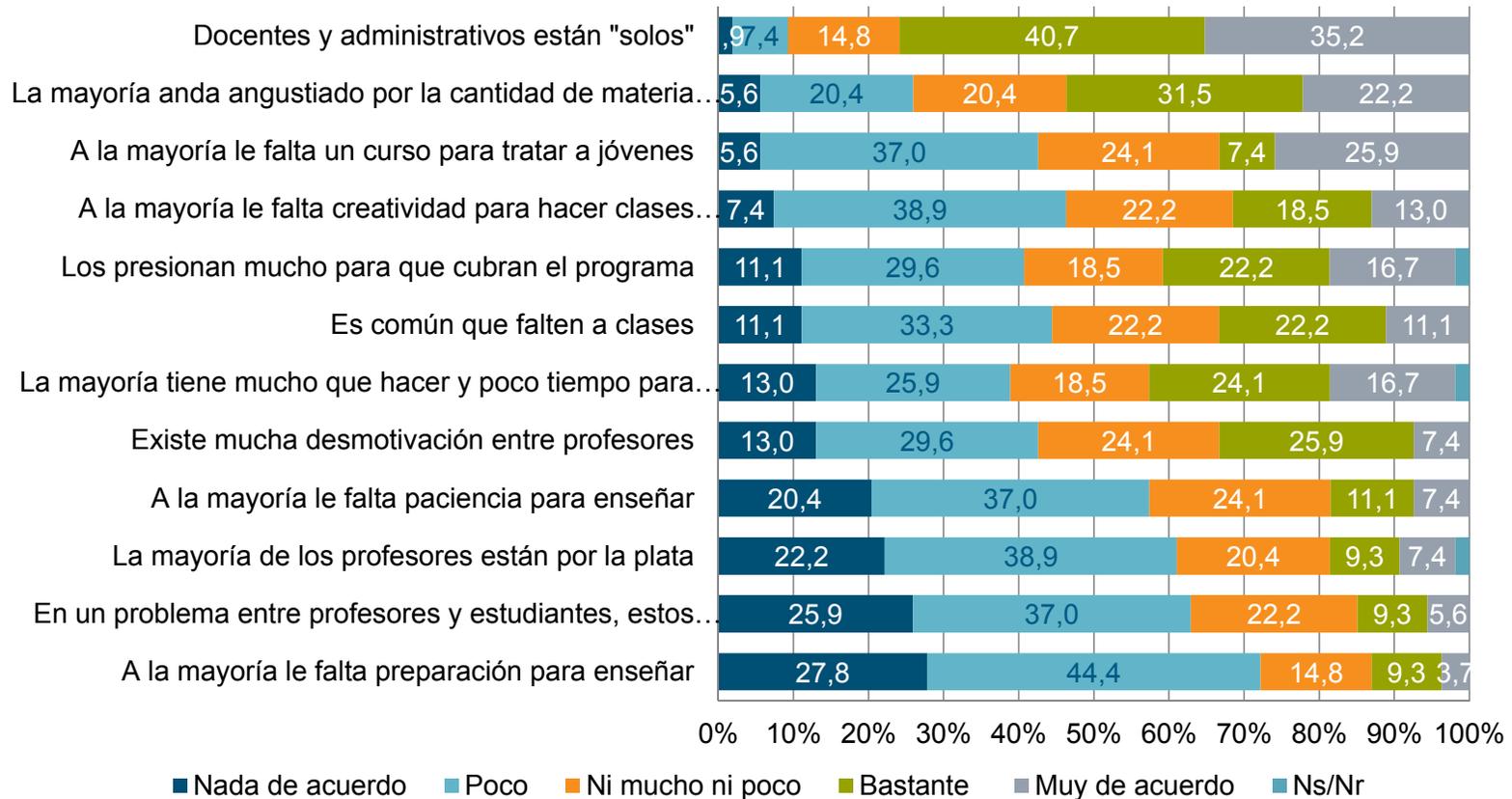
Un buen profesor no mete miedo ni regala puntos: respeta y es respetado (n=54)



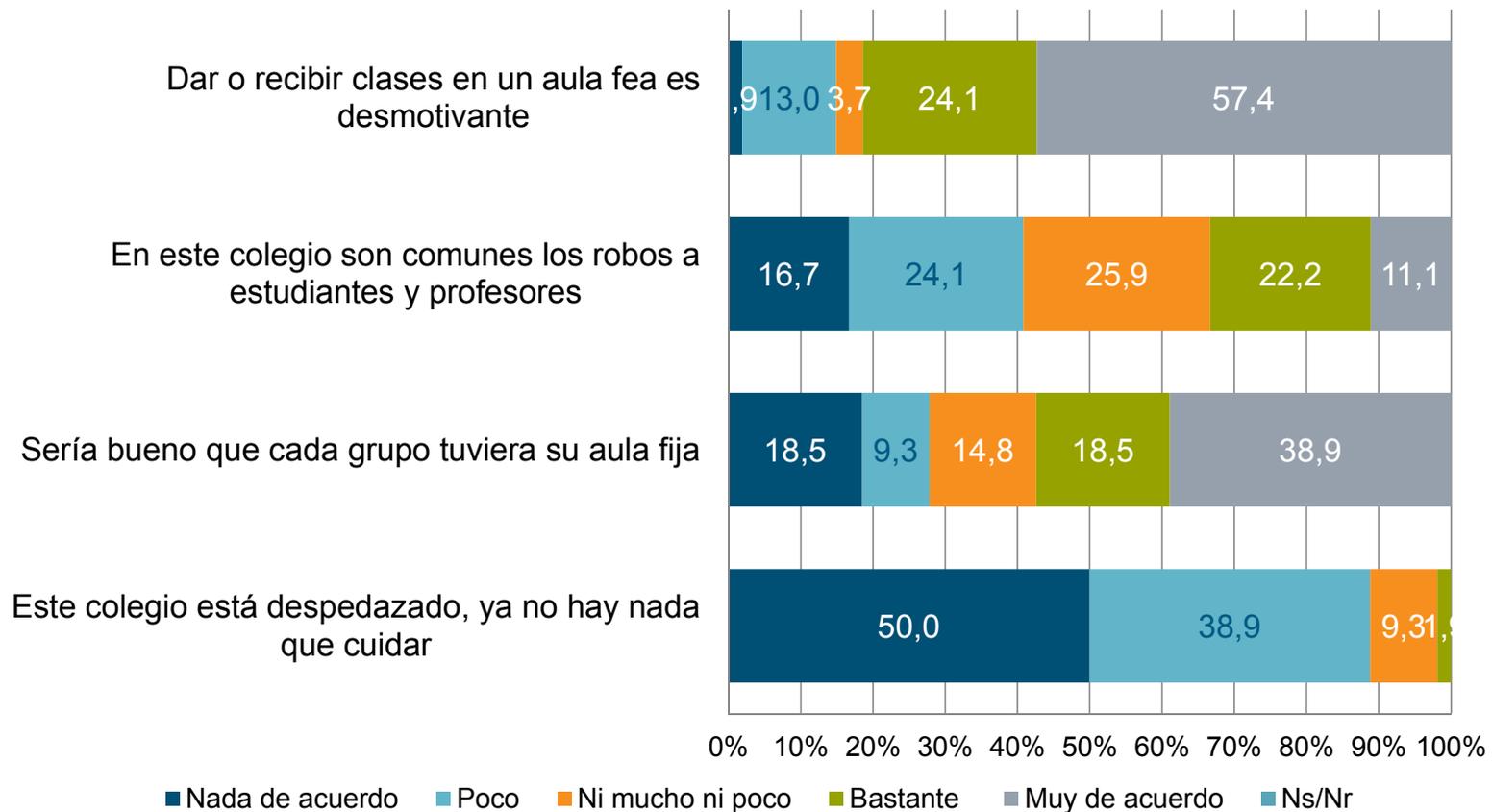
Problemas de los profesores no son generalizados

Mayoría se sienten “solos” ante todas las instancias y viven angustiados por la cantidad de materia que deben impartir

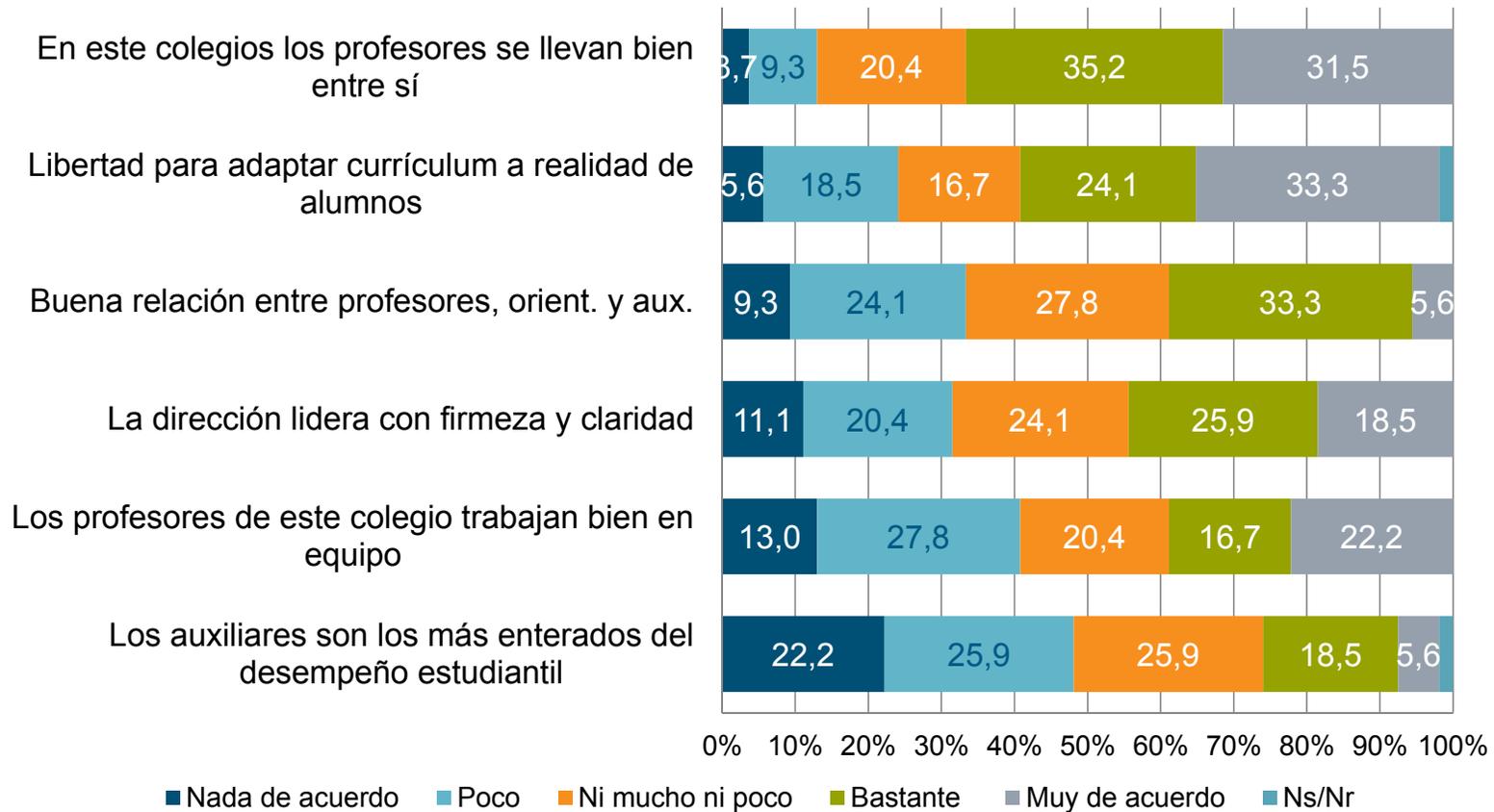
(n=54)



Mayoría quisiera aula fija para decorarla a su gusto, pues recibir lecciones en un aula fea desmotivante (n=54)

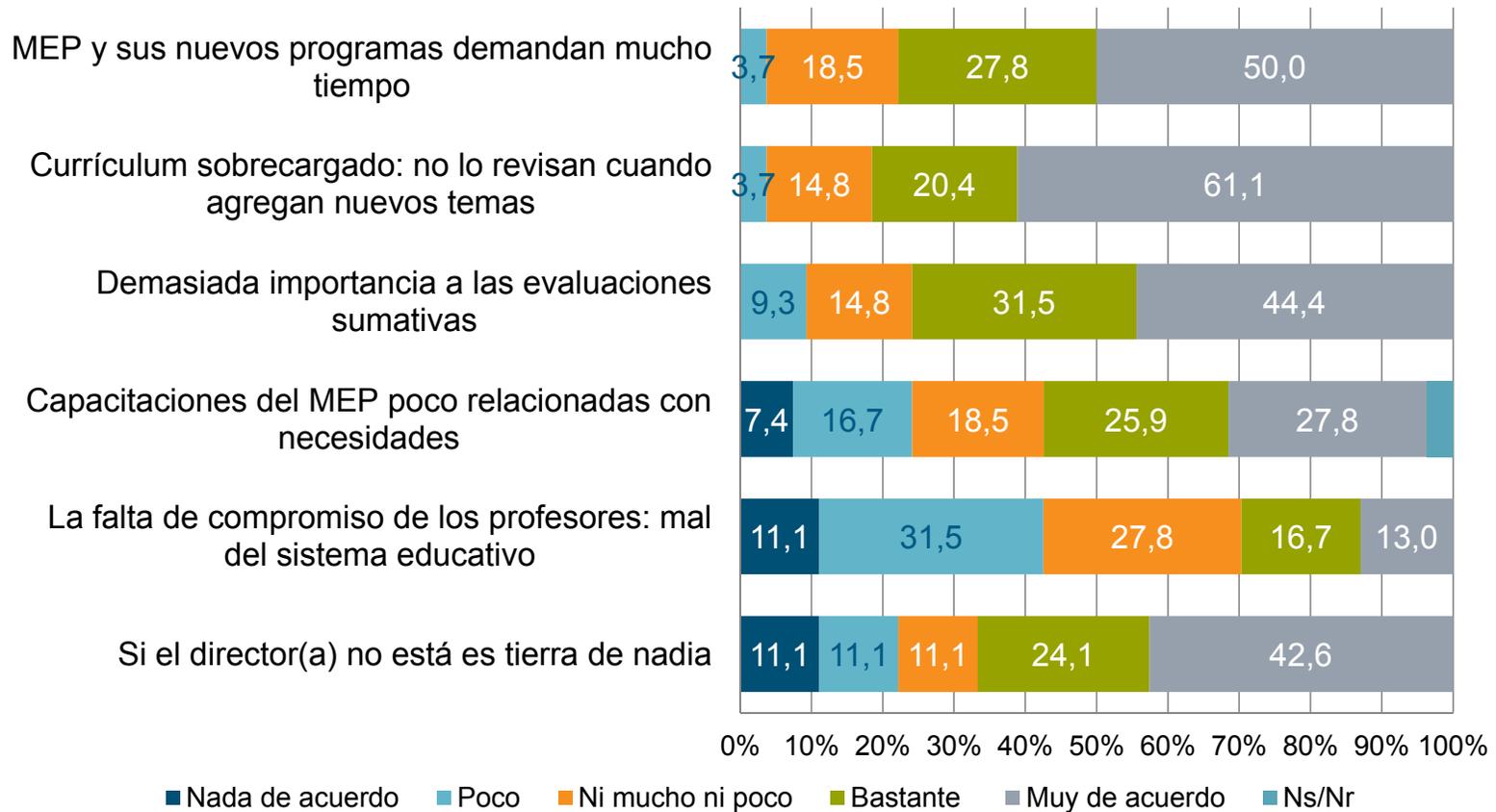


Profesores se llevan bien entre sí, pero falta más trabajo en equipo con resto del personal (n=54)



El MEP y los directores tienen pendientes que atender

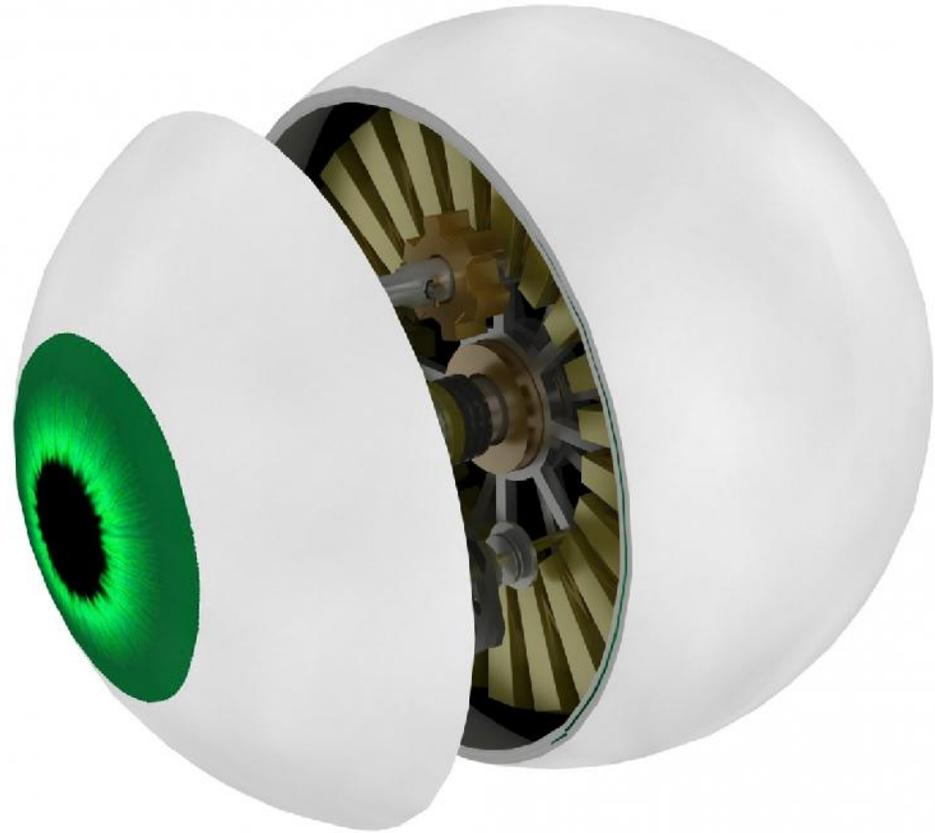
(n=54)



Fuente: Tablas 15 a 18.

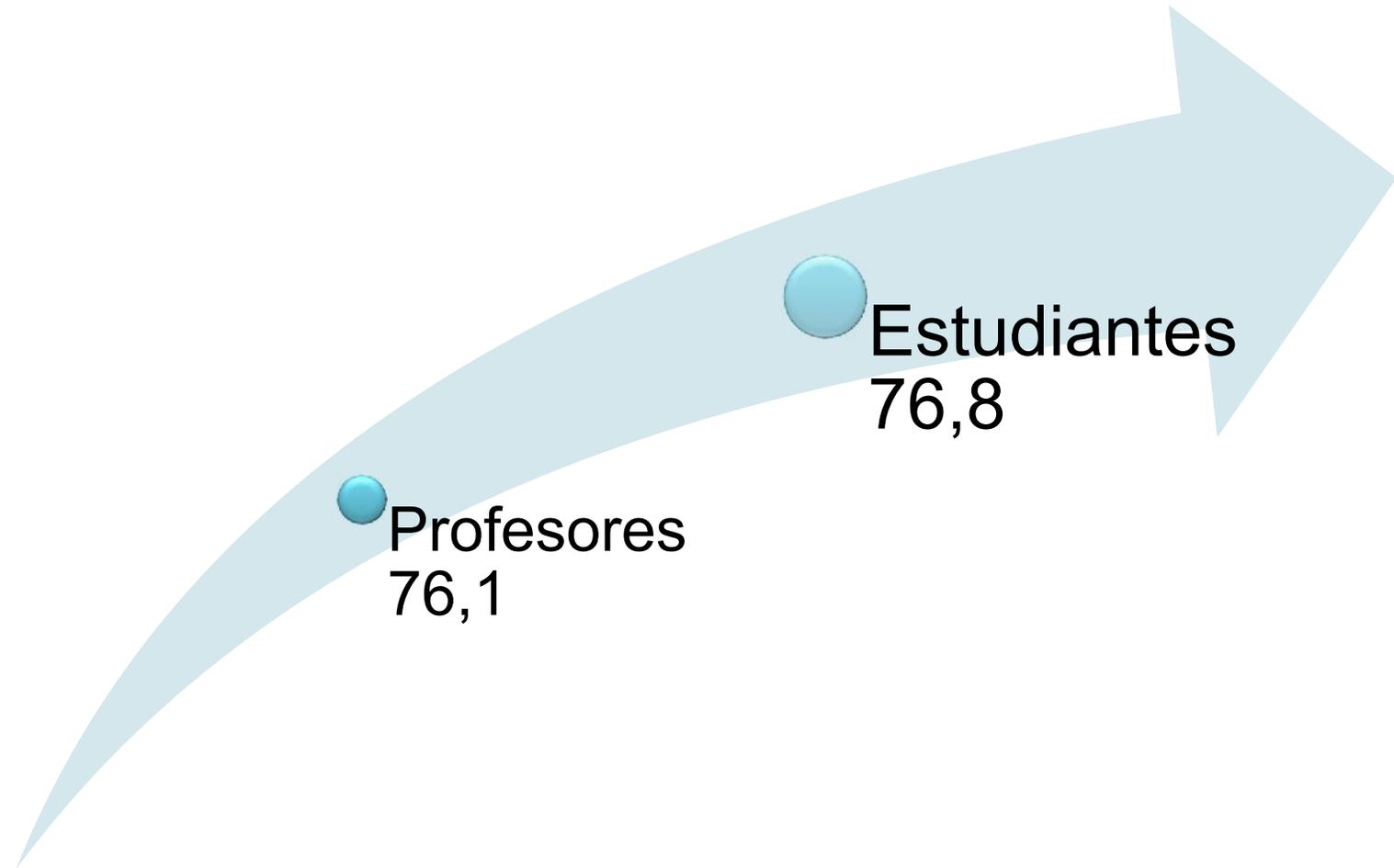
Modelo Smile®

(Estudiantes)

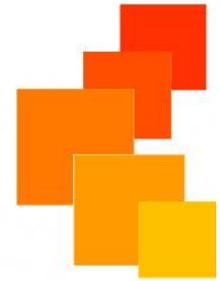


Índice global de satisfacción

La calificación no es deficiente pero queda mucho espacio para mejorar



Hallazgos - estudiantes



Estructura del análisis

- A partir de este punto se presentan los resultados del modelo SMILE®.
- Se presentan por aparte los resultados de estudiantes y los de profesores, por cuanto este último incluyó más atributos a evaluar que los primeros.
- El orden de presentación de los resultados es el siguiente:



Nivel general de **satisfacción** con la institución: El indicador CSI.



Nivel de **importancia** de cada atributo según tipo de colegio y segmento.



Nivel de **desempeño** en cada uno de los atributos relevantes.



Importancia relativa de cada nivel de la escala.



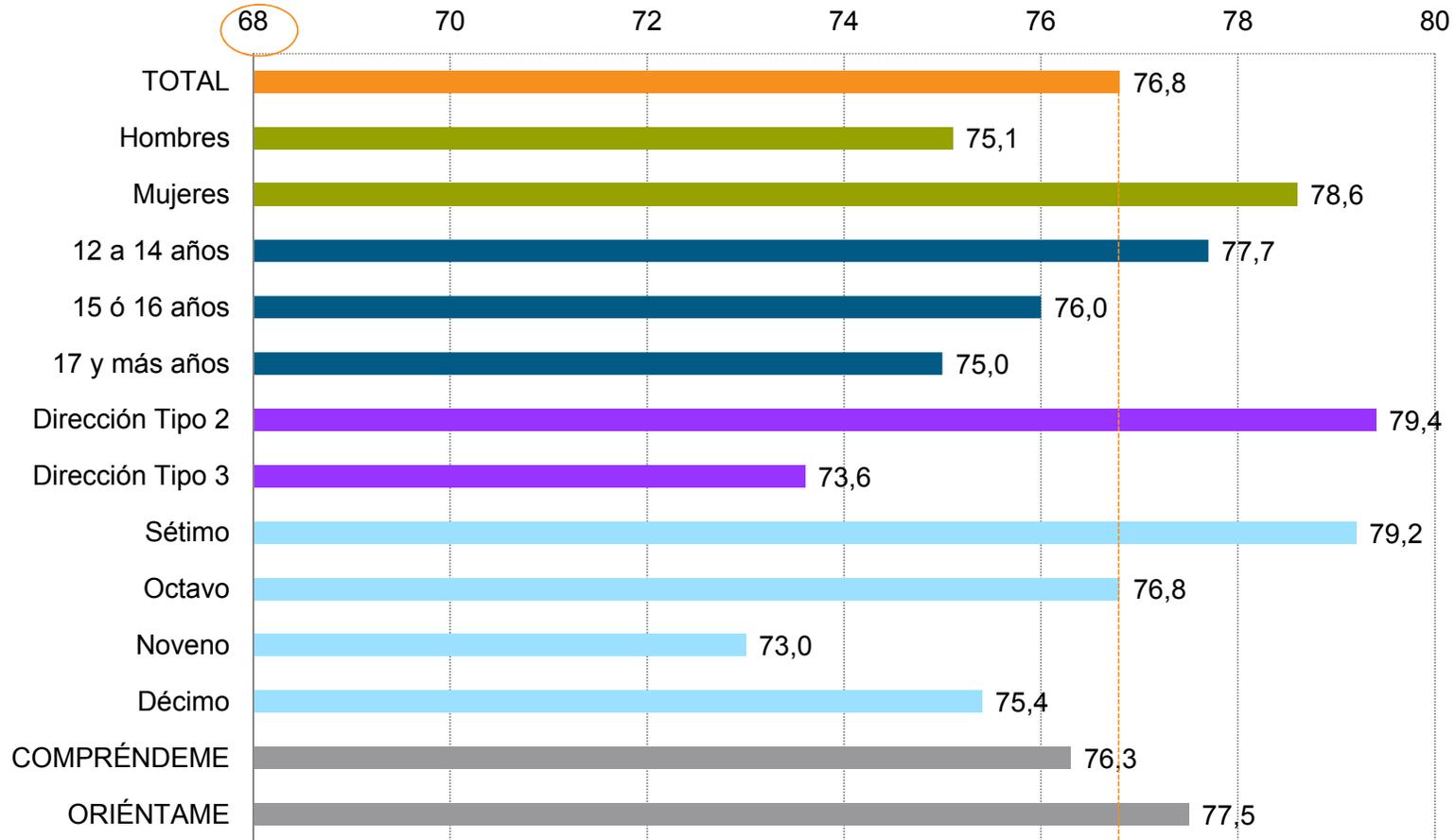
Análisis de **cuadrantes** para determinar prioridades de mejora y mantenimiento.



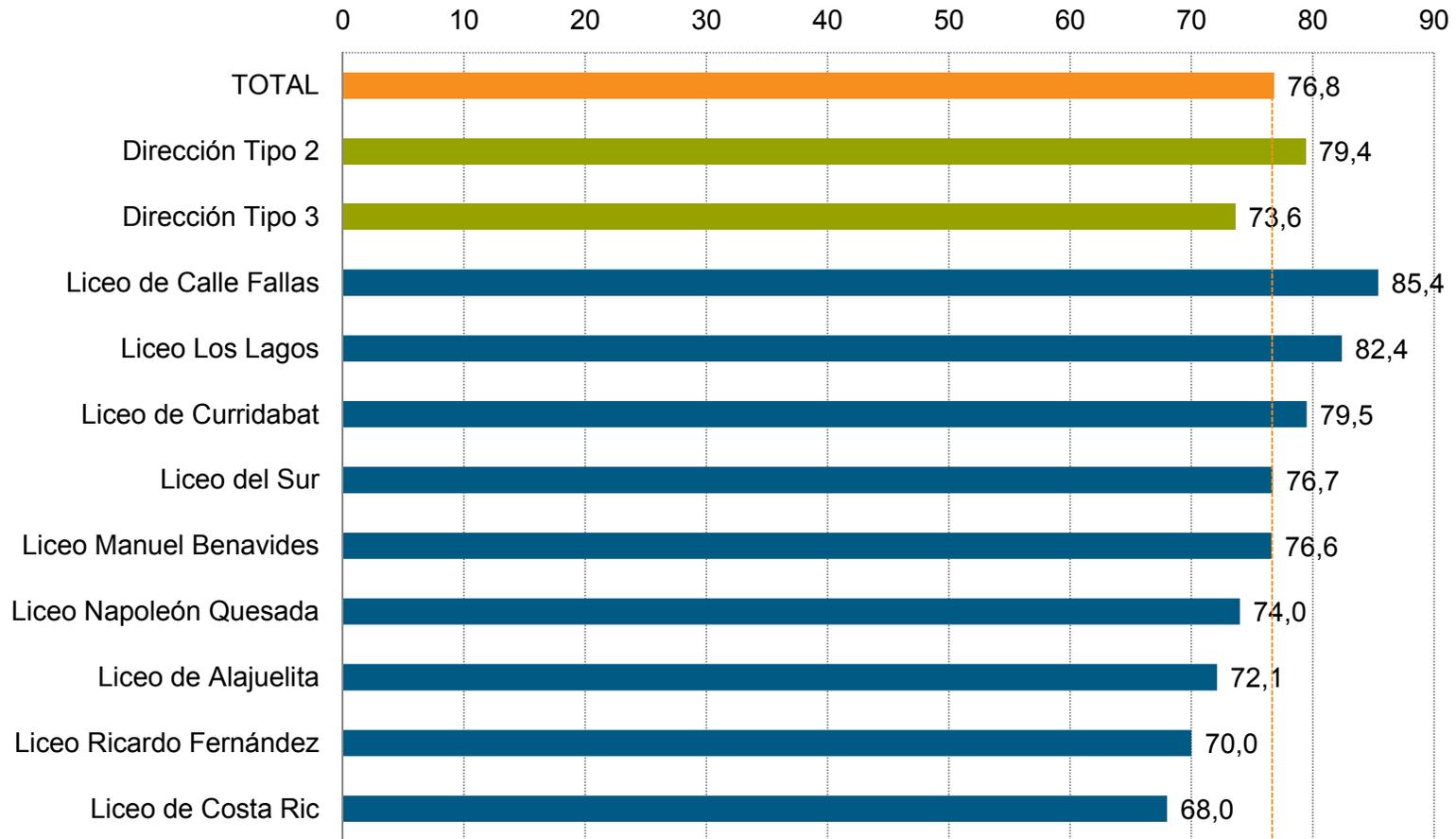
Análisis de **pérdidas y ganancias** para identificar otros atributos que no deben descuidarse o cuya mejora podría contribuir en forma importante a mejorar al nivel de satisfacción.

Las mayores diferencias en el nivel total de satisfacción se observan entre segmentos y niveles

Indicador CSI: Estudiantes



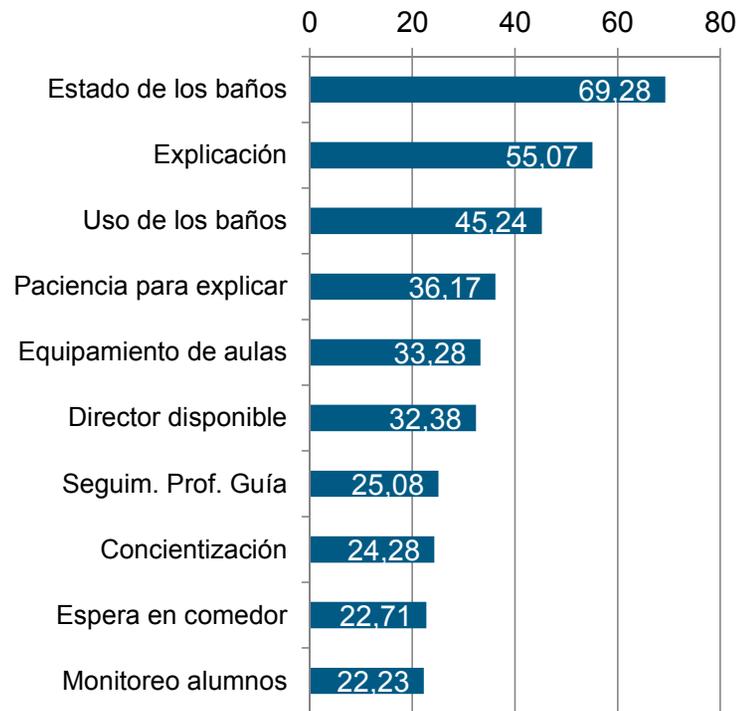
Importantes diferencias en los niveles de satisfacción global entre colegios



Importancia de atributos según tipo de colegio

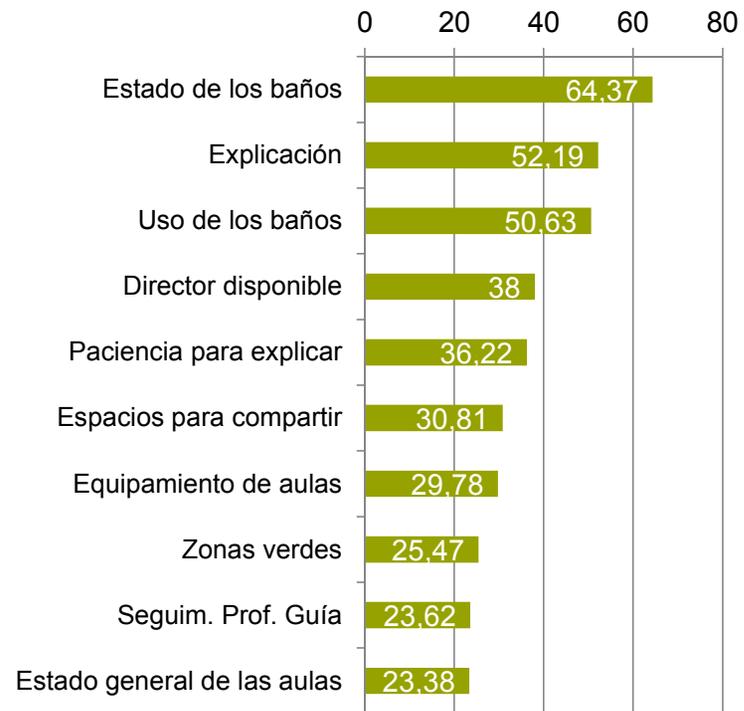
Colegio Tipo 2

“Top 10” de atributos relevantes

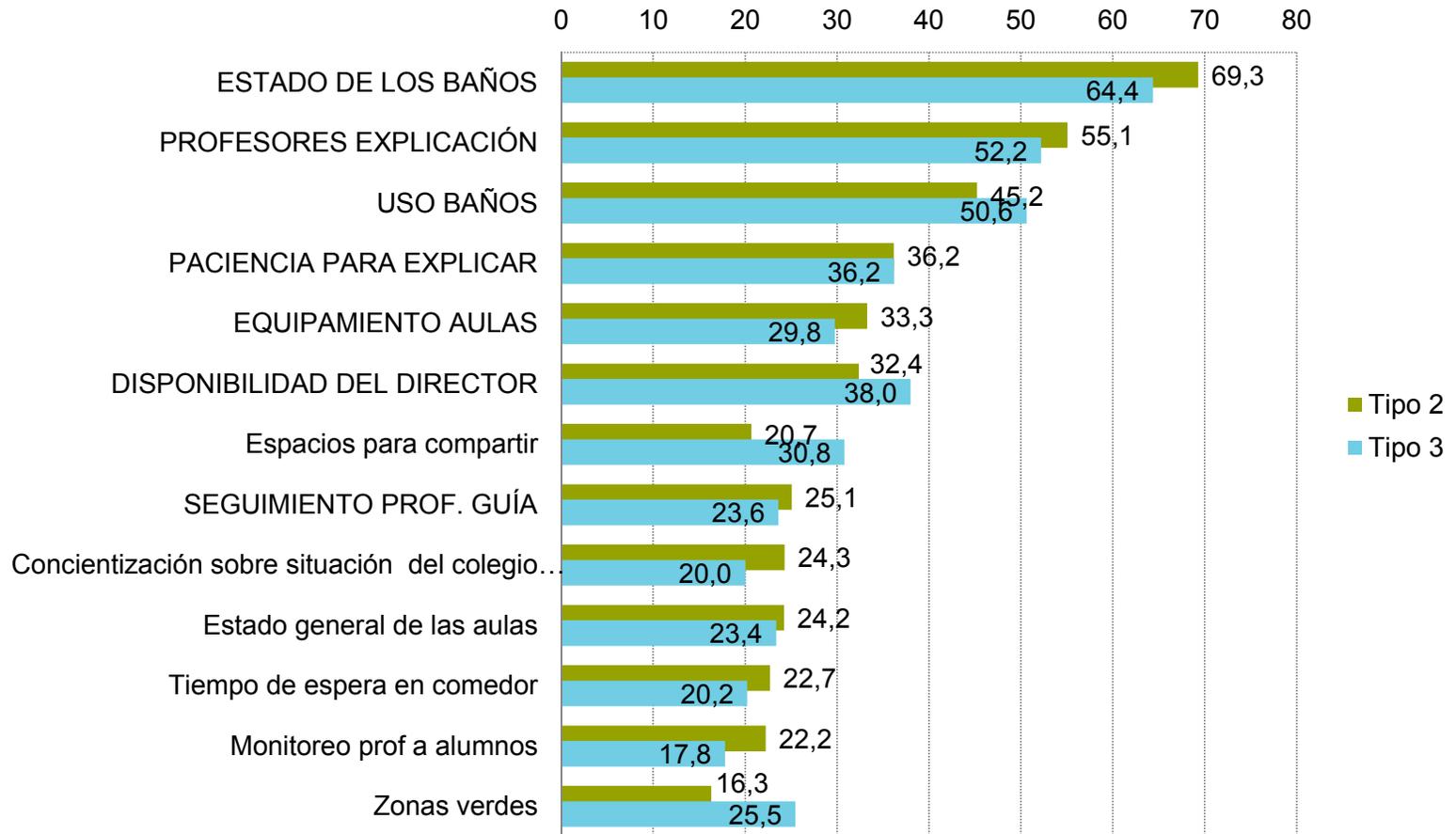


Colegio Tipo 3

“Top 10” de atributos relevantes

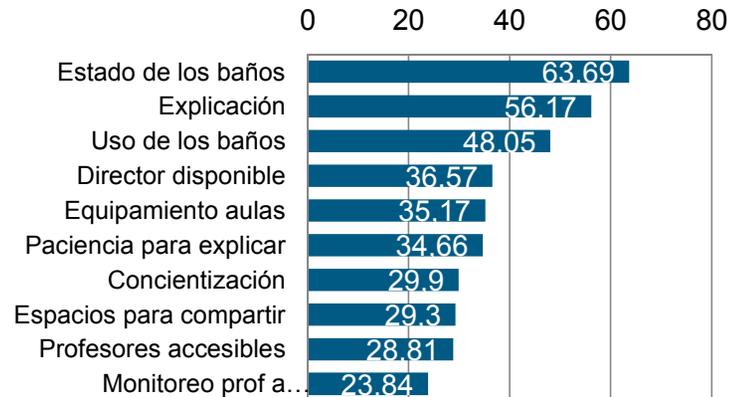


Atributos más importantes según tipo de colegio Ordenados según relevancia del total muestra

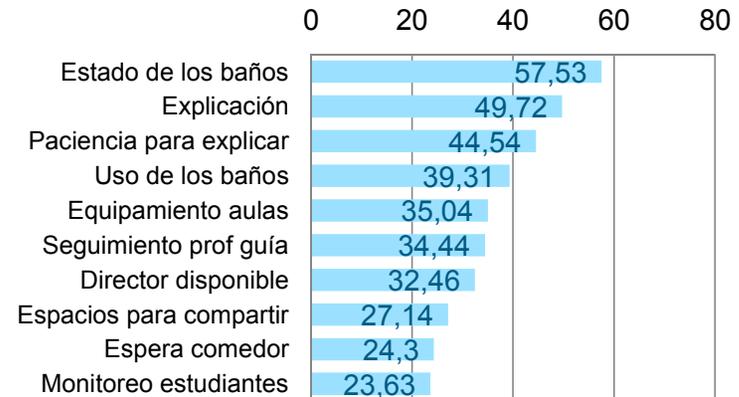


“Top 10” de atributos relevantes según segmento

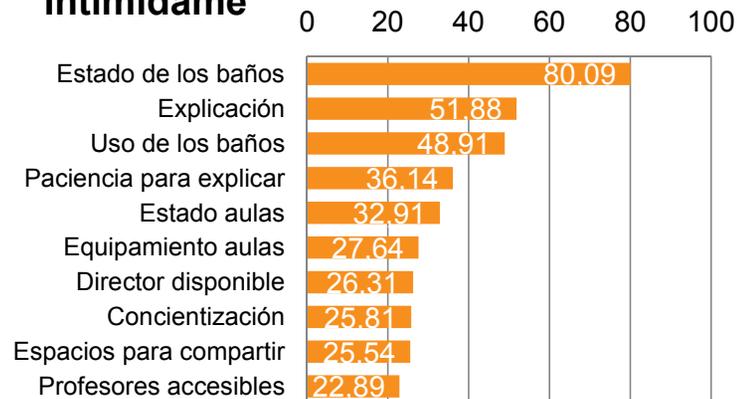
“Compréndeme”



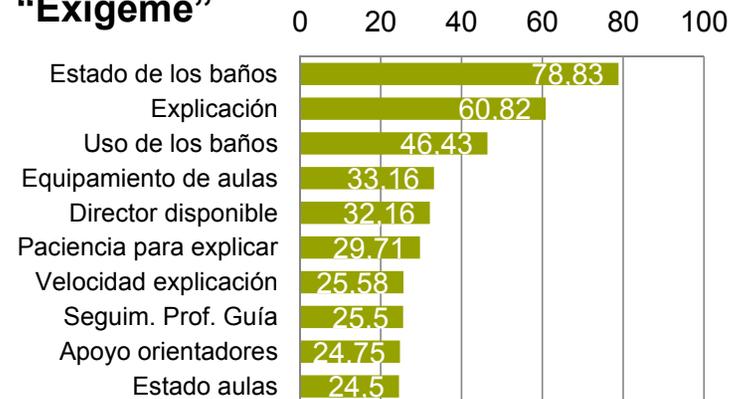
“Oriéntame”



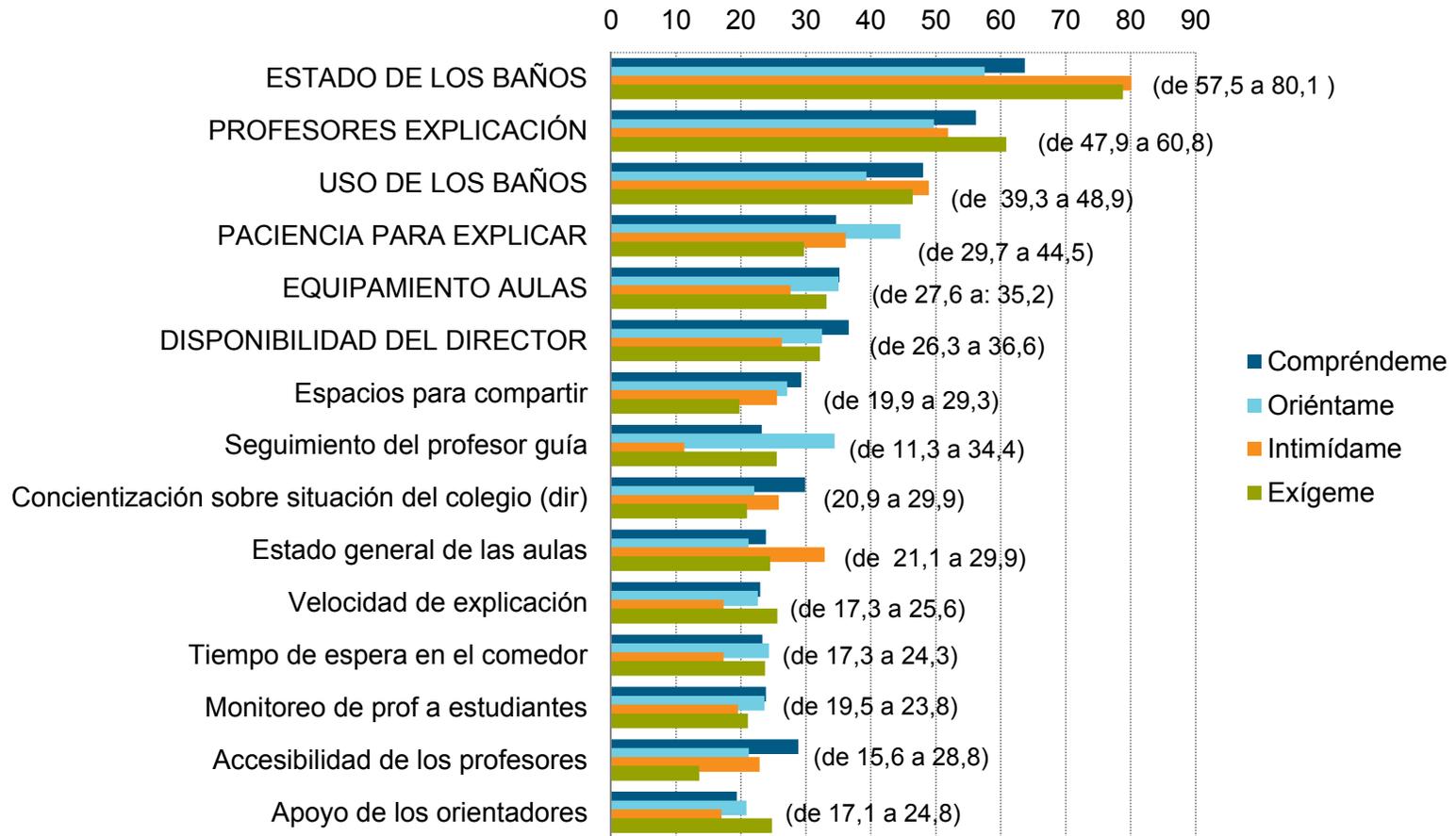
“Intimidame”



“Exígame”



Atributos más importantes según segmento Ordenados según relevancia para la muestra total

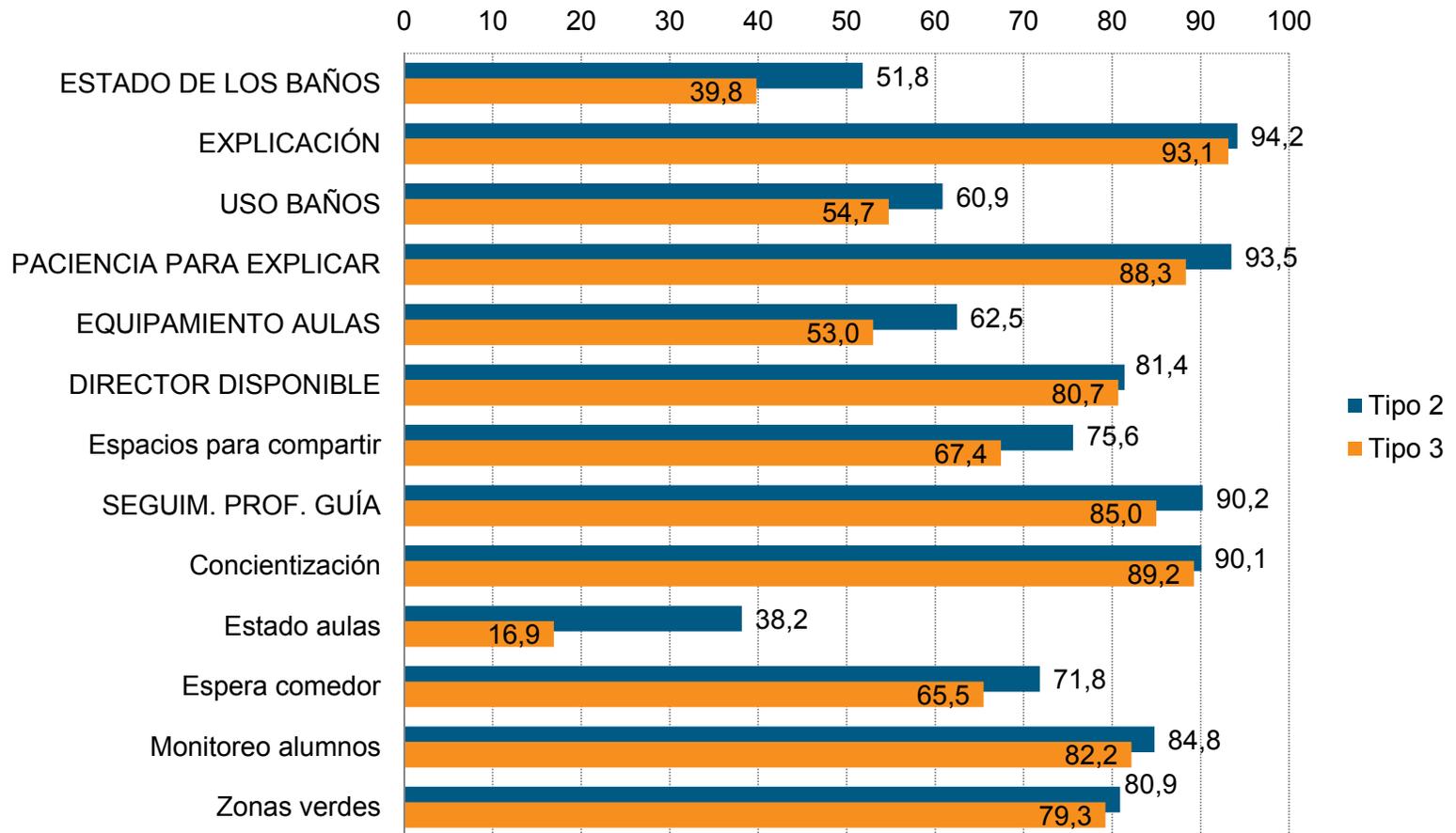


Las diferencias son aún más amplias entre colegios

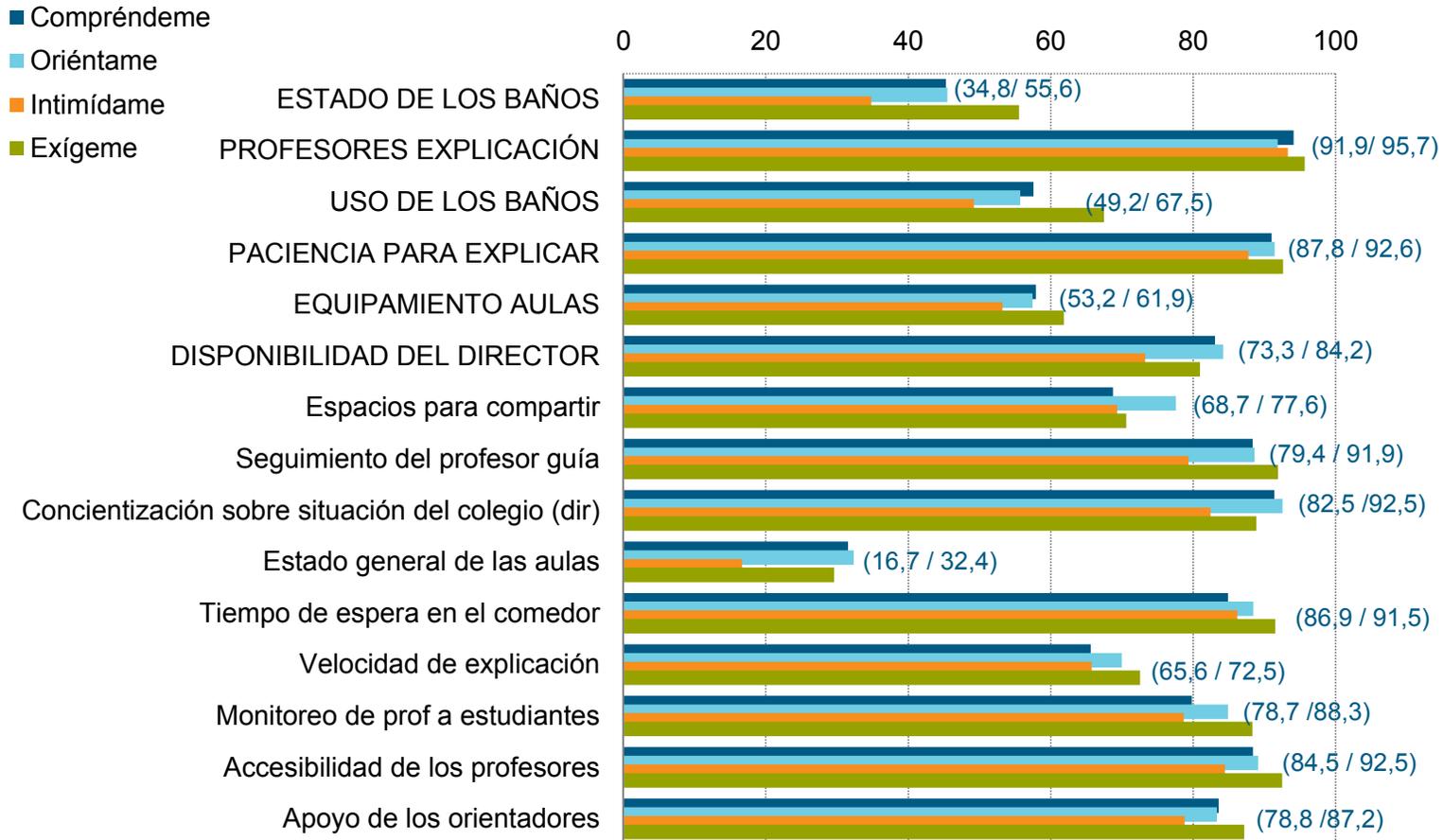
No se detallan en esta presentación porque más que una comparación se podría hacer un trabajo de casos

- Al considerar el “Top Ten” de atributos más importantes para cada liceo, entran en juego 31 atributos, de los cuales 8 son compartidos por la mayoría.
- Los atributos “Estado de los Baños”, “Explicación de los profesores” y “Uso de los baños” con los únicos que estuvieron entre los 10 principales de todos los colegios.
- El estado de los baños es el atributo más importante en 7 de los 9 colegios.
- Los otros dos atributos mencionados, fueron citados entre los tres principales en 7 y 5 colegios respectivamente.

Desempeño en atributos relevantes según tipo de colegio



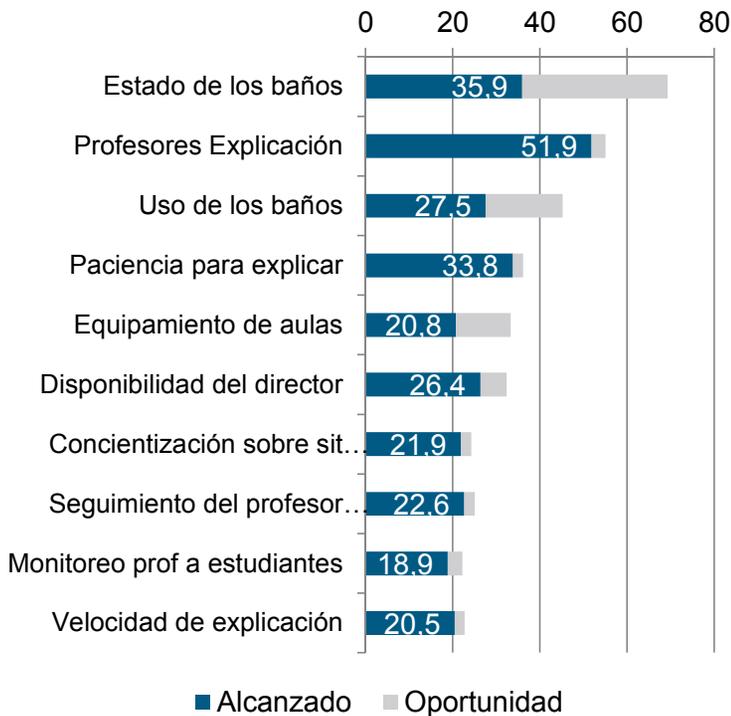
Desempeño por atributo según segmento



Porcentaje de saturación de los atributos según tipo de dirección

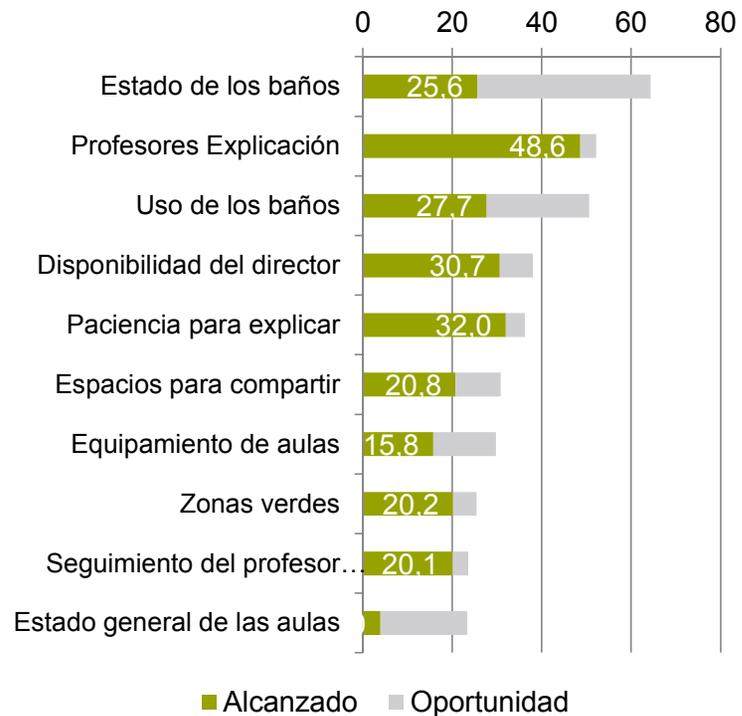
Colegio Tipo 2

Desempeño por atributos según "Top 10" de relevancia para este grupo de colegios)



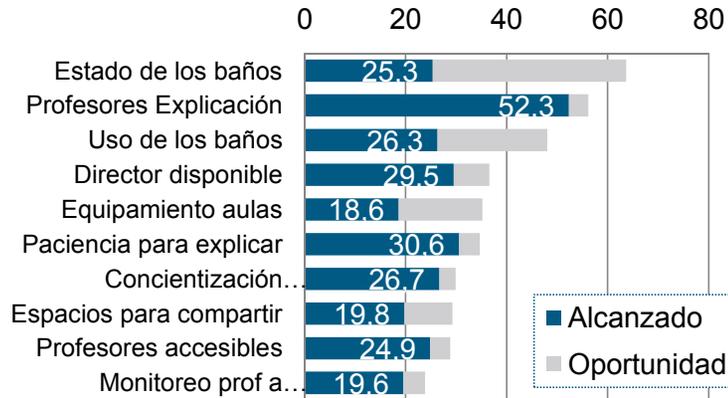
Colegio Tipo 3

Desempeño por atributos según "Top 10" de relevancia para este grupo de colegios)

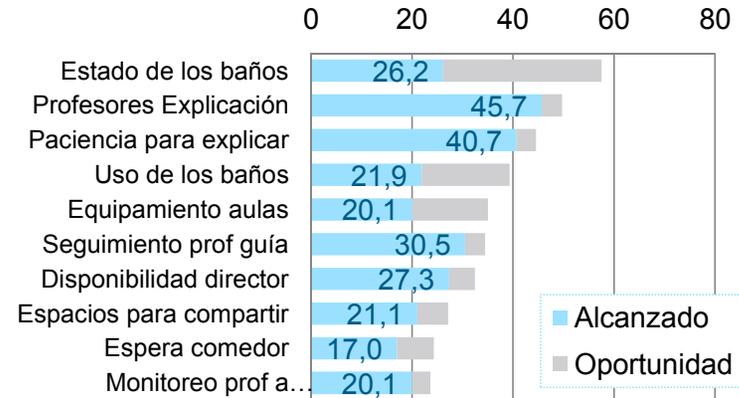


Porcentaje de saturación de los atributos según segmento

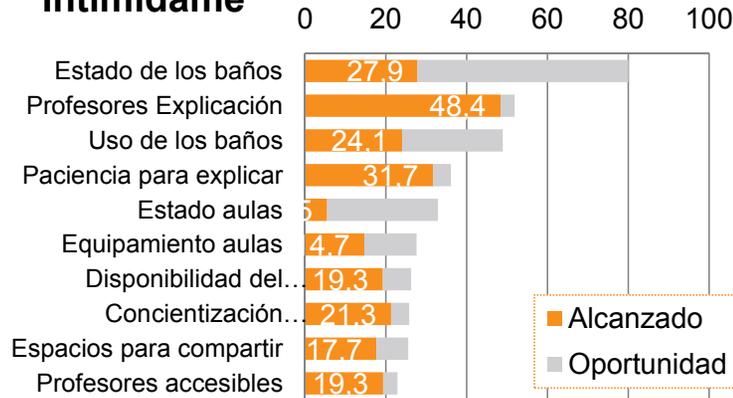
“Compréndeme”



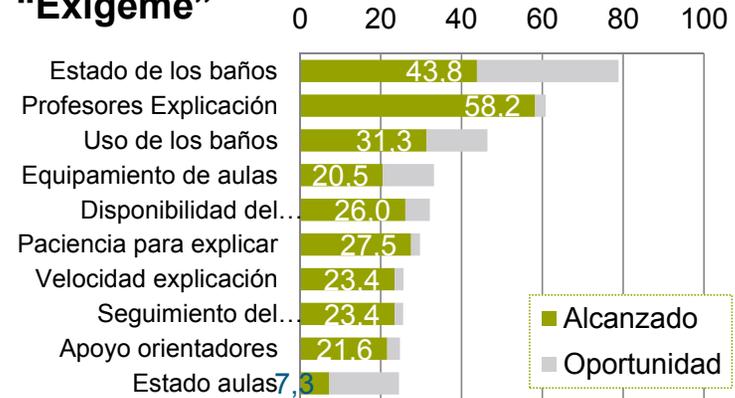
“Oriéntame”



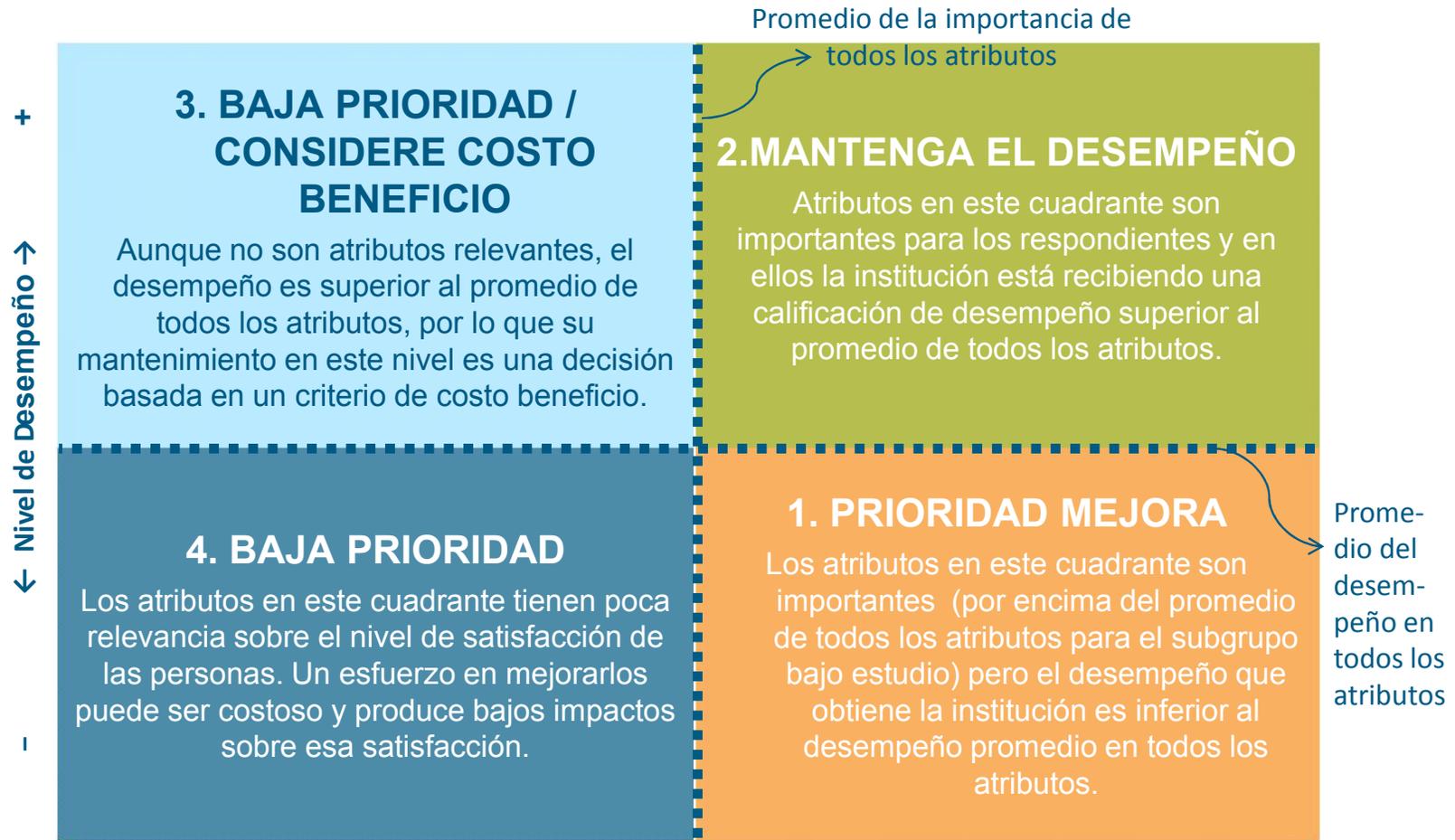
“Intimidame”



“Exígeme”

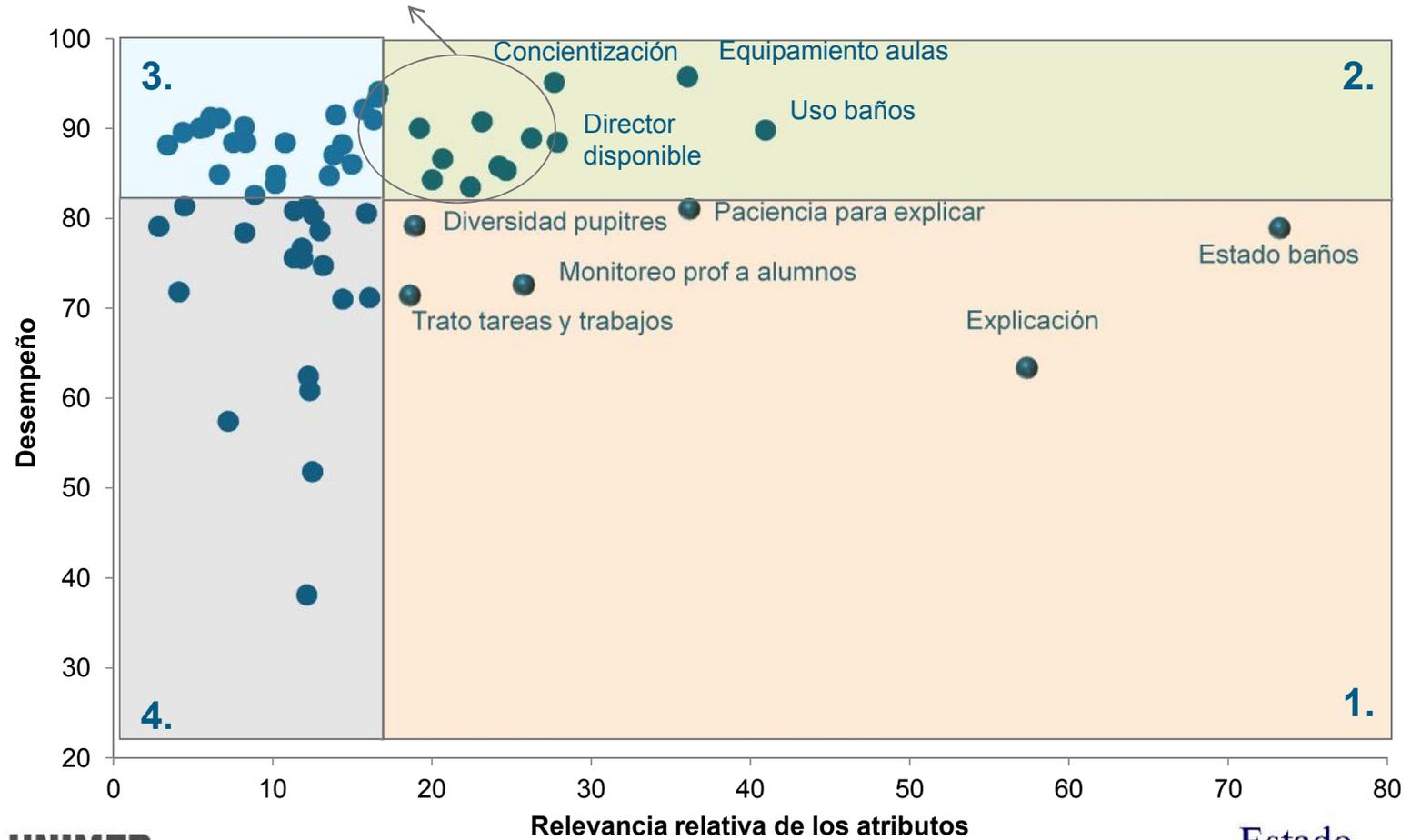


¿En qué se debe mejorar? Análisis de cuadrantes

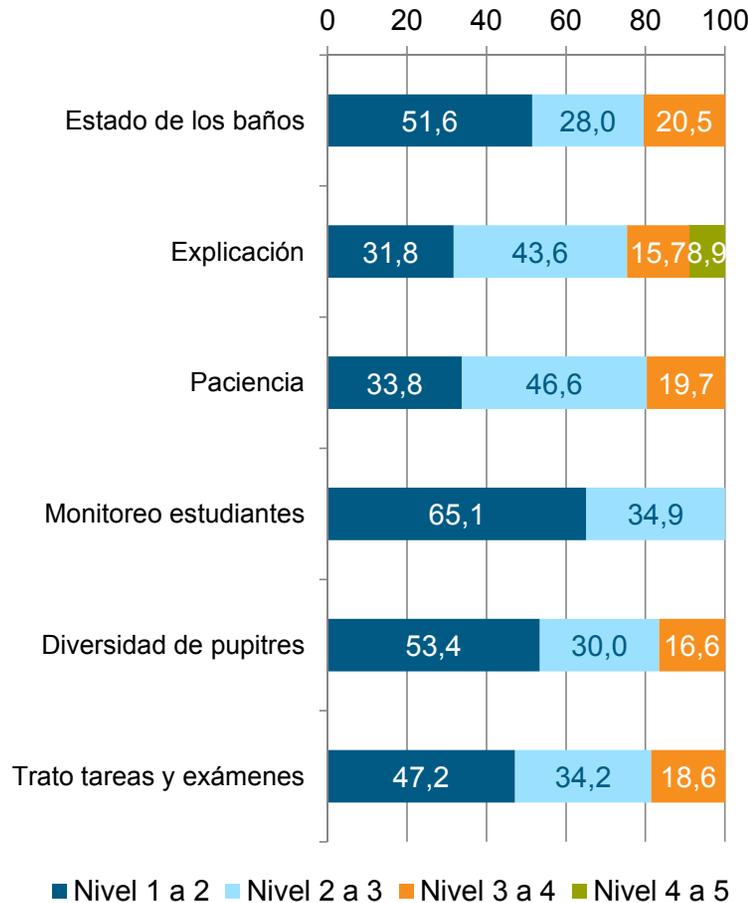


Cuadrante de mejoramiento Colegios Tipo 2

Seguimiento, profesor guía; Espera en comedor; Estado de aulas;
Profesores accesibles; Velocidad de explicación; Espacios para recreación;
Apoyo orientadores; Puntos extra; Acompañamiento; Trato y sensibilidad



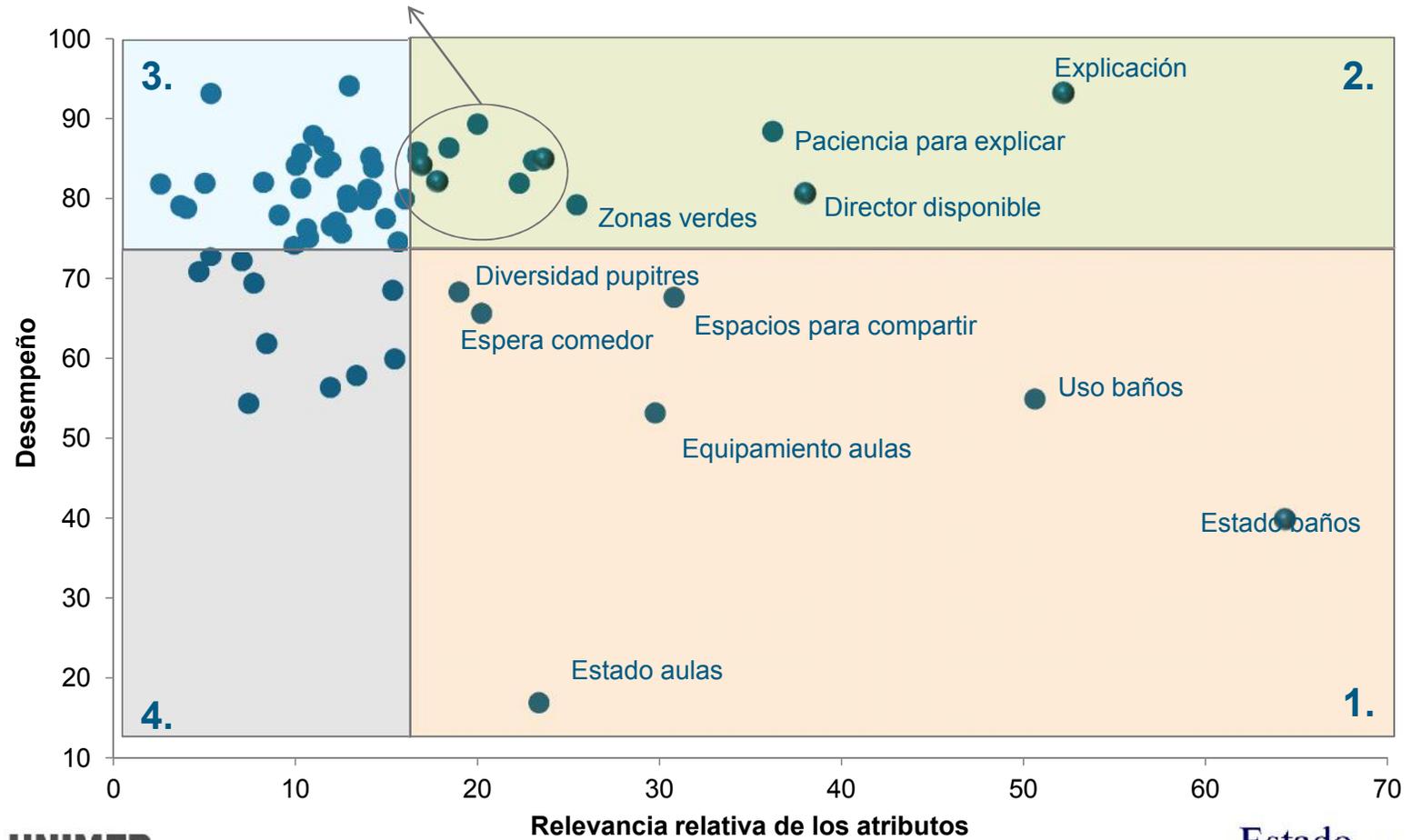
Superar la indiferencia Importancia de mejorar cada nivel - Colegio Tipo 2



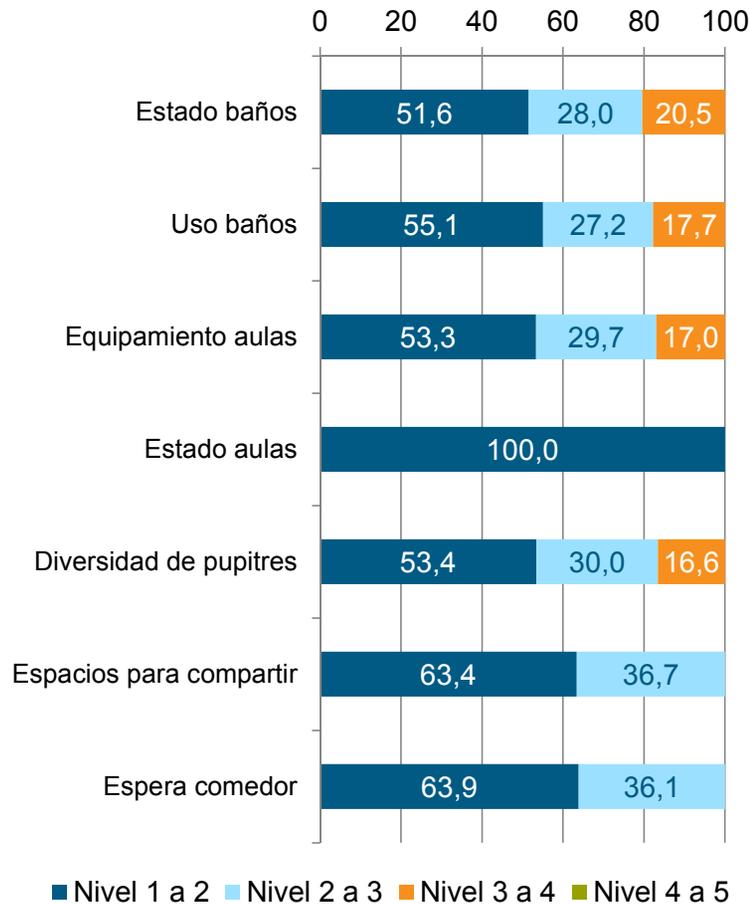
- El paso más importante es superar las deficiencias básicas:
 1. Baños con condiciones mínimas (puertas, luz, jabón y papel higiénico).
 2. Involucrar al estudiante (incluso si no se le explica).
 3. Y explicar si se lo piden, aún haciendo caras de fastidio.
 4. Si no le ayuda, al menos indicarle al estudiante que va mal.
 5. Aunque hayan menos pupitres de los necesarios, que al menos no sean todos iguales.
 6. Si al entregar notas las dicen en voz alta, los profesores no hacen comentarios ni diferencias entre los alumnos.

Cuadrante de mejoramiento Colegios Tipo 3

Seguimiento, profesor guía; Velocidad de explicación; Apoyo orientadores
 Concientización (dir); Profesores accesible; Monitoreo prof a alumnos;
 Partidos políticos; Trato si no saben; Acompañamiento (dir)



Mejoras básicas en infraestructura Importancia de mejorar cada nivel – Colegio Tipo 3

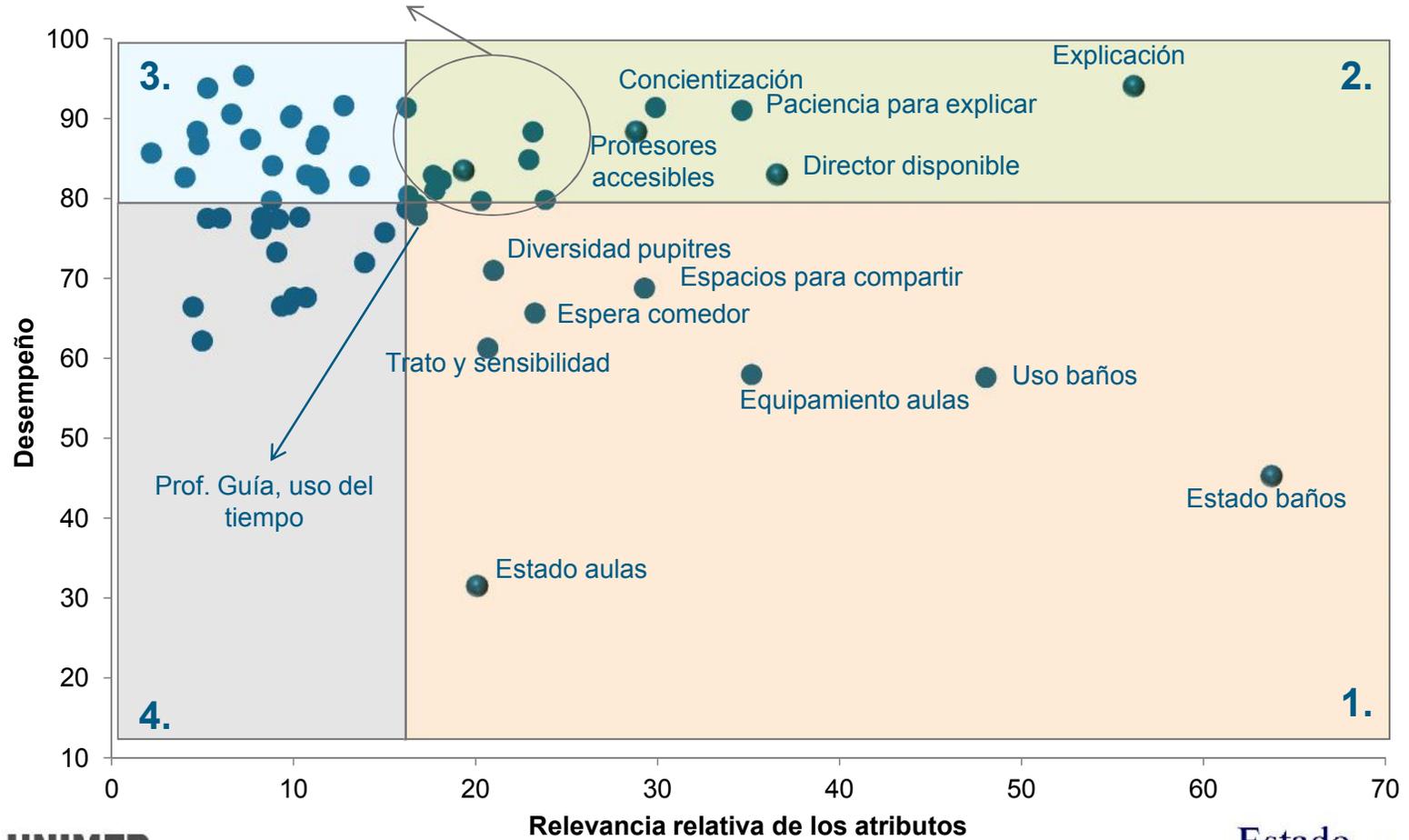


■ Como mínimo:

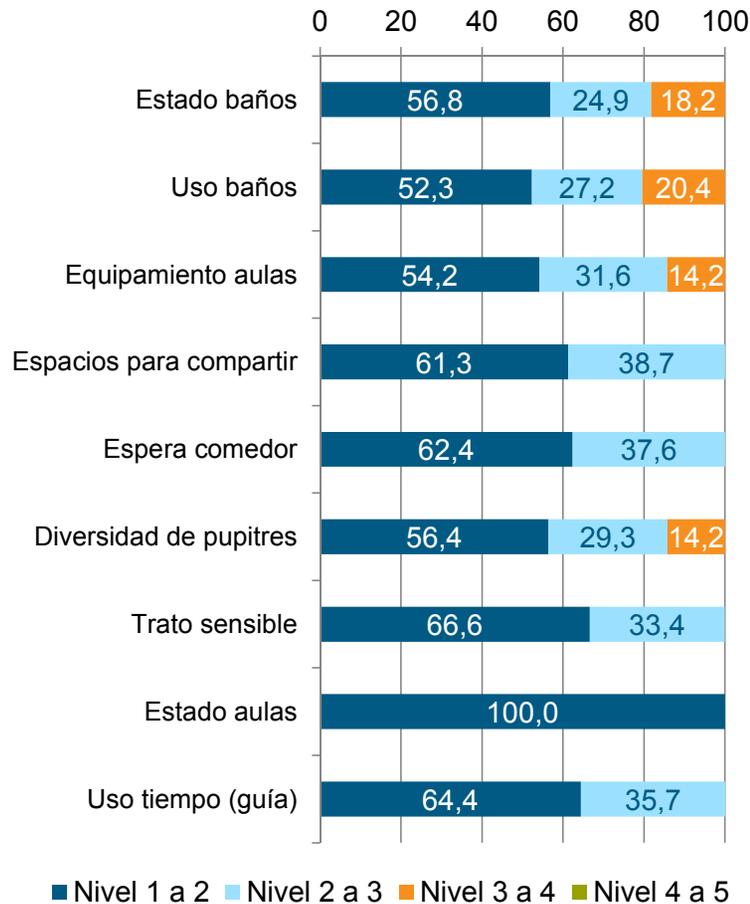
1. Baños con puertas, luz, jabón y papel higiénico.
2. Para poder ir al baño aunque sea de vez en cuando.
3. Que las clases tengan pizarras acrílicas, aunque no tengan otros equipos.
4. Que las aulas estén en buenas condiciones (paredes limpias, estas y los cielorrasos sin huecos, sin goteras y los tomacorrientes funcionan bien).
5. Aunque hayan menos pupitres de los necesarios, que al menos no sean todos iguales.
6. Que haya espacios para compartir aunque tengan pocos pollos o asientos.
7. Que en el comedor, aunque sea justo, el tiempo alcance para comer.

Cuadrante de mejoramiento Segmento “Compréndeme”

Monitoreo prof a alumnos; Seguimiento, profesor guía; Velocidad de explicación; Zonas verdes; Apoyo orientadores; Trato comparaciones; Trato tareas y exámenes; Puntos extra; Evaluación del trabajo



Avances en infraestructura y trato Importancia de mejorar cada nivel – “Compréndeme”

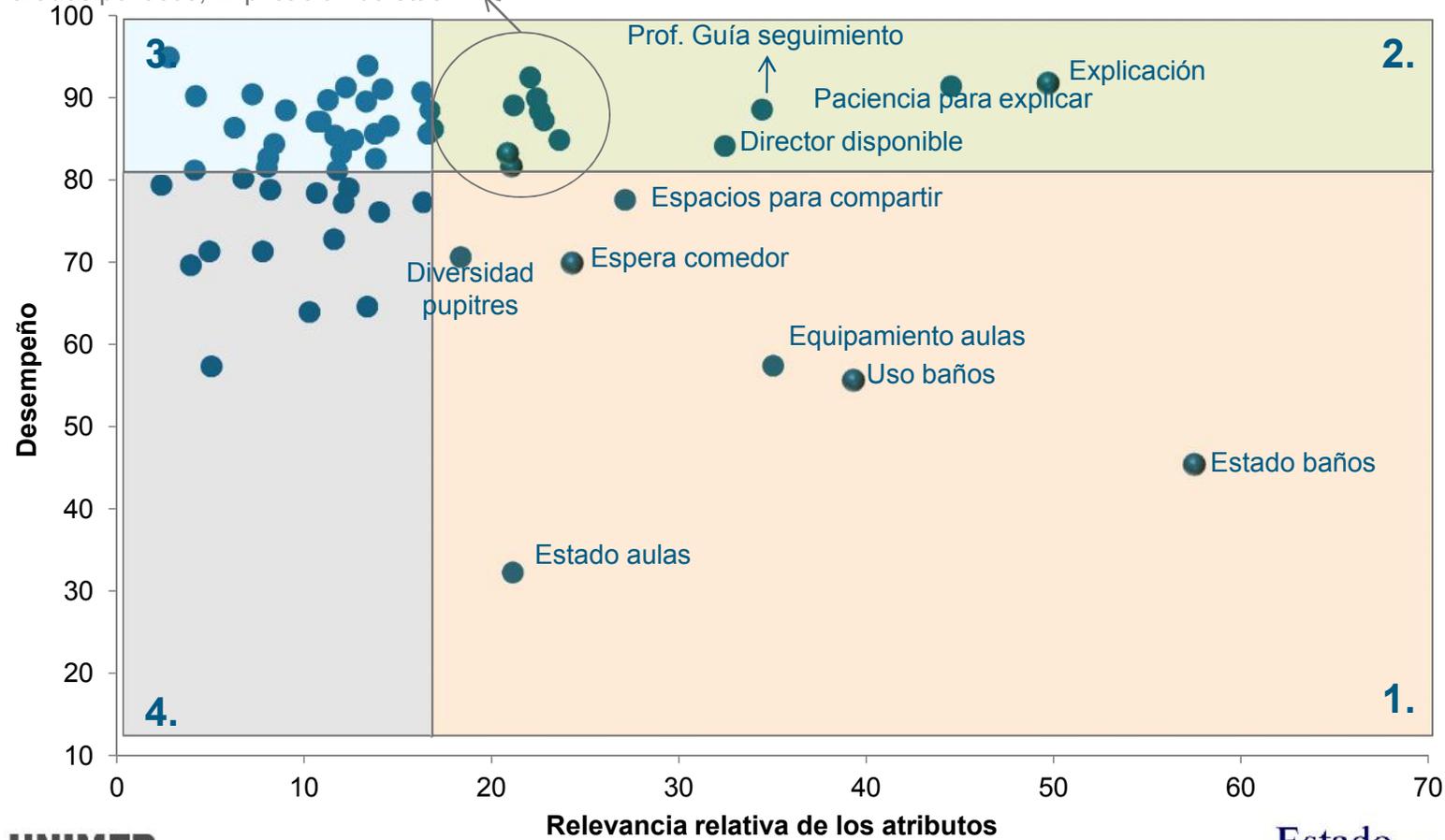


Como mínimo:

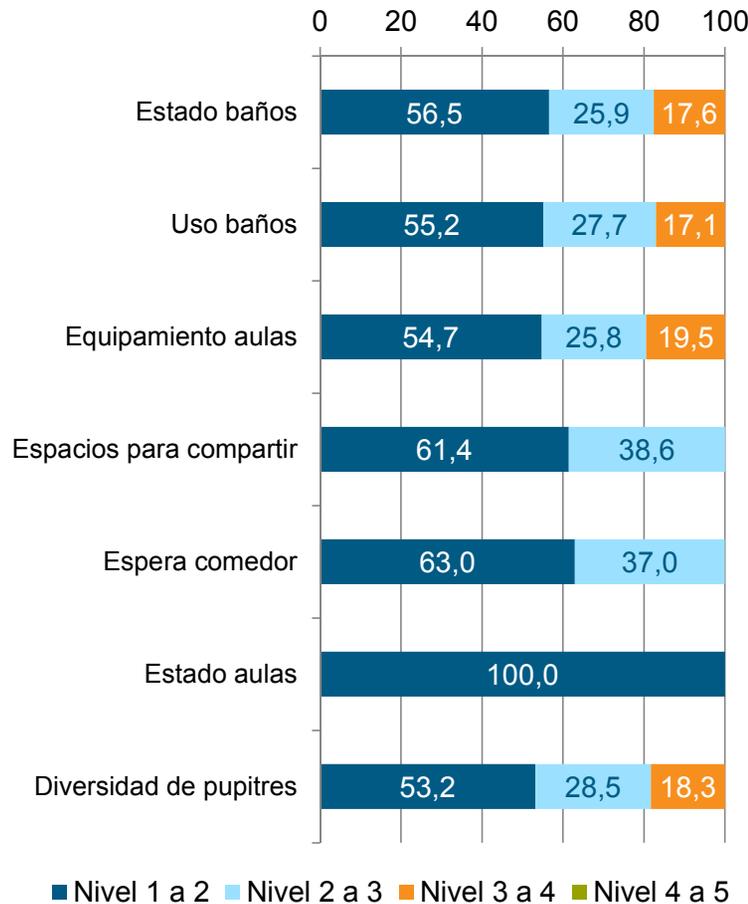
1. Baños con puertas, luz, jabón y papel higiénico.
2. Para poder ir al baño aunque sea de vez en cuando.
3. Que las clases tengan pizarras acrílicas, aunque no tengan otros equipos.
4. Que haya espacios para compartir aunque tengan pocos pollos o asientos.
5. Que en el comedor, aunque sea justo, el tiempo alcance para comer.
6. Aunque hayan menos pupitres de los necesarios, que al menos no sean todos iguales.
7. Que los profesores al menos se den cuenta si un alumno anda mal (aunque pregunten frente a todos).
8. Que las aulas estén en buenas condiciones (paredes limpias, estas y los cielorrasos sin huecos, sin goteras y los tomacorrientes funcionan bien).
9. Que el profesor guía se presente a su clase, aunque no haga nada en ella.

Cuadrante de mejoramiento Segmento "Oriéntame"

Monitoreo prof a alumnos; Acompañamiento; Velocidad de explicación; Iniciativa estudiantil;
 Concientización; Profesores accesibles; Zonas verdes; Apoyo orientadores; Trato tareas y exámenes;
 Partidos políticos; Explicación boletas



Atención prioritaria a la infraestructura Importancia de mejorar cada nivel – “Oriéntame”

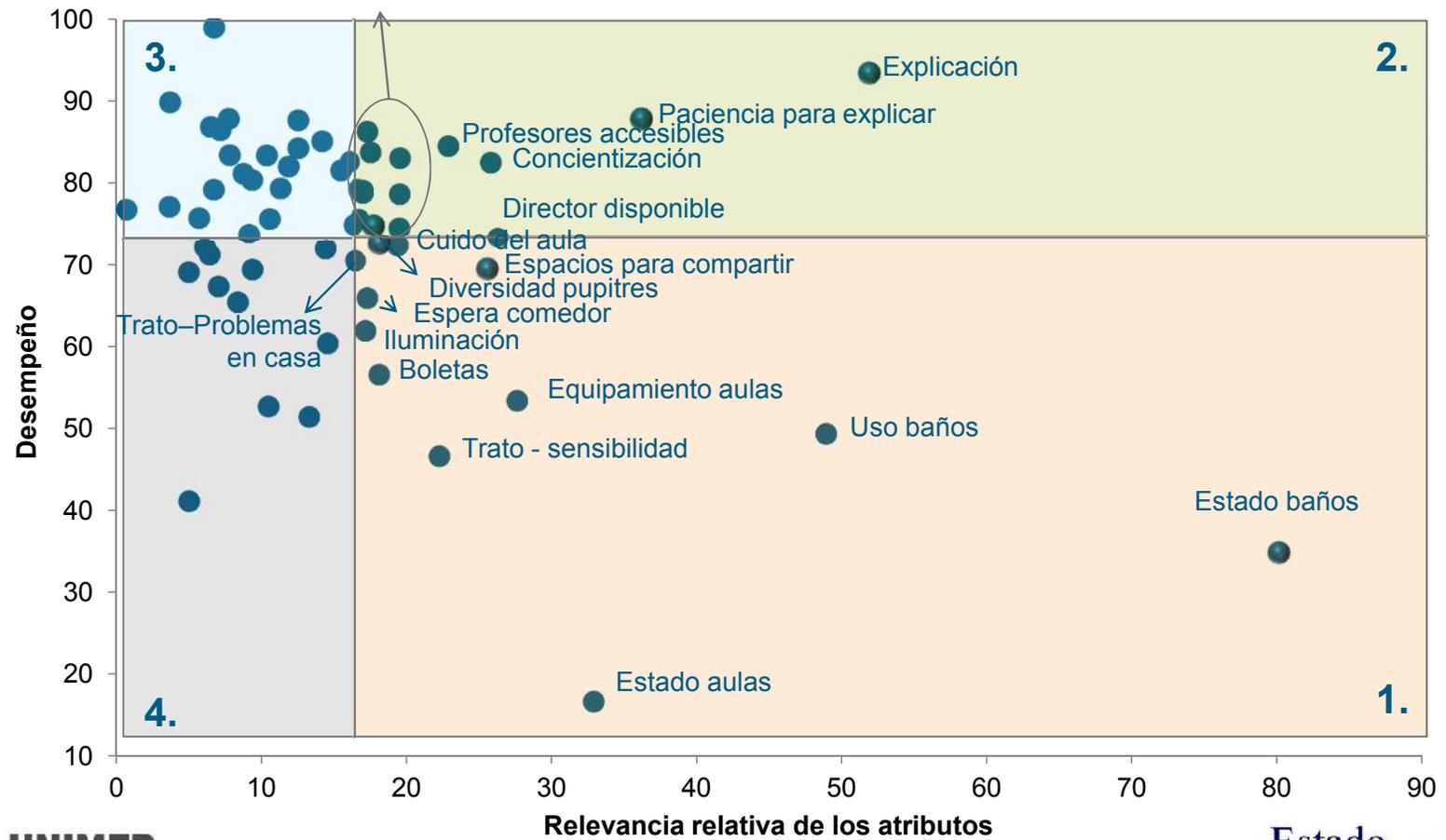


■ Como mínimo...

1. Baños con puertas, luz, jabón y papel higiénico.
2. Para poder ir al baño aunque sea de vez en cuando.
3. Que las clases tengan pizarras acrílicas, aunque no tengan otros equipos.
4. Que haya espacios para compartir aunque tengan pocos pollos o asientos.
5. Que en el comedor, aunque sea justo, el tiempo alcance para comer.
6. Que las aulas estén en buenas condiciones (paredes limpias, estas y los cielorrasos sin huecos, sin goteras y los tomacorrientes funcionan bien).
7. Aunque hayan menos pupitres de los necesarios, que al menos no sean todos iguales.

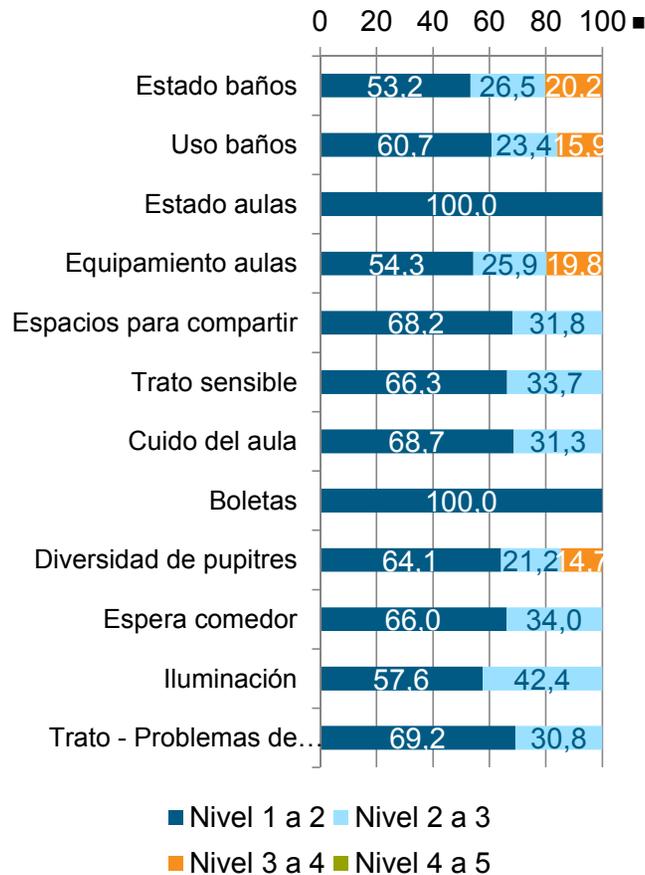
Cuadrante de mejoramiento Segmento "Intimidame"

Acompañamiento; Monitoreo prof a alumnos; Zonas verdes; Estudiantes por aula; Trato – Gritos; Velocidad de explicación; Apoyo orientadores; Partidos políticos; Explicación notas; Evaluación del trabajo



La infraestructura es importante pero también el trato que reciben

Importancia de mejorar cada nivel – “Intimidame”

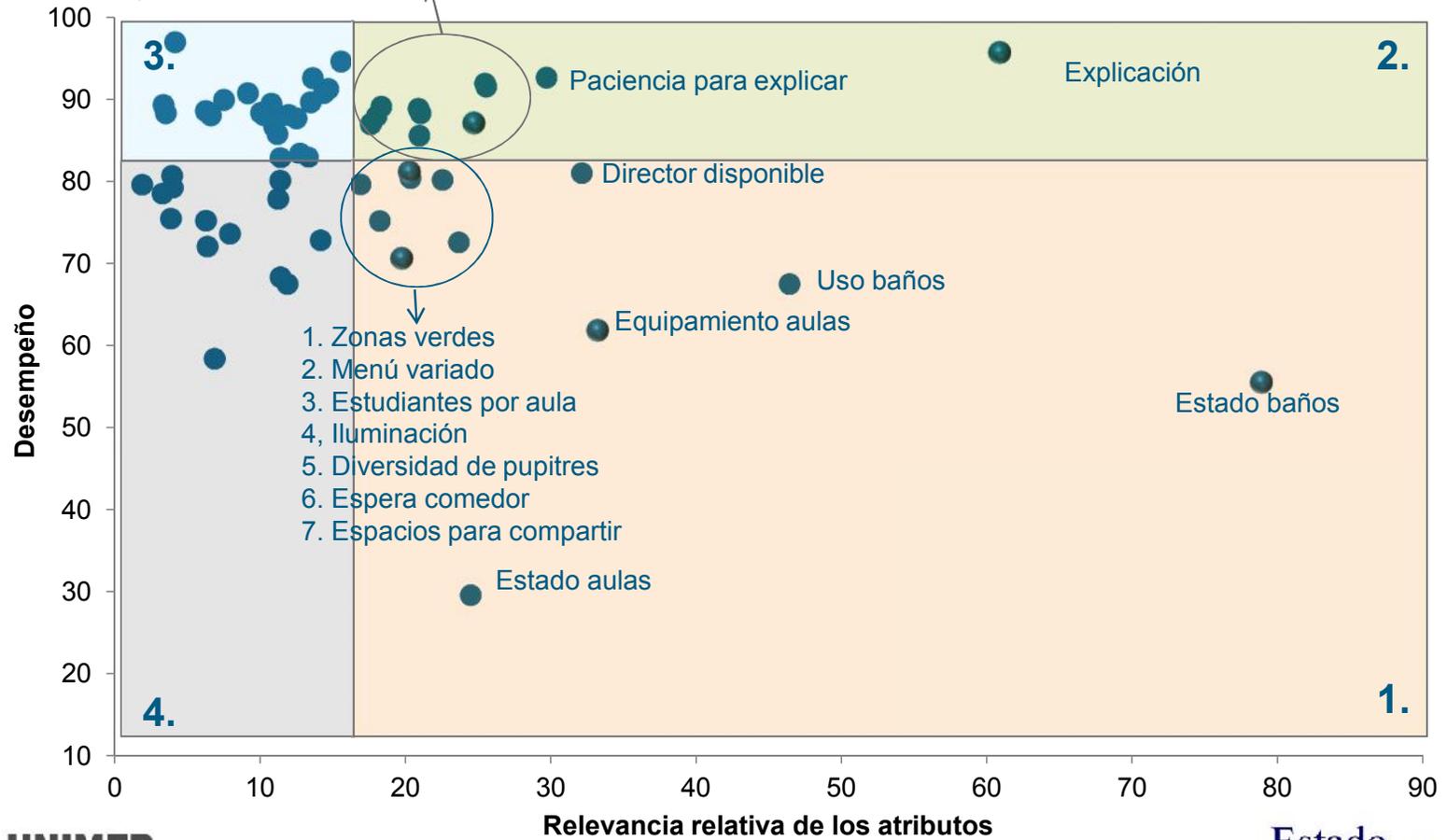


Como mínimo...

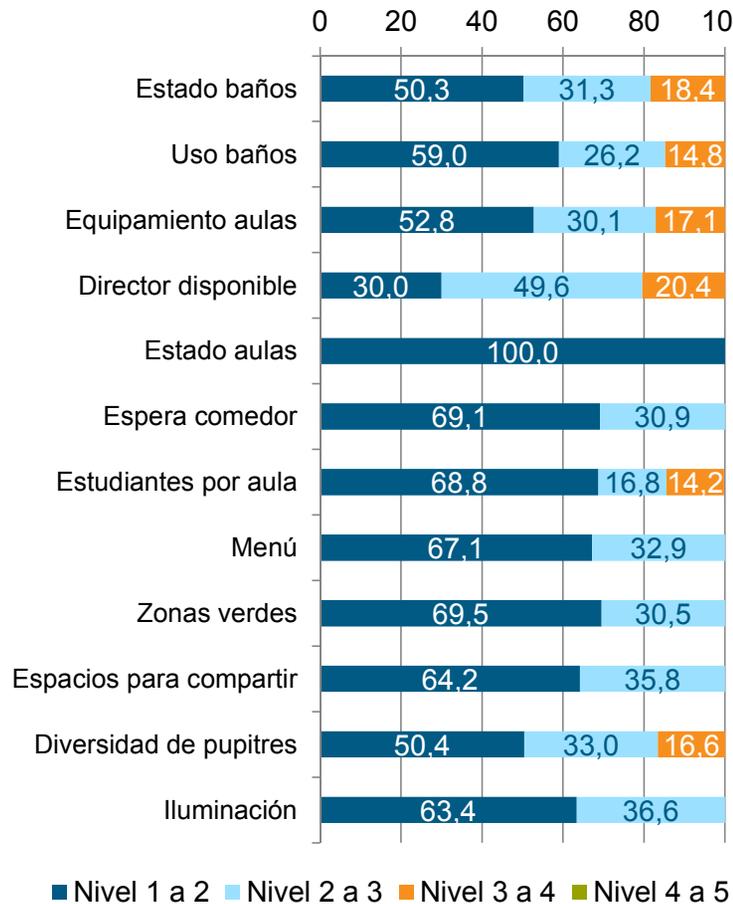
1. Baños con puertas, luz, jabón y papel higiénico. Para ir al baño aunque sea de vez en cuando.
2. Que las clases tengan pizarras acrílicas, aunque no tengan otros equipos.
3. Que las aulas estén en buenas condiciones (limpias, sin huecos, sin goteras y los tomacorrientes funcionan bien).
4. Que haya espacios para compartir aunque tengan pocos pollos o asientos.
5. Que los profesores se den cuenta si un alumno anda mal (aunque pregunten frente a todos).
6. Aunque no hagan más, que los profesores castiguen a los que destruyen el aula.
7. Que hagan boletas solo cuando se justifica.
8. Aunque hayan menos pupitres de los necesarios, que al menos no sean todos iguales.
9. Que en el comedor, aunque sea justo, el tiempo alcance para comer.
10. Que aunque sea limitada, haya iluminación natural o artificial en las aulas.
11. Prefieren que los profesores les cuenten sus problemas de casa a que se desquiten con ellos.

Cuadrante de mejoramiento Segmento "Exígeme"

Velocidad de explicación; Seguimiento profesor guía; Apoyo orientadores; Monitoreo prof a alumnos; Puntos extra; Concientización; Cuido del aula; Prof. Guía, uso del tiempo: Acompañamiento; Trato tareas y exámenes.



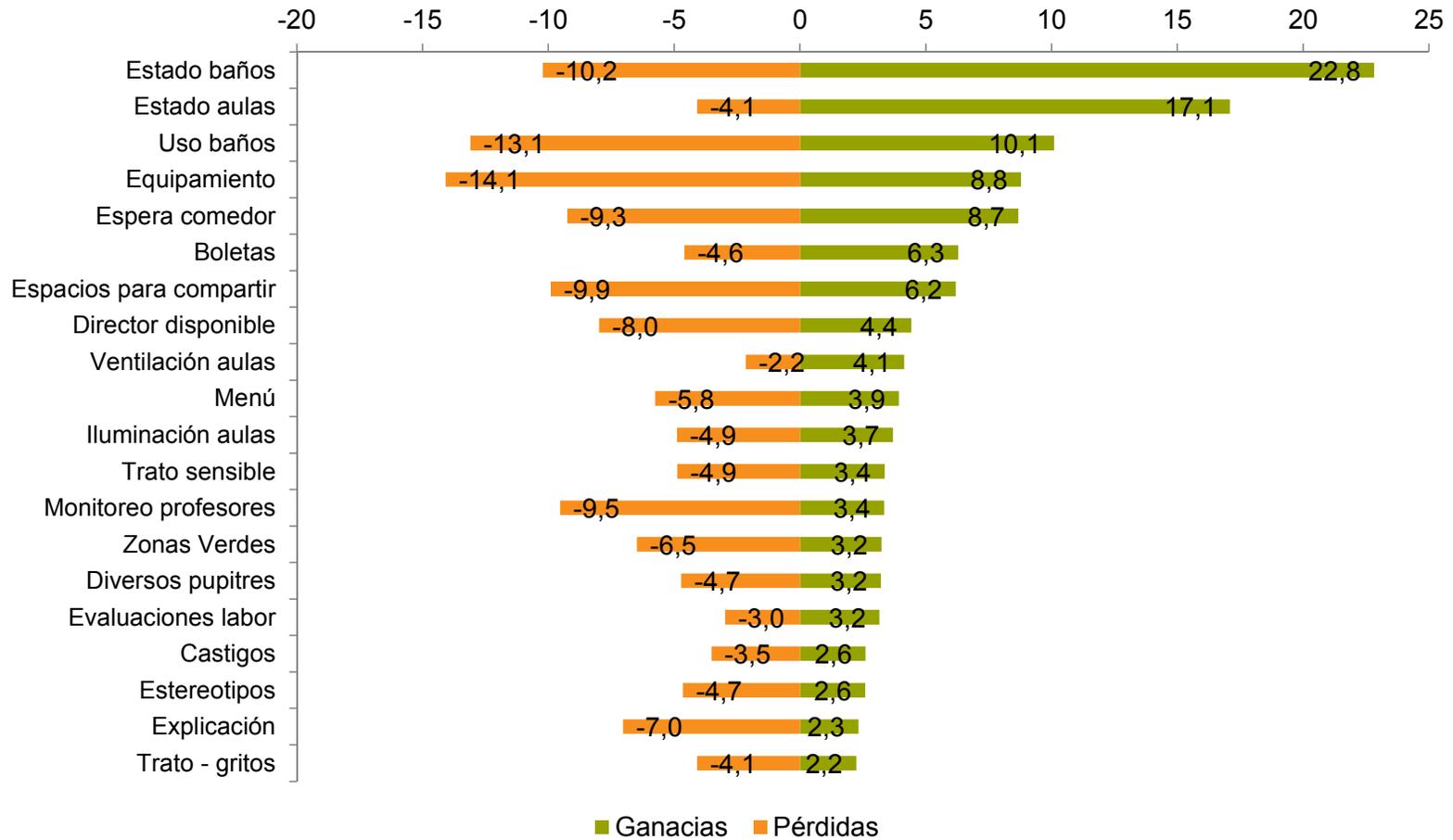
Una estadía más agradable en el colegio Importancia de mejorar cada nivel – “Exígeme”



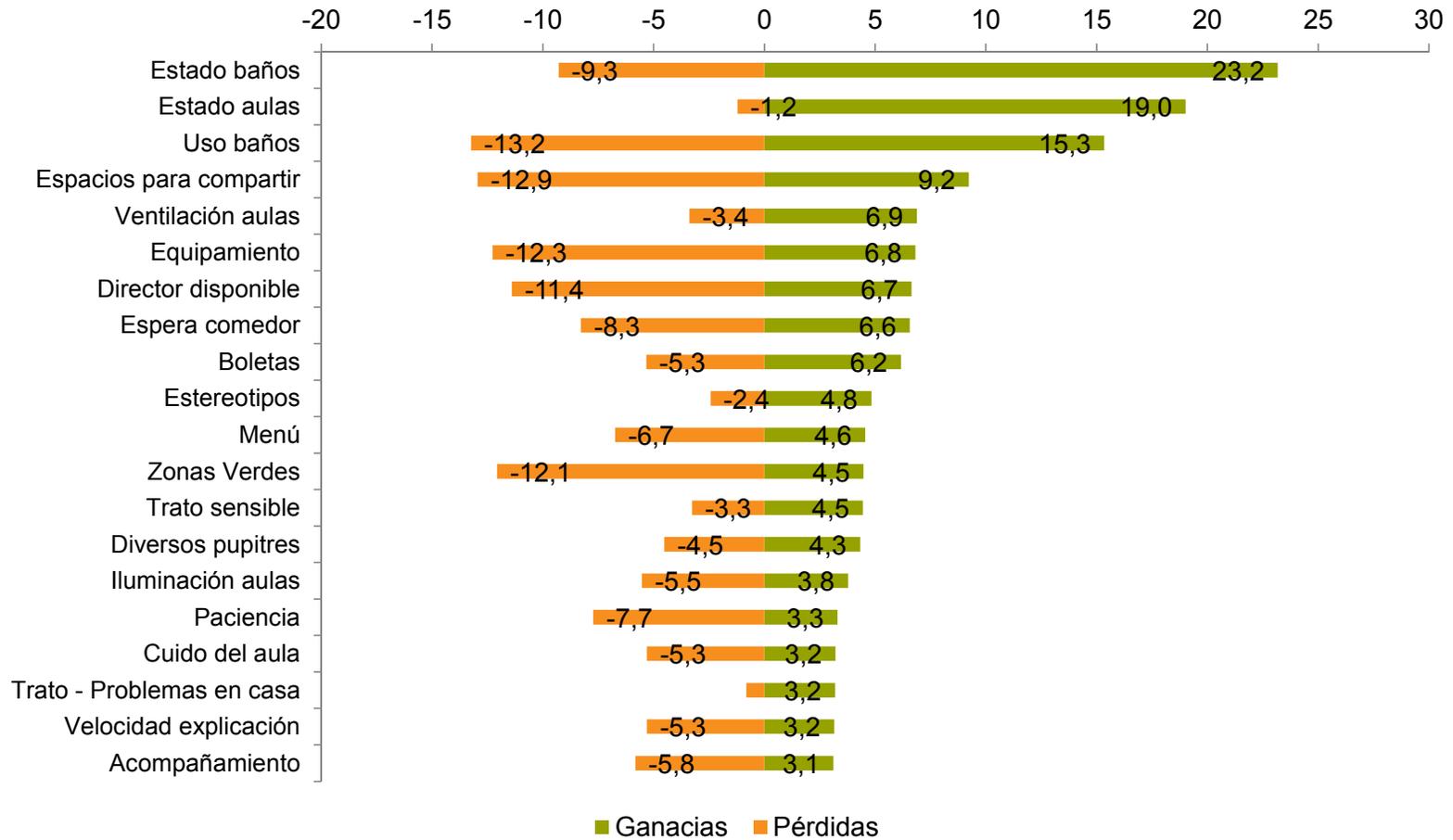
Como mínimo...

1. Baños con puertas, luz, jabón y papel higiénico. Para ir al baño aunque sea de vez en cuando.
2. Que las clases tengan pizarras acrílicas, aunque no tengan otros equipos.
3. Al menos conocer al director, aunque no se le vea por los pasillos.
4. Que las aulas estén en buenas condiciones (limpias, sin huecos, sin goteras y los tomacorrientes funcionan bien).
5. Que en el comedor, aunque sea justo, el tiempo alcance para comer.
6. Entre 31 y 40 estudiantes por aula.
7. Menú balanceado aunque sea poco variado.
8. Que haya zonas verdes aunque no se les dé mantenimiento
9. Que haya espacios para compartir aunque tengan pocos pollos o asientos.
10. Que los profesores se den cuenta si un alumno anda mal (aunque pregunten frente a todos).
11. Aunque hayan menos pupitres de los necesarios, que al menos no sean todos iguales.
12. Que aunque sea limitada, haya iluminación natural o artificial en las aulas.

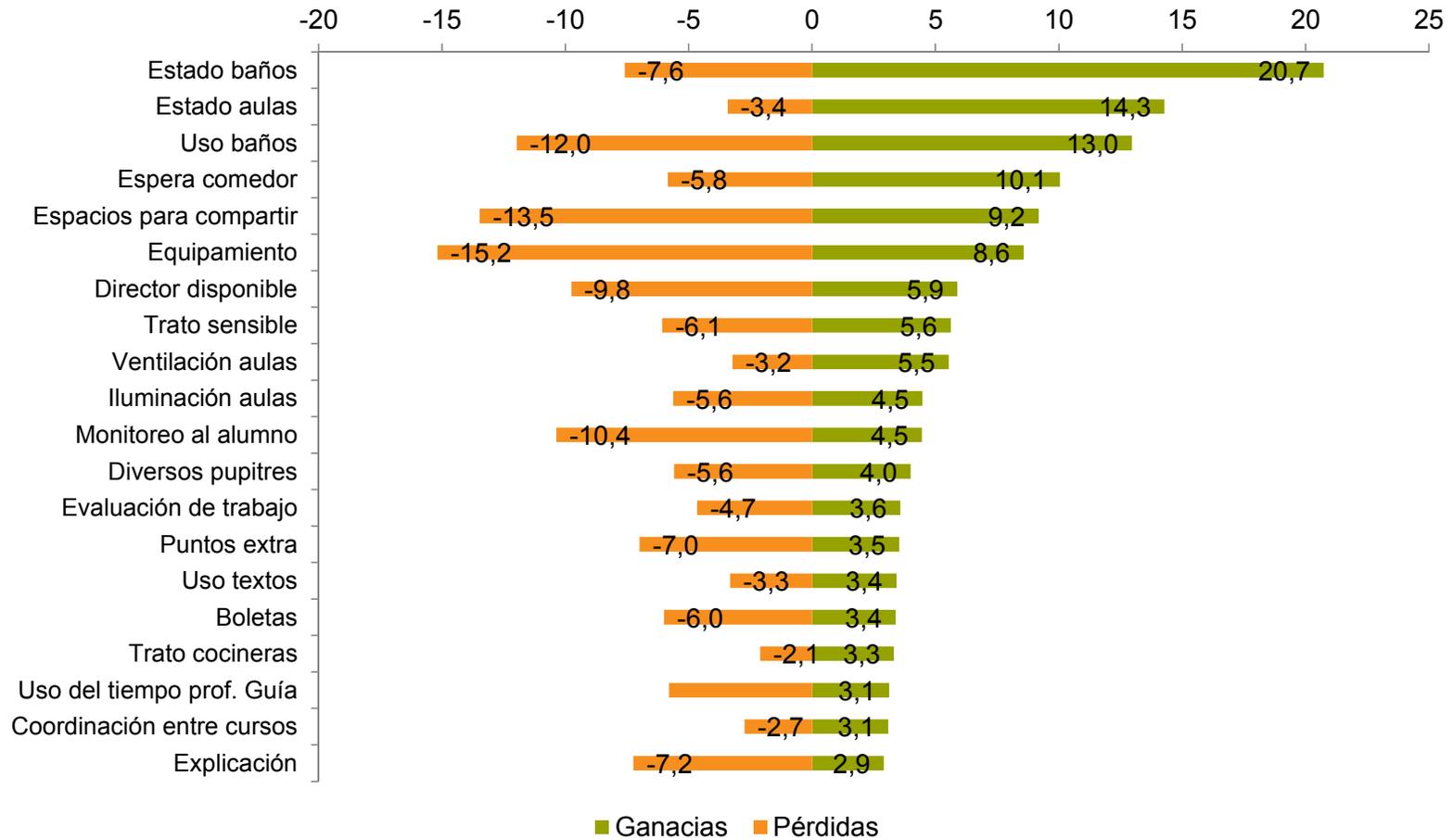
Análisis de pérdidas y ganancias Colegio Tipo 2



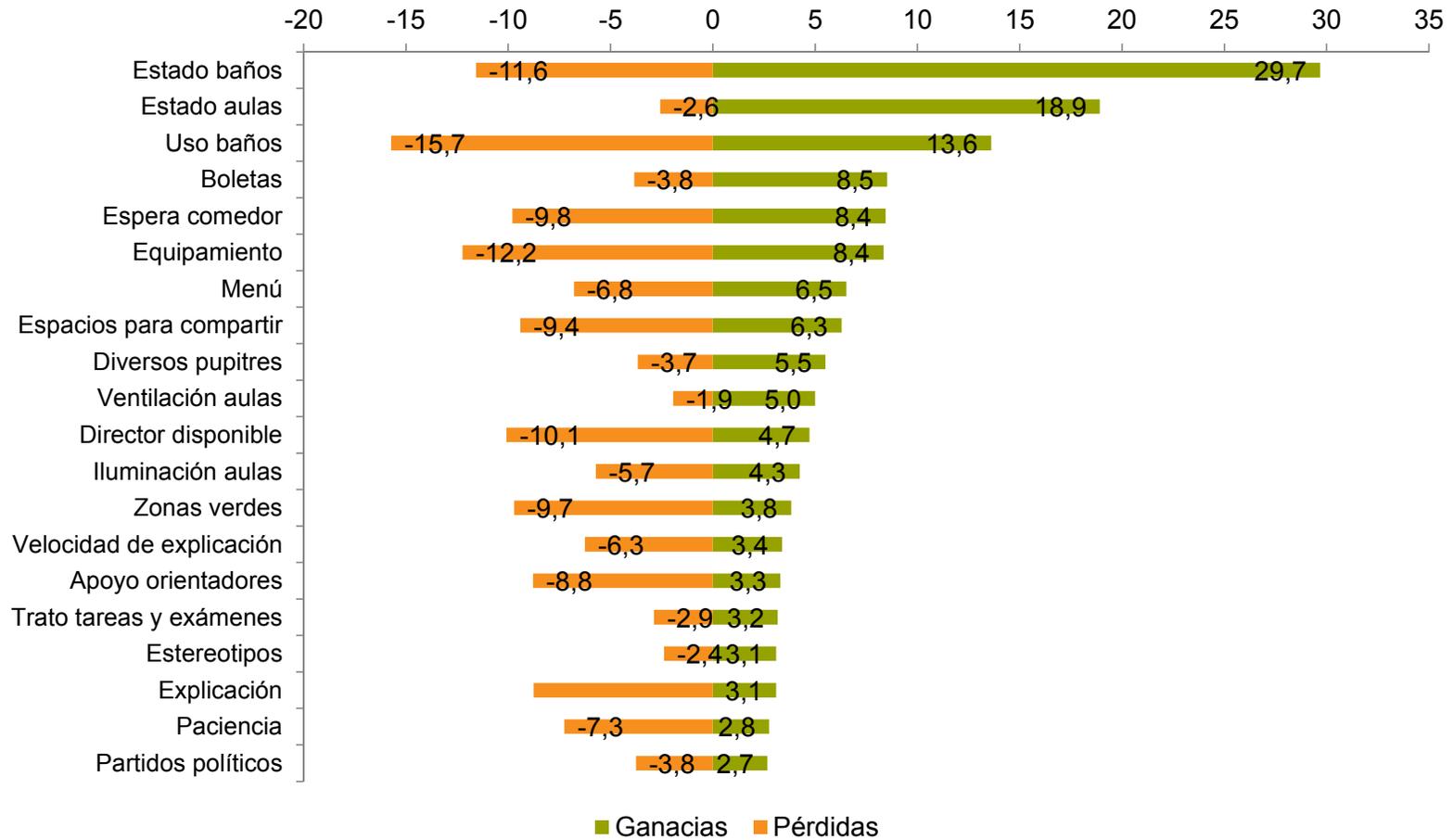
Análisis de pérdidas y ganancias Colegio Tipo 3



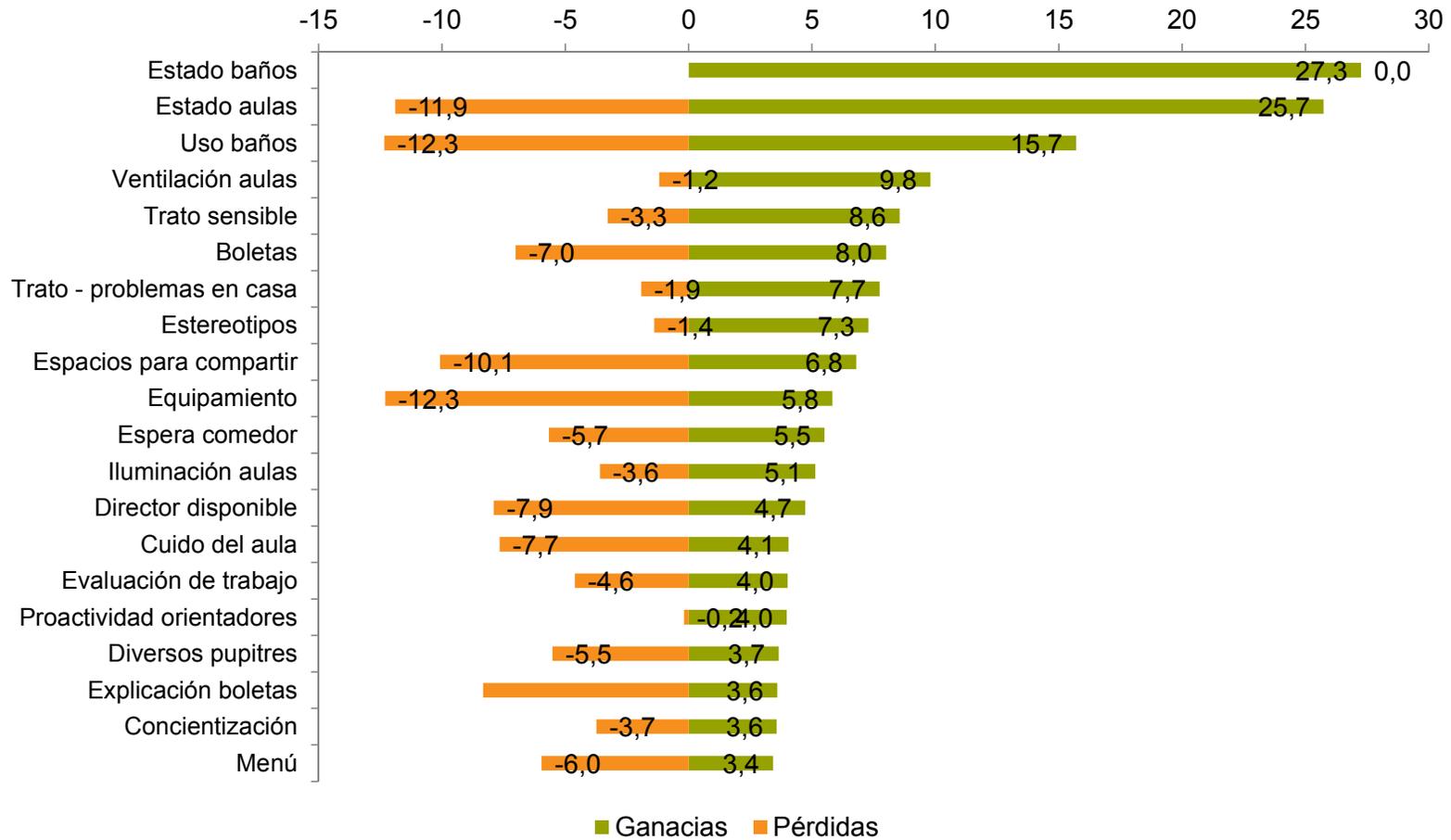
Análisis de pérdidas y ganancias "Compréndeme"



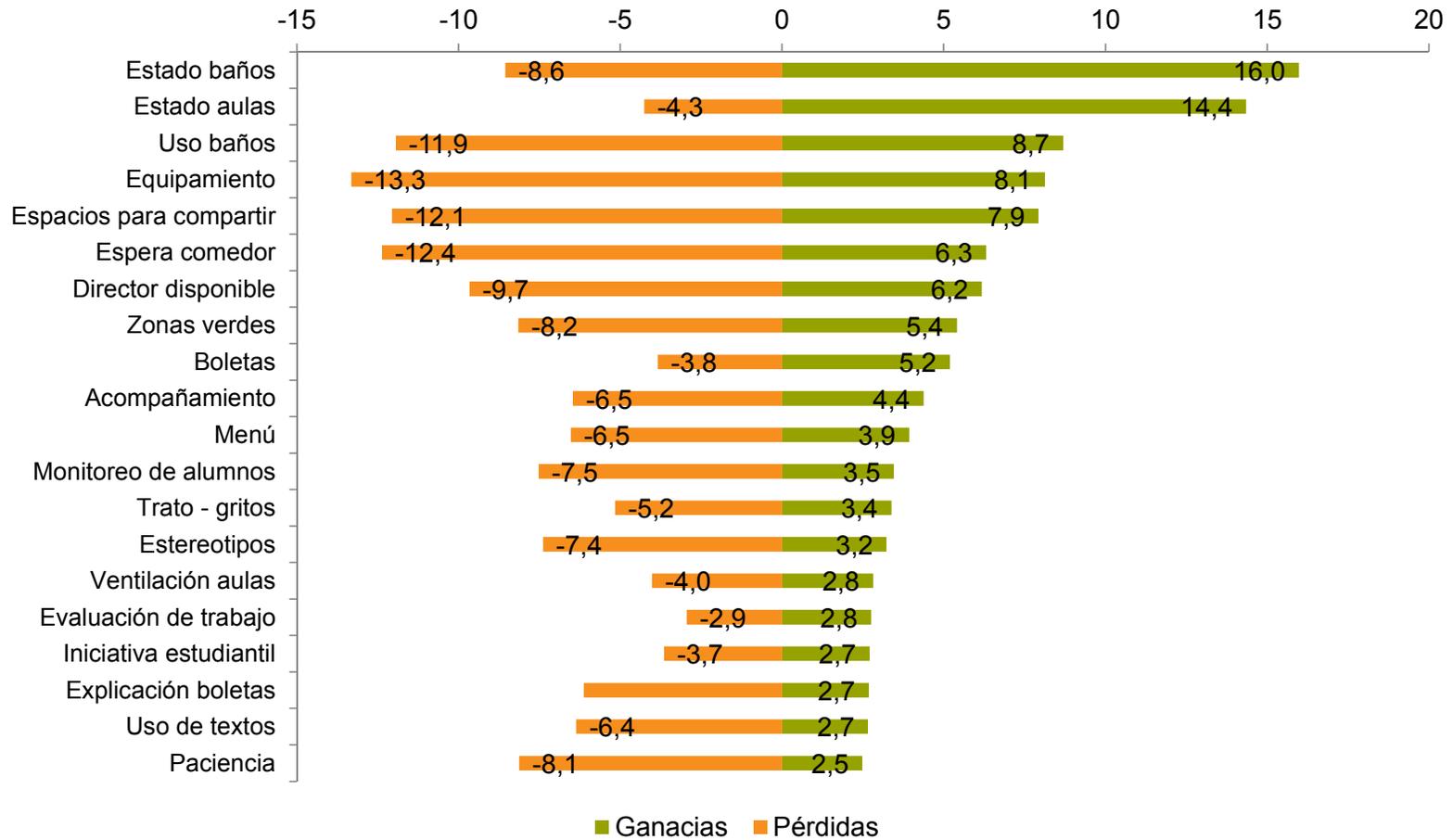
Análisis de pérdidas y ganancias "Oriéntame"



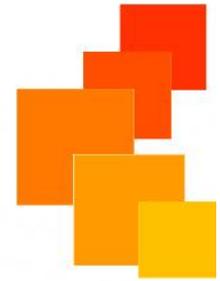
Análisis de pérdidas y ganancias “Intimidame”



Análisis de pérdidas y ganancias “Exígeme”

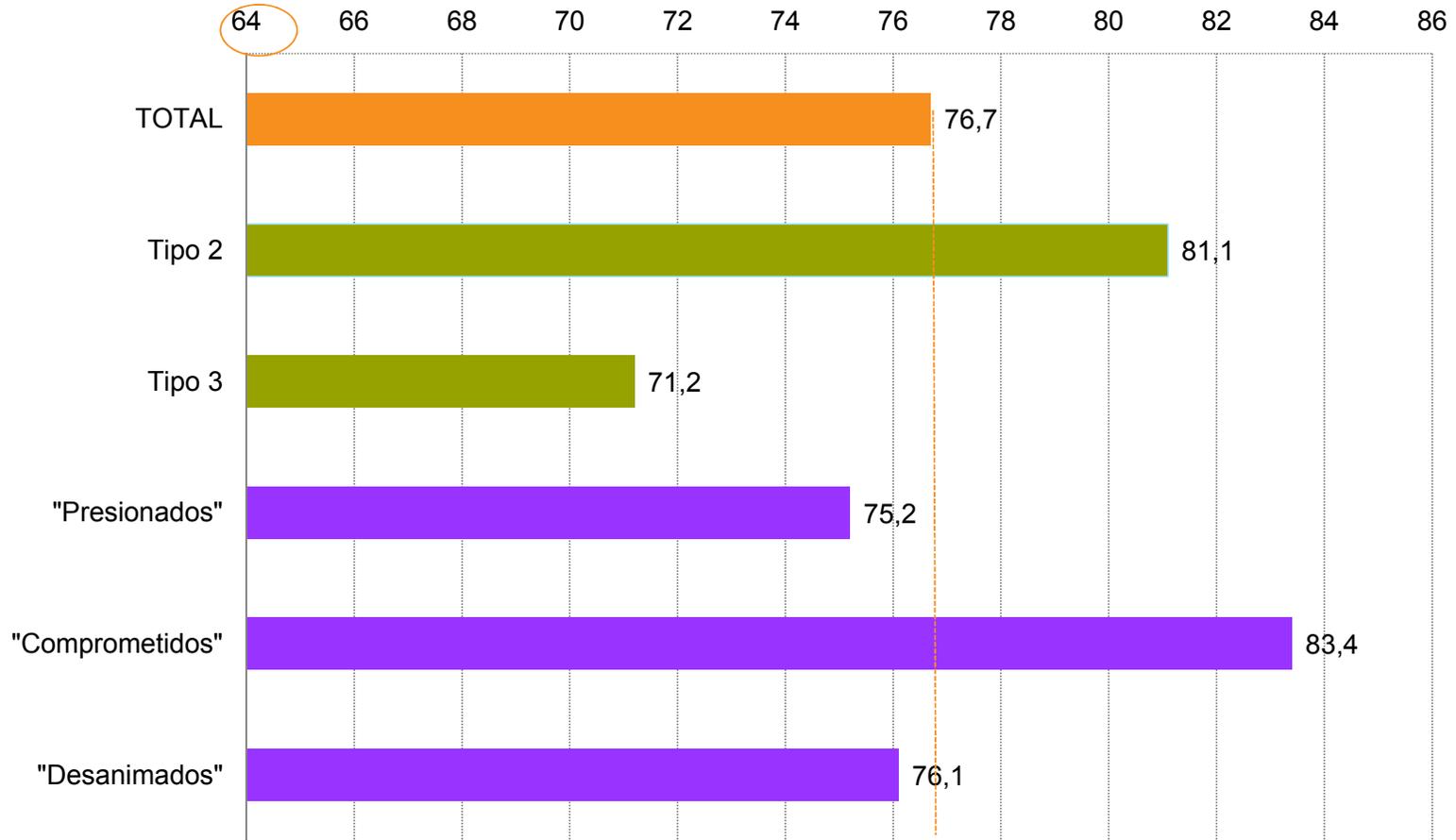


Hallazgos – profesores y directores



Indicador CSI: Profesores

Las diferencias no son estadísticamente significativas



Importancia de atributos según tipo de colegio

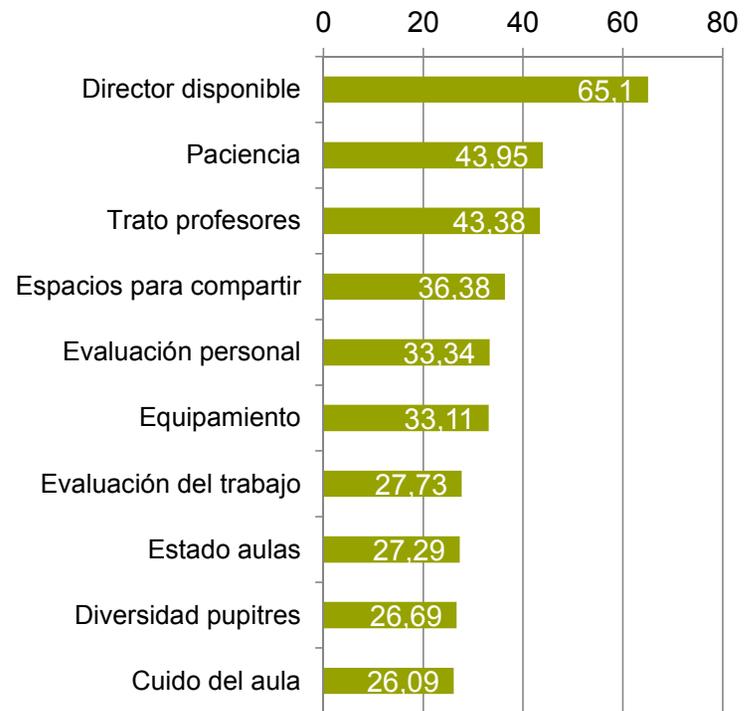
Colegio Tipo 2

“Top 10” de atributos relevantes

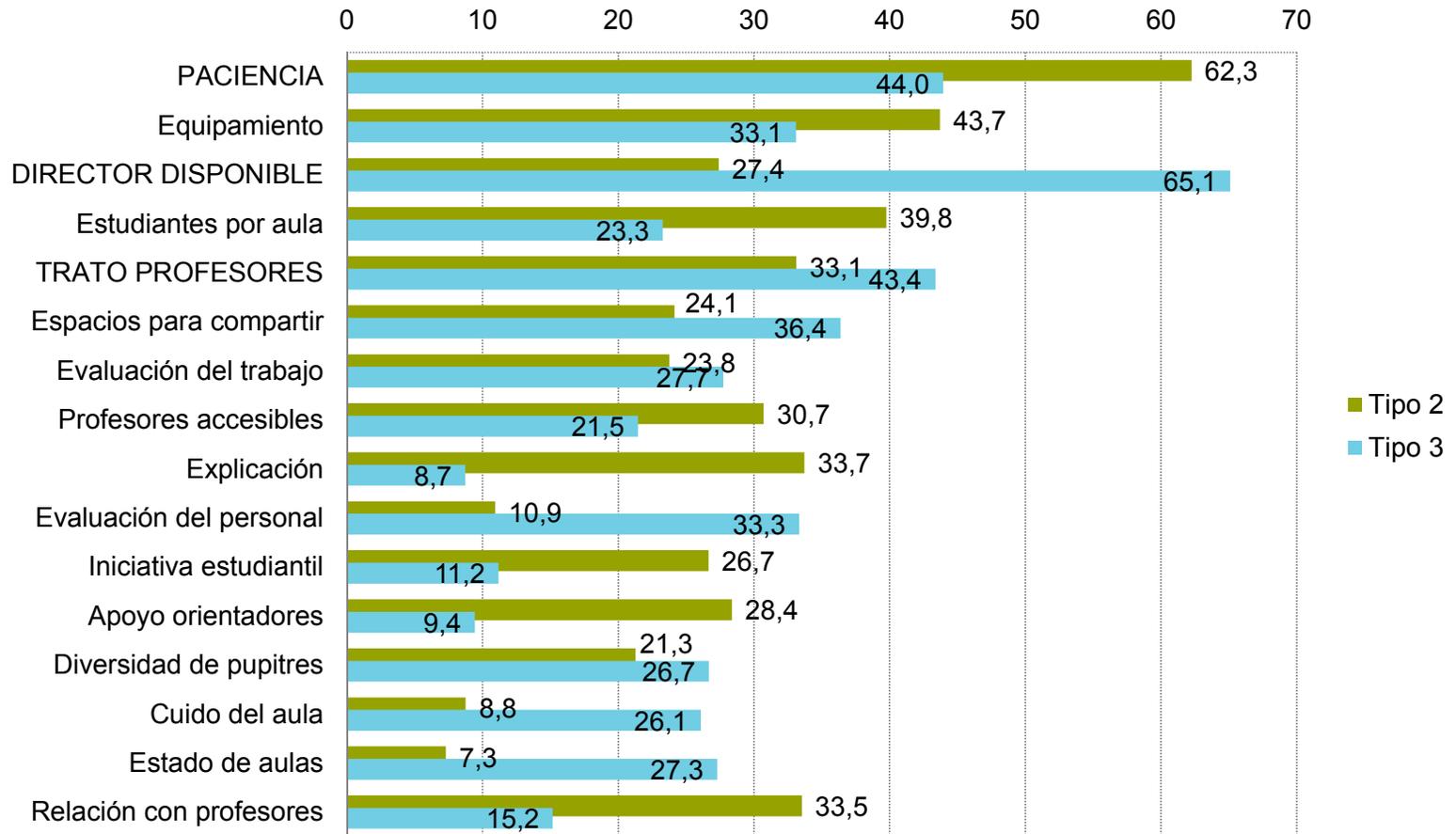


Colegio Tipo 3

“Top 10” de atributos relevantes

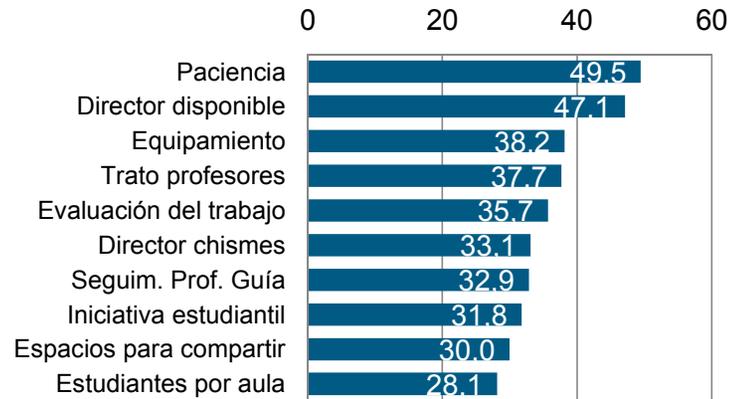


Atributos más importantes según tipo de colegio Ordenados según relevancia del total muestra profesores

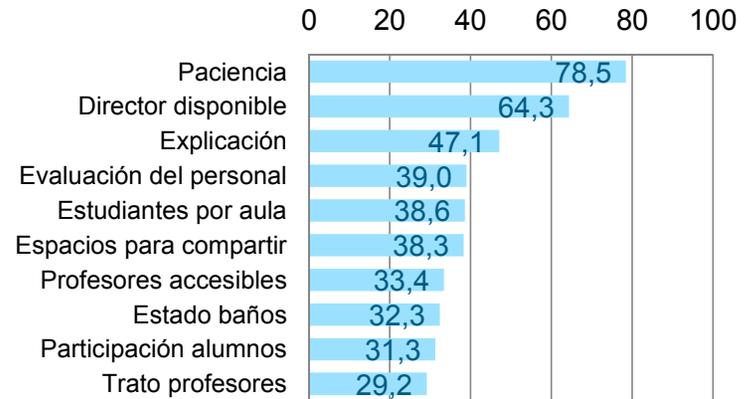


“Top 10” de atributos relevantes según segmento

“Presionados”



“Comprometidos”

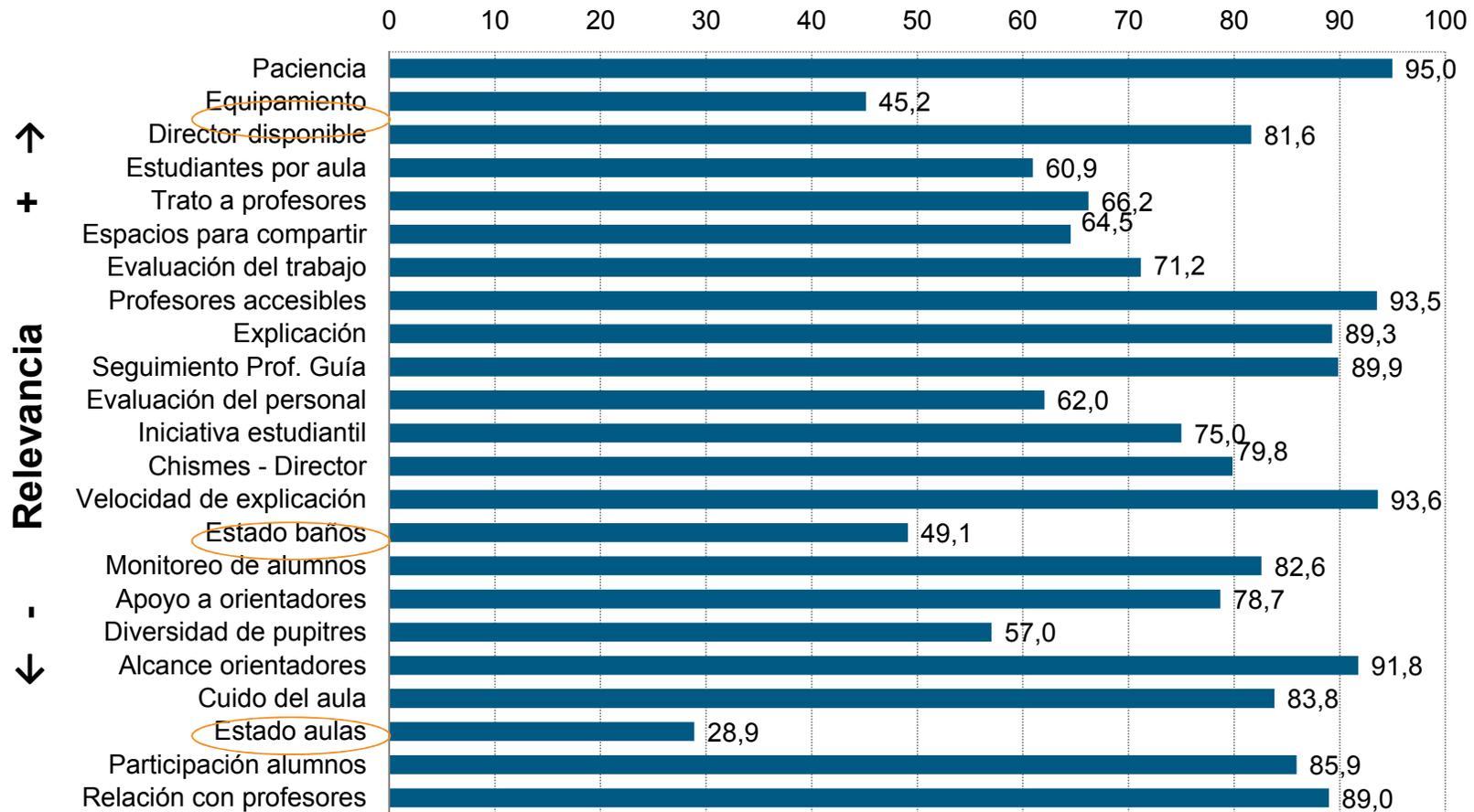


“Desanimados”

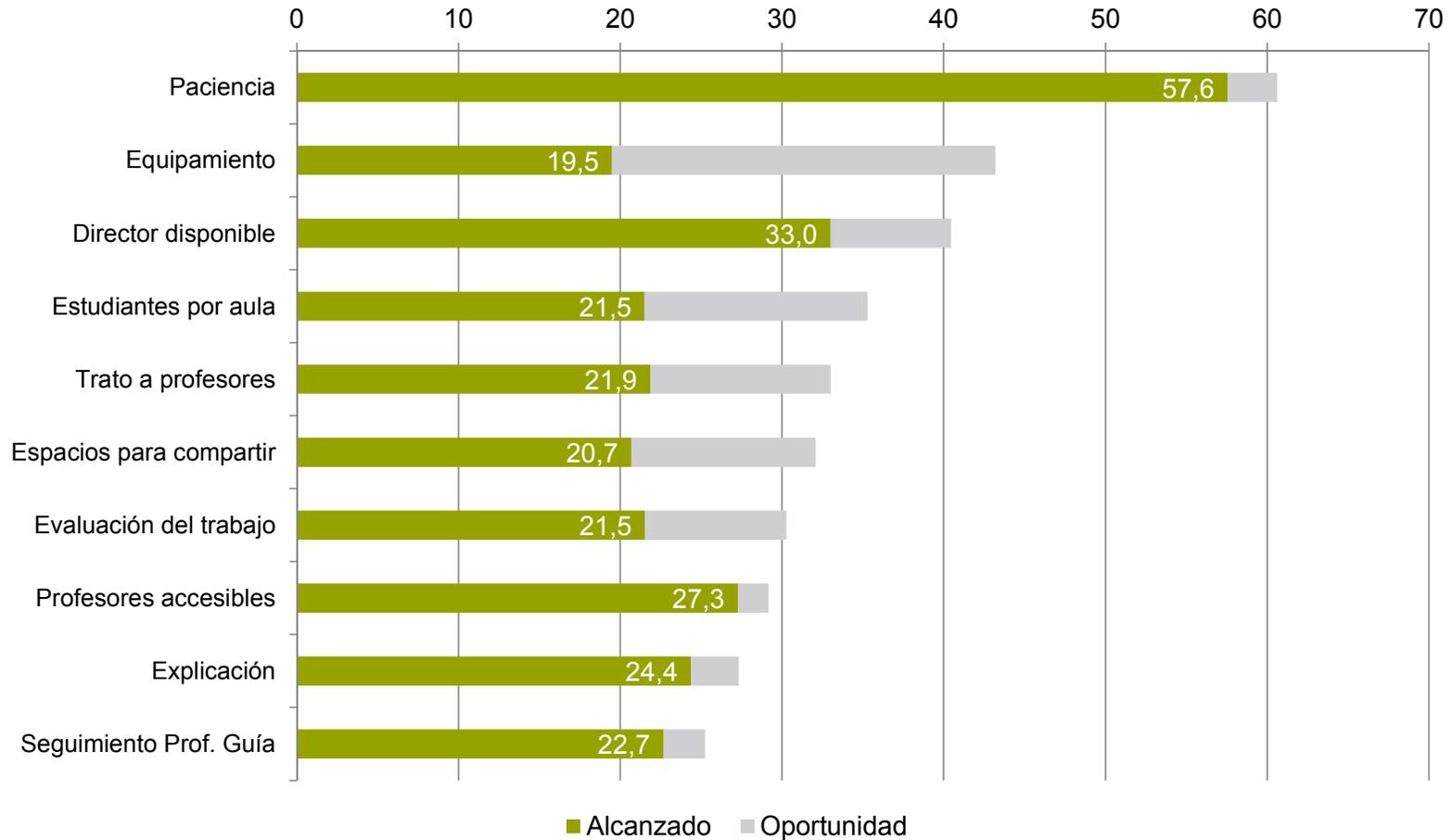


Desempeño en atributos relevantes

Si toman en cuenta los atributos del “top 10” de todos los subgrupos

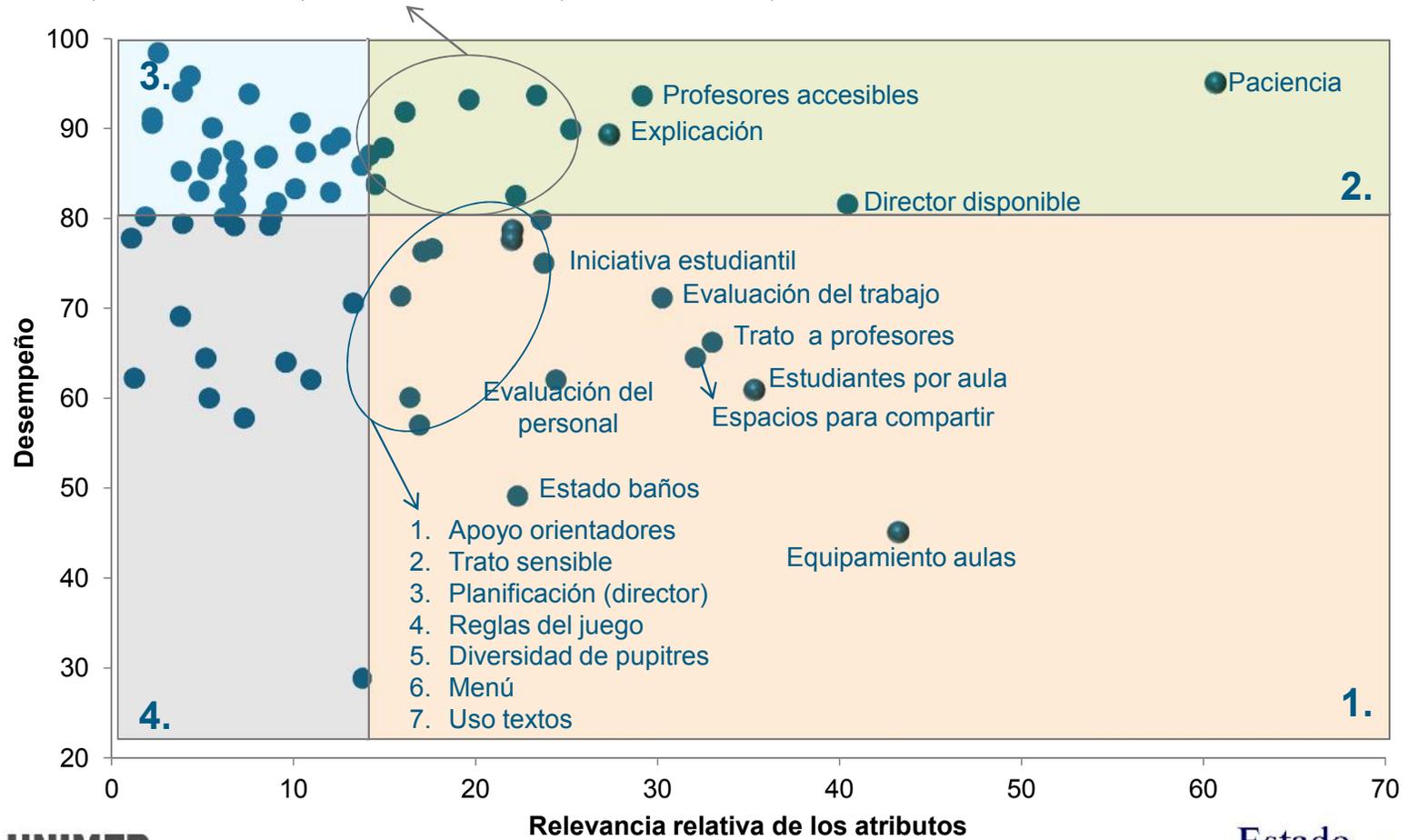


Porcentaje de saturación para los principales atributos de la muestra



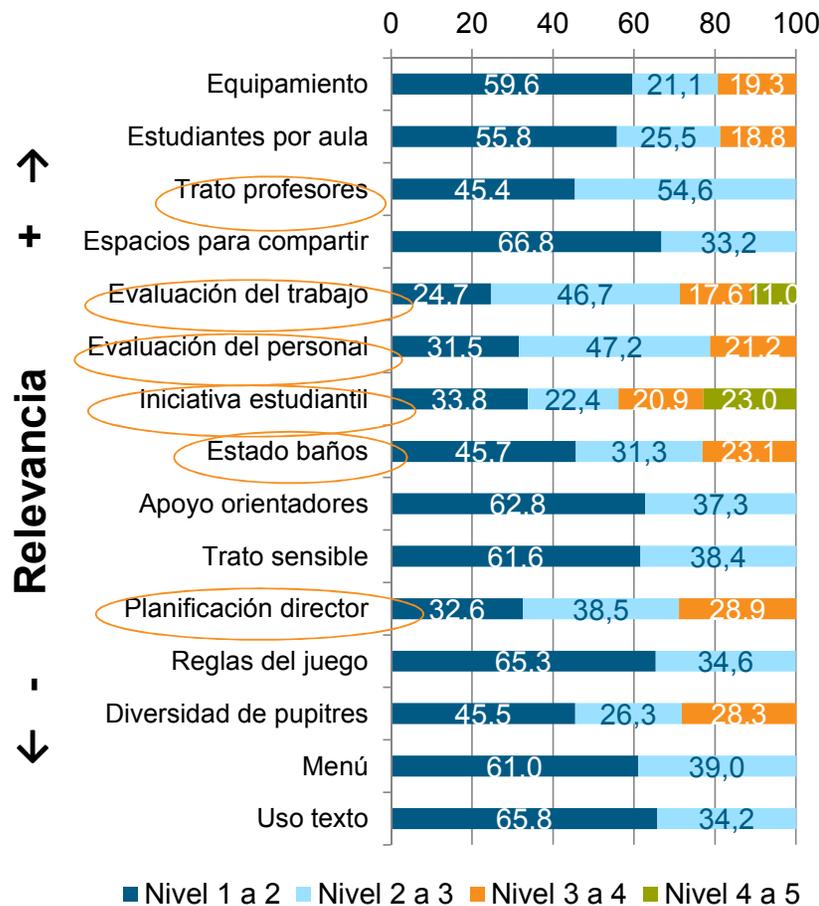
Cuadrante de mejoramiento Profesores

Seguimiento, profesor guía; Chismes (director); Velocidad de explicación; Monitoreo de alumnos; Excesos en trato; Alcance orientadores; Trato – Nombres; Cuido aula.



¿Hasta dónde mejorar?

Importancia de mejorar cada nivel – Profesores



Varias instancias en las que el segundo paso es más relevante o incluso, donde la importancia se distribuye entre todos los niveles de la escala:

1. Las aulas al menos tienen pizarras acrílicas.
2. Que no tengan más de 40 alumnos.
3. Es importante que el director dé un trato igualitario a los profesores.
4. Que haya más espacios incluso si tienen pocos pollo o asientos.
5. Que el trabajo de los profesores sea evaluado por el director y por sus últimos estudiantes.
6. Que la evaluación del director sea “a conciencia”
7. Iniciativa: El primer paso es importante, pero los siguientes también.
8. Estado baños, dotarlos de lo básico es importante, pero también mejorar en otras condiciones.
9. Es importante que el director al menos planifique (aunque no lo consulte).

Análisis de pérdidas y ganancias Profesores

