



Junta Nacional
de Jardines
Infantiles
Ministerio de Educación

Gobierno de Chile

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE FAMILIAS

SINTESIS DE RESULTADOS NACIONALES 2014



RESUMEN EJECUTIVO

Departamento de Planificación
Sección de Estudios y Desarrollo Institucional
Diciembre de 2015



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
METODOLOGÍA	5
PARTE I. RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN	6
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO.....	6
PARENTESCO CON EL NIÑO O NIÑA	6
TIPO DE HOGAR.....	6
NIVEL EDUCACIONAL	6
OCUPACIÓN DEL ENCUESTADO(A)	7
NACIONALIDAD DE LA PERSONA ENCUESTADA	7
PERTENENCIA ÉTNICA DE LA PERSONA ENCUESTADA.....	7
NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES (NEE).....	8
PARTE II. RESULTADOS SATISFACCIÓN GLOBAL.....	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR REGIÓN	9
SATISFACCIÓN GLOBAL POR PROGRAMA	9
Y TIPO DE ADMINISTRACIÓN	9
SATISFACCIÓN GLOBAL POR DIMENSIONES.....	10
CORRELACIÓN (ASOCIACIÓN) ENTRE SATISFACCIÓN GLOBAL Y DIMENSIONES EN ESTUDIO	11
PARTE III. RESULTADOS POR DIMENSIÓN.....	12
1. PROCESO EDUCATIVO	12
2. RELACIONES BIEN TRATANTES	13
3. PARTICIPACIÓN	14
4. CONDICIONES FÍSICAS	15
5. COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS	16
6. ALIMENTACIÓN	17

PARTE IV. OTROS RESULTADOS	18
V. RESULTADOS COMENTARIO PREGUNTA ABIERTA	20
VI. CONCLUSIONES	25

PRESENTACIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, JUNJI, reconoce la importancia de las familias en la educación de sus hijos e hijas, y por ello diseña diferentes estrategias con el objetivo de promover, facilitar y ampliar la participación de las familias en el quehacer educativo institucional (JUNJI, 2010).

Las Encuestas de Satisfacción de Familias se desarrollan en la institución desde el año 2008. Los resultados constituyen hoy en día 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 Administración Directa, Alternativos y Vía Transferencia de Fondos.

Para la presente versión del Estudio, durante el año 2014 se llevó cabo un trabajo conjunto con el Departamento Técnico con el fin de evaluar la satisfacción de las familias con mayor eficacia y precisión; dicho ejercicio se concretó en la introducción de mejoras tanto al instrumento como al diseño metodológico del estudio.

Así, la presente versión del Estudio de Satisfacción de Familias considera la medición de seis dimensiones (Proceso Educativo, Relaciones Bientratantes, Participación, Condiciones Físicas, Comunicación y Alimentación); la ampliación de la muestra, con la consecutiva representatividad por programa y por región, y finalmente, un cuestionario con una estructura más amigable y cercana.

El presente documento contiene un **resumen ejecutivo** de los resultados de Satisfacción de las familias a nivel país, región, tipo de programa y nivel educativo, en cada una de las dimensiones consideradas.

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Conocer el nivel de satisfacción de las Familias respecto a los servicios que reciben los niños y niñas que asisten a los programas educativos de JUNJI, en los programas Jardín Infantil Administración Directa, Vía Transferencia de Fondos y Alternativo (en sus modalidades Laboral, Familiar y Étnico).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. 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).
2. Determinar el nivel de satisfacción global por región y por programa educativo.
3. Determinar el nivel de satisfacción por dimensiones en estudio.
4. Identificar, desde el punto de vista de las familias encuestadas, cuáles son las dimensiones más críticas que afectan su satisfacción con respecto al jardín al que asiste el niño/a.



METODOLOGÍA

El diseño metodológico fue desarrollado en conjunto con el Departamento Técnico; las principales innovaciones metodológicas estuvieron relacionadas con el rediseño del instrumento y la ampliación de la muestra del estudio.



- ▶ Universo: 161.878
- ▶ Muestra: 12.041 casos (válidos: 11.043)
- ▶ Error: 5%
- ▶ Nivel de confianza: 1,96

LAS PRINCIPALES CAUSALES DE NO RESPUESTA FUERON:

- ▶ Traslado o deserción
- ▶ Inasistencia del párvulo
- ▶ Familia no desea participar
- ▶ No pudo contactarse a la familia
- ▶ Familia ya fue encuestada
- ▶ Fuera de plazo o extravió

INSTRUMENTO:

El “Cuestionario de Satisfacción de Familias 2014” fue rediseñado, considerando modificación de las dimensiones y de los ítems que la componen.

Es una encuesta auto-aplicada, con 25 preguntas tipo escala Likert, 8 preguntas dicotómicas (si/no) y 1 pregunta escala escolar (1 a 7). Todas las dimensiones con igual ponderación.



DIMENSIONES:

- ▶ Proceso Educativo
- ▶ Relaciones Bientratantes en el jardín infantil
- ▶ Participación
- ▶ Condiciones Físicas o Infraestructura
- ▶ Comunicación o Información
- ▶ Alimentación

UNIVERSO:

La unidad de observación fue conformada por todos los párvulos matriculados en agosto de 2014, en todas las regiones del país de los siguientes tipos de programas:

- ▶ Jardín Infantil de Administración Directa
- ▶ Jardín Infantil Alternativo (modalidades Laboral, Familiar y Étnico)
- ▶ Jardín Infantil Vía Transferencia de Fondos

MUESTRA:

La ampliación de la muestra es una de las principales innovaciones del proceso 2014:



MARCO MUESTRAL

- Base de datos de párvulos matriculados, GESPARVU Agosto de 2014

TECNICA DE MUESTREO

- Probabilística aleatoria estratificada por Región y Programa
- Afijación proporcional

SISTEMA DE REEMPLAZO

- Aleatorio, privilegiando mismo nivel y jardín

PARTE I. RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN

Para el análisis de resultados de satisfacción de familias 2014, se consideraron todas las encuestas ingresadas a través del sistema de digitación que tuvieran información en los campos de caracterización, principalmente en la región y el programa, y evaluación de satisfacción.

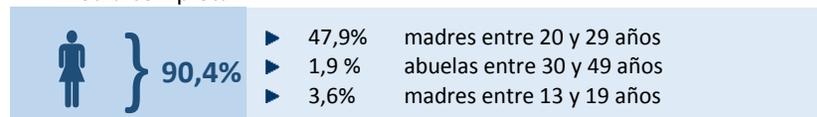
Es así como de las **12.041 encuestas**, un total de **11.403** se consideraron como válidas para el análisis.

Los resultados de caracterización de la encuesta contribuyen a una mejor comprensión de la realidad de las familias que conforman la comunidad educativa de la institución.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Las principales características de los adultos que respondieron la encuesta son:

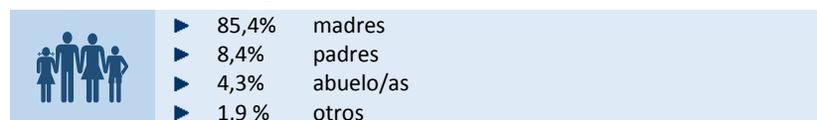
- ▶ Mujeres (90,4%); principalmente madres, entre 20 y 29 años, con empleo asalariado, dueñas de casa o trabajos esporádicos y educación media completa.



- ▶ Hombres (9,6%), principalmente padres, entre 30 y 39 años, con empleo asalariado y con educación media completa.

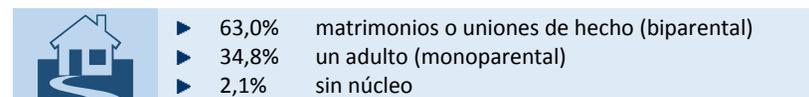
PARENTESCO CON EL NIÑO O NIÑA

En relación al parentesco con el niño o la niña de la persona que responde, los resultados son los siguientes:



TIPO DE HOGAR

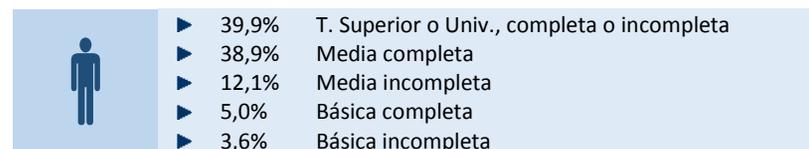
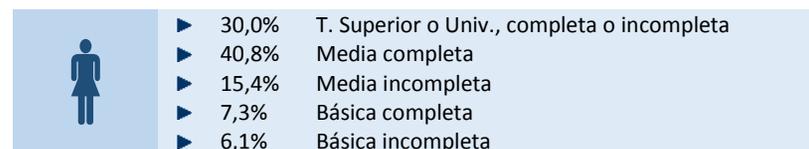
La encuesta revela que nuestros párvulos provienen principalmente de los siguientes tipos de familias:



NIVEL EDUCACIONAL

El nivel educativo de quien responde la encuesta es una información de caracterización muy relevante, ya que a partir de ella se pueden inferir los niveles de capital social y cultural que poseen los niños y niñas asistentes a nuestras unidades educativas, lo que constituye un predictor del apoyo que puede esperarse del hogar.

Los resultados sobre los niveles educacionales indican diferencias de género: existe una mayor proporción de hombres con estudios Técnicos o Universitarios (39,9%, versus un 30% para las mujeres), al mismo tiempo que un menor porcentaje con enseñanza básica incompleta (3,6%) en comparación con el que presentan las mujeres (6,1%).

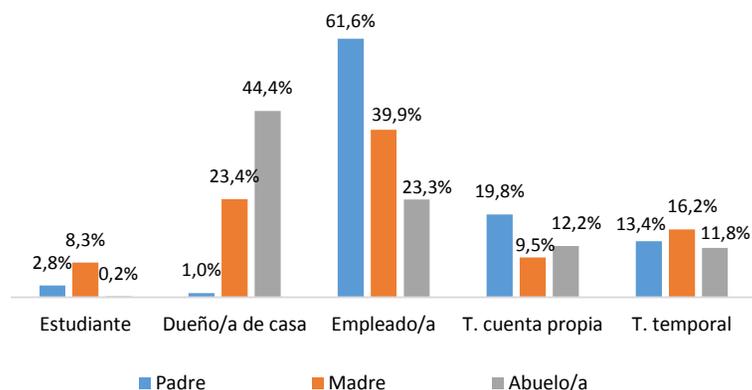


OCUPACIÓN DEL ENCUESTADO(A)

Los resultados de la encuesta revelan que existe diversidad ocupacional entre las familias que responden la encuesta.

La mayor parte de las madres y los padres tienen empleo asalariado (39,9% y 61,6% respectivamente), destacando también el porcentaje de abuelos/as que declaran ser dueños/as de casa (44,4%) respecto de la proporción de madres que indican estar en la misma situación (23,4%).

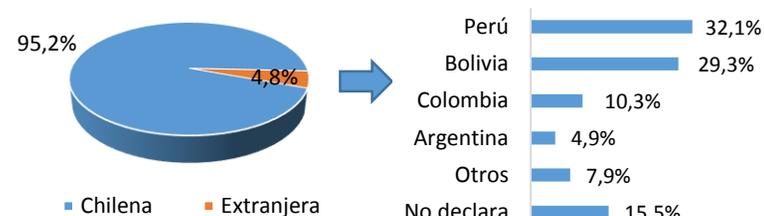
Distribución porcentual de la principal situación ocupacional



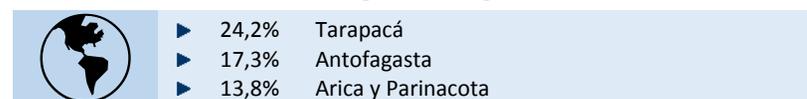
NACIONALIDAD DE LA PERSONA ENCUESTADA

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que un 95,2% de las personas que respondieron la encuesta son chilenas y un 4,8% son de nacionalidad extranjera.

El gráfico a continuación refleja la distribución de las familias extranjeras según la nacionalidad del integrante de la familia que responde la encuesta. Se observa que estas nacionalidades corresponden principalmente a Perú (32,1%), Bolivia (29,3%) y Colombia (10,3%) – un 15,5% de los encuestados que manifestaron ser de nacionalidad extranjera, no declara el país de su procedencia.



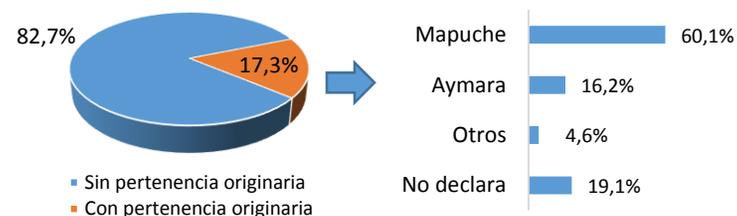
Los porcentajes más elevados de personas extranjeras que responden la encuesta se encuentran en las siguientes regiones:



PERTENENCIA ÉTNICA DE LA PERSONA ENCUESTADA

Como pertenencia originaria se entenderá la autopercepción o identificación de la persona que responde la encuesta, con un pueblo originario que habita el territorio chileno.

Un 17,3% de los integrantes de las familias que respondieron la encuesta declara pertenecer a un pueblo originario. De entre ellos, la gran mayoría (60,1%) indica ser de la etnia mapuche:



Los porcentajes más altos de familias que declaran pertenecer a un pueblo originario se encuentran en las siguientes regiones:

	▶ 37 %	Arica Parinacota (67,4% es Aymara)
	▶ 35,3%	Magallanes (82,4% es Mapuche-Huilliche)
	▶ 33,7%	La Araucanía (86,3 es Mapuche)
	▶ 30,4%	Los Lagos (76,2% es Mapuche-Huilliche)

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES (NEE)

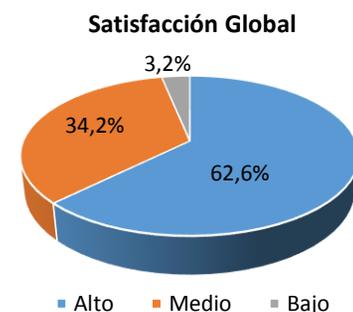
Con el objetivo de garantizar una educación con énfasis en la inclusión y la calidad, en el estudio se incorpora la consulta a la familia sobre las necesidades educativas especiales (NEE) del niño o niña.

De 11.164 familias que respondieron esta pregunta, el 2,8% afirma que el niño o niña que asiste al jardín presenta algún tipo de NEE. De este 2,8%, las principales tipologías de NEE declaradas son:

	▶ 16,6%	Trastornos Motrices
	▶ 6,8%	Trastornos Visuales
	▶ 6,5%	Síndrome de Down
	▶ 5,8%	Problemas de Lenguaje

PARTE II. RESULTADOS SATISFACCIÓN GLOBAL

El Nivel de Satisfacción Global de las familias con el servicio de JUNJI es mayoritariamente alto. El 62,6% de las familias participantes del estudio se ubica en el nivel "Altamente satisfecho", mientras un 37,4% se ubica en el nivel de satisfacción medio y un 3,2% de las familias se ubica en el nivel bajo de satisfacción.



	▶ Abuelos/as y madres más satisfechos/as (68,8% y 63% respectivamente) que padres (59,5%).
	▶ Mayores niveles de satisfacción en niveles de Transición (68,5%).
	▶ Menor satisfacción en familias pertenecientes a: Pueblos originarios (56,3%); Extranjeros (53,8%); y familias con niños/as con NEE (56,5%).

SATISFACCIÓN GLOBAL POR REGIÓN



La región del Biobío es la que presenta el mayor nivel de satisfacción a nivel nacional, con un 72,9% de familias que se manifiesta altamente satisfecha. Lo anterior en contraste con la región de Arica y Parinacota, que presenta la menor proporción de familias altamente satisfechas (50,6%). Junto a la región de Atacama (51,7%), estas son las regiones con los menores niveles de satisfacción global; situación que para la región de Atacama se repite respecto de la evaluación anterior.

Los niveles de satisfacción de las familias con pertenencia originaria en las regiones con mayor proporción de este tipo de familias, son los siguientes:

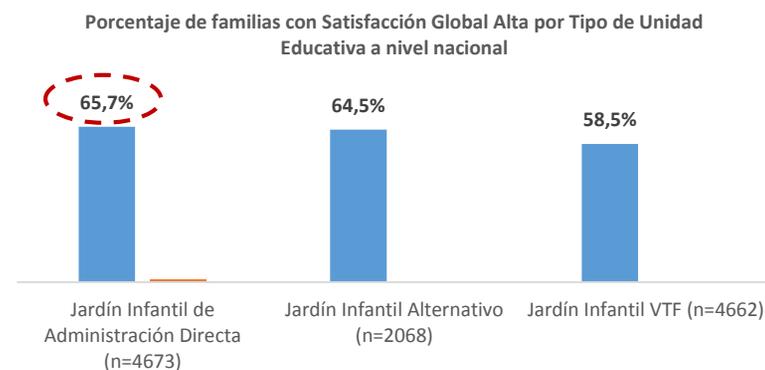
- Región de Arica y Parinacota: 41,6%
- Región de Magallanes: 65,3%
- Región de la Araucanía: 60,4%
- Región de Los Lagos: 57,3%

En cuanto a las familias con niños/as con algún tipo de NEE, la región que presenta el mayor porcentaje de familias de este tipo que están altamente satisfechas es la región del Biobío, con un 69,6%. Lo anterior contrasta con lo que sucede en la región de Arica y Parinacota, la que presenta la más baja proporción de familias con niños/as con NEE ubicadas en el alto nivel de Satisfacción (22,2%).

Analizando según Tipo de administración, las regiones de la Araucanía y de Coquimbo destacan en la satisfacción que presentan las familias de los jardines de Administración Directa, con un 75,2% y un 73,7% de alta satisfacción respectivamente. Por su parte, es la región del Biobío la que presenta los mayores porcentajes de familias altamente satisfechas tanto en los jardines Alternativos (79,2%) como en los jardines VTF (70,3%).

SATISFACCIÓN GLOBAL POR PROGRAMA Y TIPO DE ADMINISTRACIÓN

La distribución de la Alta Satisfacción por Programa y Tipo de unidad educativa a nivel nacional es la siguiente:



A nivel nacional, es mayor el porcentaje de familias altamente satisfechas en las unidades educativas de Administración Directa: un 65,7% de las familias de este tipo de jardines se ubica en el nivel de Alta Satisfacción. Por su parte, los jardines Alternativos presentan un 64,5% de familias en dicho nivel, mientras que el porcentaje alcanza un 58,5% para el caso de las familias de jardines VTF. Es decir, a nivel nacional los jardines VTF presentan menores niveles de satisfacción global que los otros tipos de unidad educativa.

Efectuando un análisis por dimensiones, a nivel nacional los jardines de Administración Directa destacan en las dimensiones Proceso Educativo (67% de Alta Satisfacción) y Condiciones Físicas (60,1%).

Por su parte, los jardines Alternativos destacan por la satisfacción de las familias respecto de las dimensiones Relaciones Bien tratantes (72,9%), Participación (69,5%) y Comunicación (75,3%), lo que resulta concordante con su orientación comunitaria. Estas unidades educativas destacan también en la dimensión Alimentación (69,3%). Sin embargo, en comparación con lo que sucede con los otros tipos de jardines infantiles, presentan un muy bajo nivel de alta satisfacción en la dimensión Condiciones físicas, con un 44,1%.

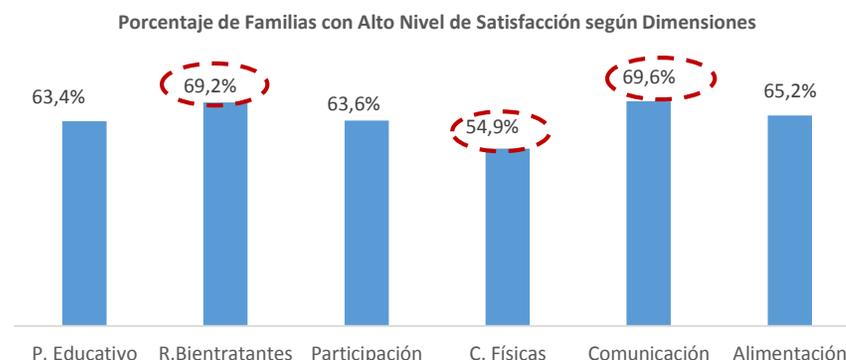
En cuanto a los jardines VTF, presentan comparativamente bajos niveles de satisfacción en las dimensiones Proceso Educativo (59,1%) y Relaciones Bien tratantes (65,6%).

La satisfacción de las familias que señalan ser de otra nacionalidad es mayor en los jardines de Administración Directa (60,3% de Alta Satisfacción) que en los Alternativos y en los VTF (56,5% y 45,0% respectivamente). Similar es la situación de las familias con pertenencia originaria, para quienes el porcentaje alcanza un 60,9% en jardines de Administración Directa, un 56,8% en jardines Alternativos y un 51,9% en jardines VTF.

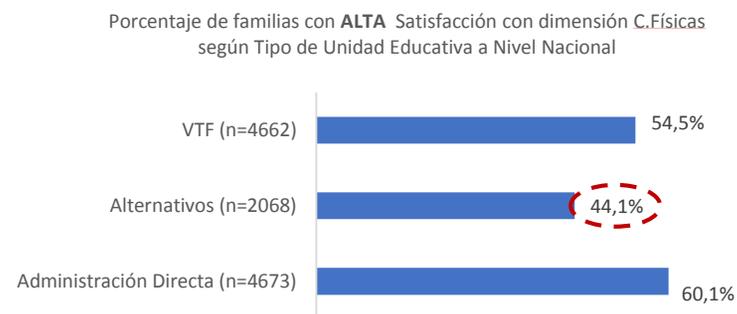
Del mismo modo, las familias de los jardines Alternativos que señalan tener niños/as con NEE, se encuentran más satisfechas (64,2%) que las familias con similares características de los otros tipos de unidad educativa (55% en jardines de Administración Directa y 54,8% en jardines VTF).

SATISFACCIÓN GLOBAL POR DIMENSIONES

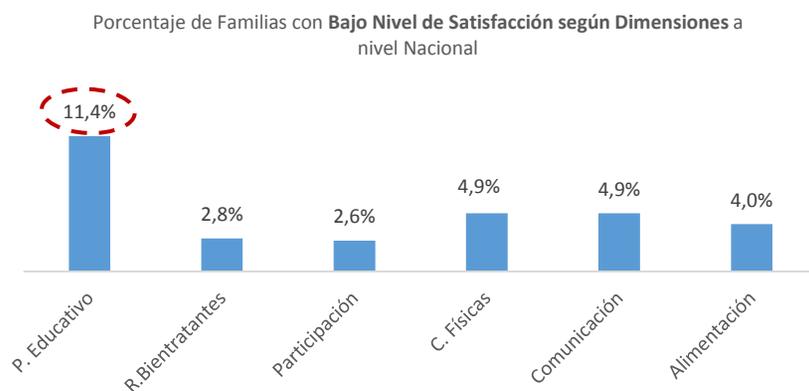
Como se observa en el siguiente gráfico, a nivel nacional las dimensiones Comunicación y Relaciones Bien tratantes son las que presentan mayor porcentaje de familias altamente satisfechas (69,6% y 69,2% respectivamente), mientras que la dimensión Condiciones Físicas es la que presenta menor porcentaje de familias con Alta Satisfacción (54,9%).



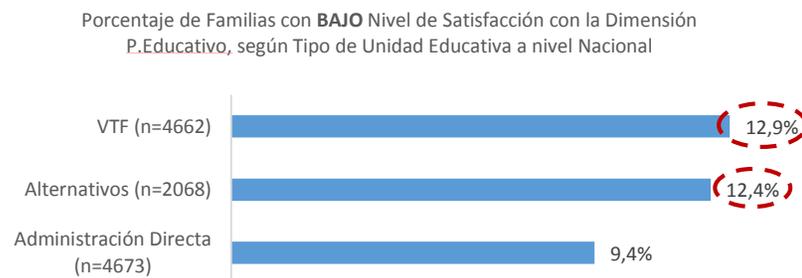
Como señalamos antes, en relación a la dimensión Condiciones físicas las familias de los jardines Alternativos son las que presentan menor satisfacción, con un 44,1% de familias en la categoría Alta Satisfacción.



Para el Bajo nivel de Satisfacción, es la dimensión Proceso Educativo la que concentra la mayor proporción de familias en esta categoría (11,4%). Las demás dimensiones presentan una distribución relativamente similar en cuanto a la proporción de familias que se agrupan en la categoría Baja Satisfacción.



Al revisar por Programas y Tipo de Unidad Educativa, los más altos niveles de Baja Satisfacción con la dimensión Proceso Educativo se encuentran a nivel nacional en las familias de los jardines VTF (12,9%) y Alternativos (12,4%).



CORRELACIÓN (ASOCIACIÓN) ENTRE SATISFACCIÓN GLOBAL Y DIMENSIONES EN ESTUDIO

Los análisis de correlación apuntan a medir el grado de relación o asociación entre dos o más variables. Para el caso de variables cuantitativas intercalares, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson. De manera

general, la asociación se considera significativa si el valor de dicho coeficiente es igual o superior a 0,3.

El análisis de correlación efectuado para las variables utilizadas muestra que todas las dimensiones tienen una correlación positiva con el nivel de satisfacción global. Esto significa que cada una aporta al nivel de satisfacción. Si bien todas las dimensiones influyen en el resultado global de satisfacción, dado que existe una relación estadísticamente positiva, los resultados indican que son las dimensiones **Relaciones Bien tratantes** y **Participación** las que tienen un mayor peso en el resultado de Satisfacción Global.

DIMENSIONES	CORRELACIÓN CON ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
		Correlación de Pearson
RELACIONES BIEN TRATANTES	Sig. (bilateral)	0,000
	N	11.220
	Correlación de Pearson	,718
PARTICIPACION	Sig. (bilateral)	0,000
	N	11.248
	Correlación de Pearson	,639
PROCESO EDUCATIVO	Sig. (bilateral)	0,000
	N	11.186
	Correlación de Pearson	,577
CONDICIONES FISICAS	Sig. (bilateral)	0,000
	N	11.191
	Correlación de Pearson	,564
COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS	Sig. (bilateral)	0,000
	N	11.267
	Correlación de Pearson	,362
ALIMENTACION	Sig. (bilateral)	0,000
	N	11.213

PARTE III. RESULTADOS POR DIMENSIÓN

A continuación se presentan los principales resultados de satisfacción respecto de las dimensiones consideradas para el estudio: Proceso Educativo, Relaciones Bien tratantes, Participación, Condiciones Físicas, Comunicación y Alimentación.

1. PROCESO EDUCATIVO

Para la JUNJI, los procesos educativos de los párvulos deben desarrollarse en ambientes bien tratantes de aprendizajes intencionados, dónde se encuentran adultos, niños/as y familias. Este proceso continuo es evaluado permanentemente, para asegurar procesos y resultados que orienten la toma de decisiones en materia de prácticas pedagógicas.

El siguiente gráfico muestra que el 63,4% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción respecto de la dimensión Proceso Educativo, mientras que un 25,2% en el nivel de satisfacción medio y un 11,4% en el nivel bajo:



ASPECTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN:

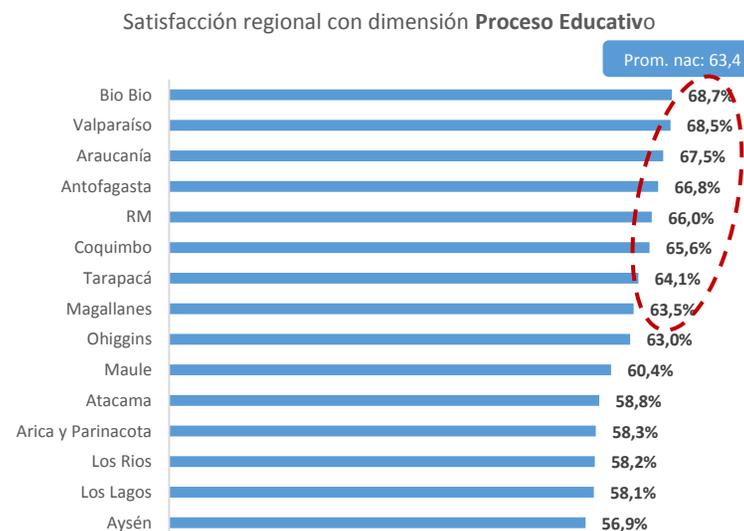
- ▶ Se expresa mejor (con gestos, movimientos o palabras) (74,9%)
- ▶ Ha aprendido a relacionarse con niños, niñas y adultos (74,3%)
- ▶ Realiza más acciones de manera independiente (73,8%)
- ▶ Ha aumentado su interés por conocer el mundo (73,7%)

ASPECTOS CON MENOR SATISFACCIÓN:

- ▶ Demuestra una mejor comprensión del mundo que le rodea (67,1%)

Además, para esta dimensión las familias de jardines infantiles VTF exhiben menores niveles de satisfacción (59,1%) que las familias de los jardines de Administración Directa (67%) y Alternativos (65,1%).

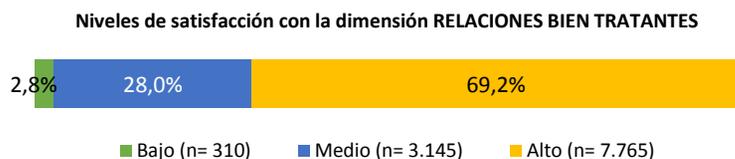
La distribución regional de la Satisfacción con la dimensión **Proceso Educativo** muestra que son las regiones del Biobío y Valparaíso las que presentan mayores porcentajes de familias altamente satisfechas (68,7% y 68,5% respectivamente). En contraste, es la región de Aysén la que exhibe el menor nivel de satisfacción con la dimensión **Proceso Educativo** (56,9%). Ocho regiones presentan niveles de satisfacción sobre la media nacional.



2. RELACIONES BIEN TRATANTES

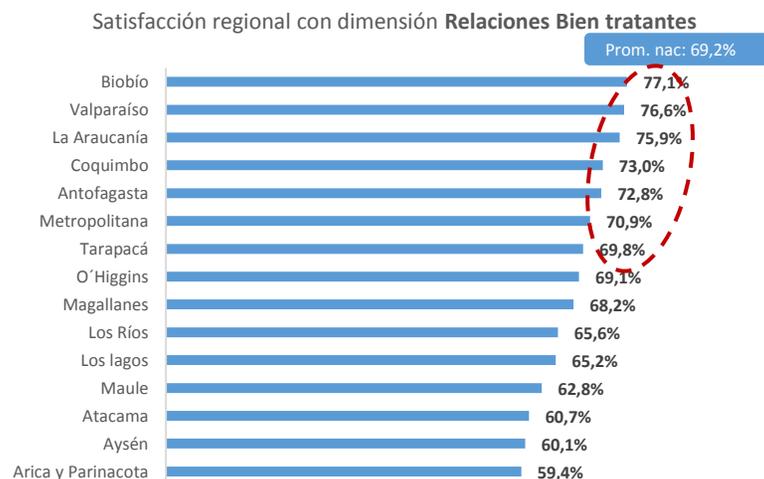
Las relaciones bien tratantes se caracterizan por la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos, el adecuado ejercicio de la jerarquía y el reconocimiento del otro como legítimo otro.

El siguiente gráfico muestra que el 69,2% de las familias tiene un alto nivel de satisfacción con esta dimensión, mientras que el 28% un nivel medio y sólo un 2,8% un nivel de baja satisfacción:



Al analizar según Programa y Tipo de Administración, las familias de los jardines Alternativos y de Administración Directa presentan mayores niveles de satisfacción (72,9% y 71,1% respectivamente) que las familias de los jardines VTF (65,6%).

La distribución regional de la satisfacción con la dimensión **Relaciones Bien tratantes**, muestra que son las regiones del Biobío, Valparaíso y La Araucanía las que presentan mayores porcentajes de familias altamente satisfechas con esta dimensión (77,1%, 76,6% y 75,9% respectivamente); en contraste, son las regiones de Arica y Parinacota, Aysén y Atacama las que exhiben menores niveles de satisfacción (59,4%, 60,1% y 60,7% respectivamente). Siete regiones presentan niveles de satisfacción sobre la media nacional.



ASPECTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN:

- ▶ Se trata a todas las familias con respeto (78,5%)
- ▶ El personal muestra preocupación por la higiene de niñas y niños (77,4%)
- ▶ El personal responde bien ante emergencias o accidentes (73,3%)

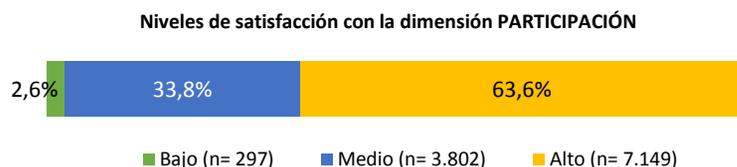
ASPECTOS CON MENOR SATISFACCIÓN:

- ▶ Se respetan las características personales del niño o niña (70%)

3. PARTICIPACIÓN

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

El siguiente gráfico muestra que el 63,6% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción respecto de esta dimensión, un 33,8% en un nivel medio y sólo un 2,6% en un nivel de baja satisfacción:



Las familias de jardines Alternativos y de Administración Directa se encuentran más satisfechas con esta dimensión (69,5% y 66% de alta satisfacción respectivamente), que las familias de los jardines VTF (58,4%).

La distribución regional de la Satisfacción con la dimensión **Participación** muestra que son las regiones del Biobío, Valparaíso y La Araucanía las que presentan los mayores porcentajes de familias altamente satisfechas con esta dimensión (72,6%, 69,8% y 69,6% respectivamente); en contraste, son las regiones de Atacama, Arica y Parinacota, Aysén las que exhiben menores niveles de satisfacción (54,8%, 55,1% y 55,2%). Siete regiones presentan niveles de satisfacción sobre la media nacional.



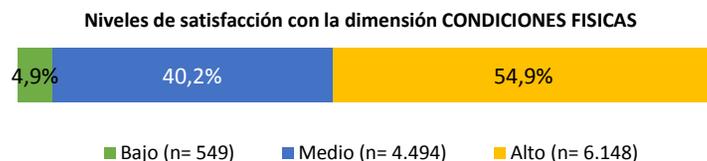
ASPECTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN:

- ▶ Se promueve la participación de todas las familias sin distinción de origen, tipo de familia, ingresos o lugar donde vive (79,8%)
- ▶ El personal muestra disposición para resolver mis dudas (72%)
- ▶ Cuando se organizan actividades, se pide opinión a las familias y se toma en cuenta (70,6%)
- ▶ Las familias son incorporadas con sus saberes y cultura a las actividades (70,4%)
- ▶ Los materiales educativos que existen ayudan a que el niño o niña aprenda (68,8%)

4. CONDICIONES FÍSICAS

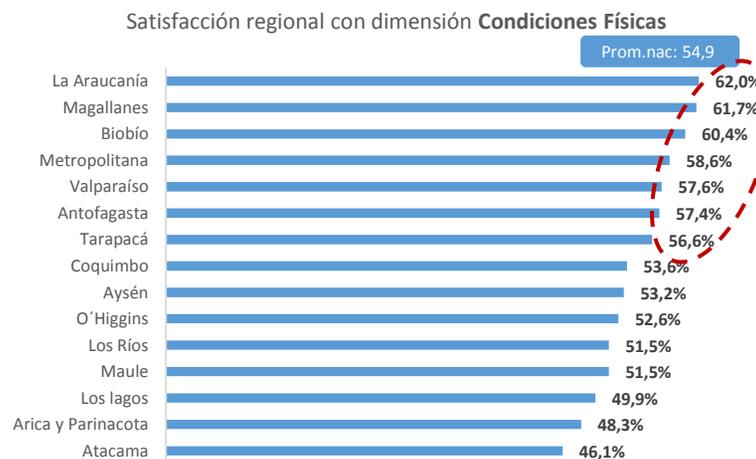
Esta dimensión refiere a la existencia de un entorno con condiciones físicas adecuadas para que niños y niñas vivan su experiencia educativa. Dentro de esta dimensión se considera indagar la satisfacción respecto de la higiene, las acciones de cuidado y protección al interior de la unidad educativa, las condiciones de confortabilidad y el estado de la infraestructura y del mobiliario.

El siguiente gráfico muestra que el 54,9% de las familias se ubican en un alto nivel de satisfacción, mientras que el 40,2% en un nivel medio y sólo un 4,9% en un nivel de baja satisfacción:



Las familias de los Jardines Infantiles de Administración Directa presentan mayores niveles de Satisfacción con esta dimensión (60,1%) que las familias de los jardines VTF (54,5%) y Alternativos (44,1%).

Por su parte, la distribución regional de la Satisfacción con la dimensión **Condiciones Físicas** muestra que son las regiones de la Araucanía, del Biobío y de Valparaíso las que presentan mayores porcentajes de familias altamente satisfechas con esta dimensión (62%, 61,7% y 60,4% respectivamente); en contraste, es la región de Atacama la que exhibe el menor nivel de alta satisfacción con la dimensión **Condiciones Físicas** (46,1%). Siete regiones presentan niveles de satisfacción sobre la media nacional.



ASPECTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN:

- ▶ Las salas son seguras y no hay riesgo de accidentes (58,8%)
- ▶ Los baños para niños y niñas son seguros y no hay riesgo de accidentes (57%)
- ▶ El mobiliario está en buenas condiciones (56%)

ASPECTOS CON MENOR SATISFACCIÓN:

- ▶ El patio es seguro y no hay riesgo de accidentes (46,2%)

5. COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS

La comunicación con las familias refiere al proceso de transmisión de información desde las unidades educativas hacia las familias, así como a la capacidad de comprensión de las primeras respecto de las necesidades y demandas de las últimas.

El siguiente gráfico muestra que el 69,6% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción respecto de esta dimensión, mientras que el 25,5% en un nivel medio y sólo un 4,9% en el bajo nivel de satisfacción:



ASPECTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN:

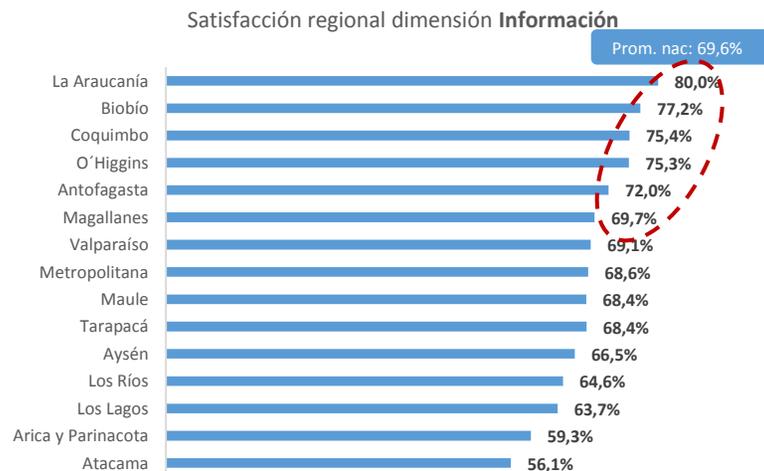
- ▶ Se respeta el horario de funcionamiento establecido (85,3%)
- ▶ El Informe educativo para la familia me entrega información útil y valiosa (83,9%)
- ▶ Se informan oportunamente los cambios en el horario de funcionamiento del Jardín Infantil (82,7%)

ASPECTOS CON MENOR SATISFACCIÓN:

- ▶ El diario mural me entrega información útil y valiosa (74,8%)
- ▶ La libreta de comunicaciones me entrega información útil y valiosa (72,4%)
- ▶ El horario de reunión de apoderadas/os se adecúa a las necesidades de mi familia (66%)

Efectuando un análisis por tipo de programa y administración, observamos que las familias de los jardines Alternativos muestran mayor satisfacción con esta dimensión (75,3%) que las familias de los jardines de Administración Directa (69,2%) y VTF (67,5%).

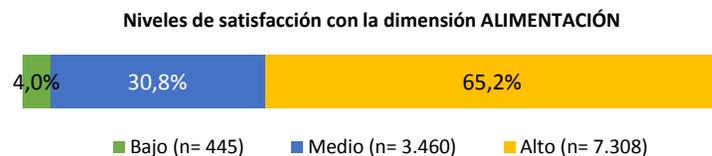
La distribución regional de la Satisfacción con la dimensión **Información o Comunicación con las Familias** muestra que son las regiones de la Araucanía y del Biobío las que presentan mayores porcentajes de familias altamente satisfechas con esta dimensión (80% y 77,2% respectivamente); en contraste, es la región de Atacama el menor nivel de satisfacción (56,1% de familias altamente satisfechas). Seis regiones presentan niveles de satisfacción sobre la media nacional.



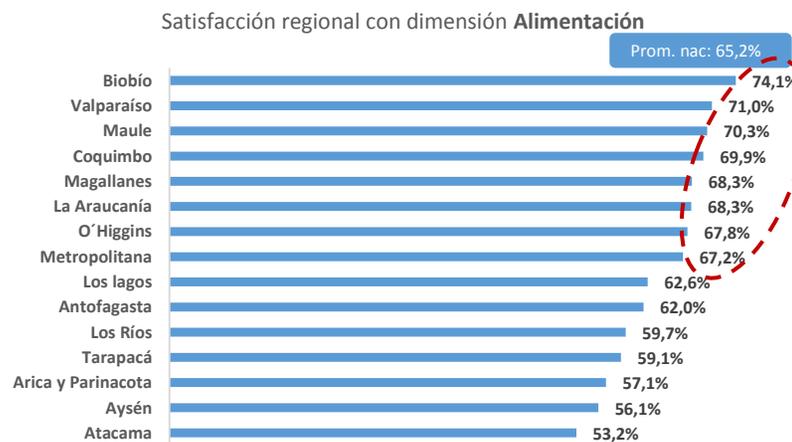
6. ALIMENTACIÓN

JUNJI, en su rol de institución educativa de la primera infancia, considera entre sus objetivos contribuir al desarrollo armónico de los niños y niñas, a través de la entrega de una alimentación equilibrada y el desarrollo de estilos de vida saludables. La dimensión de satisfacción con respecto a la alimentación que entrega la unidad educativa, se entiende en términos de diversidad, alimentación saludable e información.

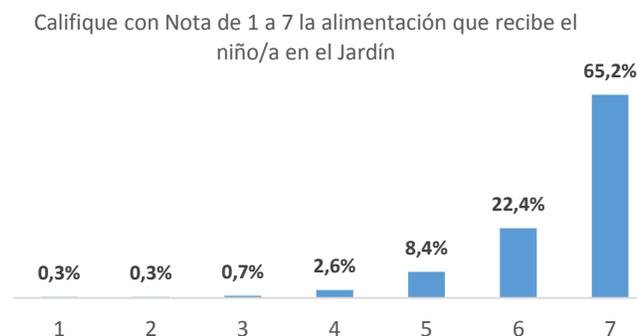
El siguiente gráfico muestra que el 65,2% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción, mientras que el 30,8% se ubica en el nivel medio y un 4,0% en el bajo nivel de satisfacción:



La distribución regional de la Satisfacción con la dimensión **Alimentación** muestra que son las regiones del Biobío, Valparaíso y el Maule las que presentan mayor porcentaje de familias altamente satisfechas con esta dimensión (74,1%, 71% y 70,3% respectivamente); en contraste, es la región de Atacama la que presenta el menor nivel de alta satisfacción (53,2%). Ocho regiones presentan niveles de satisfacción sobre la media nacional.



La distribución porcentual de la valoración (sobre la base de una escala de notas de 1 a 7) de las familias respecto de la dimensión Alimentación a nivel nacional, es la siguiente:



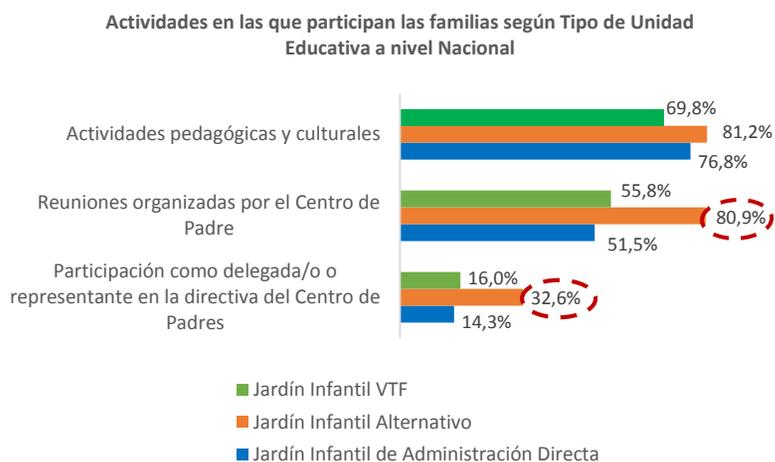
Al calcular el promedio de estas notas para cada tipo de jardín obtenemos resultados muy similares, destacando levemente los jardines Alternativos con un promedio de 6,53. Los jardines de Administración Directa tienen un promedio de 6,46 y los VTF de 6,45. Lo anterior concuerda con los niveles de alta satisfacción obtenidos en esta dimensión por cada programa: 69,3% para los jardines Alternativos, 65,3% para los jardines de Administración Directa y 63,2% para los VTF.

PARTE IV. OTROS RESULTADOS

1. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS Y CENTROS DE PADRES

La participación de las familias encuestadas es mayor en las actividades “pedagógicas y culturales”: el 74,8% de ellas manifiesta haber participado en este tipo de instancia, en contraposición al 58,6% de familias que manifiestan haber participado en reuniones de Centro de Padres y al 18,3% que ha participado como delegado o representante en la directiva del Centro de Padres.

Analizando según tipo de unidad educativa, los jardines infantiles Alternativos son los que presentan mayores niveles de participación de las familias en todas las actividades referidas. Destacan, en comparación con los otros tipos de jardines, los porcentajes de participación de las familias de este tipo de unidad educativa en las reuniones organizadas por el Centro de Padres (80,9%) y como delegados o representantes en directivas de Centros de Padres (32,6%).

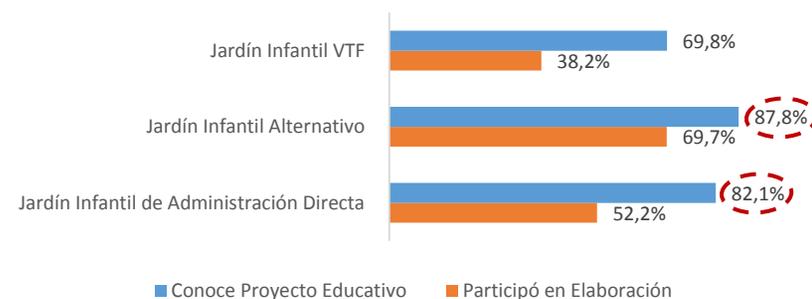


2. PARTICIPACIÓN EN PROYECTO EDUCATIVO O PLAN ANUAL

En relación al conocimiento e involucramiento de las familias en los Proyectos Educativos de los jardines infantiles, el 78,1% de las familias conoce el Proyecto Educativo de su unidad educativa, y el 49,7% participó en su elaboración.

De acuerdo al tipo de unidad educativa, es mayor el porcentaje de familias de los jardines Alternativos que conocen y/o han participado en la elaboración del Proyecto Educativo, comparativamente a las familias de los otros tipos de unidades educativas. Destaca también el porcentaje de familias que manifiestan conocer el Proyecto Educativo en los jardines de Administración Directa (82,1%).

Porcentaje de Familias que conocen y/o participaron en Proyecto Educativo según Tipo de Unidad Educativa a nivel Nacional

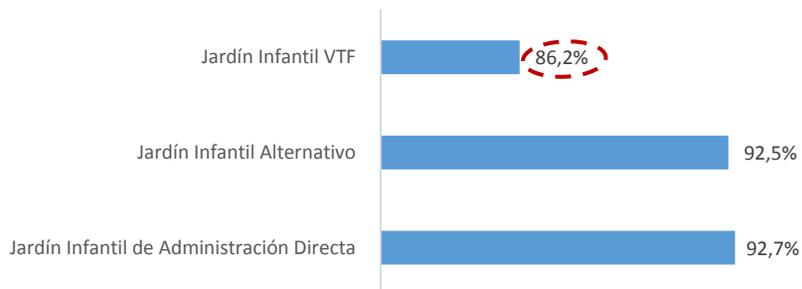


3. APOYO AL HOGAR, RECEPCIÓN DE INFORME EDUCATIVO

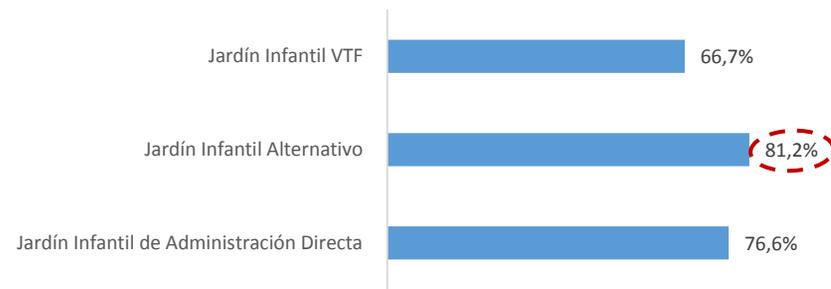
A nivel nacional, la mayoría de las familias encuestadas manifiesta que ha recibido el Informe Educativo para la familia (90%).

Según tipo de unidad educativa, tal como se muestra en el gráfico a continuación, resulta mayor la proporción de familias que ha recepcionado el Informe Educativo en los Jardines de Administración Directa (92,7%) y Alternativos (92,5%) que en los jardines VTF (86,2%).

Porcentaje de Familias que recibieron el Informe Educativo según Tipo de Unidad Educativa a nivel Nacional



Porcentaje de Familias que recibieron Orientaciones Alimenticias según Tipo de Unidad Educativa a nivel Nacional



4. APOYO AL HOGAR: RECEPCIÓN DE ORIENTACIONES ALIMENTICIAS

En relación a la recepción de orientaciones alimenticias, a nivel nacional el 73,4% de las familias manifiesta haberlas recibido.

76,6% 81,2% 66,7% 73,4%

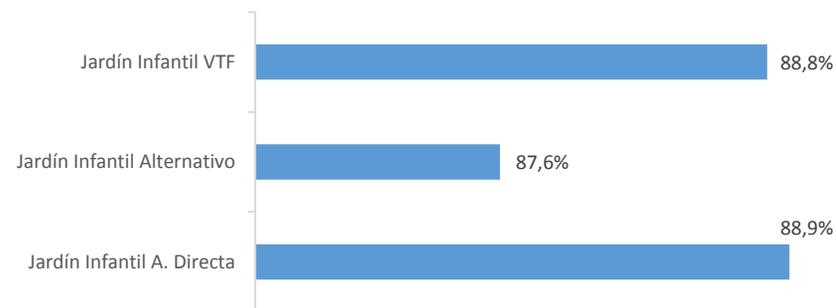
Como se observa en el gráfico siguiente, el 81,2% de las familias del Programa Alternativo manifiesta haber recibido las Orientaciones Alimenticias para el hogar. Este porcentaje alcanza un 76,6% para las familias de los jardines de Administración Directa, y un 66,7% para aquellas de jardines VTF.

5. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

A nivel nacional, el 88,6% de las familias considera que el horario del jardín infantil se adapta a sus necesidades.

Según el tipo de programa, el 88,9% de las familias de los jardines de Administración Directa y el 88,8% de las familias de jardines VTF considera que el horario del jardín infantil se adapta a sus necesidades. El porcentaje asciende a un 87,6% para las familias de los jardines Alternativos.

Porcentaje de familias que consideran que el J. Infantil se adapta a sus necesidades, según Tipo de Unidad Educativa a nivel Nacional



V. RESULTADOS COMENTARIO PREGUNTA ABIERTA

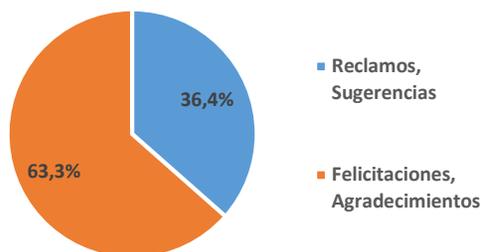
El cuestionario aplicado con ocasión de la Encuesta de Satisfacción de Familias 2014, considera una pregunta final para que los encuestados consignaran abiertamente sus comentarios, sugerencias u observaciones respecto del servicio ofrecido en su conjunto.

La información recabada fue transcrita y organizada en primer lugar en función de su naturaleza, distinguiendo entre **Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Agradecimientos**, es decir si se trataba de la expresión de una necesidad o crítica en relación al servicio recibido, o si el comentario correspondía a una felicitación o reconocimiento hacia el jardín o institución.

Cabe destacar que aunque se recogieron y transcribieron 3.160, el **número total (n)** de comentarios analizados para elaborar este capítulo es superior, dado que 717 de estos incluyen más de un tema referido en su contenido. Por lo tanto, se trata en total de **3.877 registros a nivel de análisis global**.

Es importante mencionar que al agrupar el total de registros según Reclamos-Sugerencias y Felicitaciones-Agradecimientos, un 63,3% refiere a algún grado de satisfacción con la atención recibida, y poco más de un tercio (36,4%) corresponde a elementos o situaciones que las familias refieren como insatisfactorias.

Comentarios Abiertos según tipo



En este capítulo se profundiza especialmente en estos comentarios de tipo crítico. El análisis presentado se estructura sobre una serie de **dimensiones relevantes no excluyentes**, que emergen al tomar en consideración la información proveniente de las aplicaciones de la encuesta en años anteriores:

1. PROCESO EDUCATIVO

En el ámbito de los procesos educativos, los comentarios de las familias están relacionados fundamentalmente con los **equipos educativos**, con potenciar la **perspectiva inclusiva** dentro del proyecto institucional de los jardines infantiles, y con la necesidad de fortalecer algunos aspectos específicos de los **procesos pedagógicos**. Entre otras menciones, destaca la necesidad de **disminuir la rotación de personal**, de mejorar los **estándares y conocimientos de las educadoras** en materias pedagógicas, y de incorporar **equipos multidisciplinarios**:

“El jardín infantil, debiera contar con una asistente en sala; la encargada del establecimiento no es suficiente para realizar las labores educativas ni brindar seguridad y apoyo al número de niños matriculados” (Región de Los Lagos, comuna de Puyehue, jardín Alternativo, nivel Medio y Transición no Convencional).

“La verdad es que hay muy poco personal en las salas ya que faltan parvularias y las tías técnicas se llevan todo el trabajo y encuentro que eso no es correcto” (Región del Biobío, comuna de Arauco, jardín VTF, Nivel Medio Mayor).

“Creo que en general en los jardines JUNJI le falta más apoyo de profesionales como: fonoaudiólogo, profesor de educación física, profesora diferencial, etc. para atender a los niños de manera más integral” (Región de Antofagasta, comuna de Antofagasta, jardín AD, Nivel Medio Menor).

“Pienso que se podría entregar una mejor calidad educativa a los niños y niñas, si el jardín tuviera personal más estable, me refiero a educadoras y técnicos; ya que para los niños tanto cambio de personal también los afecta” (Región de Los Lagos, comuna de Puerto Montt, jardín VTF, nivel Medio y Transición Convencional).

“Para los niveles de sala cuna menor deberían aumentar el número de tías asistentes ya que es mucho el trabajo para ellas con tantos bebés y así aprovecharían más las horas para el aprendizaje del día a día de los niños ¡gracias!” (Región de la Araucanía, comuna de Pucón, jardín AD, Nivel Sala Cuna Menor).

“Durante este año mi hijo ha aprendido más en casa que en el jardín, no tienen muchas actividades al aire libre, siempre están dentro del jardín, jugando solos o mirando películas infantiles, en ese aspecto estoy disconforme” (Región de Los Lagos, comuna de Puerto Montt, jardín VTF, nivel Medio Mayor).

2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS

Al revisar la satisfacción asociada al vínculo entre jardín infantil y familias, es posible detectar que hay un requerimiento por **mayor entrega de información sobre las actividades y sobre el proceso pedagógico en general, mediante los canales establecidos para tal efecto** como el Informe Educativo y la libreta de comunicaciones. Lo anterior, con el objetivo por parte de las familias de estar al tanto de los progresos de sus hijos e hijas y participar e involucrarse en ello:

“Falta la entrega de información relacionada con los aprendizajes y/o contenidos, objetivos, etc... Qué se espera que logre el niño y niña, para reforzarlos en el hogar” (Región de Arica, comuna de Arica, jardín VTF, Segundo Nivel de Transición).

“Me gustaría que cuando uno les pregunte a las educadoras sepa entregarme la mayor información y también que el cuaderno que se utiliza como libreta de comunicaciones se utilice para enviar información sobre todo a mamitas que envían a sus hijos(as) en furgón escolar ya que ellas no pueden ver el mural” (Región de Coquimbo, comuna de Ovalle, jardín VTF, Nivel Medio y Transición Convencional).

“El informe pedagógico no se me ha entregado porque nos incorporamos casi a la mitad del año escolar. No hemos participado de reuniones del centro de padres, pues no se han hecho. Y la información se me entrega por

mano, no con libreta” (Región de La Araucanía, comuna de Temuco, jardín AD, Nivel Sala Cuna Mayor).

“Hace falta que la comunicación, del tipo de actividad, sea más y mejor. Los papas no sabemos que aprendió nuestro hijo cada día, o que debió aprender, no hay evaluaciones mensuales del avance obtenido del niño. Cada día el niño come? va al baño? juega? llora? etc., creo que hay mucho que mejorar” (Región de Atacama, comuna de Copiapó, jardín AD, sin información sobre nivel).

3. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

En términos generales, las familias son **críticas de las condiciones físicas** en las que funcionan los establecimientos y expresan la **necesidad de implementar mejoras y reparaciones** en diversos ámbitos. Entre otras, las menciones recogidas abordan las características de los **baños**, la **ubicación** de las dependencias, los **tipos de piso**, la situación de las **techumbres y cercos**, la necesidad de construir **patios techados** y de contar con **equipamiento para juegos**, y la **seguridad de las vías de evacuación** en los jardines.

“Respecto a la infraestructura creo que si bien los baños no presentan elementos de alto riesgo, el espacio es muy reducido y tampoco existe un sistema que permita que al momento que los niños van al baño tengan privacidad, ya que está todo junto (inodoros, lavamanos)” (Región de Magallanes, comuna de Cabo de Hornos, jardín AD, Nivel Medio Menor).

“Estoy muy conforme con el trato y trabajo que realizan los adultos del establecimiento, lo que me da cierta inquietud es la estructura (el patio) creo que falta sombra y que no sea de arena y más juegos que ayude al bienestar del niño y niña” (Región de Arica y Parinacota, comuna de Arica, jardín AD, Nivel Medio Menor).

“Estoy muy satisfecha con la educación que ha recibido mi hijo, las profesoras tienen vocación y están muy bien preparadas en todo, en cuanto a los alumnos en general. El único problema es que como están construyendo un nuevo jardín, a los niños los dejaron en un lugar provisorio

que no cuenta con espacio o infraestructura adecuada” (Región de La Araucanía, comuna de Padre Las Casas, jardín Alternativo, sin información sobre nivel).

“La infraestructura del jardín; es decir las puertas del escape están totalmente mal ubicadas en este caso de catástrofe o incendio, los niños y niñas sería casi imposible sacarlos de la sala; es preocupante saber que es reparación nueva del establecimiento mal construido” (Región de Aysén, comuna de Cochrane, jardín VTF, Nivel Medio Mayor).

“Durante todo 2014 los niños no tuvieron agua caliente supuestamente por una mala instalación de cañerías, esto es absurdo, cómo en invierno tuvieron que lavarlos con agua helada!!! Este año sigue así, sin funcionar” (Región de Arica y Parinacota, comuna de Arica, jardín VTF, Nivel Sala Cuna Mayor).

“Cuando se solicitan reparaciones o mantenimientos en las salas (baños, vidrios) se demoran en asistir por lo cual perjudica el bienestar de los niños y su seguridad” (Región Metropolitana, comuna de Estación Central, jardín AD, Nivel Sala Cuna Mayor).

4. HORARIO

En términos generales, los comentarios relacionados con el horario de funcionamiento de los jardines están referidos principalmente a la necesidad de **aumento de cupos de extensión horaria**. También destacan los comentarios críticos respecto tanto de los **horarios de funcionamiento** del jardín infantil como de las **actividades de participación familiar**, en el sentido de que se adecúen en mayor grado a la jornada laboral y/o académica de los apoderados.

“Quiero aclarar que al respecto al horario se refiere principalmente a la extensión horaria ya que existen muy pocos cupos lo cual dificulta mucho a padres que trabajan” (Región de Los Lagos, comuna de Puerto Varas, jardín AD, Nivel Sala Cuna Mayor).

“Me gustaría extensión horaria, muchos son los casos en los cuales hay que recurrir a otros medios y ello conlleva a pagar, lo cual la situación económica no es buena por ello sería conveniente una extensión horaria” (Región de los Ríos, comuna de Valdivia, jardín VTF, Nivel Medio y Transición no Convencional).

Además, existe insatisfacción con algunas situaciones puntuales, como la **continua suspensión de actividades o modificaciones a los tiempos de atención diaria**, agregando que en algunos casos no se comunican estos cambios con la **necesaria anticipación**, complicando a las familias.

“A veces el horario del jardín no se respeta y así ya no puedo conseguir un trabajo estable. Las tías llaman para que busque a mi hijo al jardín al horario que ellas quieran” (Región de Coquimbo, comuna de La Serena, jardín Alternativo, Nivel Medio y Transición no convencional).

“Bueno me gusta el jardín mi hijo se adaptado súper bien y ha tenido un buen desarrollo sicomotor, a veces me molesta los cambios de horario que avisan el mismo día, no pasa muy seguido pero igual debería ser con anticipación” (Región de los Lagos, comuna de Puerto Montt, jardín AD, Nivel Medio Mayor).

“El jardín es una gran ayuda para nosotras las mamás que ya así nos da la opción de poder trabajar y sustentar nuestro hogar, si sería mucho mejor si se contase con un horario más amplio y acorde a la demanda de nuestros empleos que ya muchas veces por horario este también nos limita lugares y tipo de trabajo” (Región de Valparaíso, comuna de Valparaíso, jardín VTF, Nivel Medio Menor).

5. ALIMENTACIÓN

En general las familias valoran que a los párvulos se les entregue **alimentación completa**. También destacan la **dedicación de las encargadas y manipuladoras** en los jardines:

“En realidad quiero destacar la labor de las educadoras y la tía que realiza la alimentación a mi hijo. Son muy estrictas, comprensivas, cariñosas y

atentas, preocupadas y yo como mamá estoy muy contenta de los logros maravillosos de mi hijo” (Región del Biobío, comuna de Tomé, jardín Alternativo, sin información sobre nivel).

En cuanto a comentarios críticos, destaca cierta insatisfacción en lo que respecta tanto al **sabor de los alimentos** como a la **variedad de las minutas**:

“(…) La alimentación podría ser mejorada sobretudo en cuanto al sabor de la leche por ejemplo, así los niños no la dejarían. Muchas gracias” (Región de La Araucanía, comuna de Temuco, jardín AD, Nivel Sala Cuna Mayor).

“El jardín en general se adecuó bastante a mis necesidades como madre soltera. Lo único que me gustaría que cambie es la alimentación, especialmente el desayuno y once ya que todos los días o la gran mayoría de estos, los niños reciben pan y leche” (Región de Los Lagos, comuna de Osorno, jardín AD, Nivel Medio Mayor).

6. RELACIONES BIEN TRATANTES

El trato entregado por el personal de los jardines hacia los niños y niñas es reconocido y valorado por la gran mayoría de los encuestados, manifestando altos niveles de satisfacción al respecto:

“Excelente servicio, un buen jardín con muy buen ambiente. Sus educadoras, técnicos, asistentes del aula hacen un muy buen trabajo. Estoy muy agradecida” (Región de Los Lagos, comuna de Puerto Montt, jardín AD, Nivel Sala Cuna Mayor).

Sin embargo, algunas familias manifiestan la necesidad de **mejorar aspectos relacionados con el trato que reciben los párvulos y sus familias**:

“A las tías de la sala cuna les falta más atención, cuando el niño llega al jardín, como por ejemplo más carisma y demostrar un poquito de risa ya que el niño va temeroso, y con pena de separarse de un familiar. Siempre están con cara seria, se nota que no lo hacen de corazón solo por (dinero) cumplir” (Región de Valparaíso, comuna de Quillota, jardín VTF, Nivel Sala Cuna Heterogénea).

Además, en ciertos casos las familias refirieron episodios o actitudes complejas que dan pie a diferentes grados de insatisfacción hacia el jardín y/o institución, evidenciando la **importancia de fomentar los ambientes bien tratantes**:

“Si bien mi hijo ha tenido avances en su desarrollo personal, me parece inaceptable que en un jardín que pertenece a una institución del estado no trate bien a todos los niños y apoderados, este año vi muchas preferencias por parte de las tías del nivel de mi hijo, y peor aún, a mi hijo no se le respetó su condición religiosa siendo que promueven mucho la inclusión y respeto hacia los demás y cuando se quería hablar con la educadora no trató al apoderado con respeto... No todos las educadoras son iguales, pero las que no respetan a todos las familias necesitan ser orientadas!!!” (Región de Los Lagos, comuna de San Juan de la Costa, jardín VTF, Nivel Sala Cuna Heterogénea).

La promoción de buenas relaciones entre los niños y niñas también es relevante para las familias. En este sentido, manifiestan la necesidad de que **se eduque en manejo de conflictos** a la comunidad educativa:

“Creo que hacen falta profesoras o tías en este caso más pendientes de los niños. Principalmente en caso de pelear entre niños o accidentes que les ocurra” (Región Metropolitana, comuna de Puente Alto, jardín VTF, Primer Nivel de Transición).

“El personal debe hacer que las mamás corten a menudo las uñas de sus hijos y enseñarles a no pelear en clases” (Región Metropolitana, comuna de Conchalí, jardín AD, Nivel Medio Mayor).

La salud de los párvulos y el ambiente en el que estos se desenvuelven es un tema prioritario para las familias. Al respecto, algunos comentarios aluden al **entorno donde se emplazan los recintos**:

“(…) El pastizal junto al establecimiento (espacio donde llevan a los niños/as a pasear) ha perjudicado en hechos como: el regreso a casa de mi hijo con picaduras en todo su cuerpo, probablemente pulgas” (Región de La Araucanía, comuna de Temuco, jardín AD, Nivel Sala Cuna Mayor).

Otras menciones también aluden a distintos **hábitos de higiene** que sería necesario potenciar y/o mantener en los jardines infantiles:

“(…) Me preocupa su higiene dental me he percatado que su cepillo de dientes esta varios días en la mochila sin usar teniendo en cuenta que se mandan los cepillos el día lunes y se desenvuelven el viernes y cuando se accidenta no saben que paso” (Región de Coquimbo, comuna de La Serena, jardín VTF, Nivel Medio Menor).

VI. CONCLUSIONES

Dentro de los resultados de las variables de caracterización a nivel nacional destaca lo siguiente:

- Los resultados revelan que entre las familias que responden la encuesta existe diversidad ocupacional. La mayor parte las madres y padres tiene empleo asalariado; destacando también el porcentaje de abuelos/as que declaran ser dueños/as de casa, en comparación con la menor proporción de madres que indica esta ocupación.
- Los resultados sobre los niveles educacionales indican diferencias de género; existe una mayor proporción de hombres con estudios Técnicos o Universitarios, al mismo tiempo que un menor porcentaje de estos con enseñanza básica incompleta, en comparación con la distribución que presentan las mujeres.
- Las familias extranjeras provienen en su mayoría de Perú, Bolivia y Colombia. De manera concordante con lo que indican datos censales nacionales, los procesos inmigratorios se concentran en las regiones de la zona norte del país.
- El 17,3% de los integrantes de las familias que respondieron la encuesta declara pertenecer a un pueblo originario. Los porcentajes más altos de familias de este tipo se encuentran en las regiones de Arica y Parinacota, la Araucanía y Magallanes. La etnia predominante es la Mapuche.

El Nivel de Satisfacción Global de las familias es mayoritariamente alto. El 62,6% de los integrantes de las familias participantes del estudio se ubica en el nivel “Altamente satisfecho”.

La satisfacción resulta mayor entre las madres y los/as abuelos/as que entre los padres. También es mayor en los niveles de Transición respecto de otros niveles. Al analizar según Tipo de Unidad Educativa, son los jardines VTF los que presentan en general menores niveles de satisfacción por parte del conjunto de familias usuarias.

En JUNJI, la presencia de niños y niñas provenientes de familias extranjeras, con pertenencia étnica y/o con algún tipo de NEE, ha hecho que nuestras unidades educativas se constituyan en espacios multiculturales privilegiados para el aprendizaje en y de la diversidad, favoreciendo la inclusión y la cultura de respeto por el otro. Sin embargo, los resultados del estudio indican que existe una menor satisfacción entre estos tipos de familia. Lo anterior insta a la reflexión sobre la inclusión y las acciones institucionales orientadas a favorecerla. La búsqueda de estrategias para abordar y dar mejor respuesta a la diversidad tanto de las familias como de los párvulos emerge como uno de los principales desafíos transversales de la institución.

Al analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones consideradas en este estudio para evaluar el nivel de satisfacción, observamos que:

- Para la dimensión **Proceso Educativo**, el 63,4% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción, siendo las familias de Jardines infantiles VTF las que manifiestan menores niveles de satisfacción. Al mismo tiempo sin embargo, esta dimensión es la que concentra la mayor proporción de familias en la categoría “Bajo Nivel de Satisfacción”, con un 11,4%. La situación se acentúa en los jardines Alternativos y VTF. Este hallazgo resulta preocupante por cuanto la misión actual de la institución se basa en la entrega de un servicio educativo de calidad.
- En lo que respecta a las **Relaciones Bien tratantes**, el 69,2% de las familias tiene un alto nivel de satisfacción, destacando aquellas de los Jardines Alternativos y de Administración Directa.
- Para la dimensión **Participación**, el 63,6% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción, destacando positivamente la situación de los Jardines Alternativos. El alto porcentaje obtenido en esta dimensión (69,5%) resulta concordante con el carácter comunitario de estas unidades educativas. Por su parte, son los Jardines infantiles VTF los que exhiben menores niveles de satisfacción en esta dimensión.
- En cuanto a las **Condiciones Físicas**, el 54,9% de las familias se ubican en un alto nivel de satisfacción. Las familias de los Jardines Infantiles de Administración Directa manifiestan mayores niveles de Satisfacción con esta dimensión.

- **Información o Comunicación con Familias:** El 69,6% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción, siendo las familias de los jardines Alternativos las que muestran mayor satisfacción, lo que resulta acorde a su orientación comunitaria.
- **Alimentación:** El 65,2% de las familias se ubica en un alto nivel de satisfacción, destacando la situación de los jardines Alternativos, con un 69,3%.

En resumen, son las dimensiones **Comunicación y Relaciones Bien tratantes** las que presentan mayores porcentajes de **familias altamente satisfechas**. Una **situación inversa** se observa respecto de la dimensión **Condiciones Físicas**. Las temáticas relacionadas con la infraestructura y equipamiento de las unidades educativas se revelan así como uno de los mayores desafíos para la institución a nivel nacional, en particular en lo que respecta a la situación de los jardines Alternativos. En efecto, si bien la apreciación sobre las deficiencias en infraestructura es transversal a todos los tipos de unidad educativa, los resultados de la indagación nos hablan de una debilidad más importante en los jardines de dicho programa, que son los que exhiben el menor nivel de satisfacción con esta dimensión. Lo anterior podría estar relacionado con el hecho de que muchos de estos jardines infantiles funcionan en espacios que no cuentan con las mismas condiciones de funcionamiento que los establecimientos de Administración Directa y VTF.

En cuanto a los resultados relacionados con el nivel de participación de las familias encuestadas, esta parece ser mayor en las actividades de tipo “pedagógico y cultural” y menos en las de tipo representativo o decisional – participación en reuniones de Centros de Padres y/o cómo delegados/as o representante en las directivas de estos centros. Las familias los Jardines Infantiles Alternativos son las que presentan mayores niveles de participación en todas las actividades mencionadas.

A su vez, también es mayor también el porcentaje de familias de estos jardines que conocen y/o han participado en la Elaboración del Proyecto Educativo. Al igual que respecto del nivel de satisfacción con la dimensión Participación en estas unidades educativas, estos resultados son nuevamente concordantes con su carácter y orientación comunitaria.

Los resultados sobre el involucramiento de las familias en el **Proyecto Educativo o Plan Anual** de los establecimientos no son muy favorables. Este hallazgo es relevante dada la importancia de ambos instrumentos para la entrega de una educación de calidad y con enfoque territorial. Ambos instrumentos requieren de la participación de las familias para su elaboración, tal como lo considera el primer eje de la Política de Trabajo con Familia de la institución¹. Lo anterior llama a la reflexión sobre cómo están siendo gestionadas en las unidades educativas los lineamientos de esta política.

Finalmente, respecto de las demandas expuestas por las familias en el apartado cualitativo, si bien una amplia mayoría considera que el horario del jardín infantil se adapta a sus necesidades, la ampliación de la jornada surge como uno de los principales requerimientos. En los comentarios abiertos destaca también la necesidad de recibir mayor información acerca del Proceso Educativo y la cotidianeidad de los párvulos en las unidades educativas. Lo anterior invita a revisar la eficacia y pertinencia de los canales formales de comunicación e información establecidos en las unidades educativas (libreta de comunicaciones, diario mural, informe educativo, etc.). Por último, resaltan también las críticas a las condiciones físicas en las que funcionan los establecimientos y la necesidad de implementar mejoras y reparaciones en diversos ámbitos.

¹ JUNJI, *Política de Trabajo con Familia*, Departamento Técnico, Primera Edición, agosto de 2005.