

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE FAMILIAS

RESULTADOS NACIONALES

2018



JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

PRIMERA PARTE: PRINCIPALES ANTECEDENTES	3
PRESENTACIÓN.....	4
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	5
METODOLOGÍA.....	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
SEGUNDA PARTE: CARACTERIZACIÓN.....	10
CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LAS FAMILIAS	11
CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL PÁRVULO	14
TERCERA PARTE: RESULTADOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN	15
RESULTADOS NACIONALES DE SATISFACCIÓN	16
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS SEGÚN MACRO ZONA	17
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS SEGÚN REGIÓN	20
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS SEGÚN PROGRAMA EDUCATIVO.....	24
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS QUE PERTENECEN A PUEBLO ORIGINARIO.....	26
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS EXTRANJERAS.....	28
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS CON PÁRVULO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	30
CUARTA PARTE: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN DE ANÁLISIS.....	32
SATISFACCIÓN DE DIMENSIONES	33
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN PROCESO EDUCATIVO	35
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN	37
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN ALIMENTACIÓN	39
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD, RECINTOS Y MOBILIARIO.....	41
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	43
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN RELACIONES BIENTRATANTES.....	45
HORARIO	47
PARTICIPACIÓN	49
MAPA DE OPORTUNIDADES	50
QUINTA PARTE: ANÁLISIS CUALITATIVO PREGUNTA ABIERTA	52
ANÁLISIS CUALITATIVO.....	53
SEXTA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65



PRIMERA PARTE: PRINCIPALES ANTECEDENTES

1

PRESENTACIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, reconoce la importancia de las familias como protagonistas de la educación de sus niños y niñas, y por ello diseña diferentes estrategias con el objetivo de promover, facilitar y considerar la participación de éstas en el quehacer educativo institucional (JUNJI, 2010).

Desde el año 2008 desarrolla el Estudio de Satisfacción de familias, el que entrega una mirada analítica al quehacer de la institución.

Bajo un enfoque cuantitativo, mediante una encuesta auto aplicada, es posible conocer las distintas opiniones de las familias respecto de la atención que reciben los niños y niñas en los Jardines Infantiles de Administración Directa, Alternativos y Jardín Infantil Vía Transferencia de Fondos.

La encuesta fue aplicada en todas las regiones del país alcanzando una muestra de 11.818 casos, a continuación, se presentan los resultados finales del Estudio a nivel Nacional.

La información obtenida representa un dato valioso que permite conocer la percepción en relación al servicio integral que reciben los niños/as que participan de los jardines infantiles de la institución, orientando de esta forma la política de la JUNJI en su compromiso de valorar y apoyar a las familias como primer agente del desarrollo educativo integral en la primera infancia.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

Conocer niveles de satisfacción de las familias respecto a los servicios que reciben los niños y niñas que asisten a los programas educativos JUNJI: Jardín Infantil Clásico de Administración Directa, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF), y el Programa Alternativo de Atención al Párvulo (en sus modalidades Laboral, Familiar y Comunidades Indígenas).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a las familias que tienen niños o niñas matriculados en los jardines JUNJI (Programas Clásicos de Administración Directa, Alternativos y Vía Transferencia de Fondos).
- Determinar el nivel de satisfacción global por región y por programa educativo.
- Determinar el nivel de satisfacción por dimensiones en estudio.
- Analizar la información entregada por las familias en el comentario abierto final de la encuesta.
- Identificar, desde el punto de vista de las familias encuestadas, cuáles serían los posibles focos de mejora en la gestión de los establecimientos, que afectan la satisfacción.

METODOLOGÍA

El diseño metodológico del estudio ha sido desarrollado desde el año 2014 entre los Departamentos de Planificación y el Departamento Calidad Educativa. Corresponde a un estudio de tipo Cuantitativo, utilizando la técnica Encuesta mediante un cuestionario auto aplicado a un apoderado, madre, padre o adulto responsable del párvulo.

UNIVERSO

El marco muestral estuvo compuesto por los niños/as matriculados en el mes de julio de 2018 en las 15 regiones de los siguientes programas:

- Jardín Infantil Clásico de Administración Directa
- Programa Alternativo de Atención al Párvulo (modalidades Familiar, Laboral y en Comunidades Indígenas)
- Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

MUESTRA

Técnica de muestreo probabilístico, de selección aleatoria, con un diseño muestral estratificado por región y programa con un 95% de confianza y 5% de error. Con reemplazo aleatorio dentro del mismo nivel educativo y jardín infantil. Para ello se utilizó la base de datos de párvulos matriculados, GESPARVU en el mes de julio 2018.

Las muestras son representativas de cada programa de JUNJI por región.

MUESTRA NACIONAL

Universo: 183.996

Muestra: 12.168

Error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tasa de respuesta: 97,1%

Encuestas válidas: 11.818

INSTRUMENTO

Cuestionario autoaplicado de respuesta voluntaria compuesto por 48 preguntas cerradas y 1 pregunta abierta contenidas en 6 dimensiones:

- Proceso Educativo
- Participación
- Alimentación
- Seguridad, Recintos y Mobiliario
- Comunicación
- Relaciones Bientratantes

El trabajo de campo se desarrolló entre el 28 de septiembre hasta el 26 de octubre (aprox).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se han considerado casos válidos aquellos que cuentan con información en los campos región, código de jardín y al menos una respuesta en algunas de las preguntas de la evaluación de satisfacción. Para la presentación de los resultados, se definieron 3 niveles de satisfacción:



ALTO



MEDIO



BAJO

Dichos niveles han sido determinados en base a la dispersión de los datos, generando los valores mínimos y máximos de cada rango mediante la asignación de +/- 1 y +/-2 desviaciones estándar (procedimiento asignación visual SPSS).

En el informe, se presentan resultados descriptivos de satisfacción alcanzados en la región según programa educativo, indicando si existen diferencias estadísticamente significativas de acuerdo al test de bonferroni. En el caso de comparación de Alta Satisfacción 2018-2017 se identifican diferencias estadísticamente significativas de acuerdo a test de comparación de proporciones.

Para la pregunta abierta P.49 se realizó análisis de contenido, agrupando las respuestas según tipo de comentario: Felicitación, Sugerencia, Crítica, Otros.

RESUMEN EJECUTIVO

- ✓ A nivel país la “Alta Satisfacción” de familias es de 59,8%, levemente inferior a los resultados observados en la medición 2017 (60,9%), diferencia que no es estadísticamente significativa.
- ✓ Al observar la satisfacción destacan las regiones del Biobío y O’Higgins con el desempeño más alto con un 68,6% y 67,9% respectivamente en “Alta Satisfacción”. En contraposición, las regiones con menor desempeño son Arica y Parinacota, y Tarapacá con un 50,0% y 51,1% de “Alta Satisfacción” respectivamente, diferencias estadísticamente significativas en relación a las regiones con mejor desempeño.
- ✓ En comparación a los resultados 2017, seis regiones mejoran su desempeño, Antofagasta, Atacama, Metropolitana, Libertador Bernardo O’Higgins, La Araucanía y Los Lagos. Si bien ninguna de las alzas experimentadas es estadísticamente significativa, destaca el alza de la Región Metropolitana que sube el año 2018 de 61,4% a 65,8% en “Alta Satisfacción”.
- ✓ Al analizar los resultados de satisfacción según programa educativo destaca el Programa Alternativo de atención al Párvulo con un mejor desempeño alcanzando una “Alta Satisfacción” de 65,9%, superior a la “Alta Satisfacción” nacional (59,8%) y superior a la “Alta Satisfacción” de los Jardines Clásicos de Administración Directa (61,7%) y de Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) (55,3%). Todas estas diferencias son estadísticamente significativas.
- ✓ Al comparar los resultados de satisfacción según programa educativo con los resultados alcanzados el 2017 se observa que en el Programa Alternativo mejoraron su desempeño, de un 62,3% paso a un 65,9% en “Alta Satisfacción”, mejora que no es estadísticamente significativa. Los Jardines Clásicos de Administración Directa y Clásicos Administrados por Terceros (VTF) disminuyeron su desempeño. Mientras los primeros lo hicieron muy levemente, de 62,4% descendieron a 61,7% en “Alta Satisfacción”, los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) experimentaron un descenso estadísticamente significativo, pasando de 58,8% a 55,3%, disminuyendo en 3,5%.
- ✓ Al analizar el desempeño de satisfacción de las dimensiones, destaca Relaciones Bientratantes con un 71,0% de “Alta Satisfacción” el mejor desempeño de todas las dimensiones, en contraposición está la dimensión Seguridad, Recintos y Mobiliario que presenta un 53,5% de “Alta Satisfacción”, el nivel más bajo.

- ✓ Respecto al horario de funcionamiento de los jardines infantiles un 90,3% de los encuestados afirma que el horario de ingreso se adapta a las necesidades de su familia, en tanto 86,5% también lo afirma al evaluar el horario de salida. Para aquellos que no están conformes con el horario de ingreso (1.139 casos), el 68,7% declara que el horario de ingreso ideal sería entre 07:40 a 08:00 A.M. Por otro lado, en aquellos que no están conformes con el horario de salida (1.571 casos), el 70,3% indica que el horario ideal sería después de las 17:00 horas.
- ✓ A un 43,4% de los encuestados (4.891 casos) les interesaría contar con extensión horaria en el jardín.
- ✓ En relación a la participación del apoderado destaca que un 81,8% afirma haber participado de actividades en el jardín infantil (pedagógicas, culturales, etc), mientras un 81,9% expresa que ha recibido el informe educativo para las familias. La situación que alcanza el menor nivel de participación es haber participado en la elaboración del proyecto educativo o plan anual donde un 46,6% menciona que sí lo hizo.
- ✓ La dimensión que más incide en la satisfacción de las familias de acuerdo al modelo de regresión es Seguridad, Recintos y Mobiliario, configurándose como “Oportunidades de Mejora”.
- ✓ Del total de encuestados un 61,8% reflejó al menos un comentario en la encuesta. Un 72,9% corresponde a Felicitaciones, 21,7% a Sugerencias y 5,4% a Críticas. En general las familias agradecen enormemente la educación que brinda JUNJI a sus niños y niñas, las sugerencias más relevantes se relacionan con mejorar la infraestructura del jardín (especial atención en patios), fortalecer la comunicación con padres y apoderados, promover alimentación sana y nutritiva, realizar reuniones o actividades que requieran participación del apoderado/a en horarios compatibles con sus jornadas laborales, e incorporar extensión horaria.



SEGUNDA PARTE: CARACTERIZACIÓN

2

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LAS FAMILIAS

La muestra Nacional corresponde a 11.818 padres y/o apoderados los que participaron voluntariamente de la Encuesta de Satisfacción Familiar 2018.

Un 88,2% de los encuestados es Mujer, un 11,7% Hombre. La mayor parte de los encuestados se identifican como Padre o Madre del niño o niña, siendo Madre el rol principal de quienes contestaron la encuesta con un 84,5%. Las edades de los encuestados se concentran entre los 20 y 39 años, un 84,1% se ubica en este tramo etario, un 43,5% entre 20 a 29 años lo que da cuenta de un ciclo de vida familiar más bien inicial. El 91,2% de los encuestados declara haber nacido en Chile y un 8,8% en otro país, principalmente Bolivia, Perú, Venezuela y Colombia.

Respecto a la Ocupación el 69,1% se encuentra activo(a) laboralmente; 42,8% declara ser Empleado, 14,0% trabaja por cuenta propia y 12,4% trabaja de manera temporal. El 19,6% es dueño/a de casa, 3,4% es Cesante, 0,3% Jubilado/a y 7,4% Estudiante.

En relación al nivel educativo el 9,8% cuenta con Enseñanza Básica, 5,5% básica completa y 4,2% básica incompleta, el 48,4% de los encuestados cuenta con Enseñanza media, 35,6% enseñanza media completa y 12,8% media incompleta. El 22,5% cuenta con estudio técnico superior, un 14,5% los ha completado. El 19,1% cuenta con Estudios Universitarios ya sean completos o incompletos.

Por último, un 20,2% de los encuestados afirma pertenecer a Pueblo Originario, siendo Mapuche el más mencionado.

A continuación, se presentan tablas con datos descriptivos de caracterización del encuestado:



Sexo Encuestado/a	%	n
Hombre	11,7%	1.354
Mujer	88,2%	10.231



País de nacimiento de Encuestado/a	%	n
Chile	91,2%	10.523
Otro país	8,8%	1.013



Edad Encuestado/a	%	n
13 a 17 años	0,6%	67
18 a 19 años	2,2%	259
20 a 29 años	43,5%	5.091
30 a 39 años	40,6%	4.761
40 a 49 años	10,4%	1.213
50 a 59 años	2,1%	244
60 años o más	0,7%	80



Parentesco	%	n
Madre	84,5%	9.715
Padre	10,9%	1.256
Hermana/o	0,2%	25
Tío/a	0,7%	80
Abuelo/a	3,3%	375
Otro	0,4%	43



Nivel Educacional	%	n
Básica Incompleta	4,2%	486
Básica Completa	5,5%	635
Media Incompleta	12,8%	1.468
Media Completa	35,6%	4.088
Técnico Superior Incompleto	8,0%	918
Técnico Superior Completo	14,5%	1.668
Universitario Completo/Incompleto	19,1%	2.187



Ocupación	%	n
Empleado/a	42,8%	4.836
Trabajo Temporal	12,4%	1.398
Trabajo por cuenta propia	14,0%	1.582
Jubilada/o	0,3%	38
Dueña/o de casa	19,6%	2.213
Cesante	3,4%	386
Estudiante	7,4%	841



¿Pertenece a algún pueblo originario?	%	n
Si	20,2%	2.349
No	79,8%	9.273

Pueblo originario al que pertenece	%	n
Mapuche	63,5%	1.465
Aymara	19,3%	446
Diaguita	6,5%	151
Quechua	3,3%	76
Atacameño	2,0%	46
Colla	1,3%	31
Rapa Nui	0,5%	11
Kaweskar	0,3%	8
Yagán	0,1%	2
Otro	3,0%	70

CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL PÁRVULO

Además de las preguntas que permiten caracterizar al adulto que responde la encuesta, se realizan preguntas sobre el niño o niña matriculado/a en JUNJI. Un 51,3% es mujer y 48,7% hombre.

La mayoría de los niños y niñas vive con ambos padres, 66,8% de sus hogares son biparentales, 48,5% nuclear biparental, 17,3% extenso biparental, 1,0% compuesto biparental.

Los hogares monoparentales representan el 31,4%, 10,0% nuclear monoparental, 19,6% extenso monoparental y 1,7% compuesto monoparental. Un 96,9% de los niños y niñas nació en Chile, en tanto un 3,1% en otro país principalmente Venezuela. El 3,6% de los encuestados afirma que el niño o niña presentan alguna discapacidad, siendo trastornos específicos del lenguaje los más recurrentes a nivel nacional.



Sexo del/la niño/niña	%	n
Hombre	48,7%	5.685
Mujer	51,3%	5.990



Tipo de Hogar	%	n
Nuclear Biparental	48,5%	5.713
Nuclear Monoparental	10,0%	1.177
Extenso Biparental	17,3%	2.042
Extenso Monoparental	19,6%	2.316
Compuesto Biparental	1,0%	121
Compuesto Monoparental	1,7%	203
Hogar sin núcleo	1,8%	216



País de nacimiento del/la niño/a	%	n
Chile	96,9%	11.366
Otro país	3,1%	364



¿El/la niño/a tiene alguna discapacidad?	%	n
Si	3,6%	421
No	96,4%	11.285

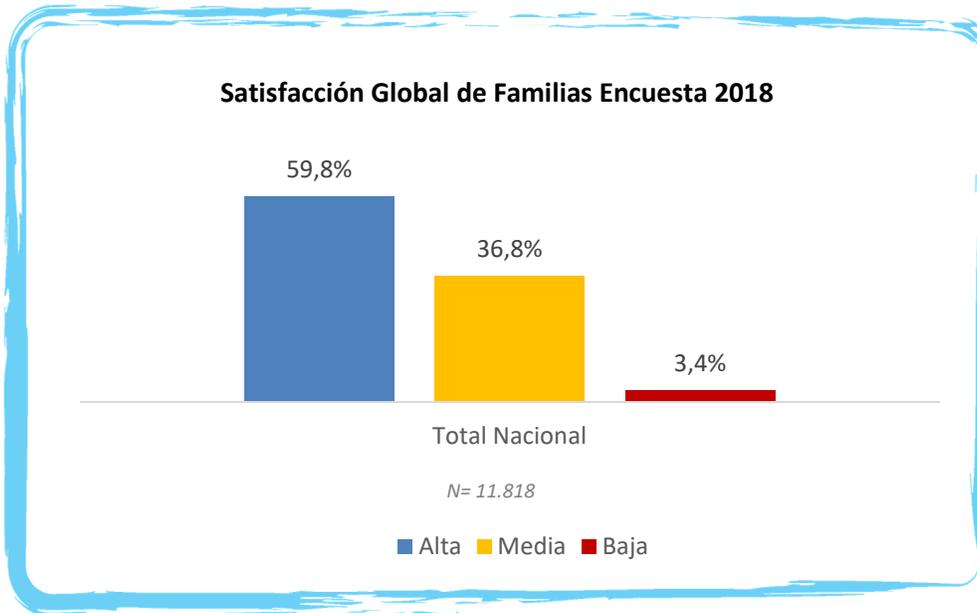


TERCERA PARTE: RESULTADOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN

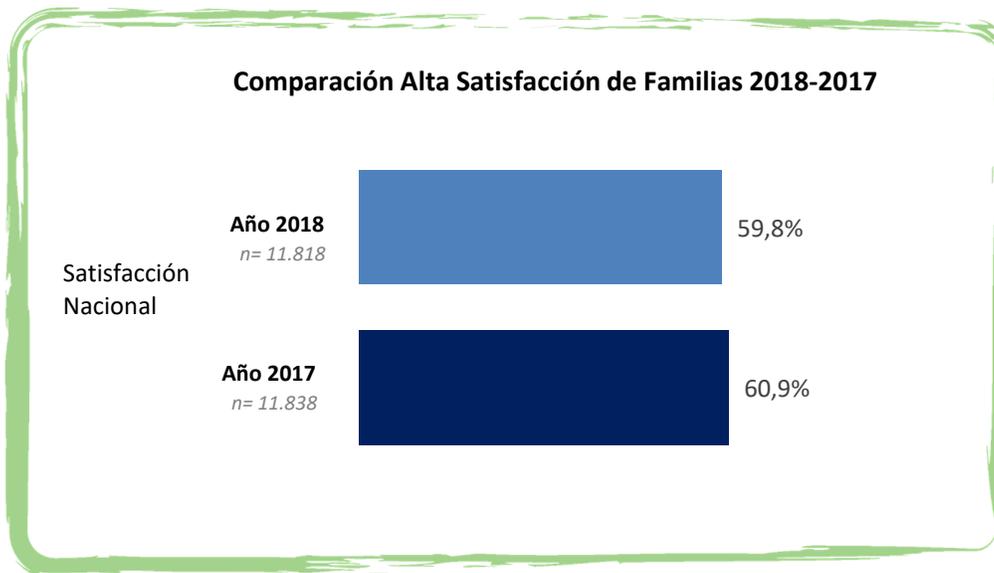
3

RESULTADOS NACIONALES DE SATISFACCIÓN

A nivel nacional la satisfacción alcanzada por las familias respecto a la atención otorgada por los jardines infantiles es de 59,8% para el nivel de “Alta Satisfacción”, 36,8% para el nivel “Media Satisfacción” y 3,4% para el nivel de “Baja Satisfacción”.



Al comparar los resultados de “Alta Satisfacción” entre las mediciones 2018 y 2017 se observa un leve descenso de 1,1%, diferencia que no es estadísticamente significativa.

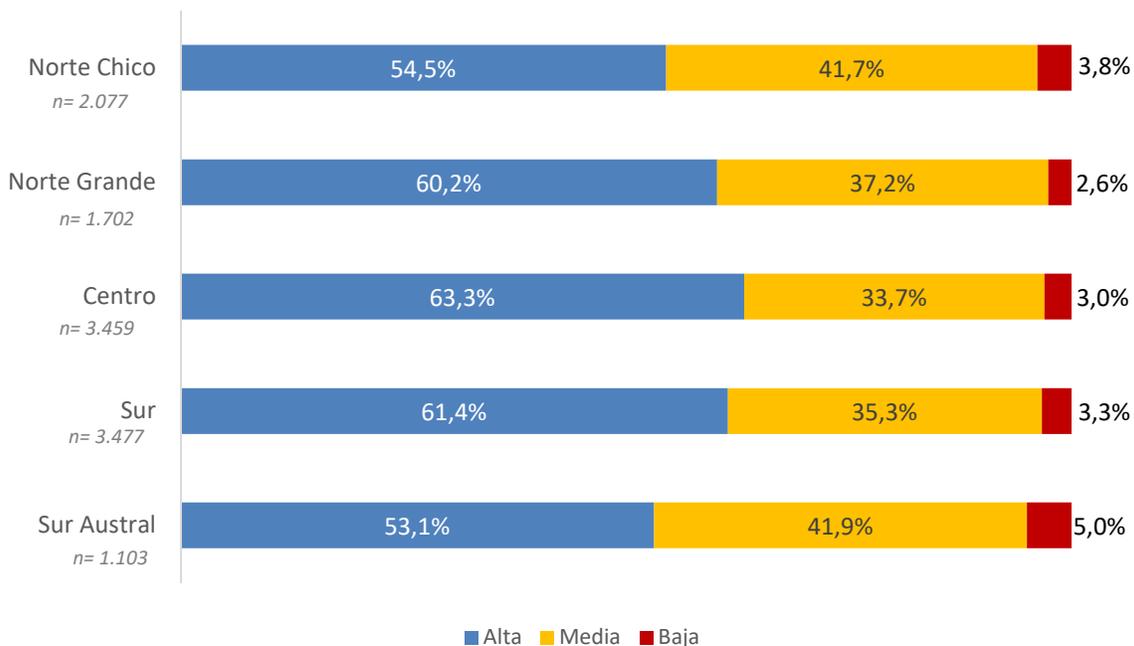


SATISFACCIÓN DE FAMILIAS SEGÚN MACRO ZONA

Para observar el comportamiento territorial de satisfacción, nos referiremos en primer lugar a los resultados de satisfacción según Macro zona.

- **Norte Chico:**
Región de Arica y Parinacota
Región de Tarapacá
Región de Antofagasta
- **Norte Grande:**
Región de Atacama
Región de Coquimbo
- **Centro:**
Región de Valparaíso
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
Región del Maule
Región Metropolitana de Santiago
- **Sur:**
Región del Biobío
Región de La Araucanía
Región de Los Ríos
Región de Los Lagos
- **Sur Austral:**
Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Satisfacción de Familias según Macro zona

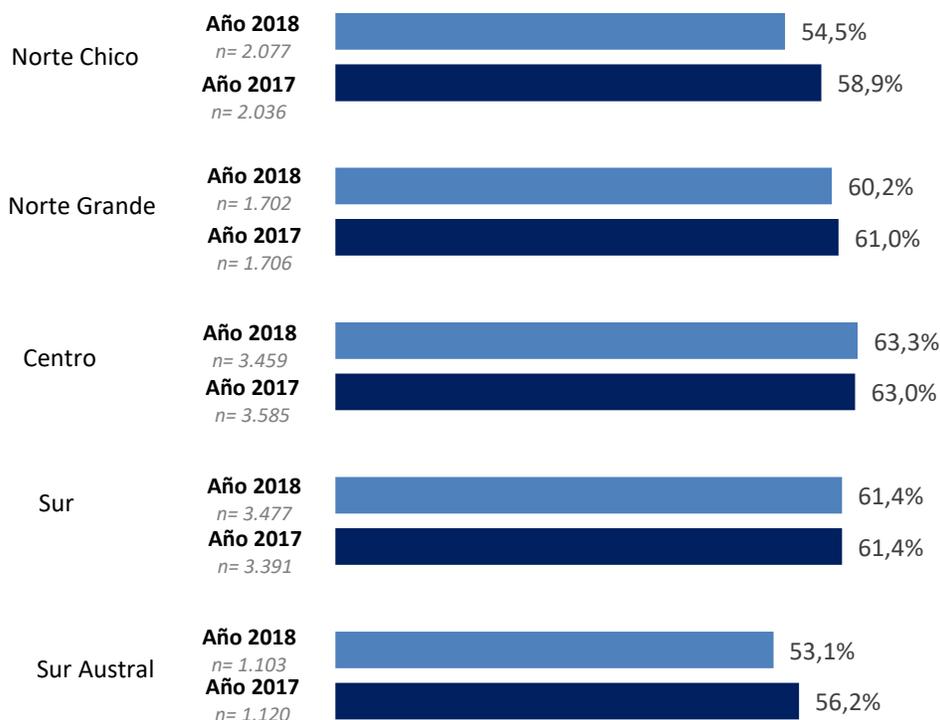


Según Macro Zona se advierte que Norte Grande, Centro y Sur presentan sobre un 60,0% de “Alta Satisfacción” superando la “Alta Satisfacción” nacional (59,8%), Norte Grande 60,2%, Centro 63,3% y Sur 61,4%, destacando la macro zona Centro con el mejor desempeño, diferencia que no es estadísticamente significativa.

Las macro zonas extremas, Norte Chico y Sur Austral presentan menor desempeño, obtienen 54,5% y 53,1% en “Alta Satisfacción” respectivamente. Estas diferencias son estadísticamente significativas en comparación al desempeño de las otras macro zonas ya mencionadas. Por otra parte, en el nivel de “Baja Satisfacción” se observan diferencias estadísticamente significativas, mientras Sur Austral alcanza un 5,0% en esta categoría (porcentaje más alto de todas las macro zonas), Norte Grande y Sur obtienen 2,6% y 3,0% respectivamente.

A la luz de estos resultados queda en evidencia que es necesario focalizar esfuerzos en las macro zonas extremas de Norte Chico y Sur Austral con el fin de mejorar la satisfacción de las familias.

**Comparación Alta Satisfacción de Familias según Macro zona
2018-2017**

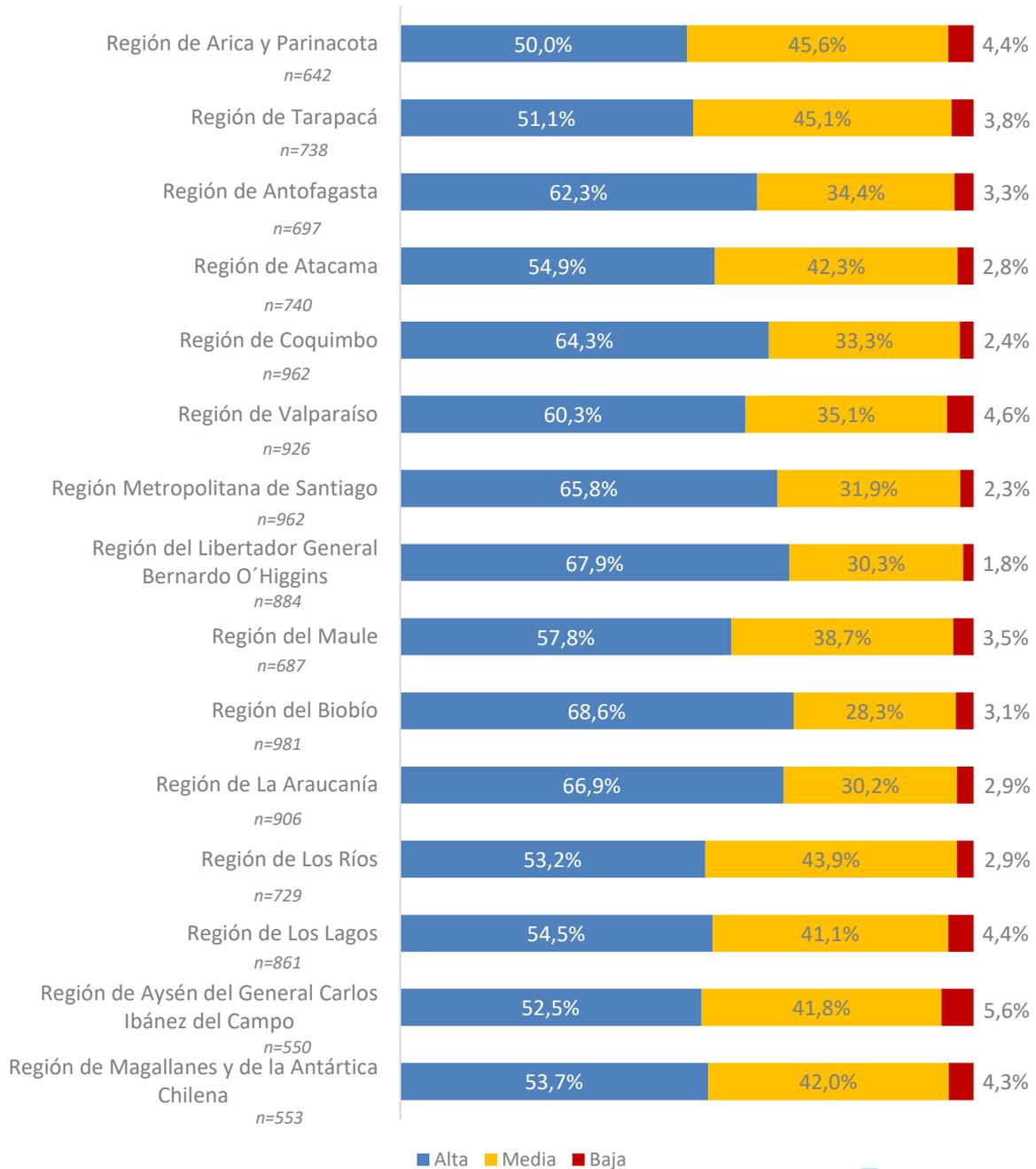


Comparando los resultados de “Alta Satisfacción” según macro zona con la medición anterior se observa que la macro zona Centro es la única que mejora su desempeño, si bien lo hace muy levemente aumentando solo 0,3%.

La macro zona Sur mantiene su desempeño de “Alta Satisfacción” (61,4%), en ambas mediciones, mientras que Norte Chico, Norte Grande y Sur Austral lo disminuyen. Norte Grande baja levemente su desempeño en 0,8%, Sur Austral disminuye en 3,1% en tanto la única diferencia estadísticamente significativa se observa en el Norte Chico que pasa de un 58,9% de “Alta Satisfacción” en la medición anterior a un 54,5%, disminuyendo 4,4%. Esto refuerza aún más la necesidad de focalizar esfuerzos en las macro zonas extremas, de modo que no se perpetúe la tendencia observada.

SATISFACCIÓN DE FAMILIAS SEGÚN REGIÓN

Satisfacción de Familias según Región



Al observar la satisfacción de familias destacan las siguientes regiones que obtienen una “Alta Satisfacción” mayor a la observada en el total nacional (59,8%), Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O’Higgins, Biobío y La Araucanía. Entre todas ellas, se destaca con mejor desempeño la Región del Biobío con 68,6% de “Alta Satisfacción”. Este desempeño es superior y estadísticamente significativo en comparación a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Valparaíso, Maule, Los Lagos, Los Ríos, Aysén y Magallanes.

Coincidiendo con lo observado según macro zona, son justamente las regiones de los extremos del país (a excepción de Antofagasta) las que presentan menor desempeño, en el Norte, Arica alcanza un desempeño de 50,0% de “Alta Satisfacción” el más bajo, Tarapacá alcanza un 51,1%. En el otro extremo la Región de Aysén alcanza un 52,5% mientras que Magallanes un 53,7% en “Alta Satisfacción”.

Resulta interesante el comportamiento de “Alta Satisfacción” en Antofagasta, que destaca por sobre los niveles de satisfacción de las regiones que forman parte de su misma macro zona: Norte Chico.

Mientras Antofagasta obtiene un 62,3% de “Alta Satisfacción”, superior al total nacional, las regiones de Arica y Tarapacá no superan el 52,0%. Si se observa en detalle las características de las familias de estas regiones destaca una diferencia; mientras en Arica y Parinacota y Tarapacá el 42,7% y 31,5% de las familias respectivamente declaran pertenecer a Pueblo Originario, este porcentaje baja al 19,8% en Antofagasta. Efectivamente, cuando se observa la satisfacción según variables de caracterización se encuentran diferencias estadísticamente significativas en aquellas familias que declaran pertenecer a Pueblo Originario.

Comparación Alta Satisfacción de Familias según Región

	2018	2017	N 2018	N 2017
Región de Arica y Parinacota	50,0%	59,0%	642	629
Región de Tarapacá	51,1%	56,5%	738	720
Región de Antofagasta	62,3%	61,3%	697	687
Región de Atacama	54,9%	54,2%	740	743
Región de Coquimbo	64,3%	66,1%	962	963
Región de Valparaíso	60,3%	64,2%	926	946
Región Metropolitana de Santiago	65,8%	61,4%	962	931
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	67,9%	64,2%	884	931
Región del Maule	57,8%	62,0%	687	777
Región del Biobío	68,6%	68,7%	981	990
Región de La Araucanía	66,9%	65,9%	906	917
Región de Los Ríos	53,2%	54,6%	729	665
Región de Los Lagos	54,5%	53,1%	861	819
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	52,5%	53,5%	550	557
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	53,7%	58,8%	553	563

Cuando se compara la “Alta Satisfacción” alcanzada por las regiones con la medición anterior se observa que nueve regiones bajan su desempeño, en tanto seis lo mejoran.

Las regiones que bajan su desempeño de “Alta Satisfacción” son:

- ✓ Región de Arica y Parinacota
- ✓ Región de Tarapacá
- ✓ Región de Coquimbo
- ✓ Región de Valparaíso

- ✓ Región del Maule
- ✓ Región del Biobío
- ✓ Región de Los Ríos
- ✓ Región de Aysén
- ✓ Región de Magallanes

De todas estas regiones, aquellas que presentan diferencias estadísticamente significativas son: Región de Arica y Parinacota que disminuye en 9,0%, alcanzando un 50,0% de “Alta Satisfacción” en la actual medición, y la Región de Tarapacá que disminuye 5,1% obteniendo un 51,1% en la misma categoría. La Región del Biobío baja su desempeño en apenas 0,1%, alcanzando un 68,6% de “Alta Satisfacción” manteniéndose como la Región con mejor desempeño en ambas mediciones.

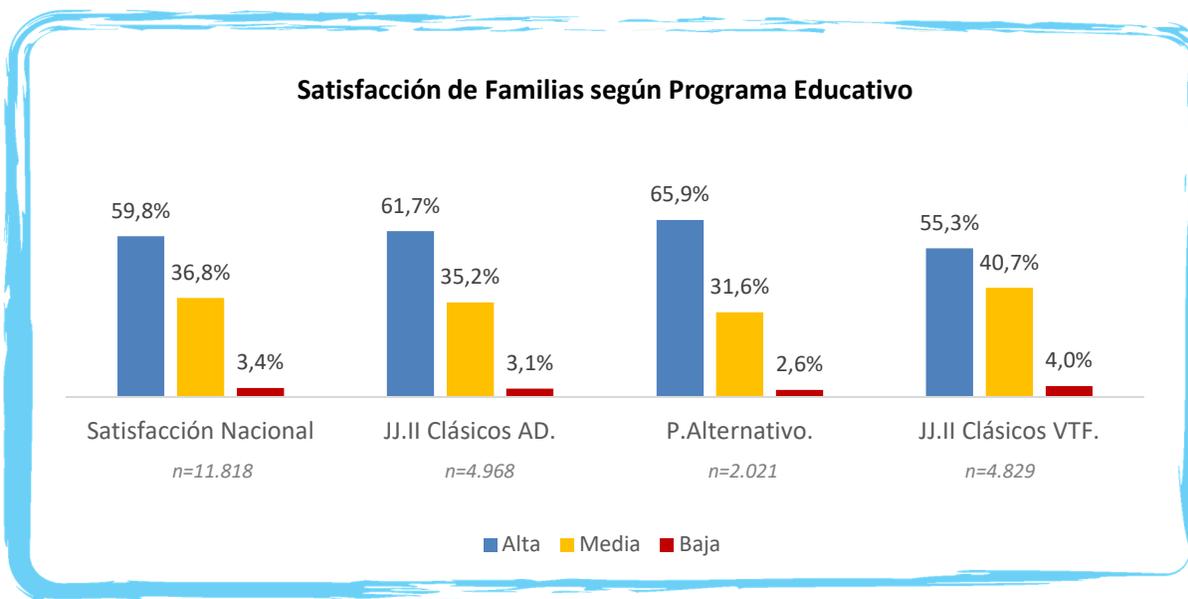
Las regiones que mejoraron su desempeño en relación al 2017 son:

- ✓ Región de Antofagasta
- ✓ Región de Atacama
- ✓ Región Metropolitana de Santiago
- ✓ Región del Libertador Bernardo O’Higgins
- ✓ Región de La Araucanía
- ✓ Región de Los Lagos

Ninguna de estas alzas es estadísticamente significativa, se destaca porcentualmente la Región Metropolitana que sube 4,4% alcanzando un 65,8% de “Alta Satisfacción”.

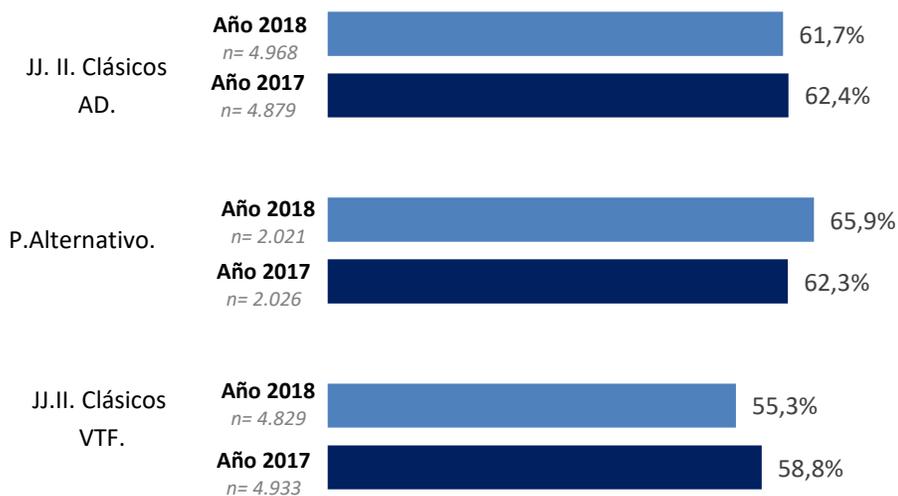
SATISFACCIÓN DE FAMILIAS SEGÚN PROGRAMA EDUCATIVO

Al observar los niveles de satisfacción de las familias según programa educativo destaca que el Programa Alternativo presenta una “Alta Satisfacción” de un 65,9%, superior a lo observado en el total nacional y en el resto de los programas, diferencias estadísticamente significativas. Los Jardines Clásicos de Administración Directa obtienen un 61,7% de “Alta Satisfacción” lo que también es superior y estadísticamente significativo en comparación al total nacional y a los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) que alcanzan el 55,3% de “Alta Satisfacción”, el menor desempeño.



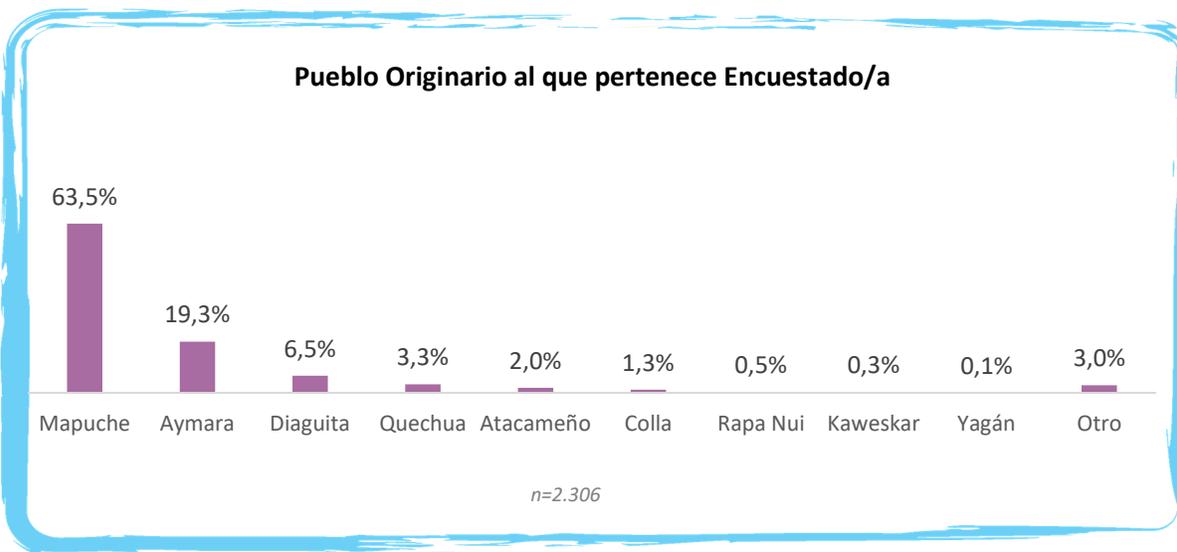
Al comparar los niveles de “Alta satisfacción” entre las mediciones 2018 y 2017 según programa educativo se observa que los Jardines Clásicos de Administración Directa disminuyeron su desempeño levemente en un 0,7% pasando de un 62,4% de “Alta Satisfacción” el 2017 a un 61,7% en la presente medición. También disminuyó el desempeño de los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF), en un 3,5%, mientras el 2017 alcanzaron un 58,8% de “Alta Satisfacción” este año obtuvieron un 55,3%, siendo esta la única diferencia estadísticamente significativa. El Programa Alternativo mejoró su desempeño en un 3,6%, de un 62,3% alcanzaron un 65,9% en “Alta Satisfacción”.

**Comparación Alta Satisfacción de Familias según Programa Educativo
2018 - 2017**

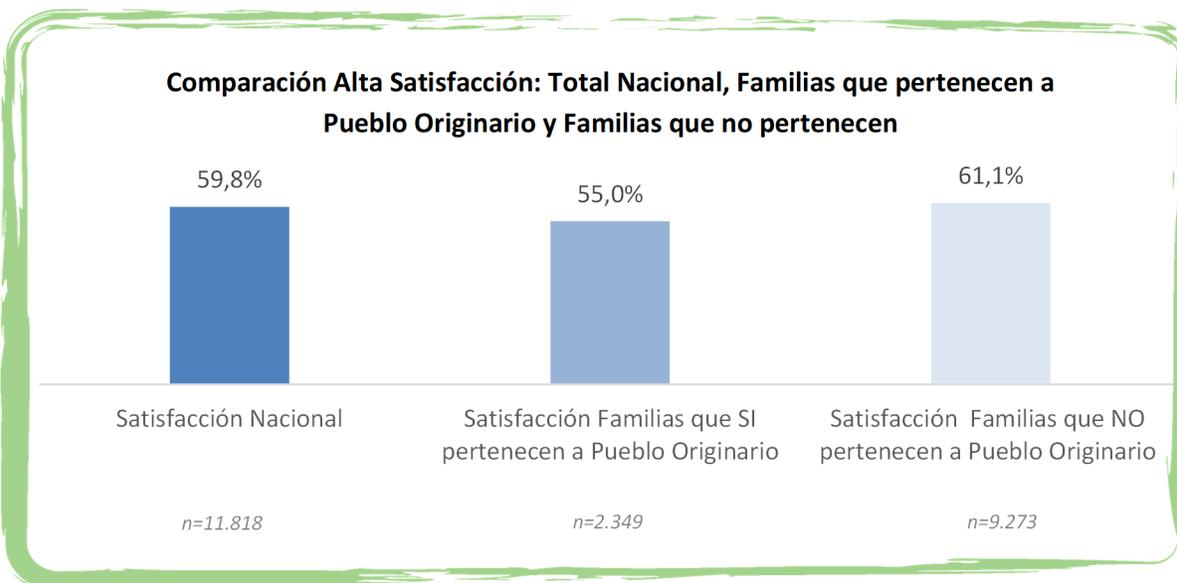


SATISFACCIÓN DE FAMILIAS QUE PERTENECEN A PUEBLO ORIGINARIO

El 20,2% de los encuestados afirma pertenecer a Pueblo Originario (2.349 casos), de éstos el 63,5%, corresponde al pueblo Mapuche (1.465 casos), 19,3% a Aymara (446 casos) y 6,5% a Diaguita (151 casos), entre los más mencionados.

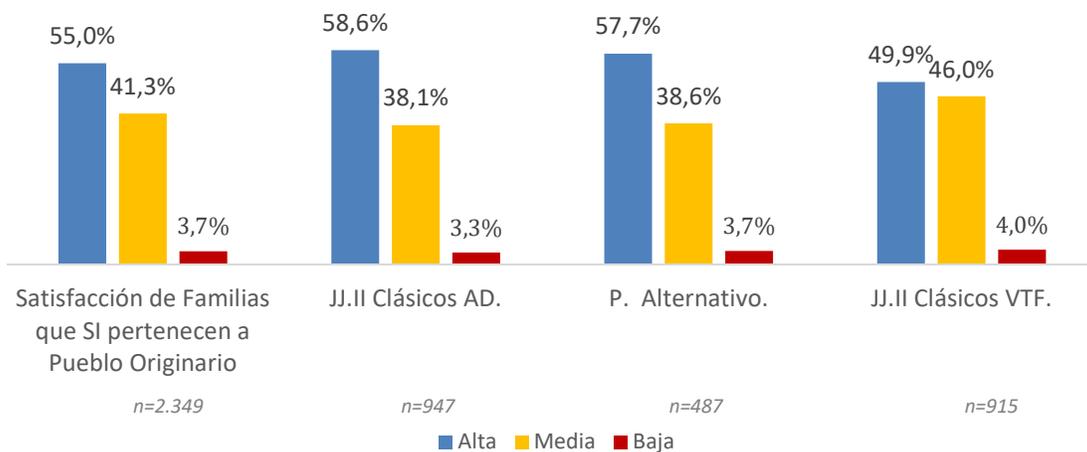


Al comparar el nivel de “Alta Satisfacción” entre el total de familias a nivel nacional, las familias que pertenecen a Pueblo Originario y quienes no pertenecen, se observa que para el caso de aquellas que si pertenecen alcanzan una “Alta Satisfacción” de 55,0%, menor desempeño en comparación al total nacional y a quienes declaran no pertenecer a Pueblo Originario, todas, diferencias estadísticamente significativas.



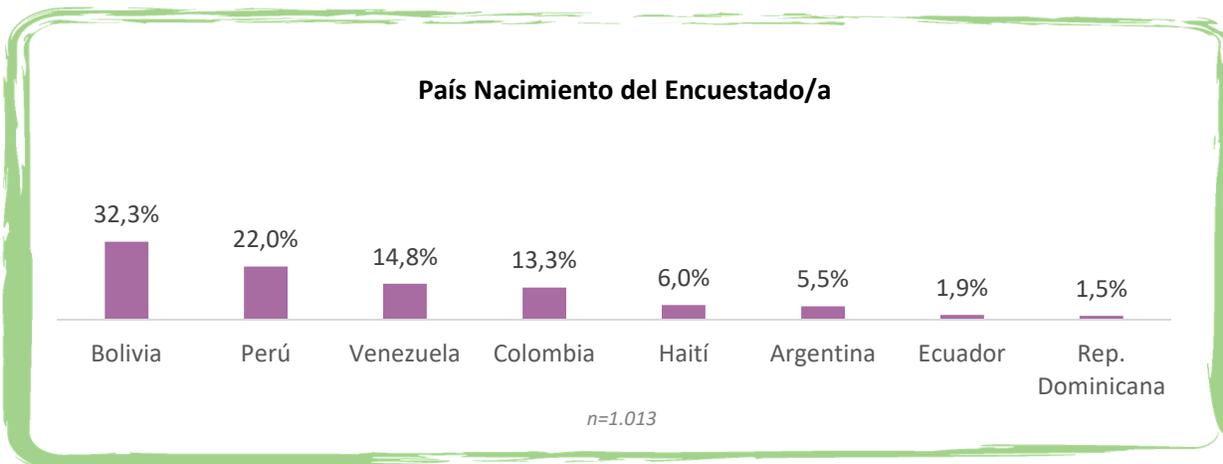
Al focalizar la atención en familias que declaran pertenecer a Pueblo Originario, predomina una “Alta Satisfacción” de 55,0%, igualmente el nivel de “Media Satisfacción” es relevante con un 41,3%. Un 3,7% de las familias declaran una “Baja Satisfacción”. Según programa educativo se observan desempeños similares en “Alta Satisfacción” en los Jardines Clásicos de Administración Directa y Programa Alternativos con un 58,6% Y 57,7% respectivamente. Son los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) presentan un menor desempeño, menor que el total de familias que pertenecen a Pueblo Originario, alcanzan un 49,9% de “Alta Satisfacción”, 46,0% de “Media Satisfacción” y 4,0% de “Baja Satisfacción”.

Satisfacción de Familias que pertenecen a Pueblo Originario por Programa Educativo

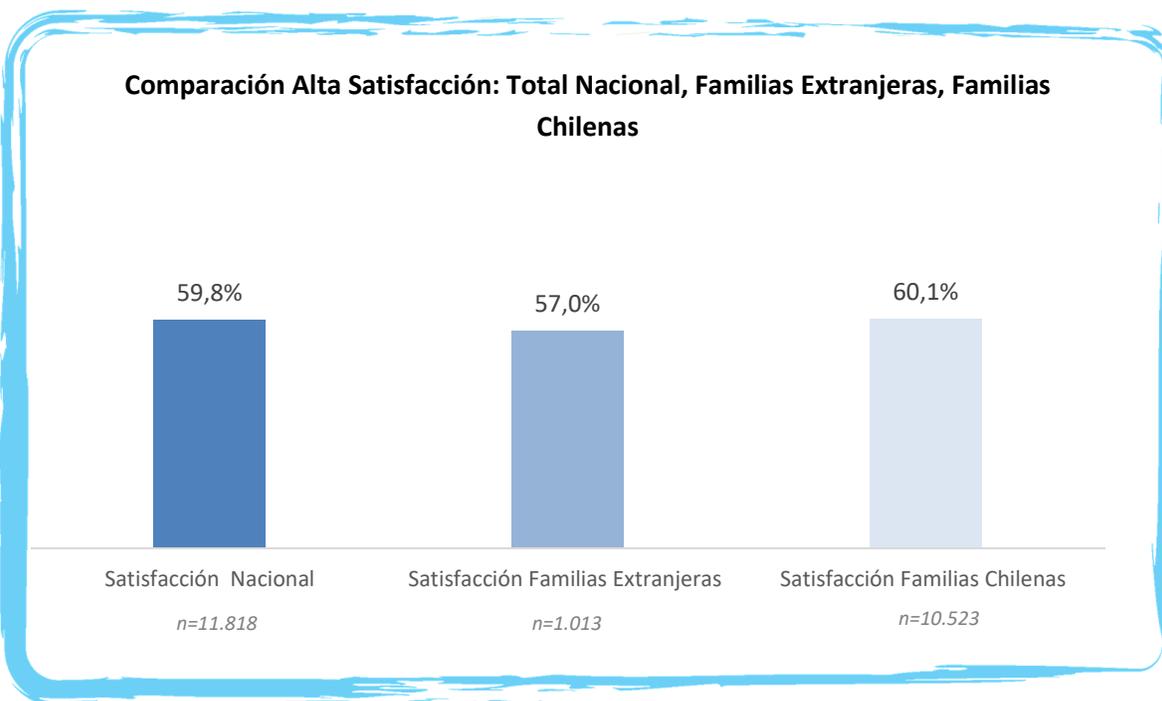


SATISFACCIÓN DE FAMILIAS EXTRANJERAS

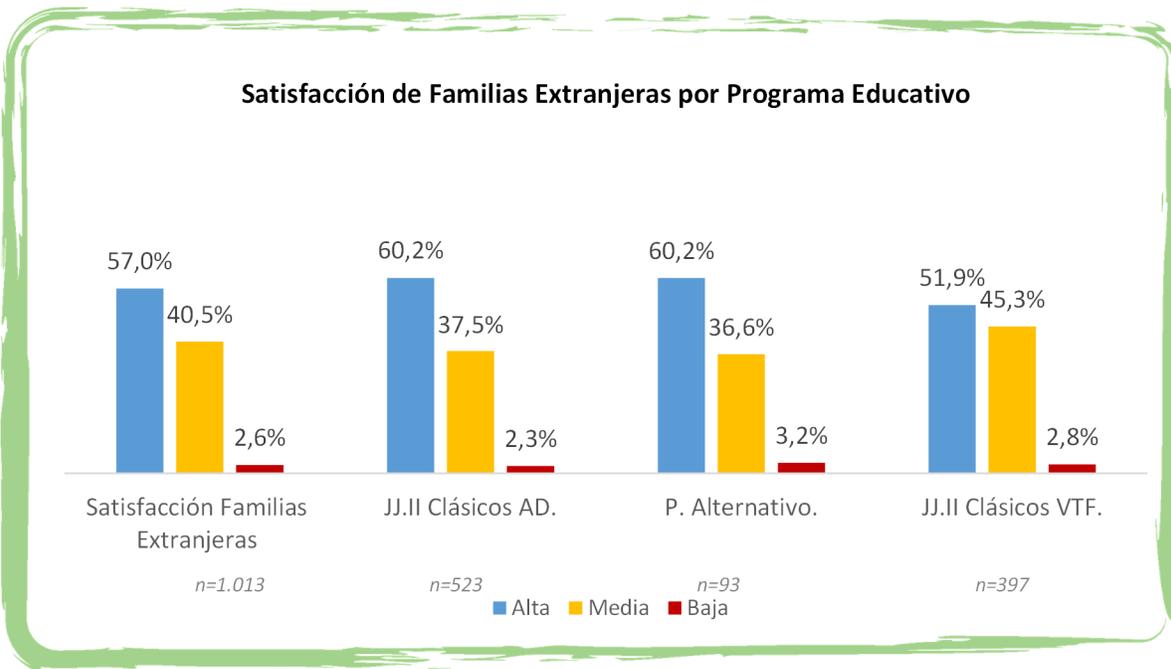
El 8,8% (1.013 casos) de los encuestados declara que su país de origen es distinto de Chile, las nacionalidades más mencionadas son Bolivia, Perú, Venezuela y Colombia.



Al comparar el nivel de “Alta Satisfacción” entre familias de nacionalidad extranjera y familias chilenas, se observa que las familias extranjeras presentan un menor nivel de “Alta Satisfacción” en comparación al resto. Alcanzan un 57,0%, en tanto que la satisfacción nacional es de 59,8% y la satisfacción de familias chilenas es de 60,1%. Las diferencias no son estadísticamente significativas.



Centrando la atención en las familias extranjeras según programa educativo, destacan el Jardín Alternativo y Clásicos de Administración Directa ambos con un 60,2% de “Alta Satisfacción”, superior a lo observado en el total de familias extranjeras y muy superior al desempeño de los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) que alcanzan un 51,9%. Se observan diferencias estadísticamente significativas en “Alta Satisfacción” entre los Jardines Clásicos de Administración Directa y los Clásicos Administrados por Terceros (VTF).



SATISFACCIÓN DE FAMILIAS CON PÁRVULO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

El 3,6% (421 casos) de los niños se encuentra en situación de discapacidad, siendo Trastornos Específicos del Lenguaje y Trastorno de Espectro Autista los más recurrentes.

Tipo de discapacidad. Menciones

Tipo Discapacidad	n° menciones
Trastornos Específicos del Lenguaje	111
Trastorno del Espectro Autista (TEA)	60
Discapacidad Visual(DVI)	52
Trastorno o déficit Motor(DMO)	38
Síndrome de Down	26
Discapacidad Intelectual (DIN)	24
Discapacidad Auditiva (DAU)	23
Disfasia	12

(Respuesta múltiple)

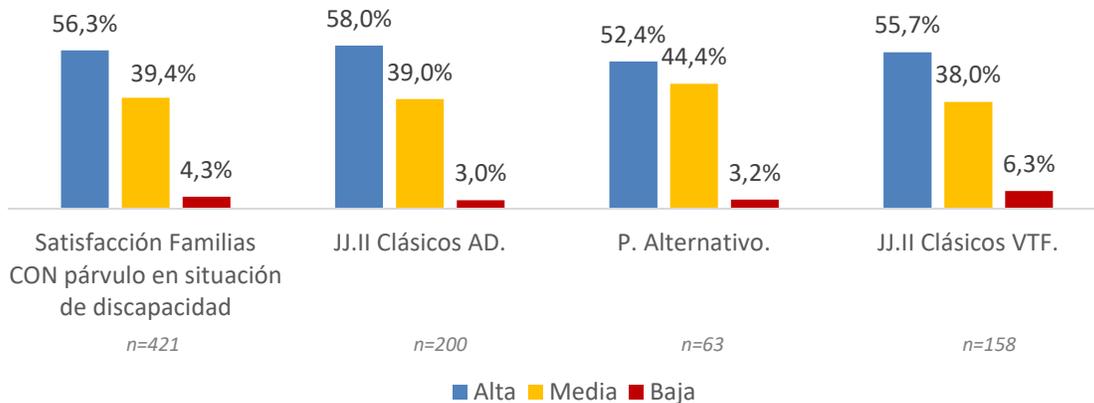
Al comparar el nivel de “Alta Satisfacción” entre el total de familias a nivel nacional, las familias que tienen niños o niñas en situación de discapacidad y aquellas que no enfrentan esta situación, se observa que las familias con niño o niña en situación de discapacidad son quienes presentan un menor nivel de “Alta Satisfacción” con un 56,3%, diferencias que sin embargo no son estadísticamente significativas.

Comparación Alta Satisfacción: Total Nacional, Familias con párvulo en situación de discapacidad y Familias sin párvulo en situación de discapacidad



En estas familias, según programa educativo, destaca el desempeño de los Jardines Infantiles Clásicos de Administración Directa que alcanzan un 58,0% de “Alta Satisfacción”, el mejor desempeño, superior a los otros programas y superior al desempeño del total de familias con párvulo en situación de discapacidad. El menor desempeño se concentra en el Programa Alternativo que alcanzan un 52,4% de “Alta Satisfacción”. Importante es destacar que en los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) se observa un 6,3% de “Baja Satisfacción”, porcentaje más alto de todos los programas y más alto que en el total de familias con párvulo en situación de discapacidad. Ninguna de las diferencias aquí descritas es estadísticamente significativa.

Satisfacción Familias con párvulo en situación de discapacidad por Programa Educativo



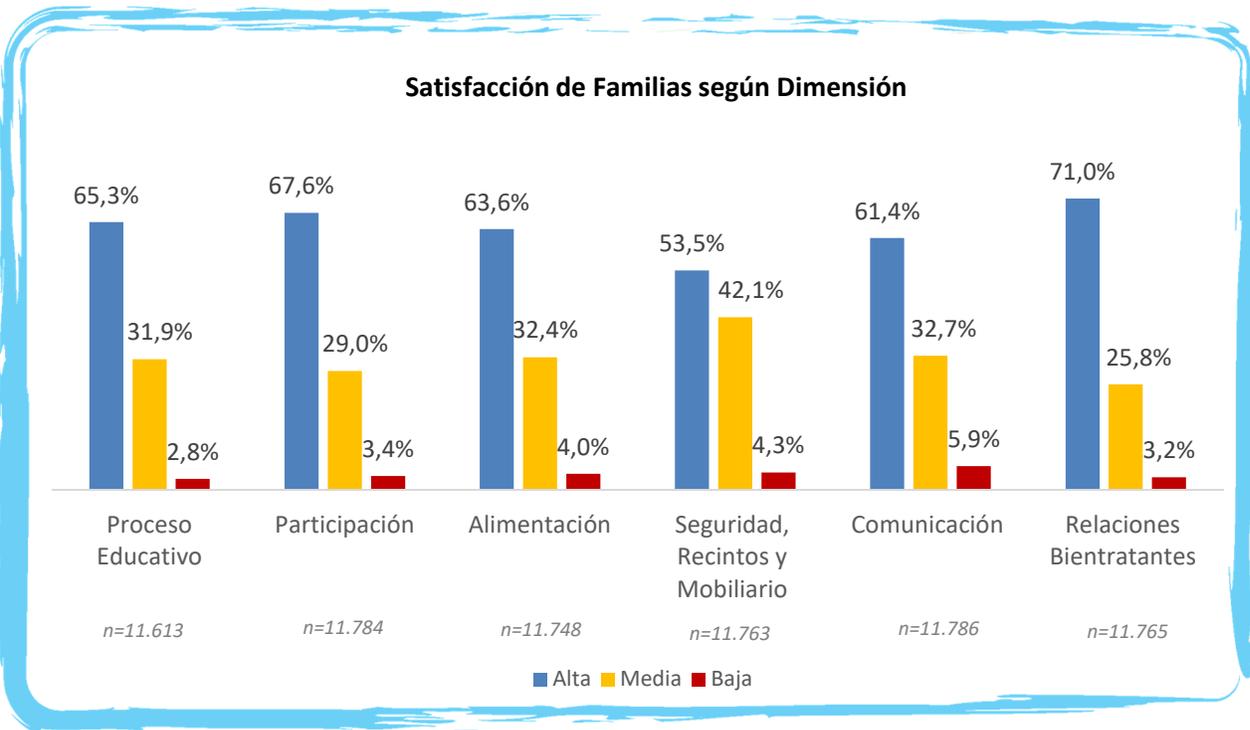


CUARTA PARTE: RESULTADOS SEGÚN DIMENSIÓN DE ANÁLISIS

4

SATISFACCIÓN DE DIMENSIONES

Según dimensión de análisis destacan Relaciones Bientratantes, Participación y Proceso Educativo como las tres dimensiones mejor evaluadas, presentan niveles de “Alta Satisfacción” superiores al 65,0%, siendo Relaciones Bientratantes la dimensión con mejor desempeño (71,0% “Alta Satisfacción”). La dimensión que presenta el un menor desempeño es Seguridad, Recintos y Mobiliario con un 53,5% de “Alta Satisfacción”.

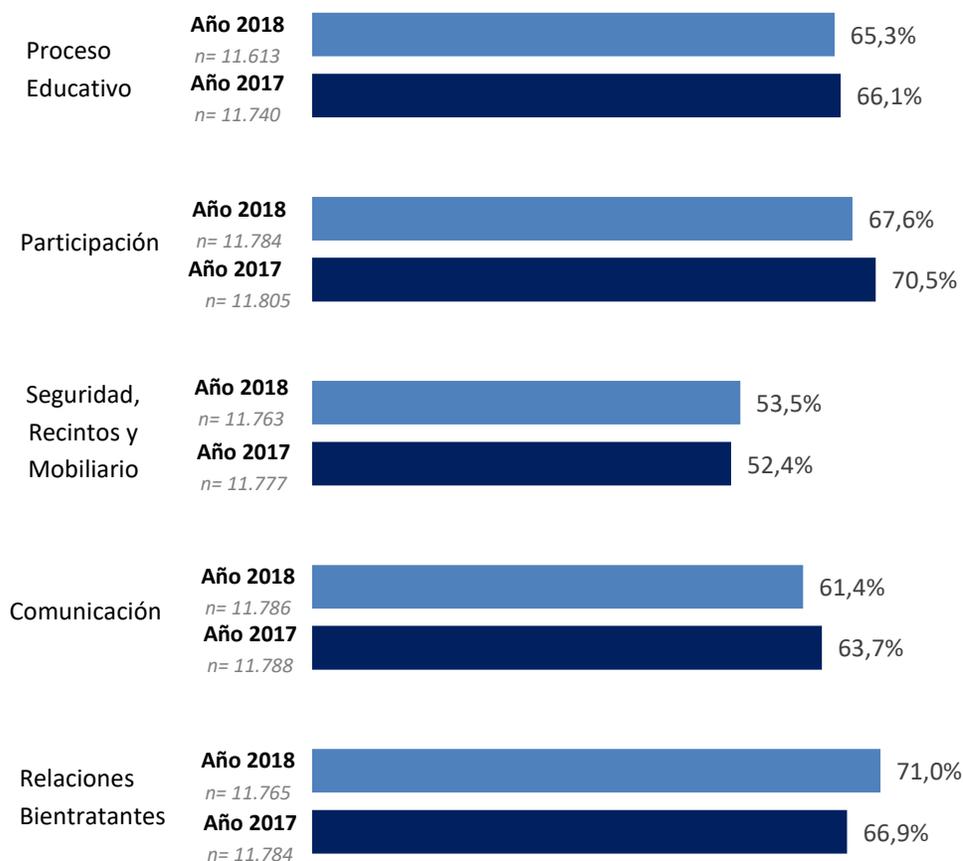


Al comparar los resultados de “Alta Satisfacción” alcanzados en la presente medición y el año 2017 se observa que las dimensiones que mejoraron su desempeño fueron Relaciones Bientratantes y la dimensión Seguridad, Recintos y Mobiliario. Mientras Seguridad, Recintos y Mobiliario experimentó un leve aumento de 1,1% alcanzando 53,5% de “Alta Satisfacción” en la presente medición, Relaciones Bientratantes experimentó un aumento más notorio, subió 4,1%, de 66,9% a 71,0% de “Alta Satisfacción”, diferencia estadísticamente significativa.

Por otro lado, las dimensiones Proceso Educativo, Participación y Comunicación experimentaron un descenso en su desempeño: Proceso Educativo disminuyó levemente en 0,8% alcanzando un 65,3% de “Alta Satisfacción”, Participación experimentó un descenso de 2,9% pasando de un 70,5% de “Alta Satisfacción” el 2017 a un 67,6% el 2018, diferencia estadísticamente significativa.

Comunicación experimentó una baja de 2,3% pasando de un 63,7% a un 61,4% en “Alta Satisfacción” diferencia que también es estadísticamente significativa.

Satisfacción de Familias según Dimensión (*) Comparación Alta Satisfacción 2018-2017



(*: Dimensión Alimentación: sufrió modificaciones el 2018 por tanto sus resultados no son comparables con 2017. Seguridad, Recintos y Mobiliario el año 2017 correspondía a Condiciones Físicas)

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción para cada dimensión, identificando los niveles de satisfacción alcanzados según programa educativo, además de los atributos (preguntas) con mejor y menor evaluación.

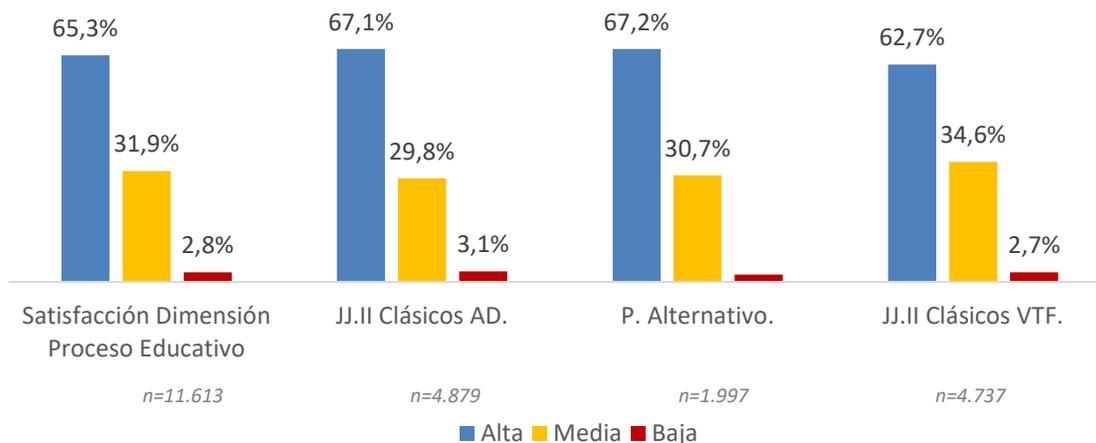
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN PROCESO EDUCATIVO

Se refiere a la generación de condiciones adecuadas para que niños y niñas desarrollen progresivamente sus capacidades, conocimientos y habilidades, con el objetivo de experimentar y potenciar la comunicación efectiva, el desarrollo emocional, la socialización, el trabajo colaborativo y la resolución de problemas.

Esta dimensión está compuesta por 4 preguntas de percepción medidas en escala Likert de 5 niveles, (desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo):

Preguntas
Desde que va al jardín infantil o sala cuna el niño o la niña.
1. Se expresa mejor (con gestos, movimientos o palabras).
2. Realiza más acciones de manera independiente.
3. Ha aprendido a relacionarse con niños, niñas y adultos.
4. Ha aumentado su interés por conocer el mundo.

Satisfacción de Familias Dimensión Proceso Educativo



Proceso Educativo es la tercera dimensión mejor evaluada a nivel nacional, presenta un 65,3% de “Alta Satisfacción”. Al observar los niveles de satisfacción según programa educativo se destacan los Jardines Clásicos de Administración Directa y Programa Alternativo con una “Alta Satisfacción” de 67,1% y 67,2% respectivamente, superior a la satisfacción total de la dimensión (65,3%) y a lo observado en Jardines Infantiles Clásicos Administrados por Terceros (VTF) que alcanza un 62,7%. Todas estas diferencias son estadísticamente significativas.

El atributo con mejor promedio de satisfacción en esta dimensión es: “Ha aumentado su interés por conocer el mundo”.

Considerando el promedio de satisfacción de cada atributo o pregunta, se obtiene el atributo con mejor y menor evaluación:



Ha aumentado su interés por conocer el mundo.



Ha aprendido a relacionarse con niños, niñas y adultos.

La evaluación de los atributos se ha determinado en base al cálculo de un promedio simple, considerando el 100% de los casos respondidos.

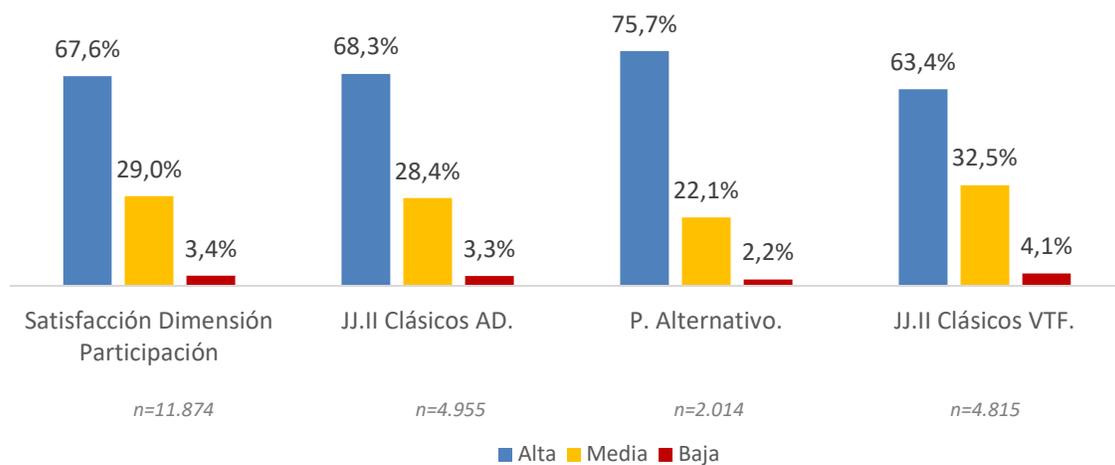
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN

La participación de la familia, entendida como un criterio de calidad educativa, postula que la labor educativa del jardín infantil debe ser compartida con las familias de los niños y niñas, complementando y ampliando de esta manera las experiencias de desarrollo y aprendizaje de los párvulos.

Esta dimensión está compuesta por 5 preguntas de percepción medidas en escala Likert de 5 niveles (desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo):

Preguntas
En el Jardín Infantil o Sala Cuna...
1. Los materiales educativos que existen ayudan a que el niño o niña aprenda.
2. El personal muestra disposición para resolver mis dudas.
3. Las familias son incorporadas con sus saberes y cultura a las actividades.
4. Cuando se organizan actividades, se pide la opinión a las familias y se toma en cuenta.
5. Se promueve la participación de todas las familias sin distinción de origen, tipo de familia, ingresos o lugar donde vive.

Satisfacción de Familias Dimensión Participación



La dimensión Participación es la segunda dimensión mejor evaluada a nivel nacional, con un 67,6% de “Alta Satisfacción”. Según programa educativo destaca el Programa Alternativo que obtiene un 75,7% de “Alta Satisfacción”, el mejor desempeño. Esto es estadísticamente superior al desempeño de la dimensión (67,6%) y al desempeño alcanzado por Jardines Clásicos de Administración Directa (68,3%) y Clásicos Administrados por Terceros (VTF) (63,4%).

El atributo con mejor promedio de satisfacción en esta dimensión es: “Se promueve la participación de todas las familias sin distinción de origen, tipo de familia, ingresos o lugar donde vive”.

Considerando el promedio de satisfacción de cada atributo o pregunta, se obtiene el atributo con mejor y menor evaluación:



Se promueve la participación de todas las familias sin distinción de origen, tipo de familia, ingresos o lugar donde vive.



Los materiales educativos que existen ayudan a que el niño o la niña aprenda.

La evaluación de los atributos se ha determinado en base al cálculo de un promedio simple, considerando el 100% de los casos respondidos.

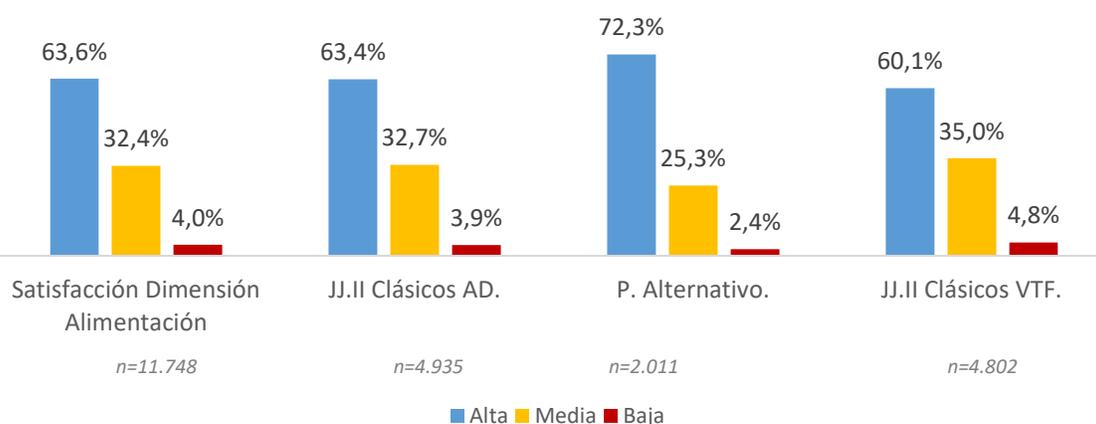
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN ALIMENTACIÓN

JUNJI, en su rol de institución educativa enfocada en la primera infancia, considera entre sus objetivos el contribuir al desarrollo integral de los niños y niñas a través de la entrega de una alimentación equilibrada y el desarrollo de estilos de vida saludables.

Esta dimensión está compuesta por 4 preguntas de percepción medidas en escala Likert de 5 niveles (desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo):

Preguntas	
En el Jardín Infantil o Sala Cuna...	
1.	Entregan información respecto a la minuta de comidas del niño o niña
2.	Los niños y niñas tienen acceso libre a tomar agua durante la jornada
3.	Los niños y niñas cuentan con el tiempo suficiente para alimentarse
4.	La alimentación que entregan es saludable para las niñas y niños

Satisfacción de Familias Dimensión Alimentación



Alimentación alcanza un 63,6% de “Alta Satisfacción”. Destaca el Programa Alternativo con un 72,3% de “Alta Satisfacción” el mejor desempeño en comparación a los otros programas y a la satisfacción total de la dimensión, diferencias estadísticamente significativas.

El atributo con mejor promedio de satisfacción en esta dimensión es “La alimentación que entregan es saludable para las niñas y niños”.

Considerando el promedio de satisfacción de cada atributo o pregunta, se obtiene el atributo con mejor y menor evaluación:



La alimentación que entregan es saludable para las niñas y niños.



Entregan información respecto a la minuta de comidas del niño o niña.

La evaluación de los atributos se ha determinado en base al cálculo de un promedio simple, considerando el 100% de los casos respondidos.

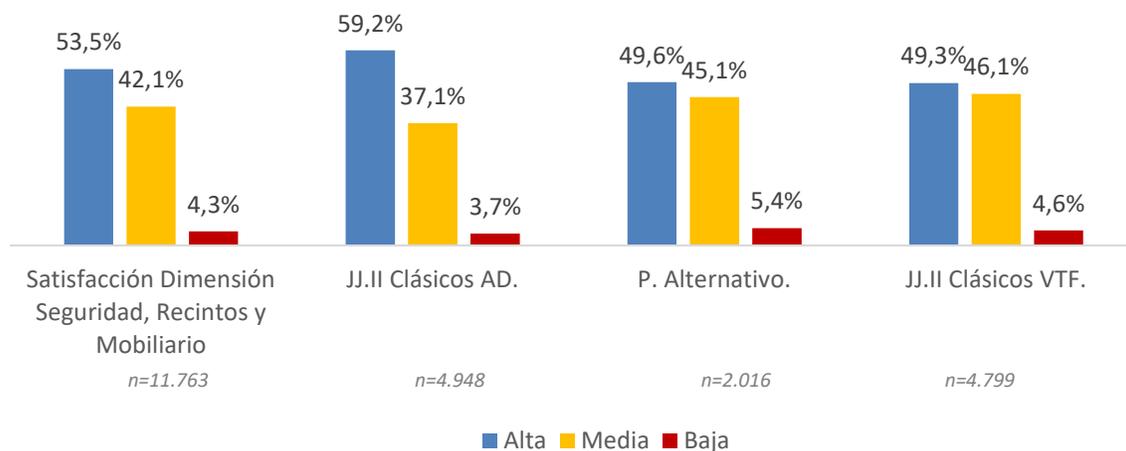
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD, RECINTOS Y MOBILIARIO

Se refiere a la generación de un entorno adecuado para que niños y niñas vivan su experiencia educativa, incluyendo aspectos como la higiene, las acciones de cuidado y protección al interior de la unidad educativa, las condiciones de confortabilidad y el estado de la infraestructura y del mobiliario.

Esta dimensión está compuesta por 4 preguntas de percepción medidas en escala Likert de 5 niveles (desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo):

Preguntas	
En el Jardín Infantil o Sala Cuna...	
1.	Los baños para niños y niñas son seguros y no hay riesgo de accidentes
2.	El patio es seguro y no hay riesgo de accidentes
3.	El mobiliario está en buenas condiciones
4.	Las salas son seguras y no hay riesgo de accidentes

Satisfacción de Familias Dimensión Seguridad, Recintos, Mobiliario



Seguridad, Recintos y Mobiliario es la dimensión que presenta el desempeño más bajo a nivel nacional, alcanza un 53,5% de Alta Satisfacción. Según programa educativo destaca los Jardines Clásicos de Administración Directa con un 59,2% de “Alta Satisfacción”, superior a lo observado en el desempeño total de la dimensión (53,5%) y en el Programa Alternativo (49,6%) y Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) (49,3%), todas diferencias estadísticamente significativas.

El atributo con mejor promedio de satisfacción en esta dimensión es: “Las salas son seguras y no hay riesgo de accidentes”.

Considerando el promedio de satisfacción de cada atributo o pregunta, se obtiene el atributo con mejor y menor evaluación:



Las salas son seguras y no hay riesgo de accidentes.



El patio es seguro y no hay riesgo de accidentes.

La evaluación de los atributos se ha determinado en base al cálculo de un promedio simple, considerando el 100% de los casos respondidos.

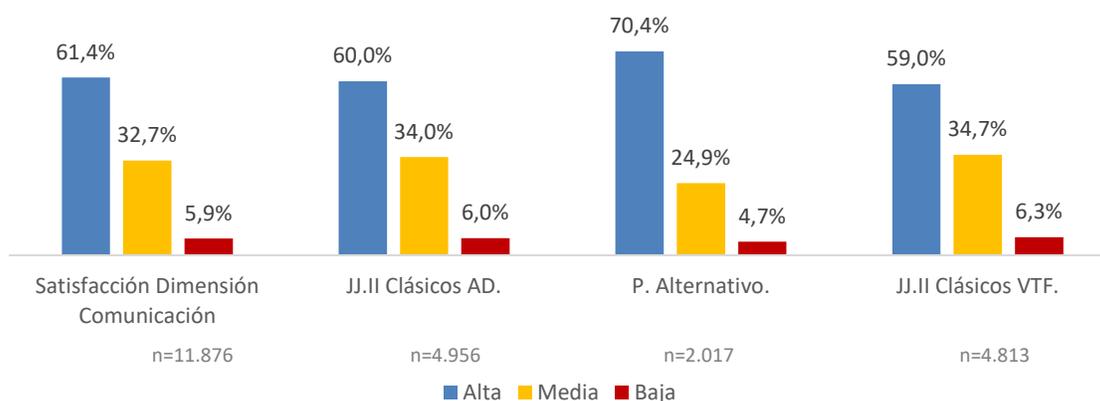
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

La comunicación se refiere al proceso de transmisión de información desde las unidades educativas hacia las familias. En este proceso, se debe procurar la mayor comprensión tanto en las necesidades como las demandas de las familias.

Esta dimensión está compuesta por 6 preguntas de percepción medidas en escala Likert de 5 niveles (desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo):

Preguntas
En el Jardín Infantil o Sala Cuna...
1. La libreta de comunicaciones me entrega información útil y oportuna
2. El diario mural me entrega información útil y oportuna
3. La Trayectoria de Aprendizaje de la niña o el niño(ex Informe Educativo) me entrega información útil y relevante
4. Se informan oportunamente los cambios en el horario de funcionamiento del Jardín Infantil
5. Se respeta el horario de funcionamiento establecido
6. El horario de reunión de apoderadas/os se adecúa a las necesidades de mi familia

Satisfacción de Familias Dimensión Comunicación



La dimensión Comunicación obtiene un 61,4% de “Alta Satisfacción”. Según programa educativo destacan el Programa Alternativo con un 70,4% de “Alta Satisfacción”, superior a lo observado en la evaluación total de la dimensión, y superior también en comparación a los otros programas que obtienen un desempeño bastante similar, Jardines Clásicos de Administración Directa alcanzan un 60,0% en tanto los Clásicos Administrados por Terceros un 59,0% en “Alta Satisfacción”. Todas estas diferencias son estadísticamente significativas.

El atributo con mejor promedio de satisfacción en esta dimensión es: “Se respeta el horario de funcionamiento establecido”.

Considerando el promedio de satisfacción de cada atributo o pregunta, se obtiene el atributo con mejor y menor evaluación:



Se respeta el horario de funcionamiento establecido.



El horario de reunión de apoderados se adecúa a las necesidades de mi familia.

La evaluación de los atributos se ha determinado en base al cálculo de un promedio simple, considerando el 100% de los casos respondidos.

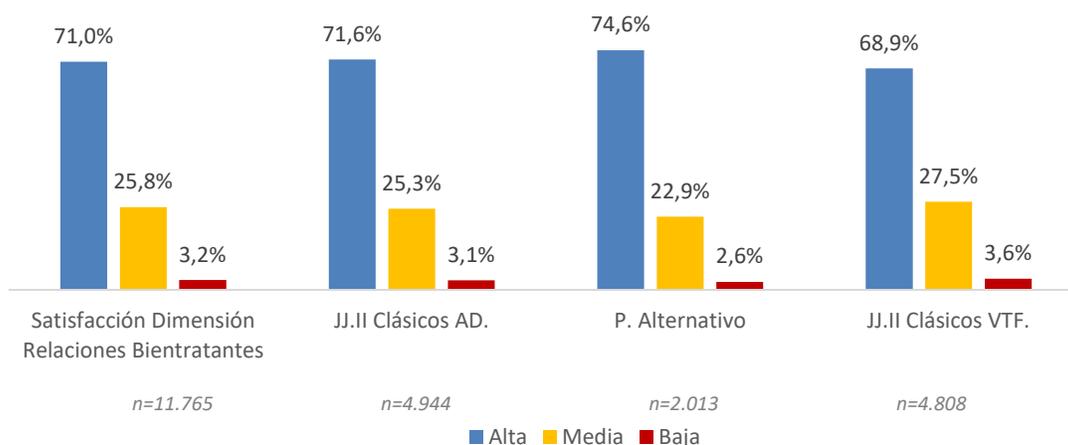
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN RELACIONES BIENTRATANTES

Se caracteriza por la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos, el adecuado ejercicio de la jerarquía y el reconocimiento del otro como legítimo otro.

Esta dimensión está compuesta por 4 preguntas de percepción medidas en escala Likert de 5 niveles (desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo):

Preguntas
El equipo del Jardín Infantil o Sala Cuna...
1. Respeta las características personales del niño o niña
2. Trata a todas las familias con respeto
3. Muestra preocupación por la higiene de las niñas y niños de acuerdo a su edad y nivel de autonomía
4. Responde bien ante emergencias o accidentes

Satisfacción de Familias Dimensión Relaciones Bientratantes



Esta dimensión es la que presentó el mejor desempeño a nivel nacional, alcanzando un 71,0% de “Alta Satisfacción”. Según programa educativo nuevamente destacan el Programa Alternativo con el mejor desempeño de 74,6% de “Alta Satisfacción”, superando el desempeño total de la dimensión y el desempeño de los otros programas. Jardines Clásicos de Administración Directa obtienen un 71,6% y los Clásicos Administrados por Terceros un 68,9% el menor desempeño. Todas las diferencias aquí descritas son estadísticamente significativas.

El atributo con mejor promedio de satisfacción en esta dimensión es: “El equipo del jardín infantil o sala cuna trata a todas las familias con respeto”.

Considerando el promedio de satisfacción de cada atributo o pregunta, se obtiene el atributo con mejor y menor evaluación:



El equipo del jardín infantil o sala cuna trata a todas las familias con respeto.

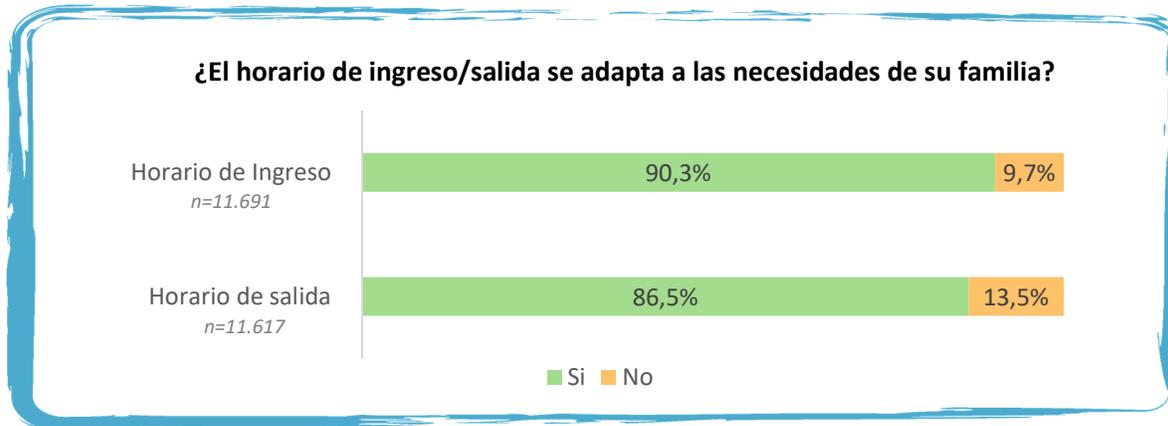


El equipo del jardín infantil o sala cuna responde bien ante emergencias o accidentes.

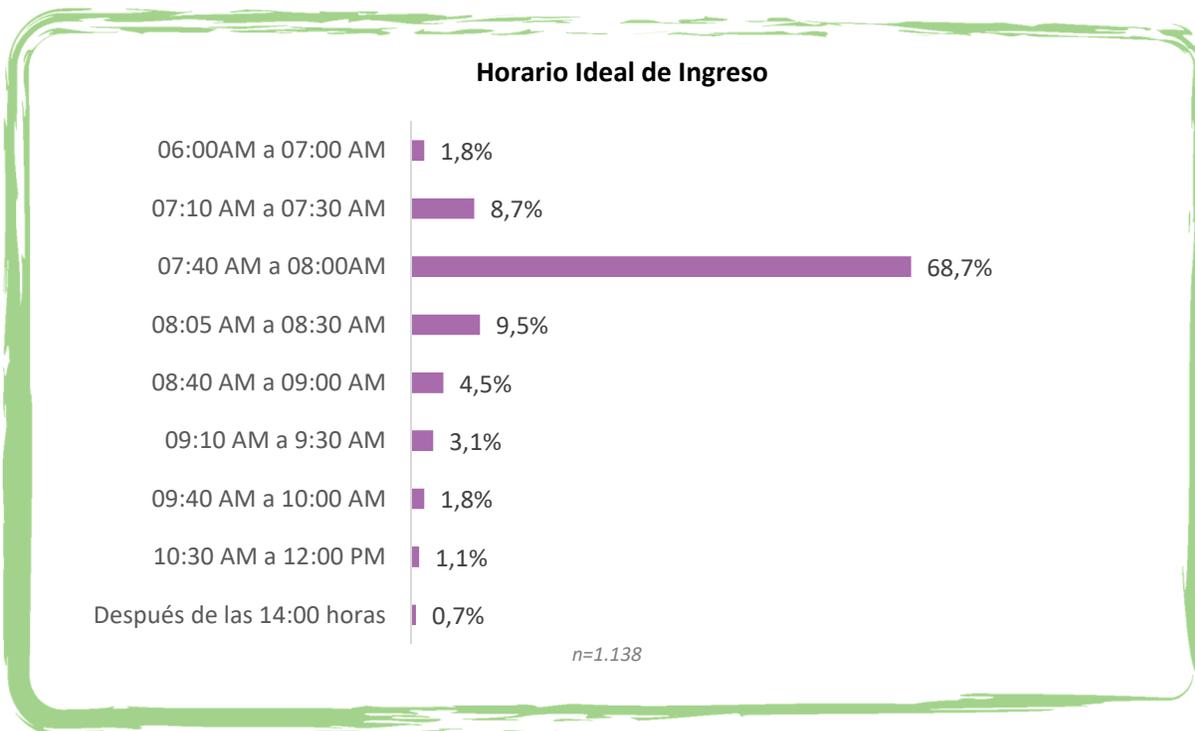
La evaluación de los atributos se ha determinado en base al cálculo de un promedio simple, considerando el 100% de los casos respondidos.

HORARIO

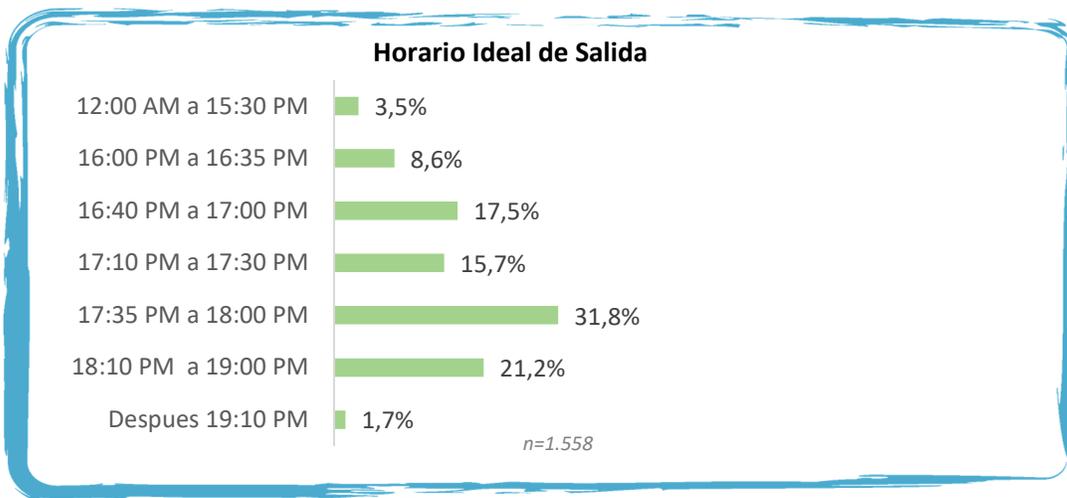
En relación al horario de atención de los jardines infantiles, el 90,3% de los encuestados (10.552 casos) menciona que el horario de ingreso se adapta a las necesidades de su familia y un porcentaje menor: 86,5% (10.046 casos) señala lo mismo acerca del horario de salida.



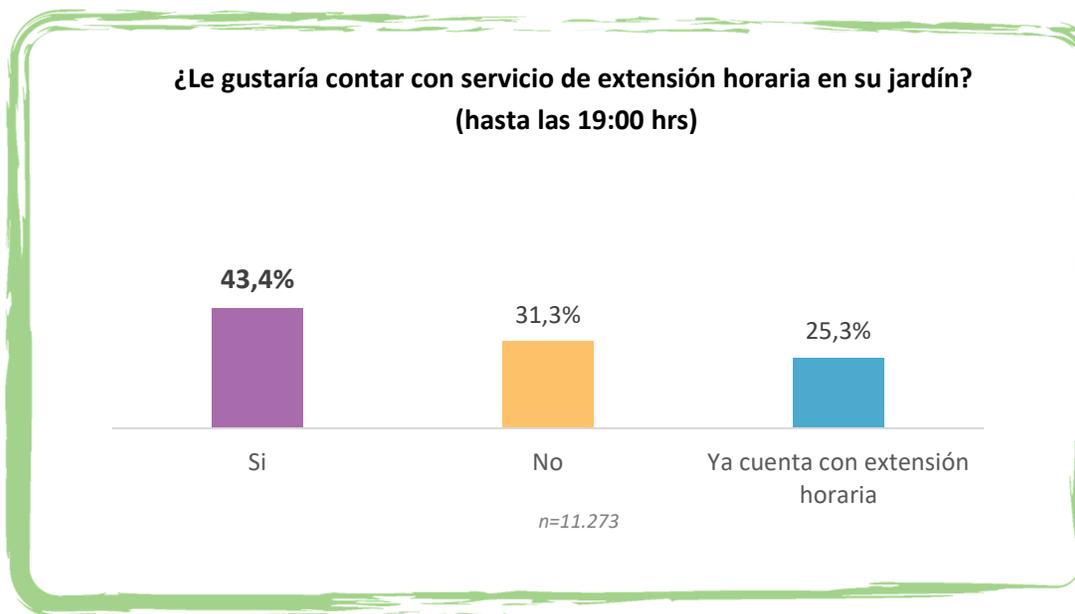
En aquellos que no están conformes con el horario de ingreso, el 68,7% mencionan que lo ideal sería ingresar entre las 7:40 y las 8:00 AM. Se entiende que tener la posibilidad de contar con estos horarios permitiría desenvolverse mejor en actividades laborales.



En aquellos casos donde el horario de salida es el que no se adapta a las necesidades de la familia, es probablemente por motivos laborales. Para el 31,5% el horario de salida ideal sería entre las 17:40 y las 18:00 horas.



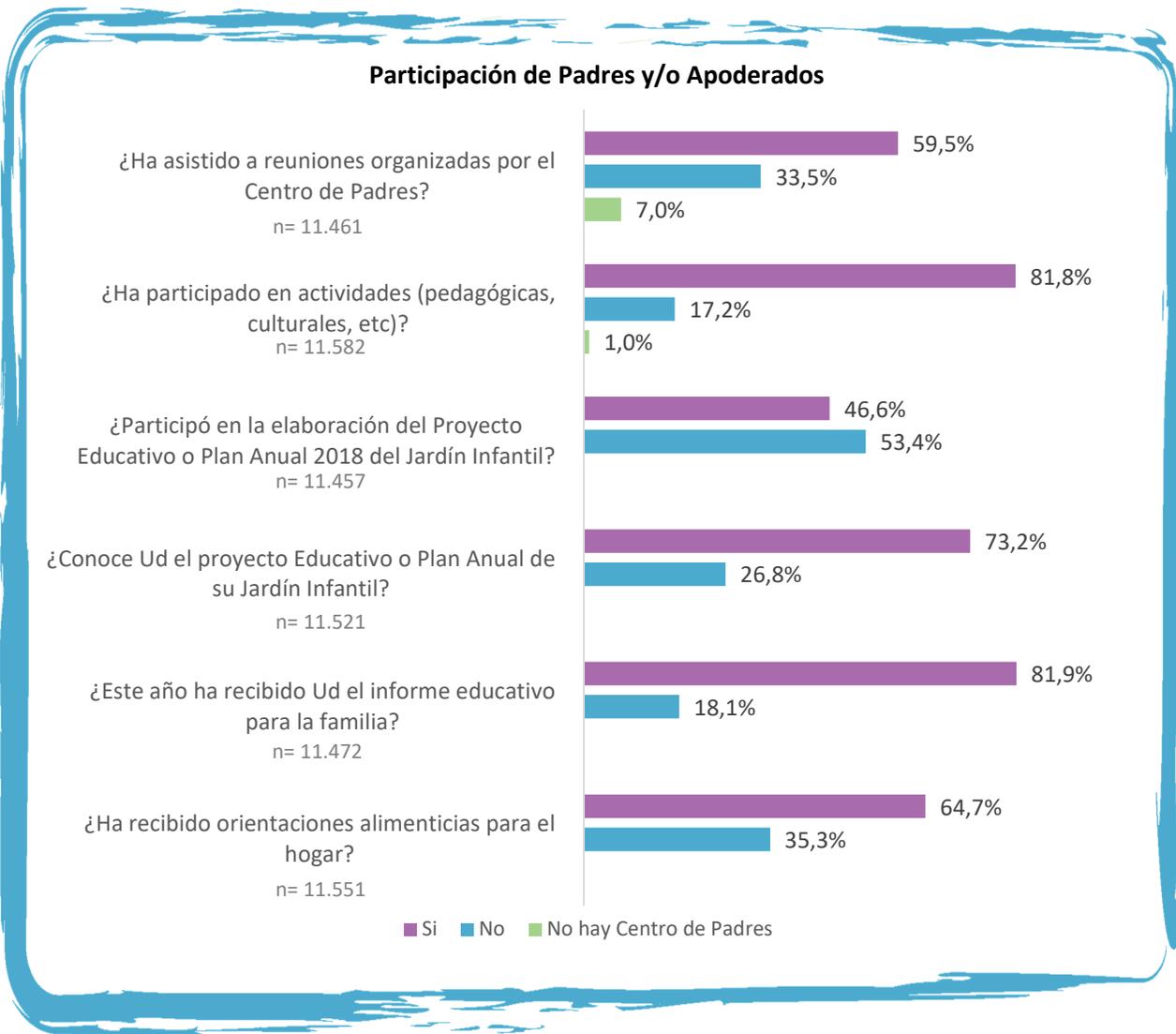
Al consultar a los encuestados si les gustaría contar con servicio de extensión horaria en el jardín el 43,4% (4.891 casos) lo afirma.



PARTICIPACIÓN

Al indagar en la participación de padres y/o apoderados destaca el alto porcentaje de 81,8% que declara haber participado en el jardín infantil en actividades ya sea pedagógicas, culturales, etc; Este porcentaje baja al consultar si han asistido a reuniones organizadas por el centro de padres donde un 59,5% afirma que lo ha hecho. Claramente se observa menor porcentaje de participación a la hora de elaborar el proyecto educativo o plan anual del jardín infantil, un 53,4% de los encuestados indicó que no participó en dicha instancia.

En cuanto al conocimiento del Proyecto educativo, un 73,2% afirma conocerlo, y un 64,7% ha recibido orientaciones alimenticias para el hogar, un 81,9% afirma haber recibido este año el informe educativo para la familia.

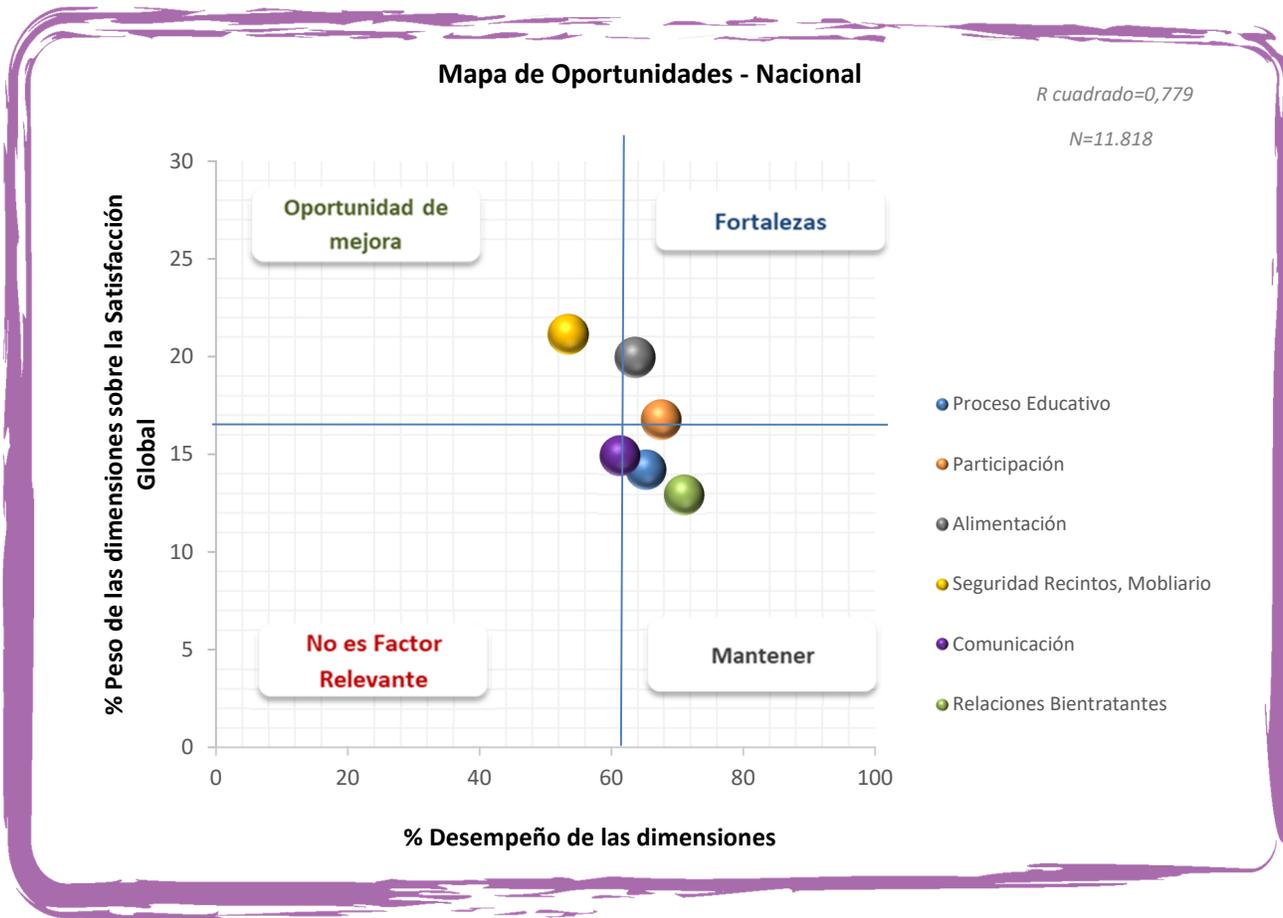


MAPA DE OPORTUNIDADES

Al considerar la Satisfacción Global como variable dependiente y la satisfacción de las 6 dimensiones como variables independientes se elabora un modelo de regresión que permite identificar cuáles son las dimensiones que inciden mayormente en la satisfacción global de las familias, de acuerdo al peso relativo en el Modelo. El resultado refleja que aun cuando todas las dimensiones son significativas: Seguridad Recintos y Mobiliario, Alimentación y Participación son las que más peso aportan a la hora de explicar la Satisfacción Global:

Dimensión	Peso relativo	Desempeño
Seguridad, Recintos y Mobiliario	20,8	53,5
Alimentación	20,4	63,6
Participación	16,8	67,6
Comunicación	14,9	61,4
Proceso Educativo	14,4	65,3
Relaciones Bientratantes	13,1	71,0

(Desempeño:% Alta Satisfacción)



El Mapa refleja que en Seguridad, Recintos y Mobiliario un 53,5% de los encuestados manifiesta una “Alta Satisfacción” en tanto el peso en el modelo es el más alto con un 20,8%, lo que es claramente una “Oportunidad de Mejora”. Alimentación si bien tiene un peso relevante en el modelo 20,4% presenta una “Alta Satisfacción” de 63,6% lo que la sitúa en el cuadrante “Fortalezas”, si bien muy cerca de “Oportunidad de Mejora”. Participación por su parte tiene un peso un poco menor, del 16,8% pero una “Alta Satisfacción” de 67,6%. El tener un menor peso incide que si bien se sitúa en “Fortalezas” no sea un factor tan relevante como las otras dos dimensiones mencionadas.

El mapa sugiere entonces que se deben abordar los aspectos más débiles de Seguridad, Recintos y Mobiliario con el fin de aumentar la satisfacción global de las familias. Sería entonces conveniente optimizar la seguridad del patio de los jardines infantiles, uno de los atributos que obtuvo menor satisfacción. Hay que procurar por cierto mantener los altos niveles de satisfacción de Alimentación y Participación, incluso, se sugiere abordar también los aspectos más débiles de ambas dimensiones de modo que se sitúen con mayor propiedad en el cuadrante de “Fortalezas”. En Alimentación se sugiere revisar o reevaluar protocolos de entrega de información respecto a las minutas de comida del niño o niña, atributo que obtuvo la menor satisfacción de todos los evaluados en esta dimensión, en Participación habrá que fortalecer los materiales educativos, ya que el atributo “Los materiales educativos que existen ayudan a que el niño o la niña aprenda” obtuvo la menor satisfacción.

Comunicación, Proceso Educativo y Relaciones Bientratantes se sitúan en los cuadrantes inferiores del Mapa, para todas estas dimensiones se sugiere mantener su desempeño que actualmente sobrepasa el 60,0% de “Alta Satisfacción”.



QUINTA PARTE: ANÁLISIS CUALITATIVO PREGUNTA ABIERTA

5

ANÁLISIS CUALITATIVO

La encuesta contiene una pregunta abierta, con la finalidad de profundizar en la opinión de las familias respecto del servicio entregado por JUNI, es aquí donde los encuestados expresaron con sus propias palabras: Felicitaciones, Reclamos y/o Sugerencias. El análisis cualitativo consideró la evaluación de 7 dimensiones. En la tabla siguiente se presentan las dimensiones identificando los códigos más relevantes expresados por los padres o apoderados a nivel Nacional.

Dimensión	Codificación
Proceso Educativo	<i>Felicitación, gratitud por la labor general del establecimiento</i>
	<i>Felicitación, gratitud por la labor de las educadoras y asistentes de sala</i>
	<i>Agradecimientos por el aprendizaje y desarrollo alcanzado por los niños y niñas</i>
	<i>Felicitación agradecimiento a la directora</i>
	<i>Felicitaciones a la Junji</i>
	<i>Mejorar o integrar más materiales para actividades pedagógicas didácticas</i>
	<i>Aumentar personal en aula y/o especialistas</i>
	<i>Rotación de las educadoras y asistentes</i>
Participación	<i>Felicitación, gratitud por la labor de las educadoras y asistentes de sala</i>
	<i>Valoración del equipo educativo por fomentar la participación de las familias</i>
	<i>Generar más actividades con los apoderados</i>
Alimentación	<i>Suministrar más líquidos (agua) durante la jornada</i>
	<i>Mejorar alimentación en general</i>
	<i>Proporcionar alimentación más saludable y variada</i>
	<i>Considerar alimentación especial (intolerancias, alergias)</i>
Seguridad, Recintos y Mobiliario	<i>Mejorar seguridad, control del acceso, instalar cámaras de seguridad</i>
	<i>Mejorar la infraestructura de patios (más áreas verdes y juegos)</i>
	<i>Mejorar la infraestructura en general</i>
	<i>Mejorar la infraestructura en la zona de recreación y remodelar juegos</i>
	<i>Mejorar la infraestructura de las salas</i>
	<i>Mejorar climatización</i>
	<i>Aseo y ornato fuera del jardín</i>
	<i>Habilitar cámaras en las salas para que los papás tengan acceso desde su casa</i>
Comunicación	<i>Mejorar la comunicación con los apoderados</i>
	<i>Informar en el cuaderno de comunicaciones comportamiento del niño, si comió o no comió, etc.</i>
Relaciones Bientratantes	<i>Agradecimientos por buen trato y el apoyo del equipo educativo</i>
	<i>Felicitación, gratitud por la labor general del establecimiento</i>
	<i>Mejorar la atención y/o trato por parte de las educadoras hacia los niños y niñas</i>
Horario	<i>Suspensión de clases y/o término anticipado de la jornada</i>
	<i>Necesidad de extensión horaria // pocos cupos en extensión horaria</i>
	<i>Mejorar horarios de reuniones de apoderados</i>

DIMENSIÓN PROCESO EDUCATIVO

Esta dimensión contempla la gran cantidad de comentarios a nivel nacional, la mayoría se enmarca en felicitaciones por parte de los encuestados. En dichos relatos dominan los agradecimientos a la labor realizada por las distintas entidades involucradas en el proceso educativo: JUNJI, establecimiento en general, personal administrativo, y el desempeño de educadoras y asistentes de sala. Esto queda demostrado en expresiones de confianza, y en el apoyo que dicen sentir en delegar el cuidado de sus niños y niñas mientras ellos como padres y/o apoderados se desenvuelven en sus distintos trabajos y labores diarias:

“Muy agradecida del sistema JUNJI y de las profesionales que realizan dicha labor con nuestros niños, ya que se ve reflejado en los párvulos la evolución y aprendizaje que tiene cada uno”.

Región del Libertador Bernardo O’Higgins, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Muy conforme con el plan educativo, ideas y actividades educativas entretenidas, y el trato de las tías hacia los niños”

Región de la Araucanía, Jardín Infantil Clásico Administrados por Terceros (VTF)

“Felicitación a todo el equipo desde auxiliares, a la directora, cada persona de este jardín se preocupa al cien por ciento de cada niño, en todo aspecto: educativo, emocional, físico. Son todas muy cariñosas”

Región Metropolitana, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Se felicita a los profesionales que trabajan para dar lo mejor de sí en la atención diaria de nuestros hijos. Me siento muy conforme, y siento mucha confianza para dejar a mi hija en el jardín”.

Región del Libertador Bernardo O’Higgins, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

En este sentido, el jardín –y el rol de JUNJI- es relevado como una pieza clave dentro del desarrollo y sustento familiar en general, sobre todo ante la ausencia de redes de apoyo en el cuidado de los más pequeños:

“Me encanta el jardín, sin duda ha sido una gran ayuda para nosotros, ya que no contamos con red de apoyo directa y el jardín lo ha sido este año. Felicidades por el gran cariño y educación que entregan día a día a miles de niños en Chile, a seguir luchando por una infancia feliz”.

Región de Atacama, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

De manera más específica, acorde los discursos de padres y/o apoderados este agradecimiento a la labor educacional se demuestra en el progreso que han tenido sus niños y niñas en el aprendizaje y desarrollo educativo. Los comentarios destacan los avances que los niños y niñas van tendiendo, desde mayor independencia y mejores capacidades de socialización, hasta la calidad del contenido aprendido:

“Nuestra experiencia ha sido muy satisfactoria. A nuestro hijo no sólo lo estimulan y educan a su corta edad de 9 meses; sino que también le entregan mucho cariño y atención. El se queda feliz en su jardín. Felicidades a todo el equipo del jardín, todas siempre con mucha disposición, especialmente a las tías y directora”

Región de Valparaíso, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Felicitación al personal educativo del jardín, son muy preocupados por nuestros niños y le desarrollan una buena personalidad”

Región del Maule, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Solo quisiera dar mis felicitaciones a las tías del jardín porque mi hija ha progresado bastante a su corta edad y eso es satisfactorio para la familia. Nada más qué decir, muchas gracias”.

Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Nosotros como apoderados de este jardín infantil queremos dar las gracias al equipo pedagógico y técnico por estimular y acompañar a nuestro hijo durante el proceso de enseñanza y aprendizaje en sus primeros años, fuera del ámbito familiar”

Región de la Araucanía, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

Por otro lado, cabe mencionar la presencia de algunas sugerencias en los comentarios de los encuestados a nivel nacional, principalmente dirigidas a la necesidad de inyectar recursos en los jardines en dos áreas principalmente; aumentar el material didáctico utilizado en el proceso de enseñanza, y aumentar el número de educadoras o especialistas en el aula:

“Son muy pocas tías para atender a la cantidad de niños”.

Región del Libertador Bernardo O’Higgins, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Sería bueno aumentar en la sala cuna una asistente de párvulos en el caso de niños que están en transición de dejar pañales, ya que consideramos que es un proceso bastante largo y agotador para tan pocas personas en sala”.

Región de Magallanes y la Antártica Chilena, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Se ve que faltan recursos en cuanto a los materiales tanto didácticos como los de uso habitual (papel higiénico, servilletas, etc.). La Corporación no supe todas las necesidades del jardín y los apoderados lamentablemente tampoco podemos. Sería ideal que los materiales fueran entregados a tiempo y en su totalidad”.

Región de los Lagos, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

Si bien la mayoría de los comentarios son positivos, esta dimensión no estuvo ausente de críticas a nivel nacional. Específicamente, los encuestados demuestran descontento con la rotación de educadoras y asistentes en el jardín y cómo estas ausencias perjudican la adaptación de los niños al sistema educativo, así como en la planificación de contenidos:

“Una alta rotación en el personal y la falta de este muchas veces para suplir completamente los requerimientos de nivel, ha impedido una puesta en marcha del plan educativo. Muchas veces parece más guardería que jardín infantil”

Región de Valparaíso, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Viven cambiando a las tías y los niños no se adaptan nunca, como en el caso de mi hijo”

Región del Maule, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN

A nivel nacional, fueron pocos los comentarios relacionados a esta dimensión. El reducido número de comentarios se enmarca principalmente en felicitaciones y agradecimiento al establecimiento y a los profesionales a cargo por fomentar la participación a las familias en las distintas actividades y procesos educativos que se llevan a cabo en el establecimiento:

“El jardín integra de manera completa la participación de la familia para el desarrollo integral de los niños que asisten a él. Los profesionales a cargo tienen una excelente disposición a responder consultas”.

Región de Valparaíso, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Es un establecimiento en donde la familia puede participar de las distintas actividades. Su metodología a través de la experiencia y el juego ayuda a los niños a estar más interesados”.

Región de los Lagos, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Agradecer por la participación e integración a los padres en las distintas actividades que da el jardín, ya que nos hace sentir más informados sobre la educación que le da el jardín a los niños y por el buen trabajo que hacen con nuestros hijos”.

Región de Arica v Parinacota. Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

Por otra parte, se identifican algunas sugerencias dentro de esta dimensión. Si bien su número no es muy alto a nivel nacional, es importante considerarlas en vistas a futuras mejoras. En ellas se destaca la posibilidad de potenciar el involucramiento y participación de los padres en las distintas actividades del jardín.

“Mayor participación de los padres y apoderados en el ámbito educativo y cultural”.

Región de la Araucanía. Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Se sugiere realizar actividades que permitan la participación de familias, ya que este año ha sido baja”.

Región de la Araucanía, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Me gustaría participar más en sala”.

Región del Biobío, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

DIMENSIÓN ALIMENTACIÓN

En esta dimensión los comentarios a nivel nacional se focalizaron en sugerencias y críticas principalmente. De manera más específica, los padres y/ apoderados encuestados manifiestan la necesidad de contar con una alimentación más nutritiva para los niños y niñas, así como mejorar la hidratación de los mismos, brindándoles más agua durante la jornada. Los encuestados destacan su preocupación por la inclusión de alimentos procesados y altos en azúcar y sal en la dieta de los niños y niñas, los cuales pueden generar hábitos no deseados y efectos a largo plazo en la salud de los mismos:

“En cuanto a la alimentación, ir suprimiendo todos los alimentos demasiado azucarados, incorporar mayor cantidad de frutas, verduras y ensaladas”.

Región de Coquimbo, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Me parece que la alimentación sigue promoviendo el azúcar refinada en la dieta de las niñas y niños, creando muchas veces una dependencia a ella que no viene de la casa. Esto demuestra que el concepto de saludable que promueve la JUNJI dista mucho de la realidad, y está más adaptado a líneas presupuestarias que lineamientos saludables”.

Región de Magallanes y de la Antártica chilena, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Revisar minuta de alimentación para sala cuna menor, pues le ponen sal en las comidas. Sugiero que se elimine la sal”.

Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Quisiera sugerirle al jardín que puedan darle agua a los niños porque el agua es muy esencial. Que las tías sean comprensivas en todo momento al respecto”.

Región de Tarapacá, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

Por otro lado, se destaca la necesidad de integrar alimentación apta para niños y niñas con requerimientos especiales por enfermedad, ya sea alergias alimentarias, intolerancias, u otras opciones de dieta. A su vez, algunos encuestados sugieren la necesidad de fomentar la soberanía alimentaria en los jardines, a través del aumento de consumo de alimento de procedencia nacional:

“Que existiera un plan alimenticio más integrador con respecto a otros modos de alimentación como la alergia alimentaria o el veganismo”.

Región de Tarapacá, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Respecto a las comidas, generar opciones para niños y niñas vegetarianos, granos integrales (pan, cereal), y priorizar consumo de pescado nacional (no darles Pangasius). Los niños no se lo comen, es tóxico, y tenemos más de 4000 km de costa con flora y fauna marina comestible. Es absurdo no aprovechar eso y darles pescado vietnamita”.

Región de Los Ríos, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Mi hijo ha tenido algunos inconvenientes por la falta de información de la nutricionista que tienen. Creo que no conoce bien las condiciones alimentarias de los niños con síndrome de down”.

Región del Bío Bio, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Respecto a la alimentación, considerar el pangasius dentro de la minuta es inconcebible. Se debe aprovechar la riqueza de nuestra costa y considerar los alimentos frescos no importados. Hay comidas nada saludables como puré con huevo o huevo y fideos, pésima combinación. Falta variedad, inclusive verduras y ensaladas”.

Región de Los Ríos, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

DIMENSIÓN SEGURIDAD, RECINTOS Y MOBILIARIO

En esta dimensión también se identifican sugerencias y críticas principalmente a nivel nacional por parte de los encuestados. De manera específica, la mayoría de los discursos sugiere la mejora de infraestructura en general del establecimiento en dos niveles; primero, el mejoramiento de áreas externas (patios, áreas verdes y zonas de juegos), y segundo, infraestructura interior como salas y baños. Muchas de estas sugerencias están dominadas por la preocupación que existe entre los padres y/o apoderados de que el material defectuoso o inadecuado, y falta de espacio puedan provocar accidentes o situaciones que se podían evitar con mejor infraestructura y mobiliario:

“Implementar un ambiente más seguro donde no se formen situaciones de riesgo”.

Región de Coquimbo, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Si pudieran arreglar el cerco por la parte de atrás del jardín, ya que la salir los niños pueden accidentarse porque este se encuentra en mal estado”.

Región de Los Ríos, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Nosotros como padres y apoderados del jardín nos gustaría que el jardín tuviera más áreas verdes donde niños y niñas puedan desenvolverse en el aire libre. También deberían mejorar el tema de la infraestructura por la acústica. Por último, deberían buscar otro sistema cuando llega la hora de la siesta, ya que en colchonetas los niños del nivel medio menor y mayor transpiran mucho afectando su salud”.

Región del Biobío, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Sugiero que las salas fueran un poco más grandes para que todos los niños estuvieran cómodos y tuvieran mucho más espacio para sus actividades”.

Región Metropolitana, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Creo que deberían hacer baños exclusivamente para los niños del jardín porque es peligroso que los niños compartan el baño con los niños más grandes”.

Región Coquimbo, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

Llaman la atención requerimientos más específicos de los encuestados a nivel nacional, en cuanto a seguridad y climatización. Así, los padres y/o apoderados señalan la necesidad de inyectar recursos para acceder a infraestructura innovadora que permita la implementación de cámaras en las salas con el fin de aumentar la seguridad de los niños y niñas, así como la participación y monitoreo de los mismos de manera remota. En esta misma línea un número significativo señala la necesidad de mejorar climatización al interior de los jardines para promover la eficiencia energética y evitar cambios de temperaturas que afecten la salud de los párvulos:

“Mejorar recurrencia en mantención de calderas para evitar sobrecalentamiento de radiadores en sala”

Región del Biobío, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Deberían obtener cámaras de seguridad para un mejor bienestar y más materiales de apoyo para los niños”.

Región de Coquimbo, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Lo único que falta en el jardín son cámaras de seguridad al interior del establecimiento y afuera”.

Región del Biobío, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Les hace falta otro tipo de calefacción, ya que a veces hace mucho calor y otras demasiado frío”

Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Para mayor seguridad de los padres, podrían considerar cámaras en las salas de los niños, las cuales tengan conectividad a los equipos celulares de los apoderados”

Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

En la misma línea que la dimensión anterior, la cantidad de comentarios que se registraron están dirigidos particularmente a mejorar la comunicación del establecimiento con los padres y/o apoderados. De manera más específica, en los discursos de los encuestados se sugiere incorporar el uso de agendas o cuadernos que den cuenta del comportamiento del párvulo durante el día. A su vez, se critica la falta de aviso anticipado respecto a requerimientos o cambios que se realicen durante la jornada, como cambios de horario o solicitud de materiales:

“No informan lo que pasa en el jardín”.

Región de Tarapacá, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Falta mayor organización en el nivel que mi hijo se encuentra, siempre existen inconvenientes en las actividades a realizar en el jardín. Las tías avisan muy tarde de las actividades y de los materiales a presentar, y por falta de tiempo los papás no alcanzamos a organizarnos para cumplir en el jardín”

Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Mayor información y disponibilidad de las encargadas para cuando las familias necesiten entregar o recibir información”.

Región de Los Lagos, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Deberían avisar con anticipación suspensiones improvisadas por las educadoras, ya que los papás no tienen donde dejar a sus hijos. Este tipo de suspensiones improvisadas por emergencia en el jardín son un problema porque uno tiene que trabajar y no cuenta con alguien que cuide al niño”

Región de la Araucanía, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Mayor preocupación en las notas y llenado de la libreta para estar más informado como familia y que todo el equipo de sala se haga responsable ello”.

Región del Maule, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

DIMENSIÓN RELACIONES BIEN TRATANTES

En la dimensión Relaciones Bien tratantes, los comentarios se vincularon en su mayoría a felicitaciones hacia el establecimiento, donde se destaca el buen trato, preocupación y apoyo que entregan las educadoras a los niños y niñas en el día a día. Los encuestados demuestran en su mayoría conformidad y confianza en el cuidado de sus párvulos, caracterizado por el cariño y respeto:

“Agradecer el profesionalismo, pasión, cariño, respeto, y dedicación que realizan todos y cada una de las profesionales que atienden a mi hijo. Eso me da a mi como mamá la tranquilidad y seguridad de que mi hijo está en excelentes manos para ser atendido en las necesidades que puede tener mientras está en el establecimiento”.

Región de los Lagos, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Felicitar al equipo del jardín ya que siempre tienen un buen trato hacia nuestros hijos. Ellas están disponibles 24/7. Gracias”.

Región de Atacama, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

“Estoy muy satisfecha con el trato que tienen con los bebés además del cariño que recibe mi hijo. Además estoy muy contenta con la manera en que se comunican con los padres, de una manera muy educada y profesional. Me tranquiliza ver que existe preocupación y dedicación por cada uno de los niños y niñas”.

Región de Antofagasta, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Felicitó al jardín por el buen trato a la familia, a los niños y niñas”.

Región de los Lagos, Programa Alternativo de atención del Párvulo

No obstante lo anterior, se identifica un número reducido de disconformidades en torno al trato y atención de algunas asistentes de sala hacia los niños y niñas, y hacia los padres y/o apoderados. De manera específica, se sugiere seguir mejorando el trato cotidiano que reciben los párvulos a través de la empatía, el respeto y cordialidad:

“Sugerir que al momento de la llegada o salida sean más cordiales con los niños y sus acompañantes, y presten la atención necesaria”.

Región de Valparaíso, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Mejorar disposición y atención con los niños que no pueden adaptarse rápido al jardín”.

Región de los Lagos, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa

DIMENSIÓN HORARIO

A nivel nacional, en esta dimensión se identificaron principalmente críticas y sugerencias, en su mayoría dirigidas a la posibilidad de aumentar cupos de extensión horaria que se ajuste a las necesidades de la familia, revisar horarios de entrada o salida, y evitar suspensión de clases o términos anticipado de la jornada de manera sorpresiva. Dentro de los comentarios, los encuestados señalan principalmente que este tipo de situaciones les genera inconvenientes laborales, donde no siempre existen redes de apoyo a quienes acudir:

“Los jardines fueron creados para ayudar a las madres que trabajan fuera del hogar. El horario en que funciona el jardín de 8.30 a 16.00 horas no se ajusta al horario de los demás trabajos, que siempre son de 8.00 a 18.00 o 19.00, por lo tanto hay un tramo en que siempre el niño queda al cuidado de personas externas a la familia”

Región de Arica y Parinacota, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Me gustaría que se pudiera extender el horario para que las madres podamos trabajar”.

Región de Coquimbo, Programa Alternativo de Atención del Párvulo

“Las jornadas deberían ser de lunes a viernes respetando los horarios de salidas, ya que los días viernes es media jornada, lo cual produce un inconveniente para las mamás que estamos solas y no tenemos una red de apoyo”.

Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

Por otro lado, se registraron un número importante de sugerencias respecto a los horarios de las reuniones de apoderados. Acorde los comentarios de los encuestados, estas se realizan durante la jornada laboral estándar, lo cual dificulta su participación:

“En relación a las entrevistas con los padres y reuniones con padres quisiera un poco más de flexibilidad, al menos en nuestro caso familiar, es muy difícil asistir a las reuniones en los horarios que se realizan”.

Región Metropolitana, Jardín Infantil Clásico Administrado por Terceros (VTF)

“Sugiero realizar las reuniones de apoderados en un horario más accesible, ya que a las 16.00 horas es muy complicado para la gente que cumple con responsabilidades laborales”.

Región de Valparaíso, Jardín Infantil Clásico de Administración Directa



SEXTA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6

A nivel nacional la “Alta Satisfacción” es de 59,8%, levemente inferior al desempeño alcanzado el 2017 con un 60,9%, diferencia que no es estadísticamente significativa.

Al observar el comportamiento de la satisfacción según territorio se evidencia un menor desempeño en las macro zonas extremas: Norte Chico y Sur Austral que alcanzan un 54,5% y 53,1% respectivamente en “Alta Satisfacción”, estadísticamente inferior a lo observado en las otras Macro zonas: Norte Grande: 60,2%, Centro: 63,3% y Sur: 61,4%.

Según Región destacan con una “Alta Satisfacción” la Región del Biobío y del Libertador General Bernardo O’Higgins con un 68,6% y 67,9% respectivamente, desempeño estadísticamente superior en comparación a las regiones: de Arica y Parinacota y Tarapacá con un 50,0% y 51,1% de “Alta Satisfacción” respectivamente.

Estos resultados dan cuenta de que es preciso focalizar esfuerzos en macro zonas extremas a fin de aumentar el nivel de satisfacción de las familias, más aun considerando que también en la medición anterior las macro zonas extremas tenían un menor desempeño.

Según programa educativo destaca el nivel de “Alta Satisfacción” alcanzado por el Programa Alternativo de Atención al Párvulo (65,9%), mejor desempeño en comparación a la satisfacción nacional y al resto de los programas, diferencias que son estadísticamente significativas. Los Jardines Clásicos de Administración Directa obtienen un 61,7% y los Clásicos Administrados por Terceros (VTF) un 55,3% de “Alta Satisfacción”, el menor desempeño. Estos últimos son los que además presentan un desempeño más bajo y estadísticamente significativo en comparación a la medición anterior, donde la “Alta Satisfacción” era de 58,8%. Los Jardines Clásicos de Administración Directa también experimentan un descenso en su desempeño en comparación al 2017, pero este es muy leve de 0,7% lo que no indica significancia estadística. En el caso del Programa Alternativo de Atención al Párvulo, mejoraron su desempeño en 3,6% lo que tampoco es estadísticamente significativo.

Al observar los niveles de satisfacción en las familias, se observa que aquellas que pertenecen a Pueblos Originarios tienen una menor satisfacción con un 55,0% de “Alta Satisfacción” en comparación al porcentaje nacional de 59,8%, diferencia estadísticamente significativa. Es muy relevante considerar este dato, ya que en Regiones la presencia de familias que declaran pertenencia a Pueblo Originario es relevante, como ocurre con Arica y Parinacota donde un 42,7% de las familias declaran pertenencia a Pueblo Originario, siendo Aymara el más relevante (86,4%).

Arica y Parinacota es la región que presenta la “Alta satisfacción” más baja de 50,0% y, por cierto, estadísticamente significativa en comparación al valor nacional: 59,8%.

Respecto a los niveles de satisfacción alcanzados por las distintas dimensiones de análisis destaca con mejor desempeño Relaciones Bientratantes con un 71,0% de “Alta Satisfacción”. En tanto, la que obtuvo el menor desempeño fue Seguridad, Recintos y Mobiliario que alcanzó un 53,5% de “Alta Satisfacción”. Esto está en sintonía con los comentarios de los encuestados expresados al final de la encuesta, en la pregunta abierta. La mayoría de las Felicitaciones se refieren a Relaciones Bientratantes y Proceso Educativo los encuestados valoran el buen trato y proceso de aprendizaje de sus niños y niñas, en tanto críticas y sugerencias se concentran principalmente en Seguridad, Recintos y Mobiliario, donde se sugiere aumentar espacio y fortalecer la seguridad de éstos, salas, baños, especial atención en patios.

Relaciones Bientratantes es la única dimensión que mejoró su desempeño, con significancia estadística en relación al 2017, pasando de un 66,9% a 71,0% de “Alta Satisfacción”. Participación y Comunicación fueron las dimensiones que, al contrario, disminuyeron su desempeño reflejando diferencias estadísticamente significativas en relación a la medición anterior. Participación, que fue la dimensión mejor evaluada el 2017 con un 70,5%, alcanza ahora un 67,6% de “Alta Satisfacción”, Comunicación en tanto pasa de un 63,7% a un 61,4% de “Alta Satisfacción”. Proceso Educativo por su parte desciende levemente su desempeño, en 0,8% alcanzando un 65,3% (sin significancia estadística) en tanto Seguridad, Recintos y Mobiliario aumenta en 1,1% obteniendo un 53,5% de “Alta Satisfacción” (lo que tampoco es estadísticamente significativo) y se mantiene como la dimensión con menor desempeño en ambas mediciones.

Según programa educativo se observa un mejor desempeño, estadísticamente significativo, en el Programa Alternativo de Atención al Párvulo, alcanzando los siguientes resultados por dimensiones, Participación (75,7%), Alimentación (72,3%), Relaciones Bientratantes (74,6%) y Comunicación (70,4%).

En Seguridad, Recintos y Mobiliario es el Jardín Infantil Clásico de Administración Directa el que presenta una “Alta Satisfacción” superior y estadísticamente significativa en comparación a los otros programas, alcanzando un 59,2%.

En Proceso Educativo en tanto, los Jardines Clásicos de Administración Directa (67,1% “Alta Satisfacción”) y el Programa Alternativo de Atención al Párvulo (67,2% “Alta Satisfacción”) superan a los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (62,7% “Alta Satisfacción”), diferencias estadísticamente significativas.

Esto refuerza entonces los hallazgos de satisfacción según programa educativo expresados anteriormente y evidentemente los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) presentan menores niveles de satisfacción, lo que debiera ser considerado como oportunidad de mejora.

En relación al horario de funcionamiento de los jardines, si bien para la mayoría de los encuestados los horarios de ingreso y salida son adecuados a sus necesidades, existe un 9,7% (1.139 casos) y 13,5% (1.571 casos), respectivamente que opina lo contrario. Para ellos, los horarios de ingreso y salida ideal serían aquellos que se ajusten a jornadas laborales, esto es: ingreso antes de las 08:00 AM y salida después de las 17:00 PM. A un 43,4% de los encuestados (4.891) les gustaría contar con servicio de extensión horaria hasta las 19:00 horas. Un 25,3% (2.852) menciona que ya cuenta con este servicio.

En cuanto a la participación activa de apoderados se destaca el alto porcentaje de participación en actividades pedagógicas, culturales, etc; que alcanza el 81,8%, en contraposición, se observa un menor nivel de participación a la hora de elaborar el proyecto o plan anual del jardín infantil.

Los niveles de información que declaran conocer los encuestados son relevantes, un 64,7% ha recibido orientaciones alimenticias para el hogar, un 73,2% conoce el Plan educativo anual y un 81,9% ha recibido el informe educativo para la familia.

Con el fin de identificar las dimensiones de análisis que más inciden en la satisfacción de las familias se elaboró un modelo de regresión. Los resultados obtenidos reflejan que, si bien todas las dimensiones son significativas, es Seguridad, Recintos y Mobiliario la que se visualiza de manera más nítida como "Oportunidad de Mejora". Esta dimensión posee un peso relativo de 20,8%, el peso más alto, y el menor desempeño (53,5%) de "Alta Satisfacción", se sugiere entonces atender o intervenir en primera instancia la seguridad en patios del jardín, atributo que obtuvo la menor satisfacción entre los encuestados.

Ciertamente no hay que descuidar las dimensiones de Alimentación y Participación, ambas se sitúan en los bordes del cuadrante "Fortalezas" y obtienen un peso relativo relevante y un desempeño óptimo, superior al 63,0% de "Alta Satisfacción". Con el fin de que ambas dimensiones se ubiquen con mayor propiedad en el cuadrante "Fortalezas" se sugiere abordar los aspectos más débiles de estas dimensiones, reevaluar protocolos de entrega de información respecto a las minutas de comida del niño o niña, y fortalecer los materiales educativos.

Aun cuando los resultados de satisfacción reflejan una leve disminución, es importante considerar los comentarios expresados por las familias al final de la encuesta. Del total de encuestas aplicadas el 61,8% (7.305 casos) de los encuestados reflejó al menos un comentario. El 72,9% corresponde a Felicitaciones, 21,7% a Sugerencias y 5,4% a Críticas.

En su gran mayoría de las felicitaciones recibidas apuntan a la dimensión de Proceso Educativo y Relaciones Bientratantes, en tanto, las sugerencias y críticas más relevantes apuntan a Seguridad, Recintos y Mobiliario, Comunicación y Alimentación. Ya se mencionó anteriormente que los encuestados sugieren fortalecer el espacio y mobiliario de los recintos, es importante además considerar la mantención de sistemas de calefacción en regiones donde ello es necesario.

En Comunicación los apoderados esperan tener una comunicación fluida y actualizada sobre lo que ocurre diariamente con sus niños y niñas, es importante evitar términos anticipados de jornada de manera sorpresiva, sobre todo considerando que para muchos padres y apoderados el jardín es su principal red de apoyo.

En Alimentación promover una alimentación nutritiva, eliminar de la minuta el pangasius y alimentos con alto contenido de azúcar y sal, y permitir ingesta de agua recurrente en niños y niña. Además, es importante planificar actividades que requieran participación de padres y apoderados en horarios compatibles con su jornada laboral, importante resulta considerar que a un 43,4% le interesaría contar con extensión horaria.

A modo de síntesis, se sugiere gestionar e implementar las mejoras necesarias en virtud del bienestar de los niños y niñas que asisten y son atendidos en los diferentes programas identificados en el presente estudio.



JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

Junta Nacional de Jardines Infantiles
Darío Urzúa # 1938 Providencia
Teléfono: 2 26545005